



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2022-126.9.0.-99

L'anno 2022 il giorno 21 del mese di dicembre il sottoscritto Viglienzoni Alfredo in qualità di dirigente delegato di Settore Programmazione E Realizzazione, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DI UNA PROCEDURA NEGOZIATA, AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETT. B), DEL D. LGS. N. 50/2016 E SS.MM.II, TRAMITE IL MERCATO ELETTRONICO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (MEPA), SERVIZI DI HELPDESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA RELATIVAMENTE A DIVERSI SISTEMI INFORMATICI IN USO PRESSO IL COMUNE DI GENOVA PER IL PERIODO DI 18 MESI (CIG:9552506154)

Adottata il 21/12/2022
Esecutiva dal 21/12/2022

21/12/2022

VIGLIENZONI ALFREDO

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2022-126.9.0.-99

OGGETTO AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DI UNA PROCEDURA NEGOZIATA, AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETT. B), DEL D. LGS. N. 50/2016 E SS.MM.II, TRAMITE IL MERCATO ELETTRONICO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (MEPA), SERVIZI DI HELPDESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA RELATIVAMENTE A DIVERSI SISTEMI INFORMATICI IN USO PRESSO IL COMUNE DI GENOVA PER IL PERIODO DI 18 MESI (CIG:9552506154)

IL DIRIGENTE RESPONSABILE

Visti:

- gli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova;
- l'art. 107 del Decreto Legislativo n. 267/18.8.2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- l'art. 4 comma 2 del Decreto Legislativo n. 165/30.3.2001;
- il vigente Regolamento di Contabilità;
- D. Lgs. 50 del 18/04/2019 ss.mm.ii.;
- il D. Lgs. n. 165 del 30/03/2001, relativo alle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche ed in particolare gli artt. 4, comma 2, 16 e 17;
- la Legge n. 241 del 07/08/1990;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 108 del 22.12.2021 con la quale sono stati approvati i documenti Previsionali e Programmatici 2022/2024;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 16 del 10.02.2022 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2022/2024;

Considerato che:

- fra le funzioni istituzionali del Settore Programmazione e Realizzazione della Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City vi è quella di curare la manutenzione dell'intero parco degli assets applicativi e di gestire gli interventi connessi all'assistenza tecnico-funzionale e dell'helpdesk applicativo di primo livello;
- il sistema informatico in esercizio presso il Comune di Genova è di supporto a numerose funzioni istituzionali;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Considerata la complessità di alcuni applicativi prevalentemente trasversali all'Ente fra i quali 'Protocollo generale della corrispondenza', 'Gestione degli Atti Amministrativi', 'Gestione Documentale' che coinvolgono la struttura organizzativa interna nel suo complesso e quindi un elevato numero di operatori, e altri, quali 'Permessi rottura suolo pubblico', 'Sportello online dell'Edilizia' e 'Servizi Socio-Assistenziali' che garantiscono direttamente online un servizio a cittadini/impres.

Rilevato che il processo in atto di aggiornamento di alcuni di questi sistemi usufruiti da un numero elevato di utenti, può avere un impatto fortemente critico e richiede un forte presidio anche nella fase successiva all'avvio in termini di attività di supporto e formazione;

Rilevato che, a fronte di tali peculiarità funzionali, la gestione tecnico-informatica degli applicativi citati, che richiede una continua e puntuale attività di assistenza e monitoraggio, è particolarmente delicata in quanto gli eventuali malfunzionamenti che potrebbero verificarsi potrebbero riflettersi negativamente sul buon funzionamento della macchina comunale intera;

Ritenuto per questi motivi opportuno, avuto anche riguardo al contenimento dei relativi costi di gestione, procedere all'acquisizione sul mercato di un servizio di help desk/assistenza applicativa per i seguenti sistemi informatici a supporto delle relative funzionalità:

- e-Praxi: Gestione degli Atti Amministrativi
- EnGramma: Gestione Documentale e Protocollo
- Monic@-Geoworks: Permessi rottura suolo pubblico ed Occupazione suolo Pubblico
- Portale Sportello Unico dell'Edilizia
- SISA: Sistema Socio Assistenziali e Gestione del reddito di Cittadinanza

Vista la D.D. n. 126.9/22 del 18.3.21 con la quale, a seguito di procedura negoziata svolta tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), sono stati assegnati alla società "POWER s.r.l." i servizi di help-desk e assistenza per il periodo 1.5.2021-31.12.2022;

