



REGIONE DEL VENETO
Area Sanità e Sociale

SERVIZIO DI HELP DESK DI 2° LIVELLO,
MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA ED EVOLUTIVA DEGLI
APPLICATIVI “SCRIBA” E “READY FIN”

* * * * *

CAPITOLATO D'ONERI

Indice

Art. 1 - Disposizioni generali	3
Art. 2 - Oggetto del contratto	3
Art. 3 - Rapporti tra Appaltatore e Ente Appaltante	3
Art. 4 - Aumento o diminuzione delle prestazioni contrattuali.....	3
Art. 5 – Adeguamento prezzi	3
Art. 6 - Durata del contratto	4
Art. 7 - Cauzione definitiva.....	4
Art. 8 - Protocollo di Legalità	4
Art. 9 - Esecuzione del contratto.....	4
Art. 10 - Personale dipendente e osservanza legislazione sul lavoro.....	5
Art. 11 – Team di lavoro	5
Art. 12 - Adeguamenti tecnologici.....	5
Art. 13 – Subappalto	6
Art. 14 - Cessione del credito.....	7
Art. 15 - Variazioni soggettive.....	7
Art. 16 - Controlli sull'adempimento.....	7
Art. 17 - Oneri di sicurezza per la prevenzione dei rischi interferenziali	7
Art. 18 - Modalità di fatturazione e pagamenti	7
Art. 19 - Inadempimenti e penalità	8
Art. 20 - Obbligo di riservatezza.....	9
Art. 21 - Trattamento dati personali.....	10
Art. 22 - Risoluzione del contratto.....	10
Art. 23 - Recesso unilaterale	11
Art. 24 - Domicilio dell'Appaltatore e comunicazioni	11
Art. 25 - Tracciabilità dei flussi finanziari	11
Art. 26 - Spese contrattuali	11
Art. 27 - Foro competente	11
Art. 28 - Clausola finale	12

Art. 1 - Disposizioni generali

L'attività contrattuale della Regione del Veneto è retta dal Codice civile, dalla normativa specifica vigente in materia e dalla *lex specialis* di gara.

Al presente affidamento si applicano le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 23 luglio 2014, e rinnovato in data 7 settembre 2015, ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici, di lavori, servizi e forniture, consultabile sul sito della Giunta regionale: <http://s01-stagingportale.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>.

Art. 2 - Oggetto del contratto

Il presente capitolato disciplina il servizio di Help Desk di 2° livello, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva degli applicativi "SCRIBA" e "READY FIN", come dettagliatamente descritto all'interno del documento denominato "**Capitolato Tecnico**".

Art. 3 - Rapporti tra Appaltatore e Ente Appaltante

Direttore dell'esecuzione del contratto

L'Ente appaltante comunicherà all'Appaltatore, prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, il nominativo del Direttore dell'esecuzione del contratto, cui sono demandate le attività di competenza previste dall'art. 301 del Regolamento di attuazione del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii.

Rappresentante dell'Appaltatore

L'Appaltatore (sia singolo che in A.T.I.) dovrà nominare, prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, un proprio rappresentante che avrà il compito di rapportarsi con l'Ente Appaltante per tutte le questioni relative al contratto medesimo.

Art. 4 - Aumento o diminuzione delle prestazioni contrattuali

Durante l'esecuzione del contratto, la Stazione Appaltante potrà richiedere all'Appaltatore incrementi o decrementi delle attività, che comportino un aumento o una diminuzione dell'importo contrattuale entro il limite del $\pm 20\%$.

Le attività oggetto del presente appalto potranno essere ulteriormente ridotte in conseguenza di manovre di contenimento della spesa sanitaria operate dallo Stato o dalla Regione del Veneto o da altro Ente pubblico preposto.

L'Ente Appaltante si riserva la facoltà di affidare all'Appaltatore ulteriori servizi complementari, ricorrendo a procedura negoziata, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lettera a), del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii., fino alla concorrenza del 50% del valore contrattuale iniziale.

Art. 5 - Adeguamento prezzi

I prezzi aggiudicati resteranno fissi ed invariabili per i primi 12 (dodici) mesi di servizio dalla data di stipula del contratto.

