



COMANDO OPERATIVO DI VERTICE INTERFORZE

Quartier Generale - Ufficio C4

Sezione Informatica e TLC

CAPITOLATO (TECNICO) SPECIALE D'APPALTO DELL'ACCORDO QUADRO SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA LA MANUTENZIONE PREVENTIVA, CORRETTIVA ED EVOLUTIVA DEL SISTEMA CEMS

Articolo 1 - Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato disciplina l'accordo quadro per il servizio di assistenza tecnica, eseguita da idonee figure professionali a favore del C.O.V.I. in qualità di Amministrazione Contraente del Contraente dei Contratti derivati dall'Accordo Quadro (di seguito indicato anche come Committente), finalizzato alla manutenzione di tipo preventivo, correttivo ed evolutivo del sistema CEMS operante su reti classificate e non classificate a supporto dei Teatri Operativi.

Attualmente il software in uso è articolato e caratterizzato da:

- Progetti Visual Studio, Windows Application e Web Application;
- Web Forms, Windows Forms, moduli di classe e user controls;
- Codice HTML, ASP, ASP.NET, VB, VB.NET, VBScript, JavaScript, C#, XML, TSQL;
- Microsoft SQL Server 2008r2 e successivi;

Le prestazioni dovranno essere svolte dalla Ditta Appaltatrice (di seguito indicata anche come Ditta) con propri capitali, mezzi tecnici, attrezzature e personale, mediante l'azione organizzativa della Ditta stessa, ovvero assumendosi il rischio d'impresa, fatto salvo quanto specificamente previsto nel presente capitolato.

La natura dei servizi oggetto del presente capitolato, sono funzionali all'esigenza operativa dello strumento militare e pertanto la norma di riferimento è il decreto legislativo 15 novembre 2011, n. 208. In particolare trattasi di commessa in applicazione D.lgs. 208/2011 servizi, forniture e lavori nei settori della difesa e sicurezza (ambito di applicazione di cui all'Art. 2 comma 1 para E).

Articolo 2 - Durata dell'accordo quadro

Il presente accordo quadro avrà durata di 36 mesi a decorrere dalla data di stipula e si articolerà in contratti derivati della durata di 12 mesi.

L'accordo quadro sarà altresì da ritenersi concluso con l'esaurimento del monte ore previsto agli Artt. 3 e 6 del presente capitolato.

Articolo 3 - Importo complessivo dell'appalto

L'importo disponibile per l'appalto in oggetto è pari a € 147.510,00, oltre I.V.A.

Non sono previsti oneri relativi alla sicurezza in quanto non sussistono rischi da interferenze tali da intraprendere misure di prevenzione e protezione.

Il *valore totale del contratto* sarà dato dal prodotto tra il monte ore massimo previsto per ogni figura professionale, ed il relativo costo orario stimato per ogni figura professionale (decurtato dello sconto applicato in sede di gara):

Figura professionale	monte ore indicativo per singolo contratto derivato	monte ore dell'intero Accordo Quadro	impiego on-site indicativo	impiego remoto indicativo	costo orario stimato (imponibile)
Project Manager	48	144	30%	70%	75,00 €
Analista Programmatore Senior	338	1014	40%	60%	75,00 €
Programmatore Senior	337	1011	30%	70%	60,00 €

Le figure professionali da impiegare e le ore da contabilizzare per ogni figura professione saranno quelle indicate in ogni singolo piano operativo di intervento approvato dal DEC come meglio precisato al successivo Art.7. Ai fini della fatturazione le ore effettivamente contabilizzate, per le sole figure professionale effettivamente impiegate, saranno quelle approvate dal DEC nei rapporti periodici di attività

Articolo 4 - Direttore dell'Esecuzione Contrattuale

L'esecuzione della commessa ovvero la sorveglianza tecnica sulle attività erogate nell'ambito dell'assistenza è affidata alla Sezione Informatica e TLC dell'Ufficio C4 del Quartier Generale del C.O.V.I.

L'incarico di Direttore dell'Esecuzione Contrattuale (di seguito indicato anche come DEC) è attribuito al 1° LGT CUSAN Guglielmo.

Eventuali variazioni relative alla nomina del DEC saranno formalizzate con apposito verbale/atto dispositivo della Stazione Appaltante.

Ai sensi dell'Art. 101 e seguenti del D.Lgs. n. 50/2016 la prestazione oggetto del presente contratto sarà gestita dal DEC in carica.

Il DEC stesso deve adempiere a tutto quanto previsto nella normativa vigente.

La Ditta è tenuta a conformarsi a tutte le direttive impartite dal DEC nel corso dell'esecuzione della commessa, nei tempi e modi che saranno definiti negli atti adottati dallo stesso.

Articolo 5 - Tipologia dei servizi oggetto dell'appalto

La tipologia di attività da effettuare, il software, i moduli, le funzioni e i DataBases oggetto di assistenza, il livello di adeguamento da ottenere, gli applicativi e le funzionalità da progettare, sviluppare o modificare, la documentazione da produrre, le attività complementari da svolgere, verranno di volta in volta assegnati dal DEC o dal referente tecnico del Committente designato, come meglio specificato al successivo Art. 7.

Il software oggetto del presente capitolato si basa sui seguenti linguaggi e tecnologie di programmazione:

- Progetti Visual Studio, Windows Application e Web Application;
- Web Forms, Windows Forms, moduli di classe e user controls;
- Codice HTML, ASP, ASP.NET, VB, VB.NET, VBScript, JavaScript, C#, XML, TSQL;
- Microsoft SQL Server 2008r2 e successivi;

Le singole tipologie di servizi elementari da effettuare, i livelli di servizio da erogare, i livelli di adeguamento da ottenere, la documentazione da produrre, le attività complementari da svolgere,

verranno di volta in volta assegnati dal DEC o dal referente tecnico del Committente designato, come meglio specificato al successivo Art. 7.

La Ditta dovrà provvedere, mediante l'impiego di proprio personale tecnico di comprovata esperienza ed appropriata capacità e specializzazione nello specifico campo di impiego:

- a. ad effettuare attività di manutenzione di tipo preventivo sul software esistente, al fine di garantire le corrette e previste condizioni d'uso tese ad assicurare il mantenimento dell'efficienza operativa ed a ridurre il più possibile il verificarsi di errori e avarie;
- b. ad effettuare attività di manutenzione di tipo correttivo sul software esistente al fine di consolidarlo o risolverne le inefficienze;
- c. ad effettuare attività di manutenzione di tipo evolutivo mirata alla analisi ed allo sviluppo di nuove funzionalità da integrare con il software esistente;
- d. ad effettuare attività di analisi, progettazione e sviluppo di nuovo software;

Il software di nuova realizzazione e quello oggetto di manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva, attiene alle seguenti tecnologie:

Ambiente Operativo Lato Server:

- Microsoft Windows 2008 Server e successivi;
- Microsoft Internet Information Server (IIS7 e successivi);
- Microsoft SQL Server 2008 r2 e successivi;
- VMware ESX 4.1 / 5.x e successivi;

Ambiente Operativo Lato Client:

- Microsoft Windows 7 e successivi;
- Microsoft .NET Framework 3.5/4.0 e successivi;
- Microsoft Internet Explorer 8.0 e successivi;
- VMware vSphere Client;
- Android;
- Browser Edge, Firefox, Chrome;

Ambiente di Sviluppo:

- Microsoft Visual Studio 2013 e successivi;
- Microsoft SQL Server SSMS 2008 e successivi;
- Android SDK – Eclipse – Android Studio e analoghi;

Per l'espletamento delle attività di cui al presente capitolato, la Ditta mette a disposizione del Committente le seguenti figure professionali:

- n. 1 (uno) “**Project Manager**”.
(con almeno 10 anni di esperienza e certificazioni Prince 2 e Agile Scrum Master, preferibilmente anche certificazioni EXIN DevOps Foundation, EXIN Information Security Management Professional based on ISO IEC 27001, Secure Programming Foundation)
- n. 1 (uno) o più “**Analista Programmatore Senior**”.
(con almeno 10 anni di esperienza e certificazione Microsoft “MCSA: SQL Server 2012/2014” o successive)
- n. 1 (uno) o più “**Programmatore Senior**”.
(con almeno 10 anni di esperienza ed esame Microsoft 070-316: Developing and Implementing a Windows-based Applications with Microsoft Visual C# .NET and Microsoft Visual Studio .NET)

Le figure professionali da impiegare e le ore da contabilizzare per ogni figura professione saranno quelle indicate in ogni singolo piano operativo di intervento approvato dal DEC come meglio precisato al successivo Art.7. Ai fini della fatturazione le ore effettivamente contabilizzate, per le sole figure professionale effettivamente impiegate, saranno quelle approvate dal DEC nei rapporti periodici di attività.

