

CSBNO - allegato n. 2: capitolato speciale d'oneri regolante i servizi oggetto d'appalto

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI DELLA GARA A PROCEDURA NEGOZIATA DI COTTIMO FIDUCIARIO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE PER IL PERIODO 1/6/2014 ó 31/5/2015 DEL CONSORZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO NORD-OVEST

**Art. 1 - Oggetto del contratto**

Il presente contratto ha per oggetto la fornitura di servizi di assistenza tecnica e manutenzione hardware e software delle postazioni di lavoro degli operatori di biblioteca e di quelle a disposizione degli utenti, dei server, della rete dati e di connettività wired e wireless per il periodo 1/6/2014 ó 31/5/2015 del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest, da ora CSBNO, Consorzio o amministrazione.

I servizi di assistenza consistono nell'erogare manutenzione hardware e software delle postazioni di lavoro (desktop, thin client, notebook, stampanti), delle dotazioni server, storage e networking cablato e senza fili comprese le attività e i contatti con il fornitore di connettività ponendo in essere ogni attività necessaria alla prevenzione tramite assistenza sistemistica on site e alla risoluzione dei malfunzionamenti delle apparecchiature, delle linee di connettività e del software e al ripristino dell'operatività in caso di guasti.

I servizi dovranno essere svolti presso le sedi operative del Consorzio, con queste consistenze:

Sedi di biblioteche	47	Sedi a cui si presta supporto
Linee Adsl	61	Fornitori: NGI, Tiscali, Fastweb, Telecom Italia
Proxy	47	Sedi biblioteche + Comune di Solaro e Cinisello
Lettori Ottici	149	
Postazioni staff / utenti	453	Ubuntu
Portatili corsi (2)	55	Win versioni varie
Portatili	10	SO Ubuntu postazioni utente Cinisello
Stampanti	29	
Reti WiFi	47	Sedi con rete WiFi gestita
Sede Consorzio	1	
Access-point	131	
Router	61	
Switch/ Hub	105	

Rete CAFELIB ó Navigazione Internet	Sedi
Consorzio Sistema Bibliotecario Nord -Ovest	47
Parco Nord Milano	1
Sistema Bibliotecario Sud Ovest Bresciano	25
Sistema Bibliotecario Antonio Panizzi	12
Sistema Bibliotecario Valle Seriana	22
Sistema Bibliotecario Seriate Laghi	5
Sistemi Bibliotecari Legenda	10
Sistemi Bibliotecari Ovest Mantovano	27

CSBNO - allegato n. 2: capitolato speciale d'oneri regolante i servizi oggetto d'appalto

eventuali altre sedi che saranno individuate dal CSBNO nel periodo di durata contrattuale.

Tutti i servizi dovranno essere operativi:

***nei giorni feriali dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle ore 23:00  
e la domenica dalle ore 9:00 alle ore 19:00.***

Il fornitore dovrà impegnarsi, su richiesta del CSBNO, a fornire i servizi anche fuori dagli orari indicati.

Il fornitore ad inizio contratto riceverà una relazione descrittiva delle dotazioni hardware e software del CSBNO.

I servizi dovranno essere prestati dai soggetti individuati nell'ambito dell'organigramma dedicato all'espletamento dell'appalto di cui alla relazione contenuta nell'offerta tecnica.

La sostituzione di una o più unità di personale specializzato sarà possibile solamente previa autorizzazione da parte del committente e alla condizione che il curriculum del sostituto sia giudicato almeno equivalente.

### **Art.2 - Durata del contratto**

Il presente contratto decorre dal 01 giugno 2014 e terminerà il 31 maggio 2015.

Si precisa che non è ammessa alcuna revisione dei prezzi per l'intera durata del contratto.

### **Art.3 - Servizi di assistenza tecnica e manutenzione hardware e software delle postazioni di lavoro**

Si definisce postazione di lavoro (PDL) l'unione di configurazioni HW e SW come meglio di seguito specificato:

- configurazioni hardware: PC desktop (e monitor), thin client (e monitor), notebook o netbook o tablet, stampanti (anche multifunzioni), scanner (piano o di documenti), sistemi per lettura ottica codice a barre;
- configurazioni software: sistema operativo (Open Source), software di produttività individuale, client di posta elettronica, antivirus, applicativi gestionali specifici.

I servizi di gestione e manutenzione PDL si pongono i seguenti obiettivi:

- mantenere in efficienza la postazione di lavoro;
- fornire supporto all'amministrazione nell'utilizzo delle postazioni di lavoro;
- garantire l'operatività dell'utente seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo.