A partire dal secondo anno, i prezzi contrattuali saranno soggetti a revisione, ai sensi dell'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006 ss.mm.ii., con le seguenti modalità:

- entro e non oltre il ventesimo giorno precedente la data di scadenza del 1° anno contrattuale, ed entro lo stesso termine per gli anni successivi, la parte interessata può inoltrare all'Ente Appaltante istanza di variazione del prezzo, accompagnata da documentazione dimostrativa del titolo alla variazione richiesta;
- qualora, in esito all'istruttoria condotta dalla stazione appaltante, emerga l'effettivo aumento dei costi a carico dell'appaltatore, la variazione di prezzo verrà riconosciuta nella misura massima pari allo 0,75 dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, edito dall'ISTAT, con riferimento alle tabelle contenenti le variazioni percentuali di ciascun mese rispetto ad ogni altro mese precedente - intervenuta nell'anno precedente a quello dell'istanza - ed avrà effetto dal primo giorno del secondo anno di validità del contratto.

Art. 6 - Durata del contratto

Il contratto avrà la durata di mesi 36, rinnovabile per ulteriori 24 mesi ai sensi dall'art. 57, comma 5, lettera b), del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii. e decorrerà dalla data di sottoscrizione del contratto.

L'Appaltatore avrà l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni convenute, per consentire la definizione delle procedure relative all'espletamento di una nuova gara e, comunque, per un periodo non superiore a 180 giorni dalla data di scadenza del contratto.

Art. 7 - Cauzione definitiva

L'Appaltatore, a garanzia dell'esatto e completo adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal contratto, del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi stessi, nonché del rimborso delle somme che l'Ente Appaltante abbia eventualmente pagato in più durante l'esecuzione del servizio, dovrà costituire - presso l'Ente Appaltante, ed entro 15 giorni dalla richiesta - un deposito cauzionale definitivo secondo le modalità e i termini previsti dall'art. 113 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii.

La mancata costituzione di detta garanzia determina la revoca dell'aggiudicazione stessa e la conseguente escussione della cauzione provvisoria. La cauzione copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento del contratto e cessa di avere effetto a completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal contratto stesso.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'Appaltatore dovrà provvedere al suo reintegro.

Art. 8 - Protocollo di Legalità

L'Appaltatore si impegna a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 23 luglio 2014, e rinnovato in data 7 settembre 2015, ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

Art. 9 - Esecuzione del contratto

L'Appaltatore si impegna ad eseguire il servizio affidato alle condizioni di cui al presente Capitolato d'Oneri, secondo le modalità stabilite nel Capitolato Tecnico e nell'offerta presentata ai fini della partecipazione alla gara, nel rispetto delle disposizioni e norme in esso richiamate, relazionando per iscritto sulle operazioni svolte e sulle metodologie utilizzate, a semplice richiesta dell'Ente Appaltante.

Nello svolgimento del servizio l'Appaltatore deve tener conto delle direttive e delle disposizioni impartite dall'Ente Appaltante.

L'Appaltatore deve, per quanto necessario, rapportarsi con il Direttore dell'esecuzione, nonché con i suoi eventuali collaboratori, di volta in volta interessati, allo scopo delegati, i quali provvedono, ciascuno per le proprie competenze, a fornire indicazioni e informazioni specifiche, nonché a verificare e controllare le attività del soggetto contraente durante il loro svolgimento, secondo quanto preventivamente e temporalmente concordato al momento dell'affidamento del servizio.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, per ragioni di natura tecnica non prevedibili al momento della stipula del contratto, l'Ente Appaltante può apportare variazioni nelle modalità di esecuzione del servizio.

L'Appaltatore assume l'obbligo di garantire all'Ente Appaltante il pieno ed indisturbato godimento dei programmi e della documentazione forniti nel corso del servizio e di mantenerlo estraneo ed indenne di fronte ad azioni o pretese di pagamento al riguardo da parte di terzi.