Il personale impiegato, anche se diverso da quello indicato in fase di gara, deve obbligatoriamente possedere tutti i requisiti, le certificazioni e l'esperienza indicati nel bando di gara, sia quelli indicati nei requisiti oggettivi di capacità tecnica e professionale, sia quelli che hanno contribuito a formare i punteggi tecnici per la determinazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa attribuiti alla Ditta in fase di gara.

I tecnici incaricati nelle figure sopraindicate, salvo imprescindibili e/o non programmabili cause di forza maggiore, devono ricoprire l'incarico affidato per tutto il periodo di esecuzione del servizio. La Ditta dovrà provvedere alla sostituzione entro il termine di 5 giorni solari del personale segnalato qualora il DEC rileverà a suo parere un'inadeguatezza all'espletamento delle attività richieste. Date le peculiarità del settore di svolgimento del Servizio nell'ambito dell'AD, il personale impiegato dalla Ditta dovrà possedere comprovata esperienza in progetti analoghi e dimostrare conoscenza delle tecnologie e delle strutture informatica e telematiche a quelle in uso dall'Amministrazione Difesa o equivalenti.

In ogni caso, le ore impiegate dalla Ditta per la formazione del personale impiegato e le ore di studio e analisi, necessarie al personale della Ditta per il raggiungimento di un adeguato livello di conoscenza dei sistemi in uso presso il Committente, non saranno contabilizzate nel computo del monte ore. Non saranno altresì contabilizzate le ore per gli interventi volti al ripristino di tutto o parte dei sistemi a seguito di malfunzionamenti imputabili alle attività svolte dalla Ditta.

La Ditta deve garantire il raggiungimento di un adeguato livello di conoscenza dei sistemi in uso presso il Committente entro 30 giorni solari dalla stipula, pena la risoluzione del contratto ai sensi dell'Art. 21 punti B e C del presente capitolato.

Su richiesta del DEC la Ditta potrà essere chiamata a predisporre ed elaborare in formato elettronico e/o cartaceo la documentazione tecnica per il software in uso o di nuova realizzazione che gli verrà indicato nel corso dell'esecuzione del servizio.

Tale documentazione può comprendere sorgenti, data dictionary, modelli entità-relazioni, specifiche funzionali, manuale utente, manuale per l'amministratore, procedure di installazione/disinstallazione e di backup, piano dei test, e quant'altro i referenti tecnico-funzionali del Committente ritengano necessario per documentare l'attività oggetto del servizio.

Articolo 6 - Modalità di espletamento del servizio

Il servizio di assistenza dovrà essere fornito con la modalità ad ore, suddivise per le figure professionali richieste ed effettivamente impiegate, come specificato ai precedenti Art. 3 e 5.

Il servizio potrà essere svolto nelle seguenti due modalità:

1. Modalità assistenza remota.

Le attività potranno essere condotte in modalità remota presso le sedi della Ditta o in smart working.

A tal fine la Ditta dovrà predisporre tutto quanto necessario affinché i suoi tecnici, il DEC e il personale tecnico da lui designato possano svolgere tutto quanto previsto nel presente capitolato in modalità remota, tramite l'utilizzo di strumenti di videoconferenza, di strumenti di condivisione e controllo di configurazione dei progetti, di macchine virtuali di replica e test degli ambienti operativi di esercizio, drive e cartelle condivise, strumenti di remote desktop e tutto quanto il DEC o il personale tecnico da lui designato ritenga necessario per lo svolgimento, il monitoraggio e la verifica delle attività.

Tali strumenti dovranno essere resi disponibili e accessibili in ogni momento al DEC e ai referenti tecnici da lui indicati.

2. **Modalità assistenza on site.**

Dovranno essere necessariamente erogate presso la sede del Committente le seguenti attività:

- le attività di installazione, di configurazione e di test delle procedure rilasciate dalla Ditta dopo la loro realizzazione;
- gli interventi straordinari di manutenzione necessari per risolvere problemi di malfunzionamento o di blocco di moduli applicativi o di errori nei dati;
- gli eventuali interventi necessari per il recupero di dati corrotti a seguito di avaria causata da malfunzionamento della procedura e/o dei singoli moduli realizzati;
- le eventuali attività di addestramento del personale tecnico del Committente;
- le verbalizzazioni e la sottoscrizione di documenti da effettuare in contraddittorio tra il DEC e la Ditta;
- tutte quelle attività che il DEC, a suo insindacabile giudizio, ritenga indispensabili, per motivi di opportunità e/o di sicurezza.

È facoltà del DEC rilevare e verificare gli orari dei tecnici della Ditta mediante i sistemi informativi automatizzati in uso presso il Committente.

Su richiesta del DEC, le figure professionali previste nel presente capitolato potranno essere chiamate a svolgere la propria anche nella modalità di “**presidio**”, ovvero con presenza giornaliera assicurata presso il Committente.

Il periodo in cui sarà richiesta la presenza, sarà indicato dal DEC e concordato preventivamente con la Ditta. Tale periodo, compatibilmente con le esigenze individuate dal DEC, potrà estendersi in tutto o in parte per la durata del servizio.

Il servizio di assistenza nella modalità di “**presidio**” dovrà essere svolto nell'ambito dell'orario lavorativo in vigore presso il Committente, attualmente così articolato:

- dal lunedì al giovedì (attività effettiva giornaliera 8h), con orario dalle ore 08:00 alle ore 12:30 e dalle ore 13:00 alle ore 16:30;
- il venerdì (attività effettiva giornaliera 4h), con orario dalle ore 08:00 alle ore 12:00.

Eventuali disposizioni che intervenissero a modificare l'orario di servizio attualmente in vigore presso il Committente, determineranno la conseguente variazione dell'orario di riferimento.

È consentita una fascia di tolleranza nel lavoro giornaliero che consiste nell'anticipare o posticipare l'entrata e l'uscita del personale entro un termine massimo di 15 minuti senza bisogno di richiesta alcuna e senza diminuzione del monte ore giornaliero.

L'entrata anticipata o posticipata oltre la tolleranza concessa, ai fini del computo giornaliero delle ore lavorate, verrà contabilizzata con arrotondamento alla frazione di ora corrispondente all'ora o alla mezz'ora successiva.

L'uscita anticipata o posticipata oltre la tolleranza concessa, ai fini del computo giornaliero delle ore lavorate, verrà contabilizzata con arrotondamento alla frazione di ora corrispondente all'ora o alla mezz'ora precedente.

In occasione di particolari urgenze e/o di interventi di assistenza tecnica ritenuti di particolare rilevanza, i tecnici della Ditta potranno essere chiamati ad:

- a. anticipare l'orario di inizio dell'attività di assistenza oppure protrarre la smessa lavori oltre l'orario di riferimento sopra indicato; tale richiesta, per sua natura attivabile anche senza preavviso, dovrà comunque rispettare i seguenti parametri: l'attività non potrà iniziare prima delle ore 06:00 e non potrà finire oltre le ore 20:00;
- b. effettuare la propria attività di assistenza nel corso di una giornata non lavorativa/festiva, con preavviso di un giorno.

In entrambi i casi previsti ai precedenti punti A e B la prestazione erogata verrà computata al costo orario di aggiudicazione.

Le ore di assistenza dedicate al servizio in modalità remota e on site dovranno essere giornalmente riportate su di uno *statino presenze* (**Annexo 1**) a cadenza periodica firmato dal Responsabile della Ditta e vistato per presa visione dal DEC a cadenza periodica.

Le ore di assistenza approvate ai sensi del successivo art. 7, verranno riepilogate sul *rapporto periodico di attività* (**Annexo 2**), controfirmato dal DEC, ai fini del pagamento delle fatture come disposto al successivo art. 29.