I servizi di gestione e manutenzione PdL comprendono:

- Manutenzione preventiva e correttiva hardware e software delle postazioni di lavoro;
- IMAC - Installation, Move, Add, Change.

- Manutenzione preventiva e correttiva hardware e software delle postazioni di lavoro.

Sono incluse tutte le attività di prevenzione dei malfunzionamenti e di ripristino della funzionalità delle postazioni di lavoro.

Le configurazioni hardware, indicate in dettaglio nell'Allegato 3 del bando di gara, sono: PC desktop, thin client, monitor, notebook, scanner, stampanti di rete e multifunzioni. Il fornitore riceverà

## CSBNO - allegato n. 2: capitolato speciale d'oneri regolante i servizi oggetto d'appalto

elenco completo dei beni con numero di inventario ad inizio contratto; tale numero di inventario è necessario per le chiamate di guasto o malfunzionamento e per la procedura di rendicontazione della chiamata stessa.

Il servizio di manutenzione preventiva per le postazioni di lavoro dovrà essere erogato tramite interventi on-site e/o on-line. Il fornitore entro 30 giorni solari dall'inizio del contratto si obbliga a fornire una indicazione e pianificazione degli interventi. Il servizio di manutenzione preventiva comprende l'insieme delle attività che si effettuano, in via preventiva, al fine di garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, malfunzioni sia di natura Hardware che Software. Rientrano in questa categoria, a mero titolo di esempio: la verifica generale delle apparecchiature, la pulizia delle ventole e dei filtri, il controllo delle funzionalità delle stampanti e il patch management dei software.

Il servizio di manutenzione correttiva dovrà essere erogato tramite interventi su chiamata ed è finalizzato a garantire il corretto funzionamento delle postazioni di lavoro e prevede il ripristino delle stesse in caso di guasti e malfunzionamenti. Sono previsti gli interventi per la risoluzione di tutte le problematiche hardware ed è compresa la fornitura di mano d'opera specializzata con sostituzione temporanea delle postazioni di lavoro, quando necessario, per rispettare i livelli di servizio fissati.

Per l'invio e la presa di materiale dal centro di assistenza e verso le sedi del consorzio potrà essere utilizzato senza oneri aggiuntivi per il fornitore il servizio interno di consegna del CSBNO nei giorni e nei modi già previsti per ogni biblioteca.

Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente; In caso di sostituzione di componenti hardware deve essere garantita la piena compatibilità con l'immagine del software precedentemente installata.

Il CSBNO metterà a disposizione un lotto di ricambi (soggetto ad inventario di carico e scarico a cura del fornitore) per l'effettuazione delle riparazioni, il reintegro mensile del materiale utilizzato potrà essere fornito direttamente dal CSBNO, oppure dal fornitore se ritenuto opportuno ed economico dal CSBNO ed espressamente richiesto.

Si precisa che l'amministrazione non metterà in nessun caso a disposizione alcun locale per le macchine di cortesia o per le parti di ricambio delle postazioni di lavoro oggetto di manutenzione.

Il servizio di manutenzione correttiva riguardante anche il software potrà essere erogato tramite interventi on-line oppure on-site su chiamata e prevede gli interventi volti alla risoluzione delle problematiche legate ai conflitti o anomalie generali dei software installati sul parco macchine del CSBNO. A richiesta del personale del CSBNO il fornitore dovrà provvedere al recupero dei dati: potrà effettuare tale recupero dati nel proprio laboratorio e in caso di mancato recupero potrà emettere un preventivo per l'inoltro del bene in un Centro di Assistenza Recupero dati; tale preventivo dovrà essere esplicitamente autorizzato dal committente prima di avviare l'intervento di recupero.

Tutte le attività sopra elencate prevedono la stesura di un rapporto di intervento, controfirmato dall'utente.

### b) IMAC - "Installation, Move, Add, Change"

Installazione, movimentazione, aggiunte e modifiche delle postazioni di lavoro dovute a modifiche organizzative e/o logistiche e di infrastruttura informatica.

Il servizio IMAC verrà erogato on site su chiamata per numero di interventi annuo pari ad una percentuale fino al 20% del parco macchine delle postazioni di lavoro (indicato nell'Allegato 3 del bando di gara). Per ulteriori interventi il fornitore si impegna ad applicare la tariffa che dovrà indicare nel modulo dell'offerta economica.