L'Ente Appaltante si impegna, per il periodo di validità del contratto, a porre a disposizione dell'Appaltatore tutto il materiale e i dati in suo possesso, necessari all'espletamento del servizio. L'Ente Appaltante si impegna, per il periodo di validità del contratto, a porre ad evitare interventi di manutenzione sul software rilasciato ad opera di personale diverso da quello dell'Appaltatore, senza esplicito permesso.

Sono a carico dell'Appaltatore le perdite e i danni ai programmi durante il trasporto e la sosta nei locali dell'Ente Appaltante fino alla data del verbale di collaudo con esito favorevole, fatti salvi i casi di perdite e danni per fatti imputabili all'Ente Appaltante. L'Ente Appaltante si riserva il diritto di richiedere il risarcimento dell'eventuale danno patito. I rischi vengono trasferiti a carico dell'Ente Appaltante a decorrere dal giorno successivo alla data del verbale di collaudo con esito favorevole.

Art. 10 - Personale dipendente e osservanza legislazione sul lavoro

L'Appaltatore, in sede di esecuzione, deve avvalersi di proprio personale qualificato e/o specializzato, della cui condotta è ritenuto responsabile in caso di danni, ritardi, errori e/o omissioni.

Il personale addetto ai servizi appaltati deve essere assunto dal fornitore, ovvero trovarsi in posizione di rapporto disciplinato da un contratto d'opera con l'Appaltatore. L'Appaltatore è sottoposto a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e collaboratori occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi. L'Ente Appaltante è pertanto esplicitamente sollevato da ogni obbligo e/o responsabilità verso il suddetto personale per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni infortuni ed ogni altro adempimento in ordine al rapporto di lavoro, secondo le leggi ed i contratti di categoria in vigore.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità dell'Appaltatore, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte dell'Ente Appaltante non esonera il fornitore dalle responsabilità riguardanti l'esatto adempimento dell'appalto, né dalla responsabilità per danni a cose o persone.

L'Appaltatore è obbligato altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei sopra indicati contratti collettivi e fino al loro rinnovo.

I suddetti obblighi vincolano il contraente anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse.

In caso di infortuni di qualsiasi natura e gravità occorsi nell'espletamento delle attività previste, la responsabilità non potrà in ogni caso ricadere sull'Amministrazione regionale. L'impresa sarà altresì responsabile di ogni danno che il proprio personale potrà arrecare, intendendosi quindi obbligata a risarcire, sostituire e riparare a proprie spese quanto danneggiato e sottratto.

L'Appaltatore si impegna affinché, durante lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, il proprio personale abbia un contegno corretto sotto ogni riguardo, nonché si impegna a vietare tassativamente allo stesso di eseguire attività diverse da quelle oggetto del presente contratto presso i luoghi di prestazione del servizio; inoltre è tenuto ad osservare a far osservare al proprio personale le disposizioni di ordine interno che fossero eventualmente comunicate dall'Ente Appaltante, ivi compresa la richiesta di fornire gli estremi anagrafici e quelli di un documento ufficiale di riconoscimento di ciascun addetto all'esecuzione dell'appalto.

Art. 11 - Team di lavoro

L'Appaltatore si impegna ad eseguire l'appalto con il personale presentato in sede di offerta tecnica, garantendo la sostanziale stabilità della composizione del team proposto, di cui garantisce livello professionale e aggiornamento adeguati per tutta la durata del contratto.

Nel caso in cui si renda necessario sostituire uno o più componenti del team durante la vigenza contrattuale, l'Appaltatore si impegna ad effettuare la sostituzione con profili equivalenti ed a darne tempestiva comunicazione all'Ente Appaltante fornendo adeguate motivazioni.

In ogni caso, l'eventuale sostituzione di componenti del team richiede, in capo ai sostituti, gli stessi requisiti professionali dei soggetti sostituendi individuati in sede di gara. L'Ente Appaltante si riserva di valutare la sussistenza di detti requisiti professionali nonché l'adeguatezza delle motivazioni fornite.

Resta inteso che in nessun caso l'Appaltatore potrà procedere alla sostituzione delle figure professionali di cui al predetto team senza la preventiva autorizzazione scritta della Regione.