Per entrambe le suddette modalità di espletamento del servizio, di cui ai precedenti commi 1 e 2 del presente articolo, valgono le seguenti disposizioni generali:

- Qualora, per particolari esigenze di carattere privato o per cause di forza maggiore, i tecnici incaricati fossero impossibilitati ad effettuare la propria attività professionale, l'assistenza non erogata espressa in numero di ore, sarà considerata ancora da effettuarsi e quindi non sarà detratta dal monte ore.
- Per periodi di assenza superiori alla giornata lavorativa, su richiesta del DEC, la Ditta dovrà fornire tecnici di pari livello e professionalità in sostituzione di quelli indisponibili. La Ditta garantisce che, salvo cause di forza maggiore, i tecnici sostituiti siano gli stessi per l'intero periodo di sostituzione.
- Qualora l'indisponibilità dei tecnici incaricati si protragga per oltre 15 giorni solari, il DEC potrà chiedere alla Ditta di assegnare definitivamente all'incarico uno o più Tecnici sostituiti.
- A decorrere dall'inizio della seconda giornata di assenza non giustificata, ovvero nel caso di erogazione del servizio difformemente da quanto disposto nel presente capitolato, il DEC potrà ricorrere all'applicazione di penali secondo quanto meglio descritto al successivo Art. 20.

Articolo 7 – Standard da perseguire nell'espletamento del servizio

I criteri di ordine generale a cui le attività dovranno ispirarsi sono quelli di funzionalità, affidabilità, usabilità, efficienza, manutenibilità e portabilità, tutte riconducibili alle qualità "interne", "esterne", ed "in uso" dei prodotti software.

La filosofia di analisi di dettaglio e l'approccio alla programmazione utilizzate per l'implementazione di tutti i moduli software previsti e delle relative basi di dati dovranno quindi essere improntati a

caratteristiche di robustezza e di sicurezza, affinché possa essere assicurato il più esteso ed approfondito controllo possibile:

- sulla correttezza delle operazioni di Input/Output;
- sulla consistenza e la congruenza dei dati memorizzati;
- sul tracciamento delle operazioni comunque eseguite dai moduli e dagli utenti e degli accessi comunque effettuati sui dati;

e possa essere garantita la più ampia possibilità di recupero dei dati, oltre che della funzionalità dei moduli, eventualmente corrotti a seguito di malfunzionamenti del sistema operativo del client o del server e da qualunque causa determinati.

Tutti i moduli software dovranno riflettere gli adeguamenti che si dovessero rendere necessari a fronte di modifiche normative e/o funzionali intervenute nel corso dell'esecuzione del servizio, richiesti dal Committente durante le fasi di sviluppo e test, e comunque prima del rilascio in esercizio dei moduli stessi.

La Ditta deve assicurare costantemente e uniformemente il conseguimento degli standard nell'arco di tutto il periodo in cui è chiamata a svolgere il servizio.

Gli standard si riferiscono alle prestazioni identificate con codice CPV 72000000-5 “Servizi Applicativi” al paragrafo 11.1.2 del “Capitolato d'oneri *servizi* per l'abilitazione dei prestatori di *servizi per l'information communication technology*” di CONSIP ed. 2019 e riassunte nel documento *caratteristiche dei servizi e delle prestazioni richiesti* (**Annexo 3**).

Le specifiche attività da realizzare, le prestazioni da erogare e i livelli di SLA, nei limiti di quelle previste dal documento in **Annexo 3**, saranno di volta in volta individuate, definite e quantificate attraverso la stesura e la messa in opera di un *piano operativo di intervento per ogni richiesta di intervento* voluta dal Committente.

A tal fine il DEC designa un referente altamente specializzato del Nucleo Applicativi Software del C.O.V.I. che, unitamente al referente della Ditta, di cui ai successivi Art. 14 lettera G e Art. 15, concorreranno alla stesura e realizzazione di ogni *piano operativo di intervento* in tutte le fasi previste.

Il DEC, nel caso in cui appartenga egli stesso alla Nucleo Applicativi Software del C.O.V.I., può svolgere direttamente la funzione di referente del Committente.

Ogni *piano operativo di intervento* conterrà le seguenti sezioni:

- a. *Richiesta di intervento*: (a cura del Committente) descrive nella maniera più dettagliata possibile l'intervento richiesto, che può includere una o più single prestazioni, oppure comprendere un insieme di attività finalizzate alla realizzazione, gestione e manutenzione di applicazioni software oggetto del presente Capitolato.

A corredo della richiesta il Committente fornirà eventuali screenshot, copie dei files che compongono il software oggetto dell'intervento, il codice sorgente, repliche dell'ambiente di produzione, e tutto quanto possa essere necessario alla analisi e alla definizione dell'intervento.

- b. *Raccolta dati e analisi della situazione attuale*: (a cura della Ditta) contiene le analisi e le risultanze condotte dal personale della Ditta in merito alla richiesta di intervento e al relativo materiale fornito dal Committente.
- c. *Proposta di soluzione*: (a cura della Ditta) la sezione deve contenere:
 - la descrizione della soluzione proposta;

- l'elenco dei moduli software che si intende modificare/realizzare sia lato client che lato server;
- i tempi richiesti in ore uomo per ogni figura professionale incaricata della realizzazione della soluzione proposta;
- la durata delle attività in giorni solari dall'inizio delle attività fino alla consegna del *piano di implementazione*;
- la modalità di realizzazione (remota e/o on site) proposta dalla Ditta;
- il calendario di disponibilità delle figure professionali incaricate in modalità remota e/o on site.

Si precisa che i tempi richiesti e durata delle attività previsti nella *proposta di soluzione* sono due parametri indipendenti e non matematicamente correlati tra loro, per cui:

- i tempi richiesti rappresentano il numero di ore che si presume debbano essere impiegate per l'esecuzione degli interventi.
- La durata delle attività rappresenta solo ed esclusivamente l'arco temporale durante il quale presumibilmente si svolgeranno le attività.

A titolo esemplificativo, una *proposta di soluzione* potrebbe essere così composta:

tempi richiesti: 64 ore uomo Analista Programmatore Senior;

durata delle attività: 28 giorni (quattro settimane);

modalità di realizzazione: on site;

calendario di disponibilità: ogni lunedì 8 ore e ogni giovedì 8 ore;

Le ore effettivamente contabilizzate ai fini dell'emissione delle fatture saranno quelle approvate dal DEC nel *rapporto periodico di attività*.

- d. *Gestione del rischio*: (a cura della Ditta) individua e descrive i vari rischi a cui il Committente potrebbe andare incontro nell'adozione della soluzione proposta (con analisi qualitative e quantitative) e descrive le modalità per affrontarli.
- e. *Piano di implementazione*: (a cura della Ditta) la sezione deve contenere:
 - la descrizione delle lavorazioni svolte;
 - il riepilogo intervento con la tabella riepilogativa per tipologia di intervento e la tabella riepilogativa delle ore uomo dedicate per intervento;
 - la descrizione dettagliata delle procedure di installazione su server applicativo o client, corredata dall'elenco dei files modificati/realizzati e già predisposti in sequenza per l'introduzione in produzione;
 - la descrizione delle procedure di installazione su database, corredata dall'elenco degli script di modifica/aggiornamento già predisposti per l'introduzione in produzione;

Si riporta in **Annesso 4** un esempio di piano di implementazione secondo il formato del Committente.

A corredo del *piano di implementazione* saranno consegnati dalla Ditta i codici sorgenti, i files applicativi, le procedure e gli strumenti di compilazione e installazione, gli script sql e tutto quanto sia stato modificato o realizzato, tale materiale deve essere già predisposto in maniera sequenziale per l'introduzione in produzione.

La predisposizione e la messa in opera di ogni *piano operativo di intervento* si svolgono obbligatoriamente secondo le seguenti fasi:

1. il referente del Committente redige la *richiesta di intervento* e la inoltra al referente della Ditta.
2. La Ditta redige la sezione *raccolta dati e analisi della situazione attuale*, in tale fase può chiedere al referente del Committente ogni sorta di chiarimenti e approfondimenti quantitativi e qualitativi o di integrare la richiesta con ulteriori elementi, oppure può richiedere di condurre analisi sui

processi IT, le applicazioni, le modalità di aggiornamento, il modo di lavorare degli utenti e l'infrastruttura tecnologica del Committente in attinenza al software oggetto della richiesta.

3. La Ditta redige la *proposta di soluzione* e la inoltra al referente del Committente.
4. Il referente del Committente valuta la *proposta di soluzione* della Ditta. Il referente del Committente può chiedere al referente della Ditta ogni sorta di chiarimenti e approfondimenti quantitativi e qualitativi in merito, e può altresì chiedere giustificazione dettagliata dei tempi di realizzazione proposti dalla Ditta (espressi in ore uomo per figura professionale).