Il servizio IMAC comprende:

CSBNO - allegato n. 2: capitolato speciale d'oneri regolante i servizi oggetto d'appalto

Installazione di un nuovo posto di lavoro che include almeno le seguenti attività riportate a titolo esemplificativo e non esaustivo: disimballo dell'apparecchiatura e posizionamento sulla scrivania dell'utente; collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati; configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica indicati dall'amministrazione; installazione di componenti software standard; ripristino di eventuali componenti software non standard e/o di archivi presenti su apparecchiature da dismettere; test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione di notebook, dovrà essere preceduta da quella di preparazione dell'immagine per eventuale ripristino.

Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente sarà accompagnata dalla disinstallazione dello stesso. In questo caso sono incluse le attività di: disassemblaggio delle apparecchiature da sostituire (comprensive della distruzione permanente dei dati eventualmente ivi presenti); raccolta ordinata delle apparecchiature disinstallate e dei cavi e trasferimento del predetto materiale presso il magazzino del CSBNO.

Movimentazione di una postazione di lavoro che include le seguenti attività: disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi; imballaggio dei diversi componenti; trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza); installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione; test di corretto funzionamento.

Aggiunte/modifiche ad un posto di lavoro che include le seguenti attività: aggiunta/sostituzione di componenti hardware con installazione/configurazione di drivers; installazione/upgrade/riconfigurazione di componenti software; test di corretto funzionamento. Tutte le attività sopra elencate prevedono la stesura di un rapporto di intervento, controfirmato dall'utente.

#### **Art.4 - Servizi di assistenza sistemistica e manutenzione hardware e software delle dotazioni server di comunicazione (proxy) e rete dati**

Si definisce dotazione server di comunicazione e rete dati l'unione di configurazioni HW e SW necessarie al funzionamento della rete TD come meglio di seguito specificato:

É configurazioni HW: server proxy, storage, switch, router, access-point;

É configurazioni software: sistema operativo, software proxy, software firewall.

I servizi di assistenza sistemistica e manutenzione server di rete e apparati di rete dati si pongono i seguenti obiettivi:

- mantenere in efficienza le dotazioni hardware e software delle macchine che compongono la rete TD;
- fornire supporto all'amministrazione nella risoluzione delle problematiche, nel processo di adeguamento delle dotazioni a seguito di obsolescenza e nell'introduzione di nuove funzionalità.

I servizi di gestione e manutenzione server di rete e apparati di rete dati comprendono:

- a) Manutenzione correttiva hardware delle dotazioni server di networking;
- b) Assistenza sistemistica e del software specializzato.

Tutte le attività sopra elencate prevedono la stesura di un rapporto di intervento, controfirmato

CSBNO - allegato n. 2: capitolato speciale d'oneri regolante i servizi oggetto d'appalto

dall'utente che ha aperto la richiesta di intervento.

b) Assistenza sistemistica.

Il fornitore deve fornire, nella relazione dell'offerta tecnica, l'organigramma del personale destinato all'espletamento dei servizi oggetto del presente appalto comprensivo di curricula e di dichiarazioni delle certificazioni personali attestanti il profilo professionale con figure professionali che abbiano le seguenti certificazioni personali:

CISCO: CCNA, CCNP, CCNA WIRELESS.

LINUX: LSI1, LSI2, LSI3, LSI4, LSI5.

La sostituzione di una o più unità del personale specializzato destinato all'espletamento dell'appalto sarà possibile solamente previa autorizzazione da parte del committente e alla condizione che il curriculum del sostituto sia giudicato almeno equivalente.

## **Art.5 - Servizi di Help Desk , Ticket Management, Inventario e Reportistica**

- Help Desk

Entro 30 giorni solari dall'inizio del contratto il fornitore si impegna all'attivazione del servizio di Help Desk e a fornirne tutti i riferimenti (telefono, mail, fax, nominativo referente) e le modalità di utilizzo. Il servizio di Help Desk dovrà essere operativo negli orari indicati all'art. 1 e dovrà basarsi su un sistema gestionale software di Trouble Ticketing per la registrazione delle chiamate di intervento. Il servizio di Help Desk dovrà essere organizzato in due livelli. Il I° livello si fa carico della registrazione delle chiamate anche di non diretta competenza (telefoniche, fax o mail), della gestione dell'intervento dall'apertura alla chiusura del ticket e dell'emissione della reportistica; inoltre risponde agli utenti assistendoli su problematiche di base. Le richieste di intervento IMAC o i problemi tecnici più complessi vengono passati al II° livello, che si fa carico, con intervento on-line oppure on-site, della loro risoluzione.