L'Ente Appaltante si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale dell'Appaltatore qualora quest'ultimo, a insindacabile giudizio dell'Ente Appaltante, non sia ritenuto idoneo/adeguato ad assicurare il servizio secondo lo standard qualitativo richiesto.

Art. 12 - Adeguamenti tecnologici

Durante la fase di definizione e/o completamento del servizio, l'Ente Appaltante si riserva di richiedere o di accettare la proposta di variazioni finalizzate al miglioramento funzionale e prestazionale dei sistemi e dei servizi resi, ovvero atte ad accogliere componenti applicative o soluzioni tecniche suggerite nell'avvento di nuove tecnologie.

Qualora si dovesse rendere necessario fornire soluzioni diverse da quelle inizialmente proposte in sede di offerta, queste dovranno essere sostituite, a parità di prezzo, da soluzioni con caratteristiche medesime o superiori sia in termini qualitativi che funzionali.

In tutti i casi, ed anche se dovute a cause di impossibilità sopravvenuta per caso fortuito o forza maggiore, l'approvazione delle variazioni potrà essere autorizzata solo laddove la soluzione alternativa si presenti equivalente sotto il profilo economico e degli obiettivi di progetto.

Le varianti dovranno essere formalizzate e sottoscritte per accettazione da entrambe le Parti.

Nel caso in cui si rendessero necessarie per la correzione di errori di dimensionamento, di identificazione dei componenti proposti o di condizioni non inizialmente previste dall'impresa con la propria offerta, tali varianti dovranno essere a totale carico dell'Appaltatore.

Art. 13 – Subappalto

Il subappalto è ammesso in misura non superiore al 30% dell'importo contrattuale, con le modalità previste all'art. 118 del D. Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Appaltatore che rimane unico e solo responsabile nei confronti dell'Ente Appaltante.

Il contratto di subappalto deve contenere le seguenti clausole:

- *“Le parti si impegnano a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al “Protocollo di legalità” sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 9 gennaio 2012 ai fini della prevenzione dei tentativi d’infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti”;*
- *“Il presente contratto è risolto immediatamente e automaticamente, previa revoca dell’autorizzazione al subappalto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive di cui all’art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252. In tal caso, sarà applicata a carico dell’impresa, oggetto dell’informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno. Le somme provenienti dall’applicazione delle penali sono affidate in custodia all’Appaltatore e destinate all’attuazione di misure incrementali della sicurezza dell’intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura”;*
- *“L’impresa (...), in qualità di sub-appaltatore/subcontraente dell’impresa (...) nell’ambito del contratto sottoscritto con l’Ente (...), identificato con il CIG n. (...)/CUP n. (...), assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all’articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche”;*
- *“L’impresa (...), in qualità di sub-appaltatore/sub-contraente dell’impresa (...) si impegna a dare immediata comunicazione all’Ente (...) della notizia dell’inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria”;*
- *“L’impresa (...), in qualità di sub-appaltatore/sub-contraente dell’impresa (...), si impegna ad inviare copia del presente contratto all’Ente (...).”*

L'Appaltatore deve depositare il contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione dell'attività subappaltante. Con il deposito del contratto di subappalto, l'Appaltatore deve trasmettere la documentazione attestante il possesso, da parte del sub-appaltatore, dei requisiti previsti dalla vigente normativa e dal bando di gara (iscrizione nel Registro delle Imprese con dicitura antimafia, certificato o dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 38, D. Lgs. 163/2006 ss.mm.ii.).

L'Appaltatore è responsabile in solido con il sub-appaltatore, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto, dell'osservanza delle norme relative al trattamento economico o normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni.

I sub-appaltatori trasmettono all'Ente Appaltante, per tramite dell'Appaltatore, prima dell'inizio del servizio, la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, assicurativi e antinfortunistici.

La Stazione Appaltante non autorizzerà subappalti a favore delle imprese che hanno partecipato alle

operazioni di selezione e non risultate aggiudicatarie.

Art. 14 - Cessione del credito

Per le cessioni dei crediti derivanti dai contratti si applicano integralmente le disposizioni previste dall'art.117 del D.Lgs 163/2006 ss.mm.ii.