Il referente del Committente in questa fase può chiedere al referente della Ditta la definizione del calendario di disponibilità in presenza (on site e/o remota) dei tecnici incaricati.

Il referente del Committente in questa fase può chiedere al referente della Ditta una totale o parziale rimodulazione qualitativa e quantitativa della *proposta di soluzione*.

Al termine di questa fase il referente del Committente esprime un parere di valutazione e lo comunica al DEC e al referente della Ditta.

Nel caso di parere negativo la *proposta di soluzione* è non approvata, per cui si possono verificare i seguenti casi:

- a. il referente del Committente può chiedere al referente della Ditta una nuova proposta di soluzione in alternativa a quella non approvata, in tal caso il procedimento ricomincia nuovamente dal precedente punto 3.

Il parere negativo a fronte della *proposta di soluzione non approvata* e rimandata a nuova proposta viene comunque registrato nel cumulo dei pareri negativi espressi.

- b. il referente del Committente in accordo con il DEC esprime un parere negativo definitivo alla *proposta di soluzione*, per cui il *piano operativo di intervento* e le *richieste di intervento* in esso contenute non daranno seguito ad alcuna attività in quanto non realizzabili. In tal caso la Ditta non potrà avanzare pretese di sorta, per cui le ore da decurtare dal monte ore, riferibili al *piano operativo di intervento* non approvato e ad ogni sua fase, saranno pari a zero, incluse quelle di studio e analisi. Altresì il DEC, il Committente e la Stazione Appaltante, non potranno avanzare pretese per le mancate lavorazioni.

Nel caso di parere positivo la *proposta di soluzione* è approvata, pertanto si procederà alla fase successiva.

5. La Ditta redige la sezione *gestione del rischio* relativa alla *proposta di soluzione* definitivamente approvata e la inoltra al referente del Committente.
6. Il referente del Committente valuta la *gestione del rischio* proposta dalla Ditta. In tale fase il referente può chiedere al referente della Ditta ogni sorta di chiarimenti, approfondimenti, rimodulazioni, revisioni della *proposta di soluzione*, nuove soluzioni o ulteriori attività volti a mitigare al massimo il rischio.

Al termine di questa fase il referente del Committente esprime un parere di approvazione e lo comunica al DEC e al referente della Ditta.

Nel caso in cui il rischio sia considerato elevato e/o non affrontabile, la *proposta di soluzione* non darà seguito ad alcuna attività per cui il *piano operativo di intervento* e le *richieste di intervento* in esso contenute non daranno seguito ad alcuna attività in quanto non realizzabili. In tal caso saranno riconosciute alla Ditta le ore impiegate fino a questa fase, anche per studio e analisi, riferibili esclusivamente all'iter della *proposta di soluzione* approvata. Il DEC, il Committente e la Stazione Appaltante, non potranno avanzare pretese per le mancate lavorazioni. Nel caso di approvazione della *gestione del rischio* si procederà alla fase successiva.

7. Il referente del Committente comunica al referente della Ditta l'esito positivo delle fasi precedenti e chiede contestualmente l'avvio delle attività nei tempi e nei modi previsti nella *proposta di soluzione* approvata.

8. La Ditta, entro 3 giorni solari a decorrere dalla comunicazione di esito positivo, propone al referente del Committente la data effettiva di inizio delle attività, tale data di inizio deve essere compresa nei 7 solari giorni solari successivi alla suddetta comunicazione, fatte salve diverse disposizioni del DEC che, compatibilmente con le attività istituzionali del Committente, può stabilire una data di inizio attività successiva.
9. La durata delle attività decorre dalla data di inizio e si protrae per il numero di giorni solari previsto nella *proposta di soluzione* approvata. Il numero di giorni durante il quale si protrae la durata delle attività è puramente indicativo del periodo entro cui esse dovranno essere svolte, durante il quale la Ditta dovrà garantire la disponibilità del personale e il Committente dovrà garantire ad esempio l'accesso ai sistemi o l'interruzione dei servizi. Ai fini del computo resta fermo il concetto che saranno contabilizzate solo le ore effettivamente impiegate per l'esecuzione delle attività, anche nel caso in cui esse dovessero protrarsi per un numero di giorni diverso da quello previsto.
10. Al termine delle attività, ovvero entro il termine di durata delle attività previsto, la Ditta consegna il *piano di implementazione* al referente del Committente.
Contestualmente la Ditta dovrà consegnare i codici sorgenti di tutto il software di nuova realizzazione e quello oggetto di manutenzione. La mancata consegna dei codici sorgenti comporterà l'esclusione del tempo impiegato per lo svolgimento dell'attività dal computo finale.
11. Il referente del Committente, dopo una attenta verifica documentale del *piano di implementazione* e del materiale a corredo, può promuovere l'avvio di una *fase di test* in ambiente di laboratorio.
In questa fase il referente del Committente può chiedere al referente della Ditta di essere assistito, da uno o più tecnici della Ditta, nella installazione e configurazione del software e nella esecuzione dei test di funzionamento che riterrà opportuni.
Le ore di assistenza richieste in questa fase in questa fase saranno regolarmente contabilizzate. Invece, come disposto al precedente Art. 5, non saranno contabilizzate le ore per il debug del software prodotto o mantenuto dalla Ditta e per gli interventi volti a garantire il funzionamento di tutto o parte dei sistemi coinvolti a seguito delle modifiche introdotte in fase di test.
Al termine di questa fase il referente del Committente esprime un parere di valutazione in esito ai test effettuati e lo comunica al DEC e al referente della Ditta.
Nel caso di parere negativo la *fase di test* è non approvata per cui valgono le stesse due casistiche descritte al precedente punto 4 paragrafi "a" e "b".
12. Il referente del Committente coordina la definitiva *fase di messa in esercizio* della soluzione.
In questa fase il referente del Committente può chiedere al referente della Ditta di essere assistito, da uno o più tecnici della Ditta, nella installazione, configurazione e distribuzione della soluzione in esercizio.
Le ore di assistenza effettuate in questa fase verranno contabilizzate nel limite massimo delle ore richieste.
Invece, come disposto al precedente Art. 5, non saranno contabilizzate le ore per gli interventi volti al ripristino di tutto o parte dei sistemi a seguito di malfunzionamenti imputabili alle attività svolte dalla Ditta in fase di messa in esercizio.
Al termine di questa fase il referente del Committente esprime un parere di valutazione in esito ai test effettuati e lo comunica al DEC e al referente della Ditta.
Nel caso di parere negativo la *fase di messa in esercizio* è non approvata per cui valgono le stesse due casistiche descritte al precedente punto 4 paragrafi "a" e "b".
Qualora nel corso della *fase di messa in esercizio* o a seguito degli interventi effettuati dalla Ditta sui sistemi in esercizio, si manifestino eventi negativi gravi (malfunzionamenti, anomalie,

inefficienze, ecc) imputabili direttamente o indirettamente alle attività svolte dalla Ditta, che pregiudicano o possono pregiudicare in tutto o in parte la disponibilità o l'affidabilità dei sistemi e dei servizi IT del Committente, il DEC o il referente del Committente comunicano immediatamente alla Ditta il manifestarsi dell'evento negativo. A decorrere da tale comunicazione la Ditta deve ripristinare il corretto funzionamento dei sistemi entro le 24 ore successive. Trascorso tale termine, nel caso in cui i sistemi e i servizi IT non siano stati completamente ripristinati, il DEC invia alla Ditta e alla Stazione Appaltante una segnalazione di inadempienza.

13. A questo punto il *piano operativo di intervento* è concluso e realizzato.

Quanto sopra descritto si riferisce agli standard da perseguire nei casi di manutenzione ordinaria e straordinaria programmabili.

Nel caso di eventi non programmati, ovvero al manifestarsi di eventi negativi gravi (malfunzionamenti, anomalie, inefficienze, ecc.) che possano pregiudicare in tutto o in parte la disponibilità o l'affidabilità del software, dei sistemi e dei servizi IT del Committente direttamente o indirettamente riferibili al presente capitolato, il DEC o il referente del Committente possono inoltrare alla Ditta, anche telefonicamente, una richiesta di intervento urgente. In tal caso entro il termine di 3 ore la Ditta dovrà far pervenire presso la sede del Committente un tecnico specializzato per la presa in carico dell'evento negativo e la sua risoluzione nel più breve tempo possibile.