Ritenuta la necessità di continuare ad assicurare, per questi applicativi, i servizi di help-desk e assistenza applicativa per un periodo di tempo di 18 mesi, ritenuto congruo per assicurare la stabilità del servizio a partire dalla data dell'ordine;

Ritenuto quindi possibile procedere all'effettuazione di una procedura negoziata sotto soglia ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 da svolgersi tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA);

Preso atto che, con nota prot.486203 del 16.12.2022, la Sig.ra Luciana Spadoni della Direzione Sistemi Informativi è stata nominata quale Responsabile Unico del Procedimento;

Preso atto che la spesa del suddetto provvedimento è stata inserita nel "Piano Biennale degli acquisti 2021-2022" cui n.00856930102202200029;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Vista la relazione tecnica del Rup che unitamente al prospetto “calcolo base d’asta esplicita i criteri attraverso i quali si è determinata la base d’asta della presente gara;

Considerato che la tipologia e la specificità del servizio non risultano applicabili alle convenzioni Consip attualmente in vigore;

Considerato che l’importo da porre a base di gara per acquisizione di servizi di Help desk ed assistenza applicativa relativamente a diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova per il periodo di 18 mesi corrisponde a € 213.057,00 (IVA 22% esclusa);

Ritenuto quindi opportuno quantificare in € 4.261,14(IVA esente) l’importo per incentivo ex art. 113, comma 2, D. Lgs. n. 50/2016;

Preso atto della relazione del Rup in merito ai fattori complessità della procedura in oggetto, allegata parte integrante del presente provvedimento e ritenuto quindi opportuno quantificare in € 3.408,91(IVA esente) (80% dell’importo di 4.261,14) l’importo per l’incentivo tecnico e in € 852,23 (I.V.A. esente) (20% dell’importo di € 4.261,14) l’importo per fondo di innovazione ai sensi dell’ex art. 113, comma 2, D. Lgs. n. 50/2016 e dell’art. 7 comma 1 del regolamento degli incentivi del Comune di Genova;

Visti gli allegati documenti di gara, che formano parte integrante del presente provvedimento, che di seguito si richiamano:

Documenti Tecnici:

Condizioni particolari di contratto

Allegato 1 -Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali

Allegato 2 - Architettura di rete dell’ente e relativi server

Allegato 3 - Norme generali per sviluppo, manutenzione ed assistenza software

Allegato 4 - Elementi di valutazione e relativi punteggi

Allegato 5 - Schema dell’offerta tecnica

Documenti Amministrativi:

Allegato A - DGUE

Allegato B - Modello di dichiarazioni integrative al DGUE

Allegato C - Clausole di Integrità

Allegato D - Informativa Privacy

Allegato E - Protocollo intesa ASSE.CO

Rilevato che si procederà all’individuazione dell’aggiudicatario sulla base della presentazione dell’offerta economicamente più vantaggiosa, come previsto dell’art. 95 del D. Lgs. 18.4.2016 n. 50, sulla base dei criteri di valutazione nonché della ponderazione attribuita ad ognuno di essi indicati nell’All.4 “Elementi di valutazione e relativi punteggi”;

Valutato opportuno invitare tutte le aziende registrate sul MEPA nella categoria “Servizi per l’Information Communication Technology” nonché stabilire una percentuale di ripartizione dei punteggi

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

gi di gara (80 punteggio offerta tecnica – 20 punteggio offerta economica) che premiano particolarmente la qualità dell'offerta presentata;

Ritenuto di non ammettere alla fase di apertura delle offerte economiche quelle offerte che otterranno un punteggio tecnico inferiore a 40/80 (80 = punteggio tecnico massimo attribuibile);

Ritenuto inoltre di strutturare la gara su un lotto unico in quanto la tipologia di servizi richiesta è unica e non ne è tecnicamente possibile l'eventuale gestione con fornitori diversi;

Ritenuto necessario procedere alla nomina della Commissione Giudicatrice della gara, ai sensi dell'art. 77 del D. Lgs. 18/04/2016 n.50, della Deliberazione di Giunta Comunale n. 20 del 23/02/2017, successivamente modificata con delibera di Giunta n. 216 dell'8 ottobre 2020, dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte;

Stabilito fin d'ora che la nomina del presidente della Commissione, composta da tre membri interni, avverrà sulla base delle competenze nella materia oggetto di gara e che la Commissione coadiuverà il RUP nella fase di valutazione di congruità delle eventuali offerte anomale;