Art. 15 - Variazioni soggettive

È vietata la cessione del contratto, fatto salvo quanto indicato all'art. 116 del D. Lgs 163/2006 ss.mm.ii.

In caso di violazione del disposto di cui al comma precedente l'Ente Appaltante si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto (art. 1456 c.c.) e di incamerare il deposito cauzionale definitivo, fatto salvo il diritto di agire per il risarcimento di ogni conseguente danno subito (art. 1382 c.c.).

Le vicende soggettive dell'esecutore del contratto sono disciplinate dall'art. 116 del D. Lgs 163/2006 ss.mm.ii.

Art. 16 - Controlli sull'adempimento

L'Ente Appaltante si riserva di effettuare tutti i controlli necessari a verificare la conformità del servizio prestato alle disposizioni del Capitolato Tecnico e del presente Capitolato d'Oneri.

È fatto obbligo all'Appaltatore di accettare ogni verifica o richiesta di documentazione da parte dell'Ente Appaltante, purché inerenti al servizio affidato.

L'Ente Appaltante farà pervenire all'Appaltatore, per iscritto, le osservazioni e le eventuali contestazioni, nonché i rilievi mossi a seguito dei controlli effettuati, comunicando altresì eventuali prescrizioni alle quali l'Appaltatore del servizio dovrà uniformarsi nei tempi stabiliti.

Su richiesta dell'Ente Appaltante, l'Appaltatore del servizio sarà, inoltre, tenuto a fornire giustificazioni scritte in relazione a contestazioni e a rilievi avanzati. Sono fatte salve le disposizioni relative alla risoluzione del contratto per inadempimento.

Art. 17 - Oneri di sicurezza per la prevenzione dei rischi interferenziali

L'appaltatore è tenuto all'osservanza delle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 ed, in particolare, a quanto disposto dagli artt. 17 e 1. Gli oneri derivanti dall'attuazione e controllo sull'osservanza di tali norme di sicurezza sono a carico dell'impresa e non dovuti dall'amministrazione regionale.

Al presente Capitolato d'oneri verrà allegato, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2001 il DUVRI (Documento Unico Valutazione Rischi Interferenti), all'interno del quale saranno contenute tutte le informazioni relative ai rischi presenti nei locali regionali presso i quali si svolgeranno i servizi di cui al presente appalto.

Art. 18 - Modalità di fatturazione e pagamenti

Ai fini del pagamento del corrispettivo l'Appaltatore dovrà presentare regolare fattura ai sensi della normativa vigente.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato purché i servizi siano stati regolarmente eseguiti, secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'offerta tecnica e dal presente Capitolato d'Oneri, secondo le tariffe/canoni offerti dall'appaltatore in sede di gara, nei termini di legge dalla data di ricevimento fattura, con le seguenti modalità:

ASSISTENZA/HELP DESK DI 2° LIVELLO + MANUT. CORRETTIVA E ADEGUATIVA

Per quanto riguarda il costo complessivo dei servizi di assistenza e di manutenzione correttiva e adeguativa, questo avrà carattere di canone con fattura trimestrale posticipata a partire dalla presa in carico dei software.

MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Per il servizio di manutenzione evolutiva, il pagamento sarà effettuato ad avvenuto collaudo positivo dell'implementazione e messa in produzione, a seguito dell'avvenuta approvazione da parte dei tecnici regionali del documento di fattibilità con relativo effort espresso in giornate/uomo, presentato dall'appaltatore.

Si fa presente che la manutenzione evolutiva verrà corrisposta, sulla base della tariffa gg/uomo aggiudicata, fino ad un massimo di 200 giornate annue.

ASSISTENZA FUNZIONALE AGLI UTENTI UTILIZZATORI IN OCCASIONE DI SCADENZE ISTITUZIONALI

Per il servizio di assistenza funzionale agli utenti utilizzatori in occasione di scadenze istituzionali, il pagamento sarà effettuato a seguito dell'avvenuta approvazione da parte dei tecnici regionali di apposito report attestante le giornate/uomo erogate nel periodo di riferimento (con espressa indicazione di data, numero di assistenze, durata ecc.), presentato dall'appaltatore.