Qualora nel corso dell'esecuzione del servizio, in particolare nello svolgimento delle fasi indicate ai precedenti punti 4, 11 e 12, il cumulo dei pareri negativi espressi sia pari a tre (nel caso di più pareri espressi per una stessa proposta di soluzione saranno conteggiati tante volte quanti sono i pareri negativi espressi), il DEC potrà ricorrere all'applicazione delle penali secondo quanto descritto al successivo Art. 20

La Ditta è responsabile del conseguimento dei risultati richiesti a fronte di tutto quanto esposto nel presente articolo, e più in generale a tutto quanto esposto nel presente capitolato, ed è tenuta ad intraprendere, anche in forma autonoma, tutte le azioni di controllo, le necessarie valutazioni e gli interventi tecnicamente più adatti per assicurare il buon funzionamento ed il miglioramento del software oggetto di intervento e del servizio in generale, previa approvazione del DEC.

Periodicamente, il referente del Committente predispone il *rapporto periodico di attività* che contiene l'elenco riepilogativo delle attività approvate e realizzate nel periodo di riferimento e del relativo numero di ore approvate, suddivise per figura professionale.

Il *rapporto periodico di attività* redatto con cadenza bimestrale, vistato dal referente della Ditta e controfirmato dal DEC, unitamente agli *statini presenze mensili* relativi al periodo di riferimento sono trasmessi alla Ditta per l'emissione della fattura.

Tutti gli originali dei documenti prodotti restano in possesso del DEC e saranno presi a riferimento in caso di eventuali controversie.

Per tutte le fasi indicate al presente articolo, in particolare per le singole fasi indicate ai punti 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11 e 12 e per ogni richiesta del Committente in essi contenuta, la Ditta deve ottemperare e/o rispondere entro il termine di 7 giorni solari.

Tale termine può essere rimodulato, in funzione del livello di difficoltà e dell'urgenza, mediante accordi di volta in volta intercorsi tra il referente del Committente, il DEC e il referente della Ditta, in ogni caso il termine non può essere inferiore a 3 giorni solari.

Qualora la Ditta non adempia entro i termini sopra indicati, il DEC invia alla Ditta e alla Stazione Appaltante una segnalazione di inadempienza.

Le segnalazioni di inadempienza concorrono all'applicazione delle penali come meglio specificato al successivo Art. 20.

Articolo 8 – Sopralluogo

La Ditta che intende formulare un'offerta consapevole e aderente alle necessità dell'appalto è tenuta ad effettuare un sopralluogo presso la sede del Committente, strumentale a una completa ed esaustiva conoscenza dello stato dei luoghi, della info-struttura del Committente e della complessità del software oggetto del servizio, funzionale alla miglior valutazione degli interventi da effettuare.

Le modalità di svolgimento del sopralluogo dovranno essere preventivamente concordate con la Sezione Informatica e TLC – Nucleo Applicativi Software del Committente (Tel. 0646919039 e-mail qg.sinfo4@covi.difesa.it).

In occasione del sopralluogo verrà rilasciata opportuna dichiarazione (**Annexo 5**) che ne attesterà l'effettuazione, da allegare obbligatoriamente alla documentazione di gara, pena esclusione dalla gara stessa.

Articolo 9 – Avvio dell'esecuzione del contratto

La Ditta è tenuta a seguire le istruzioni e le direttive fornite dal DEC e/o dalla Stazione Appaltante per l'avvio dell'esecuzione del contratto. Qualora la Ditta non adempia entro il termine di 15 giorni, il DEC ha facoltà di promuovere la risoluzione del contratto.

Articolo 10 - Luogo di svolgimento delle attività oggetto dell'appalto

Il servizio di assistenza in modalità remota sarà erogato a distanza dal personale designato, presso le sedi della Ditta o in smart working.

Il servizio di assistenza tecnica in modalità on site sarà erogato in presenza dal personale designato, presso il Comando Operativo di Vertice Interforze (C.O.V.I.) ubicato nel sedime dell'Aeroporto di Centocelle, Via dell'Aeroporto di Centocelle n. 301 – 00175 Roma.

Articolo 11 - Raccolta e smaltimento rifiuti

La Ditta è tenuta:

- a tenere pulite ed in stato di decoro le aree di lavoro assegnate;
- alla raccolta e smaltimento dei rifiuti, nel rispetto delle normative igienico sanitarie, presso le aree di raccolta e smaltimento ubicate nei locali del Committente o nel sedime dell'Aeroporto di Centocelle.

Articolo 12 - Materiale di consumo ed attrezzature

Tutti i materiali di consumo e le attrezzature necessarie per l'esecuzione del servizio sono a carico della Ditta.

Articolo 13 - Oneri a carico dell'Amministrazione Militare committente

Il Committente metterà a disposizione, per ogni tecnico chiamato a svolgere attività di assistenza on site, una postazione di lavoro composta da una scrivania, una sedia da ufficio e un PC desktop.

Articolo 14 - Oneri e obblighi diversi a carico della Ditta Appaltatrice

Saranno a carico della Ditta, altresì, i seguenti oneri, obblighi e responsabilità:

- a. eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto secondo quanto previsto dal presente capitolato;
- b. la prestazione della mano d'opera, nonché la dotazione dei dispositivi e degli equipaggiamenti, necessari al personale preposto, per l'espletamento delle prestazioni;
- c. la riparazione di eventuali guasti conseguenti il servizio oggetto del contratto, nonché il risarcimento dei danni che da tali guasti potessero derivare;
- d. la Ditta non potrà richiedere compensi aggiuntivi per gli oneri sostenuti per il rispetto della normativa in materia di sicurezza, avendo in sede di offerta valutato tutti gli adempimenti necessari per lo svolgimento delle prestazioni nel rispetto del presente capitolato speciale e della normativa vigente;
- e. l'impiego di personale di assoluta fiducia e di provata capacità nella quantità minima prevista in sede di offerta, al fine di garantire la perfetta esecuzione delle prestazioni. L'elenco del personale impiegato per l'esecuzione delle prestazioni dovrà essere comunicato al DEC prima dell'inizio delle prestazioni e comunque aggiornato ad ogni sostituzione e integrazione;
- f. l'osservanza documentata della normativa in materia di assicurazioni del personale contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, la disoccupazione involontaria, l'invalidità e la vecchiaia, la tubercolosi ecc.;
- g. nominare e comunicare al Committente un referente della Ditta con qualifica di Project Manager certificato in grado di assumere decisioni rilevanti per il presente appalto, ivi compresa la possibilità di impegnare la Ditta per le soluzioni e le decisioni afferenti all'appalto di cui trattasi, sia di carattere tecnico che gestionale ed organizzativo.
- h. Al termine dell'appalto e al fine di consentire il pagamento della rata di saldo delle prestazioni svolte, la Ditta dovrà depositare alla Stazione Appaltante la seguente documentazione:
 - dichiarazione, nei modi e forme di cui al DPR n. 445/2000 e s.m.i., resa da ogni dipendente (sia della Ditta che di eventuale subAppaltatrice) che ha lavorato e risultante dai documenti contabili dell'appalto che ha percepito regolarmente lo stipendio, avuto l'accantonamento del TFR e che nulla ha da pretendere dalla Ditta (e subAppaltatrice) per la prestazione svolta. Alle singole dichiarazioni deve essere allegata fotocopia del documento di identità del sottoscrittore.
 - dichiarazione resa nei modi e forme di cui al DPR n. 445/2000 e s.m.i. dal legale rappresentante della Ditta (ed eventuale subAppaltatrice) con la quale attesta e dichiara l'avvenuto pagamento degli stipendi ai dipendenti, il regolare accantonamento del TFR per gli stessi allegando a comprova idonea documentazione. Alla dichiarazione deve essere allegata fotocopia del documento di identità del sottoscrittore.

Il Committente e la Stazione Appaltante sono estranei a ogni controversia che dovesse insorgere tra:

- la Ditta e il personale impiegato nelle prestazioni;
- la Ditta e il gestore uscente.

Articolo 15 - Rappresentante per la Ditta Appaltatrice sui luoghi di lavoro

Per una migliore organizzazione del servizio, la Ditta dovrà provvedere a nominare un proprio dipendente con qualifica di Project Manager quale Rappresentante della Ditta stessa nei rapporti con il DEC e con il referente del Committente.