- Ticket Management.

Entro 30 giorni solari dall'inizio del contratto il fornitore si impegna all'attivazione del servizio di Ticket Management e a fornirne tutti i riferimenti (telefono, mail, fax, nominativo referente) e le modalità di utilizzo.

Il sistema gestionale di Ticket Management dovrà essere messo a disposizione al CSBNO via web 24 ore su 24 e dovrà gestire almeno le seguenti informazioni:

É numero di identificazione del ticket;

É data ed orario di apertura;

É utente che ha richiesto l'intervento;

É tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, IMAC, ecc.);

É eventuale identificativo (n. inventario) del bene interessato dalla richiesta;

É descrizione del problema;

É livello di severità del problema;

É diagnosi del problema;

Édescrizione della soluzione;

Édata ed orario di intervento;

Édata ed orario di ripristino e chiusura chiamata.

Il software gestionale di Ticket Management dovrà essere OTRS, un prodotto Open Source già in uso da questa amministrazione. La ditta aggiudicataria si impegna a concedere il codice sorgente, i dati e le configurazioni al CSBNO senza oneri e senza costi per aggiornamenti e licenze di manutenzione. Nel corso del periodo del contratto l'amministrazione si riserva quindi di fare installare e configurare su proprie dotazioni server tale software senza oneri aggiuntivi. Il personale CSBNO dovrà avere le autorizzazioni alla creazione di utenze proprie con le quali, potranno, accedendo all'interfaccia web, gestire i relativi ticket ad esse assegnate. L'apertura e chiusura di tali chiamate di tipologie di beni non oggetto della presente gara saranno di competenza del personale del CSBNO.

- Rilevazione e aggiornamento inventario.

L'amministrazione ad inizio contratto consegnerà al fornitore l'elenco dell'attuale parco macchine e software oggetto del presente capitolato (n. inventario, descrizione bene, n. di serie, ubicazione e consegnatario). Il fornitore dovrà effettuare entro 60 giorni solari dall'inizio del contratto la rilevazione delle postazioni di lavoro e delle dotazioni server, storage, rete dati e dei software in uso aggiornando tale inventario sulla base delle comunicazioni dell'ufficio Sistemi Informativi del CSBNO. Dovrà poi mantenerlo aggiornato con le acquisizioni, le dismissioni, le movimentazioni, tenendo traccia delle manutenzioni intercorse. Entro 30 giorni solari dalla data di conclusione del contratto dovrà redigere una relazione riepilogativa delle dotazioni in essere.

- Reportistica

I servizi fin qui elencati devono essere monitorati mediante la consegna da parte del fornitore di un report trimestrale, disponibile via web tramite il sistema di Ticket Management, sul servizio reso (attivazione entro 30 giorni solari dall'inizio del contratto). Nella rendicontazione delle attività di manutenzione hardware e software (preventiva e correttiva) devono essere presenti almeno i seguenti elementi: numero di interventi previsti e effettuati; dettaglio di ogni singolo intervento; identificazione dell'intervento; orario di ricezione della richiesta; orario di inizio e fine intervento; livello di servizio contrattuale; livello di servizio erogato; esito dell'intervento. Nella rendicontazione delle attività di IMAC devono essere presenti almeno i seguenti elementi: numero di interventi effettuati; tipo degli interventi (installazione, disinstallazione, movimentazione, modifica); dettaglio di ogni singolo intervento; identificazione dell'intervento; orario di ricezione della richiesta; orario di inizio e fine intervento; livello di servizio contrattuale; livello di servizio erogato; esito dell'intervento. Nella rendicontazione delle attività di Help Desk devono essere presenti almeno i seguenti elementi: numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di riferimento; tempi di risposta dell'operatore; percentuale di chiamate perdute; livello di servizio contrattuale; livello di servizio erogato; distribuzione dei problemi per tipologia, severità, priorità di intervento.

## **Art.6 - Livelli di servizio**

Il periodo di rilevamento dei livelli di servizio è il trimestre.