Si fa presente che l'assistenza funzionale verrà corrisposta, sulla base della tariffa gg/uomo aggiudicata, fino ad un massimo di 90 giornate annue.

L'Ente Appaltante, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti alla Ditta appaltatrice cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, o qualora sorgano contestazioni di natura amministrativa, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali(art. 1460 cc.).

Art. 19 - Inadempimenti e penalità

Fatti salvi i casi non imputabili all'Appaltatore, lo stesso è tenuto a corrispondere all'Ente Appaltante le penali sotto riportate, per i casi di ritardo nell'esecuzione del servizio o esecuzione non conforme alle modalità indicate nel contratto/capitolato:

Per quanto attiene alle **attività sotto elencate**, come dettagliatamente descritte all'interno del Capitolato Tecnico, sono definite le seguenti tempistiche e relative penalità:

- Relativamente agli interventi di **manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva**:
 - a) Per quanto attiene agli interventi di **manutenzione correttiva**:
 - **Nel caso di problema bloccante** (così come definito nel Capitolato Tecnico), l'intervento dovrà avere inizio non oltre 20 minuti dalla richiesta della Stazione Appaltante (attraverso la piattaforma di help desk) e dovrà protrarsi continuativamente fino alla completa realizzazione del risultato previsto, con risoluzione del guasto entro 24 ore dalla rilevazione dello stesso; per ogni ora di ritardo, sia rispetto all'inizio che alla conclusione dell'intervento così come descritto, verrà applicata una penale pari al 0,01% dell'importo complessivo dell'appalto;
 - **Nel caso di problema grave** (così come definito nel Capitolato Tecnico), l'intervento dovrà avere inizio non oltre 1 giorno lavorativo dalla richiesta della Stazione Appaltante (attraverso la piattaforma di help desk) e dovrà protrarsi continuativamente fino alla completa realizzazione del risultato previsto, con risoluzione del guasto entro 3 giorni lavorativi, dalla rilevazione dello stesso; per ogni giornata di ritardo, sia rispetto all'inizio che alla conclusione dell'intervento così come descritto, verrà applicata una penale pari al 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
 - **Nel caso di problema secondario** (così come definito nel Capitolato Tecnico), l'intervento dovrà avere inizio non oltre 3 giorni lavorativi dalla richiesta della Stazione Appaltante (attraverso la piattaforma di help desk) e dovrà protrarsi continuativamente fino alla completa realizzazione del risultato previsto, con risoluzione del guasto entro 5 giorni lavorativi, dalla rilevazione dello stesso; per ogni giornata di ritardo, sia rispetto all'inizio che alla conclusione dell'intervento così come descritto, verrà applicata una penale pari al 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
 - b) Per quanto attiene agli interventi di **manutenzione adeguativa**, l'intervento dovrà avere inizio entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta della Stazione Appaltante (a mezzo PEC o e-mail) e dovrà protrarsi continuativamente fino alla completa realizzazione del risultato previsto, con tempi compatibili all'entrata in vigore della normativa di riferimento; per ogni giornata di ritardo 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;
 - c) Per quanto attiene all'attività di **manutenzione evolutiva** delle applicazioni esistenti e di implementazione di nuovi prodotti software, l'analisi di fattibilità (comprensiva delle

specifiche tecniche, delle ore/uomo necessarie e del piano di lavoro) dovrà essere presentata dall'Appaltatore entro 10 giorni lavorativi e continuativi dalla data di richiesta da parte della Stazione Appaltante (a mezzo PEC o e-mail); l'attività (previa approvazione della stessa da parte della Stazione Appaltante) dovrà avere inizio non oltre il quinto giorno lavorativo e protrarsi continuativamente fino all'allestimento completo della applicazione richiesta; inoltre, le attività necessarie dovranno svolgersi prevedendo che, per ogni giornata stimata di implementazione, la consegna avvenga entro 5 giorni lavorativi; per ogni giornata di ritardo, sia rispetto all'inizio che alla conclusione dell'attività così come descritta, verrà applicata una penale pari al 0,1% dell'importo complessivo dell'appalto;

- **Relativamente all'assistenza di secondo livello**, così come dettagliata nel Capitolato Tecnico, trattasi di assistenza telefonica da garantirsi nella fascia oraria 8,00 – 17,30 dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi infrasettimanali; la mancata presa in carico della richiesta – anche attraverso un sistema di “apertura ticket” – entro la giornata lavorativa, comporta l'applicazione di una penale pari al 0,01% dell'importo complessivo dell'appalto.