Ritenuto opportuno rimandare a successivo atto l'assegnazione dei servizi e quindi la definizione precisa della spesa che si rivelerà necessaria;

Ritenuto di prevedere che si procederà all'aggiudicazione anche nel caso di una sola offerta valida, purché congrua, o, se del caso, di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto;

Rilevato che l'analisi svolta al fine di individuare possibili "interferenze", cioè eventuali contatti rischiosi tra personale del committente e quello dell'appaltatore sul luogo di lavoro, propedeutica alla eventuale predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.), ha evidenziato come le prestazioni oggetto dell'appalto di cui trattasi, alla data del presente provvedimento, non causino interferenze ai fini e ai sensi di quanto previsto dal D. Lvo 81/2008, da cui discende che il costo della sicurezza è pari a zero;

Considerato tuttavia che il D.U.V.R.I. potrà essere predisposto da questo Comune, anche su proposta dell'appaltatore, in caso di modifiche contrattuali di tipo tecnico, logistico o organizzativo incidente sulle modalità realizzative e che tale documento potrà inoltre essere integrato su proposta dell'aggiudicatario da formularsi entro 30 giorni dall'aggiudicazione definitiva ed a seguito della positiva valutazione espressa dal R.U.P.;

Preso atto che, ai fini di quanto previsto dalla Legge 13.8.2010 n. 136, così come modificato da D.L. 187 del 12.11.2010 "Misure urgenti in materia di sicurezza", convertito in L. 17.12.2010 n. 217, la presente assegnazione è stata registrata con il numero C.I.G. (Codice Identificativo Gara): CIG:9552506154 cpv 72253100-3 servizi assistenza informatica e di supporto;

Dato atto che l'istruttoria del presente atto è stata svolta dalla Sig.ra Luciana Spadoni, Responsabile del procedimento, che attesta la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa per quanto di competenza, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000 e che provvederà a tutti gli atti necessari

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

all'esecuzione del presente provvedimento, fatta salva l'esecuzione di ulteriori adempimenti posti a carico di altri soggetti;

Considerato che, con la sottoscrizione del presente atto, il dirigente attesta altresì la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, assieme al responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000;

Dato atto che il presente provvedimento è regolare sotto il profilo tecnico, amministrativo e contabile ai sensi dell'art. 147 bis – comma 1 – del D. Lgs. 267/2000 (TUEL);

Accertato che i pagamenti conseguenti al presente provvedimento sono compatibili con i relativi stanziamenti di cassa del bilancio e con le regole di finanza pubblica;

DETERMINA

1) di autorizzare ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D. Lgs. n. 50/2016, per i motivi esposti in premessa, lo svolgimento di una procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'acquisizione di servizi di Helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova per il periodo di 18 mesi corrisponde a € 213.057,00 (IVA 22% esclusa), sulla base dei documenti di gara allegati che integrano e modificano, laddove è caso, le “Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di servizi” relative al “Bando “SERVIZI - Informatica, Elettronica, Telecomunicazioni e macchine per l'ufficio - Servizi per l'Information & Communication Technology” del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, ex art. 11 del D.P.R. 101/02, nonché l'”Allegato 9 al Capitolato d'Oneri “Servizi” per l'abilitazione dei prestatori di “Servizi per l'Information Communication Technology” (Cig n. 9552506154);

2) di dare atto che non esistono convenzioni o Accordi Quadro CONSIP applicabili all'acquisizione dei servizi sopracitati in considerazione della tipologia e della specificità del servizio che si intende acquisire;

3) di invitare alla presente procedura negoziata tutti gli operatori economici aziende registrate sul MEPA- SERVIZI nel settore merceologico SERVIZI ICT – Servizi di Manutenzione, assistenza tecnica e gestione - cpv 72253100-3 servizi assistenza informatica e di supporto;

4) di procedere all'aggiudicazione sulla base della presentazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. 18.4.2016 n. 50;

5) di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, purché congrua, o, se del caso, di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto;