Parametro	Livello di servizio minimo (rilevazione trimestrale)
-----------	--

CSBNO - allegato n. 2: capitolato speciale d'oneri regolante i servizi oggetto d'appalto

Chiamate perdute	<= 5%
Tempo di attesa	Entro 60" nel 100% dei casi; Entro 45" nel 90% dei casi
Tempo di intervento IMAC (Per un massimo di 3 interventi richiesti contemporaneamente)	Entro 8 ore lavorative nel 99% dei casi
Numero di interventi di manutenzione preventiva PDL	99% dei casi come da piano concordato con l'amministrazione
Tempo di intervento per manutenzione correttiva PDL	Entro 8 ore lavorative dall'apertura chiamata nel 99% dei casi. Entro 16 ore lavorative dall'apertura chiamata nel 95% dei casi
Tempo di intervento per manutenzione correttiva server, storage, rete dati	Entro 4 ore lavorative dall'apertura chiamata nel 99% dei casi. Entro 8 ore lavorative dall'apertura chiamata nel 95% dei casi
Attivazione servizi, consegna elaborati:	Entro 48 ore lavorative dalla scadenza prevista nel 99% dei casi
indicazione e pianificazione manutenzione preventiva PDL	30 gg inizio contratto
attivazione Help Desk	30 gg inizio contratto
attivazione Ticket Management	30 gg inizio contratto
formazione personale sul gestionale di Ticket Management	60 gg inizio contratto
rilevazione inventario	60 gg inizio contratto
relazione dotazioni	60 gg fine contratto
attivazione reportistica	30 gg inizio contratto

**Definizioni relative ai livelli di servizio:**

**Chiamate perdute:** chiamate che risultano non avere avuto risposta oltre lo scadere del tempo limite o che ricevono segnale di occupato o che ricevono un messaggio preregistrato o che sono messi in comunicazione con una segreteria telefonica (ammesso solo per chiamate fuori orario di servizio).

**Tempo di attesa:** tempo misurato come differenza tra il tempo di arrivo della richiesta dell'utente all'operatore e la risposta effettiva da parte dello stesso.

**Tempo di intervento IMAC:** viene misurato l'intervallo intercorso tra il tempo di apertura del ticket e il tempo di termine dell'intervento IMAC riportato nel Rapporto di intervento, per un massimo di 3 interventi richiesti contemporaneamente.

**Numero di interventi di manutenzione preventiva:** numero di interventi di manutenzione preventiva effettuati nel periodo di rilevamento.

**Tempo di intervento per manutenzione correttiva:** viene misurato l'intervallo intercorso tra il tempo di apertura del ticket e il tempo di intervento di manutenzione riportato nel Rapporto di intervento.

**Tempo di ripristino per manutenzione correttiva:** viene misurato l'intervallo intercorso tra il tempo di apertura del ticket e il tempo di chiusura dell'intervento di manutenzione riportato nel Rapporto di intervento.

**Attivazione servizi, consegna elaborati:** viene misurato l'intervallo intercorso tra la scadenza prevista per l'attivazione o la consegna degli elaborati richiesti e l'effettiva attivazione o consegna.

**Art.7 - Avvio del servizio**

Al fine di permettere al fornitore di assumere il controllo dei sistemi, nei primi 30 giorni di contratto non saranno applicate le penali previste dall'articolo 12 per il mancato raggiungimento del livello di servizio desiderato.

Dalla data di inizio del contratto, il committente metterà a disposizione tutte le informazioni e la

CSBNO - allegato n. 2: capitolato speciale d'oneri regolante i servizi oggetto d'appalto

documentazione richieste dal fornitore, riguardanti l'articolazione e la configurazione dei sistemi in uso.

#### **Art.8 - Cessazione del servizio**

Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto, il fornitore consegnerà un documento, riguardante l'articolazione e la configurazione dei sistemi in uso, affinché il committente possa impiegarli in futuro.

Si applicano le penali previste dall'articolo 12 per ogni giorno di ritardo rispetto al suddetto termine.

#### **Art.9 - Responsabili dell'esecuzione del contratto**

Per tutti gli aspetti inerenti i servizi oggetto della presente capitolato di gara è individuato un referente per ogni parte contraente.

I nominativi dei referenti saranno comunicati una settimana prima dell'inizio del contratto.

#### **Art.10 - Modeste variazioni nei servizi**

In qualsiasi momento, il committente può chiedere al fornitore di introdurre modeste variazioni nei servizi, dopo aver verificato, in contraddittorio tra le parti, che la modifica non comporti un rilevante aggravio di lavoro o di spese.

Il fornitore adegua i servizi alle modeste variazioni entro un mese dalla richiesta.

Si applicano le penali previste dall'articolo 12 per ogni giorno di ritardo rispetto al suddetto termine.