Gli estremi del recapito e il nominativo del Rappresentante della Ditta, per lo svolgimento del servizio, dovranno essere comunicati in forma scritta al DEC che provvederà, inoltre, a controfirmare per accettazione la sua nomina.

Articolo 16 - Personale della Ditta Appaltatrice accreditato ad operare presso le infrastrutture militari

La Ditta dovrà comunicare al DEC:

- a. l'elenco completo di tutte le generalità del personale precettato a qualsiasi titolo per il servizio di assistenza;
- b. le mansioni di ciascun addetto al servizio;
- c. l'elenco delle persone incaricate della gestione delle emergenze;
- d. i numeri di telefonia mobile aziendale coi quali poter contattare e tutti gli ulteriori referenti preposti (eventuali modifiche apportate nel corso dell'appalto dovranno essere comunicate immediatamente al Committente).

La Ditta, relativamente al personale impiegato nello svolgimento delle prestazioni, inclusi gli eventuali soci-lavoratori, dovrà obbligatoriamente:

- e. applicare un trattamento economico e normativo non inferiore a quanto previsto dai contratti collettivi vigenti nel settore e nella zona di svolgimento delle prestazioni;
- f. provvedere a tutti gli obblighi retributivi, contributivi e assicurativi previsti dalle vigenti leggi e dai contratti collettivi;
- g. provvedere all'inserimento di lavoratori disabili secondo le disposizioni della legge 3/12/1999 n° 68;
- h. provvedere a formare e informare il personale relativamente ai rischi specifici che possono verificarsi durante l'esecuzione delle prestazioni;
- i. non potrà effettuare variazioni nell'organico del personale impiegato per il servizio, salvo per cause di forza maggiore o previa autorizzazione del DEC nei limiti di quanto disposto nel presente capitolato.

È fatto obbligo alla Ditta di assicurare la stabilità del personale impiegato per il servizio, riconoscendo che la continuità d'azione dei medesimi costituisce presupposto indispensabile per l'esecuzione di interventi di qualità. In particolare, dovrà preferibilmente impiegare per tutta la durata del contratto, il medesimo personale, al fine di garantire una continuità nel servizio.

La Ditta si fa carico di fornire al personale un abbigliamento adeguato alle mansioni svolte e un cartellino identificativo con fotografia formato tessera da indossare durante lo svolgimento del servizio in modalità on site.

Tutto il personale in servizio dovrà mantenere un corretto e riguardoso comportamento verso gli utenti e le autorità.

Ove un dipendente della Ditta assuma un comportamento ritenuto sconveniente o irrispettoso dal Committente, la Ditta dovrà attivarsi applicando le opportune sanzioni disciplinari e provvedendo, nei casi più gravi, anche su semplice richiesta del DEC o del Committente, alla sostituzione del dipendente stesso.

Il personale della Ditta dovrà prestare la massima attenzione durante l'esecuzione del servizio, sia per evitare infortuni sul lavoro che danni alle altrui proprietà.

La Ditta dovrà tempestivamente aggiornare ad ogni variazione l'elenco delle generalità del personale precettato a qualsiasi titolo per il servizio di assistenza.

Le generalità del personale indicato saranno trasmesse alla locale stazione dei Carabinieri del C.O.V.I. che, in presenza di particolari circostanze legate alla persona proposta (es. precedenti penali

specifici, carichi pendenti o qualsiasi altro motivo ritenuto rilevante dai Carabinieri del C.O.V.I. o dagli Organi di Sicurezza o Giudiziari da essi interpellati), potrà negare l'accesso alle infrastrutture del C.O.V.I. e dichiararle "non gradite".

La Ditta dovrà immediatamente sostituire quelle persone che siano ad insindacabile giudizio dichiarate "non gradite" dagli Organi di Sicurezza di riferimento del Committente.

Articolo 17 – Disposizioni in materia di sicurezza

Non sussistono rischi da interferenze tali da intraprendere misure di prevenzione e protezione.

La Ditta deve comunque predisporre tutte le attrezzature, i mezzi di protezione e prevenzione, compresi i dispositivi individuali di protezione (DPI) necessari e opportuni ed emanerà le disposizioni e le procedure di sicurezza che riterrà opportuno adottare per garantire l'incolumità del proprio personale e di eventuali terzi.

Il Committente si riserva il diritto di controllare, in qualsiasi momento, l'adempimento da parte della Ditta di quanto sopra descritto.

La Ditta deve notificare immediatamente al Committente, oltre che alle autorità ed enti previsti dalla legislazione vigente, ogni incidente e/o infortunio avvenuto durante l'esecuzione delle prestazioni da parte della Ditta, o delle eventuali imprese subAppaltatrici, che abbia coinvolto personale e/o mezzi/impianti/attrezzature del Committente e/o causato danni o perdita della proprietà.

La Ditta, fatti salvi gli adempimenti di norma, deve predisporre e trasmettere al DEC un rapporto di incidente/infortunio entro 7 giorni solari dal suo verificarsi.

Articolo 18 - Vigilanza e controlli

L'esecuzione della commessa ovvero la sorveglianza tecnica sulle attività erogate nell'ambito dell'assistenza è affidata alla Sezione Informatica e TLC dell'Ufficio C4 del Quartier Generale del C.O.V.I. e al dipendente Nucleo Applicativi Software (Tel. 06.46919 352/300/039, e-mail c4.info@covi.difesa.it / c4.info1@covi.difesa.it / qg.sinfo4@covi.difesa.it).

La Ditta assicurerà e rimarrà esclusivamente responsabile della presenza, della composizione numerica e delle categorie professionali nonché dell'adeguatezza del personale impiegato rispetto alle esigenze del Committente.

In ogni momento il DEC avrà il diritto di verificare:

- la corrispondenza del numero del personale impiegato;
- la corrispondenza delle ore di lavoro, complessive o parziali, prestate dal personale impiegato;
- la corrispondenza delle mansioni attribuite al personale in relazione alle loro qualifiche o titoli;
- la corrispondenza ed il rispetto di tutto quanto indicato e/o disposto nel presente Capitolato.

È facoltà del DEC di rilevare e verificare gli orari dei tecnici impiegati in modalità on site mediante i sistemi informativi automatizzati in uso presso il Committente.

Articolo 19 - Verifica di conformità

L'appalto è soggetto a verifica di conformità, per appurare che l'oggetto del contratto sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.

L'accertamento di conformità deve concludersi entro trenta (30) giorni dalla fine dell'esecuzione del servizio.

Articolo 20 - Inadempimenti e penalità

Per ritardato adempimento:

Per ogni ogni tardiva esecuzione del servizio, la Stazione Appaltante, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare alla Ditta delle penali, calcolate in misura giornaliera variabile tra lo 0,3 e l'1 (uno) per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in

relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e comunque non superiori, complessivamente, al 10 (dieci) per cento di detto ammontare netto contrattuale.

Nel corso dell'esecuzione del servizio il DEC può inviare alla Ditta le *segnalazioni di ritardato adempimento* per:

- a. il mancato rispetto delle tempistiche previste in ogni parte del presente capitolato, in particolare per quanto disposto al precedente Art. 7.

La Ditta è tenuta a regolarizzare la situazione entro i successivi 5 giorni solari. Decorso questo termine il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura giornaliera dell'1 (uno) per mille a decorrere dalla data di scadenza del primo termine non rispettato.

- b. Il mancato rispetto degli orari di lavoro dei tecnici incaricati, in tal caso il DEC potrà, a suo insindacabile giudizio, richiedere la sostituzione del tecnico oppure il riallineamento dell'orario. Nel caso in cui il DEC scelga di richiedere il riallineamento dell'orario, il tempo concesso per il ripristino dell'operatività non potrà essere inferiore a 5 giorni lavorativi e il riallineamento dovrà avvenire entro i successivi 10 giorni lavorativi. Superato il decimo giorno lavorativo senza che l'anomalia sia stata colmata con il recupero delle ore, il DEC proporrà l'applicazione delle penali per ingiustificata riduzione dell'orario di lavoro: le ore non lavorate verranno decurtate dal monte ore fatturabile e la Ditta dovrà corrispondere una penale pari all'importo corrispondente alle ore non lavorate.

Nel caso in cui il DEC scelga di richiedere la sostituzione del tecnico la Ditta si impegna alla sostituzione entro il termine di 10 giorni solari.