Non sarà motivo di applicazione di penalità lo slittamento delle azioni espressamente autorizzato dall'Ente Appaltante e il ritardo per cause di forza maggiore non imputabili all'Appaltatore, opportunamente motivato e notificato come sopra.

Qualora l'inesatto adempimento o il ritardo siano determinati da causa di forza maggiore, l'Appaltatore dovrà tempestivamente notificare e argomentare tale circostanza all'Ente Appaltante, per iscritto e anticipata a mezzo e-mail, agli indirizzi che verranno forniti.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati all'Appaltatore per iscritto. L'Appaltatore potrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni all'Ente Appaltante nel termine massimo di 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla data di contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accolte dall'Ente Appaltante ovvero non vi sia stata risposta o la stessa sia pervenuta oltre il termine suddetto, potranno essere applicate all'Appaltatore le penali come sopra indicate.

L'Ente Appaltante avrà la facoltà di procedere, in relazione alle proprie necessità, all'approvvigionamento del servizio presso altre imprese con addebito all'Appaltatore inadempiente, delle eventuali maggiori spese, senza possibilità di opposizione e/o eccezione di sorta da parte del medesimo, salvo, in ogni caso, l'eventuale risarcimento dei danni subiti.

È fatto comunque salvo il risarcimento di eventuali ulteriori danni subiti dalla Stazione Appaltante. La quantificazione dei danni avverrà tenendo conto, tra l'altro, dei maggiori costi derivanti all'Ente Appaltante dall'avvio di una nuova procedura d'appalto, da eventuali maggiori oneri derivanti dall'assegnazione del servizio ad altre imprese, da oneri supplementari derivanti dalla mancata esecuzione del servizio e/o da un ritardo nell'esecuzione medesima (1223 c.c.).

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo, non esonera l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo del pagamento della penale medesima.

Gli importi delle penali eventualmente applicate verranno recuperati in sede di liquidazione delle relative fatture, ovvero incamerando la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo contrattuale, l'Ente Appaltante potrà risolvere il contratto per grave inadempimento, fatto salvo il risarcimento del danno subito.

Art. 20 - Obbligo di riservatezza

Sono vietati l'utilizzo, la diffusione, la divulgazione o la riproduzione delle informazioni e di tutti i dati forniti dalla Regione del Veneto alle ditte invitate a presentare offerta, i quali sono di carattere strettamente confidenziale. Qualsiasi utilizzo non autorizzato di tali dati costituisce violazione dell'obbligo di riservatezza e di segretezza, salvo più grave illecito, ed espone il responsabile alle conseguenze di legge, oltre ad essere causa di risoluzione contrattuale.

L'Appaltatore si impegna ad osservare ed a fare osservare a tutti i membri del gruppo di lavoro la massima riservatezza, a non divulgare informazioni di qualsiasi natura acquisite in occasione della prestazione del servizio e al rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii., pena la risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni.

Art. 21 - Trattamento dati personali

Ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 30/6/2003, n. 196 in tema di trattamento di dati personali, le parti dichiarano di essersi preventivamente e reciprocamente informate prima della sottoscrizione del contratto derivante dal presente Capitolato - circa le modalità e le finalità dei trattamenti di dati personali che verranno effettuati per l'esecuzione del servizio.

I dati forniti dall'Appaltatore saranno trattati dall'Ente Appaltante esclusivamente per le finalità connesse alla gara di cui al presente capitolato e per la successiva stipula e gestione del contratto.

I trattamenti dei dati saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto delle misure di sicurezza.

Con la sottoscrizione del contratto, le parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dalla medesima normativa, ivi comprese quelle relative ai nominativi del responsabile e del titolare del trattamento e le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato previste dal D. Lgs. 30/6/2003, n. 196.