#### **Art.11 - Nuovi servizi e rilevanti variazioni**

In qualsiasi momento, il committente può chiedere al fornitore nuovi servizi non previsti inizialmente nel contratto o variazioni tali da comportare un notevole aggravio di lavoro e di spese nel limite massimo del 20% dell'importo contrattuale.

#### **Art.12 - Penali**

Per ogni "livello di servizio minimo" non rispettato di cui all'art. 6, non imputabile all'amministrazione, oppure a forza maggiore o al caso fortuito, rispetto ai termini massimi stabiliti per l'esecuzione dei servizi, il fornitore è tenuto a corrispondere all'amministrazione una penale pari all'1% (uno per cento) del corrispettivo trimestrale della fornitura, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. Le penali sono rapportate al periodo di riferimento della rilevazione (coincidente con scaglionamenti della fatturazione) rispetto al quale devono essere valutate in diminuzione dei corrispettivi previsti.

Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del contratto, l'amministrazione potrà risolvere il contratto per grave inadempimento.

Resta inteso che l'importo complessivo delle penali applicate non potrà superare il 10% dell'importo complessivo del contratto, fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel contratto, ivi compreso il ritardo nella consegna delle relazioni previste o nella risposta di una richiesta di assistenza rispetto ai termini pattuiti.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati al fornitore dall'amministrazione per iscritto. Il fornitore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni all'amministrazione nel termine massimo di 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla data di contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accolte a giudizio del CSBNO oppure non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate al fornitore le penali come sopra indicate.

L'amministrazione potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo con quanto dovuto al fornitore a qualsiasi titolo.



CSBNO - allegato n. 2: capitolato speciale d'oneri regolante i servizi oggetto d'appalto

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale, fatta salva la facoltà per l'amministrazione di risolvere il contratto nei casi in cui questo è previsto.

#### **Art.13 - Determinazione del corrispettivo**

Il corrispettivo annuale riconosciuto al fornitore, per l'insieme dei servizi descritti nel presente capitolato, è determinato sulla base di quanto indicato nel modulo di presentazione dell'offerta economica.

Si precisa che non è ammessa alcuna revisione dei prezzi durante la durata del contratto.

Su richiesta del committente, il fornitore fornisce copia delle fatture che attestano le spese sostenute per l'acquisizione dei suddetti prodotti, pena il loro mancato riconoscimento.

#### **Art.14 - Fatturazione e pagamenti**

I pagamenti saranno effettuati con cadenza trimestrale, a seguito di emissione di regolare fattura.

#### **Art.15 - Protezione dei dati personali**

Il fornitore si impegna le vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

#### **Art.16 - Cessione del contratto e subappalto**

E' vietata la cessione del contratto, pena la sua risoluzione.

E' consentito il subappalto di parte dei servizi oggetto del contratto, con le modalità di cui all'art. 118 del Decreto legislativo 12 aprile 2006 n. 163.

#### **Art.17 - Esecuzione in danno**

In caso di risoluzione del contratto o di gravi inadempienze, il committente si riserva il diritto di affidare a terzi il servizio o parte di esso, con addebito al fornitore della maggiore spesa sostenuta.

#### **Art.18 - Risoluzione del contratto**

Le parti possono risolvere di diritto il contratto, in seguito a:

- gravi inadempienze contrattuali;
- il superamento della penale massima applicabile (10% dell'importo contrattuale); cessione del contratto.

#### **Art.19 - Cauzione definitiva**

La cauzione definitiva è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni a carico del fornitore. L'amministrazione può quindi richiederne l'escussione in seguito a:

- un provvedimento di risoluzione del contratto, indipendentemente dalla prova dei danni subiti;
- un provvedimento di esecuzione in danno, per provvedere al pagamento delle maggiori spese sostenute;
- l'inosservanza da parte del fornitore delle norme riguardanti i contratti collettivi, l'assicurazione e la previdenza dei lavoratori.

La cauzione definitiva è svincolata successivamente alla scadenza del contratto e a condizione che il fornitore abbia adempiuto agli obblighi di contratto.

#### **Art.20 - Foro competente**

*CSBNO - allegato n. 2: capitolato speciale d'oneri regolante i servizi oggetto d'appalto*

Per le controversie riguardanti sia l'interpretazione delle disposizioni del presente capitolato sia l'esecuzione degli interventi dal medesimo contemplati, è competente il Foro di Milano.

**Art.21 - Spese di registrazione**

Le spese e le imposte relative alla stipulazione e alla registrazione del contratto sono a carico del fornitore.