Decorso questo termine il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura giornaliera dello 0,3 per mille a decorrere dalla data di *segnalazione di ritardato adempimento*

- c. L'inadeguatezza di uno o più Tecnici incaricati all'espletamento delle attività richieste.

In tal caso la Ditta si impegna alla sostituzione entro il termine di 10 giorni solari.

Decorso questo termine il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura giornaliera dello 0,5 per mille a decorrere dalla data di *segnalazione di ritardato adempimento*.

Per inadempimento:

Per ogni carente o incompleta esecuzione del servizio, la Stazione Appaltante, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare alla Ditta delle penali.

Nel corso dell'esecuzione del servizio il DEC può inviare alla Ditta le *segnalazioni di inadempienza* per ogni parere negativo espresso nel corso dell'esecuzione del servizio, in particolare nello svolgimento delle fasi indicate ai punti 4, 11 e 12 del precedente Art. 7., che andranno a formare il *cumulo dei pareri negativi*.

Tutti i pareri negativi a cui abbia fatto seguito una *segnalazione di inadempienza*, saranno di volta in volta conteggiati per cui l'applicazione delle penali avverrà secondo le seguenti proporzioni:

- d. Qualora il cumulo dei pareri negativi espressi sia pari a 3, il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura dell'1 per cento dell'ammontare netto contrattuale.
- e. Qualora il cumulo dei pareri negativi espressi sia pari a 6, il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura dell'3 per cento dell'ammontare netto contrattuale.
- f. Qualora il cumulo dei pareri negativi espressi sia pari a 9, il DEC proporrà l'applicazione delle penali nella misura dell'6,5 per cento dell'ammontare netto contrattuale.

Se le penali applicate superano il 10% del valore contrattuale il DEC dovrà segnalarlo alla Stazione Appaltante che procederà alla risoluzione del contratto.

L'eventuale applicazione delle penali non esime la Ditta dalle eventuali responsabilità per danni a cose o persone dovuta a cattiva qualità dei servizi forniti.

Il DEC, con nota indirizzata alla Stazione Appaltante propone l'applicazione delle suddette penali specificandone l'importo.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, avverso la quale la Ditta avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

L'eventuale domanda di disapplicazione delle penali nelle quali la Ditta sia incorsa è presentata, a pena di decadenza, entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di applicazione delle penalità. La domanda, completa degli eventuali documenti giustificativi o contenente l'espressa riserva della loro presentazione appena possibile, è indirizzata al DEC per le decisioni.

Resta, in ogni caso, ferma la facoltà della Stazione Appaltante, in caso di gravi violazioni, di sospendere immediatamente l'esecuzione del servizio alla Ditta e di affidarla anche provvisoriamente ad altra Ditta, con costi a carico della parte inadempiente ed immediata escussione della garanzia definitiva.

Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro 15 (quindici) giorni dalla notifica o dalla ricezione della comunicazione di applicazione. Decorso tale termine la Stazione Appaltante si rivarrà trattenendo la penale sul corrispettivo della prima fattura utile ovvero sulla garanzia definitiva. In tale ultimo caso la Ditta è tenuta a ripristinare il deposito cauzionale entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione del suo utilizzo pena la risoluzione del contratto.

Articolo 21 - Risoluzione del contratto

Nelle ipotesi successivamente elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal DEC o dal responsabile del procedimento a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via posta elettronica certificata (PEC) al domicilio eletto dall'aggiudicatario e alla Stazione Appaltante. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, la Stazione Appaltante, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- a. frode nella esecuzione dell'appalto;
- b. mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente capitolato;
- c. manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio appaltato;
- d. inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
- e. interruzione totale del servizio verificatasi, senza giustificati motivi, per 10 (dieci) giorni anche non consecutivi nel corso della durata del contratto;
- f. reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;
- g. cessione del contratto, al di fuori delle ipotesi previste;
- h. utilizzo di personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;
- i. concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- j. inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
- k. ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'Art. 1453 del Codice Civile.

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, la Stazione Appaltante potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente il regolare funzionamento, a spese della Ditta. Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, la Ditta, oltre alla immediata perdita della cauzione, sarà tenuta al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che il Committente o la Stazione Appaltante dovranno sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

Articolo 22 - Recesso

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte della Ditta possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi tramite posta elettronica certificata (PEC). In caso di recesso la Ditta ha diritto al pagamento da parte della Stazione Appaltante delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto.

Articolo 23 - Riserve e reclami

Tutte le riserve e i reclami che la Ditta riterrà opportuno avanzare a tutela dei propri interessi, dovranno essere presentati alla Stazione Appaltante con motivata documentazione, per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo fax, mediante comunicazione a mezzo informatico all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC).

Articolo 24 - Divieto di modifiche introdotte dall'esecutore

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'esecutore, se non è disposta dal DEC e preventivamente approvata dalla Stazione Appaltante nel rispetto delle condizioni e dei limiti previsti nella normativa vigente e come disciplinato dal presente capitolato.

Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il DEC lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'esecutore, della situazione originaria preesistente, secondo le disposizioni del DEC.

Articolo 25 – Revisione dei prezzi

I prezzi del presente appalto non saranno soggetti ad alcuna revisione e pertanto rimarranno invariati per tutta la durata del contratto.

In caso di eccessiva onerosità sopravvenuta per il verificarsi di avvenimenti straordinari ed imprevedibili la Ditta potrà domandare la risoluzione del contratto ai sensi dell'Art. 1467 del Codice Civile. La risoluzione non può essere domandata se la sopravvenuta onerosità rientra nell'alea normale del contratto così come definita dalle norme civilistiche in materia. La Ditta qualora richieda la risoluzione del contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta dovrà dimostrare tale situazione alla Stazione Appaltante con dati inconfutabili.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di accettare la domanda di risoluzione del contratto o di offrire modifiche eque alle condizioni del contratto.

Articolo 26 - Variazioni entro il 20%

L'entità del servizio, indicata negli avvisi di gara e nelle richieste di offerta, ha valore indicativo. La Stazione Appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, si riserva di imporre alla Ditta l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso La Ditta non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Articolo 27 - Sospensione dell'esecuzione del contratto

Il DEC ordina la sospensione dell'esecuzione delle prestazioni del contratto qualora circostanze particolari ne impediscano temporaneamente la regolare esecuzione.

Di tale sospensione verranno fornite le ragioni.

La sospensione della prestazione potrà essere ordinata:

- a. per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze sopravvenute di finanza pubblica;
- b. in tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali che impediscono in via temporanea che l'appalto proceda utilmente a regola d'arte.

Il DEC, con l'intervento dell'esecutore o di un suo legale rappresentante, compila apposito verbale di sospensione.

Non appena sono venute a cessare le cause della sospensione, il DEC redige i verbali di ripresa dell'esecuzione del contratto.

Nel verbale di ripresa il DEC indica il nuovo termine di conclusione del contratto, calcolato tenendo in considerazione la durata della sospensione e gli effetti da questa prodotti.

In ogni caso si applicano le disposizioni di cui all'Art. 107 del D.Lgs. 50/2016.

Articolo 28 - Garanzia e assistenza

Nell'espletamento del servizio di cui al presente capitolato, il software fornito, prodotto o mantenuto dalla Ditta, dovrà essere garantito per 2 (due) anni dalla data di consegna e in tale garanzia dovrà rientrare anche la manodopera occorrente per gli eventuali interventi di ripristino e assistenza tecnica dovuti a guasti e/o malfunzionamenti.

I tempi di intervento per ripristino, sostituzioni e riparazioni non dovranno essere superiori a 60 (sessanta) giorni dalla richiesta.

Articolo 29 – Pagamento delle fatture

La Ditta potrà emettere fatture con cadenza bimestrale.

Il pagamento sarà effettuato per il tramite della tesoreria provinciale dello stato a cura della Stazione Appaltante, entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla ricezione dei relativi statini mensili controfirmati dal DEC, ovvero, se successiva, dalla data di ricezione della fattura elettronica emessa e ricevuta tramite il Sistema di Interscambio (SdI) e nel rispetto del formato e dei contenuti stabiliti dall'allegato A al Decreto del Ministero dell'Economia e Finanze del 03/04/2013, n. 55, con particolare riferimento ai seguenti dati obbligatori: a) Codice Univoco Ufficio: indicato dai soggetti contraenti all'atto dell'adesione all'accordo quadro mediante contratto derivato¹; b) CIG di riferimento del contratto derivato.