Art. 22 - Risoluzione del contratto

L'Ente Appaltante, in caso di inadempimento dell'Appaltatore agli obblighi contrattuali, potrà assegnare, con comunicazione a mezzo PEC, un termine per adempiere non inferiore a 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione. Trascorso inutilmente il predetto termine, il contratto si intende risolto.

L'Ente Appaltante, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1456 del Codice Civile, potrà altresì risolvere il contratto, previa comunicazione scritta all'Appaltatore, con comunicazione a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- frode nell'esecuzione del servizio;
- ripetuta o grave inosservanza delle clausole contrattuali;
- superamento della penale massima applicabile (10% dell'importo contrattuale);
- perdita, da parte dell'Appaltatore, dei requisiti richiesti dal bando di gara e dalla documentazione di gara, relativamente alle procedure ad evidenza pubblica;
- cessazione dell'attività, fallimento;
- subappalto e cessione del contratto non autorizzati;
- mancato possesso dei requisiti in capo alla Ditta subentrante, qualora si verificasse una situazione di variazione soggettiva;
- utilizzo, diffusione, divulgazione o riproduzione di informazioni e dati di carattere strettamente confidenziale, forniti dalla Regione del Veneto;
- inosservanza dell'obbligo di riservatezza e non divulgazione in ordine ad informazioni acquisite in occasione della prestazione del servizio.

Inoltre il contratto sarà risolto di diritto nel caso in cui le transazioni che ne derivano vengano eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane spa, ai sensi dell'art. 3 comma 8 della L. 136/2010 ss.mm.ii.

La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del contratto sorge in capo all'Ente Appaltante il diritto di affidare a terzi il servizio, la parte rimanente di questo, in danno all'Impresa inadempiente.

All'Appaltatore inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Ente Appaltante rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti d'impresa, fatto salvo il diritto di agire per eventuali maggiori danni subiti. Nel caso di minor spesa nulla spetta all'impresa inadempiente.

Per quanto non previsto dal presente articolo, si applicano le disposizioni di cui al Codice Civile in materia di inadempimento e risoluzione del contratto.

Art. 23 - Recesso unilaterale

L'Ente Appaltante potrà, in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 giorni, da comunicarsi all'Appaltatore con comunicazione a mezzo PEC, recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1373 c.c., così come previsto dall'art. 21- sexies L. 241/90.

Art. 24 - Domicilio dell'Appaltatore e comunicazioni

L'Appaltatore, all'atto della stipula del contratto, deve eleggere il proprio domicilio legale al quale verranno dirette tutte le notificazioni inerenti il contratto.

Le comunicazioni tra le parti sono effettuate a mezzo PEC.

Art. 25 - Tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 3 e 6 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., l'Appaltatore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, prevista dall'art. 3 della L. 136/2010, l'Appaltatore, i sub-appaltatori e i sub-contraenti a qualsiasi titolo interessati dal servizio oggetto di appalto devono utilizzare conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa, dedicati anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche. Tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto saranno effettuati tramite bonifico bancario o postale, ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni e saranno registrati e saranno registrati sul/sui conto/i corrente/i dedicato/i indicato della Ditta.

L'Appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. A tal fine, l'Ente Appaltante verificherà il corretto adempimento del suddetto obbligo.

L'Appaltatore, il sub-appaltatore o il sub-contraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. è tenuto a darne immediata comunicazione all'Ente Appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Venezia.

L'Ente Appaltante, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., risolverà di diritto il contratto, senza bisogno di assegnare preventivamente alcun termine per l'adempimento, ai sensi degli artt. 1360 e 1456 c.c., nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

L'Appaltatore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del fornitore medesimo riportando il CIG dallo stesso comunicato.

Art. 26 - Spese contrattuali

Tutte le spese, comprese di bollo e registrazione, saranno a carico dell'Appaltatore.

Art. 27 - Foro competente

Per tutte le controversie relative ai rapporti tra l'Appaltatore e l'Ente Appaltante, sarà competente esclusivamente il Foro di Venezia.

Art. 28 - Clausola finale

Per quanto qui non espressamente previsto e disciplinato si fa riferimento alle norme vigenti in materia di appalti pubblici , nonché alle norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.