Ciascuna fattura emessa dal Fornitore dovrà riportare l'esplicito riferimento all'Accordo Quadro e al contratto derivato e contenere il dettaglio del numero di ore erogate dalle figure professionali nel bimestre di riferimento.

Sulla fattura deve essere riportata una linea di dettaglio per ogni figura professionale. Per ogni linea di dettaglio deve essere indicato:

- la descrizione della figura professionale;
- la quantità di ore corrispondente al totale delle ore approvate per la figura professionale ed indicate nel *rapporto periodico di attività*;

¹ l'elenco dei codici e le "Specifiche operative per l'identificazione degli uffici destinatari di fattura elettronica" sono pubblicate sul sito www.indicepa.gov.it.

- il valore unitario corrispondente al costo orario aggiudicato per la figura professionale;
- il valore totale corrispondente al prodotto tra la quantità di ore e il costo unitario.

La decorrenza del termine di pagamento è sospesa a partire dalla data di ricezione della comunicazione alla Ditta in merito alla mancata completezza della fattura e/o dei documenti previsti. Il termine riprenderà a decorrere dalla data di avvenuto perfezionamento dei documenti carenti.

Qualora alla Ditta siano state contestate inadempienze contrattuali, la Stazione Appaltante, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza degli obblighi da esso assunti, può sospendere in tutto o in parte i pagamenti dovuti, ferma l'applicazione di eventuali penali, anche per altri contratti stipulati con l'Amministrazione della Difesa o con altra amministrazione statale. Il relativo provvedimento sarà comunicato alla Ditta.

Per dette sospensioni la Ditta non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo a risarcimento di danni o riconoscimenti di interessi.

Ai fini del pagamento si procederà:

- a richiedere il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) attestante per la Ditta la piena regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori;
- con le verifiche eventuali di cui all'Art. 48-bis del D.P.R. 29/09/1973, n. 602, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18/01/2008, n. 40.

Le condizioni disciplinanti le inadempienze, la misura e le modalità di applicazione delle penali, i termini di risoluzione del contratto e di esecuzione in danno dalla Ditta eventualmente accertata inadempiente, sono riportate nel presente capitolato tecnico.

Articolo 30 - Intervenuta disponibilità di convenzioni Consip

In conformità a quanto disposto dall'Art. 1, comma 7 del d.l. 95/2012, convertito in l. 135/2012, la Stazione Appaltante si riserva di recedere in qualsiasi tempo dal contratto qualora la Ditta non sia disposta ad una revisione del prezzo d'appalto, allineandolo con quanto previsto da nuove convenzioni Consip rese disponibili durante lo svolgimento del rapporto contrattuale.

La Stazione Appaltante eserciterà il diritto di recesso solo dopo aver inviato preventiva comunicazione, e fissando un preavviso non inferiore ai 15 (quindici) giorni.

In caso di recesso la Stazione Appaltante provvederà a corrispondere alla Ditta il corrispettivo per le prestazioni già eseguite ed il 10% di quelle ancora da eseguire.

Articolo 31 - Riservatezza

La Ditta ha l'impegno di mantenere la più assoluta riservatezza su tutti i documenti forniti dal Committente e su tutti i dati di sua proprietà.

La Ditta è inoltre tenuta a non pubblicare articoli e/o fotografie relativi ai luoghi in cui dovrà svolgersi il servizio, salvo esplicito benestare del Committente.

Tali impegni si estendono anche agli eventuali subAppaltatori.

È fatto divieto assoluto alla Ditta e al proprio personale di divulgare, con qualsiasi mezzo ed a qualsiasi titolo, notizie e dati inerenti la sicurezza e la segretezza militare di cui possa essere venuta a conoscenza nel corso dei propri rapporti con il Committente. Qualora ciò dovesse verificarsi, dovrà essere immediatamente informato il DEC.

La Ditta è tenuta ad adottare, nell'ambito della propria organizzazione, le opportune disposizioni e le necessarie cautele affinché il divieto di cui sopra venga scrupolosamente osservato dai propri dipendenti e collaboratori.

Articolo 32 - Norme regolanti il servizio

Il servizio in oggetto sarà disciplinato dalle seguenti norme:

- R.D. 18/11/1923, n. 2440 (Legge per l'Amministrazione del Patrimonio e per la Contabilità Generale dello Stato);
- R.D. 23/05/1924, n. 827 (Regolamento per l'Amministrazione del Patrimonio e per la Contabilità Generale dello Stato);
- Legge 6/11/2012, n. 190 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione);
- D.P.R. 15/11/2012, n. 236 (Regolamento recante disciplina delle attività del Ministero della Difesa in materia di lavori, servizi e forniture, a norma dell'articolo 196 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163);
- D.P.R. 16/04/2013, n. 62 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165);
- D.lgs. 18/04/2016, n. 50 (Codice dei contratti pubblici);
- D.lgs. 15 novembre 2011, n. 208 (Disciplina dei contratti pubblici relativi ai lavori, servizi e forniture nei settori della difesa e sicurezza, in attuazione della direttiva 2009/81/CE);
- D.P.R. 13 marzo 2013, n. 49 (Regolamento per la disciplina delle attività del Ministero della difesa in materia di lavori, servizi e forniture militari, a norma dell'articolo 4, comma 1, del decreto legislativo 15 novembre 2011, n. 208, recante attuazione della direttiva 2009/81/CE);
- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) 2022-2024;
- Decreto-Legge 16 luglio 2020, n. 76 (Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale);
- Regole del sistema di e-procurement della pubblica amministrazione;
- Norme e condizioni enunciate nel presente capitolato e negli allegati allo stesso, di cui formano parte integrante.

Articolo 33 – Proprietà intellettuale e dichiarazione liberatoria

Al termine dell'attività di assistenza la Ditta dovrà consegnare al DEC una dichiarazione liberatoria stilata su carta intestata della Ditta e sottoscritta dal Legale Rappresentante della stessa, sulla base ed ai sensi della vigente normativa di riferimento e delle successive modificazioni come ad esempio:

- legge 22 aprile 1941, n. 633 “Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio”;
- d.lgs. 29 dicembre 1992, n. 518 “Attuazione direttiva 91/250/CEE relativa alla tutela giuridica dei programmi per l'elaboratore” ;
- d.lgs. 12 febbraio 1993, n. 39 “Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle Amministrazioni Pubbliche, a norma dell'Art. 2, comma 1, lettera MM, della legge 23 ottobre 1992, n. 421” ;
- la legge 18 agosto 2000, n. 248 “Nuove norme di tutela del diritto d'autore” ;
- art. 11 comma 1 legge 633/1941 e art. 2 comma 3 del d.lgs. 39/1993;

dalla quale si possa evincere senza alcun dubbio e senza alcun titolo di rivalsa futura che:

- il Committente detiene la proprietà esclusiva dell'opera finale prodotta ed in tal senso è pertanto titolare dei diritti di sfruttamento economico della stessa;
- il Committente in virtù della disciplina speciale conferita detiene la titolarità dell'opera finale prodotta ovvero ad essa spetta il diritto d'autore sull'opera stessa;
- la Ditta, in concomitanza con il collaudo positivo dell'assistenza in argomento e con la favorevole accettazione della stessa da parte del Committente, procederà con l'alienazione definitiva dell'opera prodotta ed in proprio possesso, mediante distruzione irreparabile/irreversibile di tutto il materiale cartaceo e software detenuto e/o prodotto a fronte della fornitura in argomento

Articolo 34 - Domicilio e recapito della Ditta Appaltatrice

Al momento dell'affidamento delle prestazioni, la Ditta dovrà indicare un ufficio di sicuro recapito provvisto di telefono e posta elettronica certificata (PEC).

Come prescritto al precedente art. 15, la Ditta dovrà provvedere a nominare un proprio dipendente con qualifica di Project Manager quale Rappresentante della Ditta stessa nei rapporti con il DEC e con il referente del Committente.

Gli estremi del recapito della Ditta e il nominativo del Rappresentante della Ditta per lo svolgimento del servizio dovranno essere comunicati in forma scritta dalla Ditta stessa al DEC. La nomina del Rappresentante della Ditta dovrà essere controfirmata dallo stesso per accettazione.

Articolo 35 - Foro competente

Tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti, nell'interpretazione ed esecuzione delle obbligazioni contrattuali, saranno risolte di comune accordo tra le parti. In caso di mancanza di accordo, per ogni controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma. È pertanto esclusa la clausola arbitrale.