6) di prendere atto che il Responsabile del procedimento è la sig.ra Luciana Spadoni della Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City, nominato con nota n. prot.486203 del 16.12.2022;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- 7) di procedere alla nomina della Commissione Giudicatrice della gara, ai sensi dell'art. 77 del D. Lgs. 18.4.2016 n. 50 e della Deliberazione G.C. 20/23.2.2017, e modificata con delibera di Giunta n. 216 dell'8 ottobre 2020, successivamente alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte;
- 8) di rimandare a successivo provvedimento l'assegnazione del servizio e la definizione precisa della spesa che si rivelerà necessaria che dovrà tenere conto anche degli incentivi quantificati in € 4.261,14 ex art. 113, comma 2, D. Lgs. n. 50/2016;
- 9) di dare atto che l'istruttoria del presente atto è stata svolta dalla Sig.ra Luciana Spadoni, responsabile del procedimento, che attesta la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa per quanto di competenza, ai sensi dell'art. 147 bis del d.lgs. 267/2000 e che provvederà a tutti gli atti necessari all'esecuzione del presente provvedimento, fatta salva l'esecuzione di ulteriori adempimenti posti a carico di altri soggetti;
- 10) di dare atto che, con la sottoscrizione del presente atto, il dirigente attesta altresì la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, assieme al responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 147 bis del d.lgs. 267/2000;
- 11) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali;
- 12) di dare atto dell'avvenuto accertamento dell'insussistenza di situazioni di conflitto di interessi inerenti il presente procedimento, in attuazione dell'art. 6bis della L. 241/1990 e s.m.i. nonché ai sensi dell'art. 42 del D. Lgs. 50/2016.

Per IL DIRIGENTE
(Ing. Paolo Dallorso)
IL DIRETTORE
(Dott. Alfredo Vilgienzoni)



COMUNE DI GENOVA

Acquisizione di “Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova”

Calcolo incentivo per funzioni tecniche

Il servizio richiesto riguarda diversi applicativi informatici a supporto di numerose funzionalità dell’Ente. Alcune sono trasversali a tutta l’organizzazione come il documentale, il protocollo generale e la gestione atti amministrativi, altre sono più specifiche e sono rivolte all’utenza esterna. Tra queste ultime:

- Lo Sportello online dell’Edilizia per la presentazione delle pratiche edilizie;
- Il portale per i Permessi Rottura Suolo;
- I moduli per la gestione dell’Assistenza Domiciliare e del Reddito di Cittadinanza.

Tutti i sistemi rispondono a compiti fondamentali per il funzionamento interno dell’Ente nonché per i regolari servizi alla cittadinanza. E’ quindi particolarmente importante garantire un regolare servizio di assistenza e supporto a tutta l’utenza interna ed esterna interessata.

I sistemi sono molto diversi tra di loro e per assicurare un supporto efficiente è necessario che le risorse dedicate a questa attività siano adeguatamente preparate sia sotto il profilo della conoscenza dei singoli applicativi che delle specifiche funzioni.

Il servizio in oggetto risulta particolarmente complesso in quanto richiede la padronanza di competenze tecniche multidisciplinari ed anche di competenze funzionali e giuridiche. Infatti le materie oggetto dei sistemi sono soggette a frequenti aggiornamenti normativi, in particolare relativamente alla gestione digitale dei documenti e dei pagamenti (SPID, PagoPA, firme digitali ecc...). Per fornire un servizio efficace è quindi necessario un continuo aggiornamento.

Inoltre, come specificato nel capitolato, alcuni dei sistemi saranno prossimamente sostituiti con piattaforme tecnologicamente più adeguate (EPraxi, Monic@). Il servizio dovrà quindi farsi carico di favorire e rendere più agevole la migrazione ai nuovi programmi, proprio per questo all’interno della fornitura sono comprese diverse giornate/uomo per attività complementari alla migrazione.

In considerazione di quanto sopra esposto sopra e del livello di complessità delle attività richieste, determinato anche dal fatto che tutte le strutture dell’Ente sono interessate;

Visto il Regolamento per gli incentivi per funzioni tecniche in attuazione dell’art.113 del D.Lgs. 50/2016 e modificato dall’art. 76 del D.Lgs. 56/2017 adottato dal Comune di Genova con D.G. 147/2019 e successivamente modificato con D.G. 120/2020;



COMUNE DI GENOVA

Visto l'articolo 2 comma 4 del suddetto regolamento, relativo al calcolo dell'incentivo si ritiene di applicare la percentuale del 2,00% ai fini del calcolo dell'importo complessivo dell'incentivo applicando la formula seguente:

Importo base d'asta: 213.057 euro

Coefficiente entità K: 2,00

Coefficiente complessità Z: 1,00

Valore complessivo incentivo ($P = 2 * Z$): 2,00%

Importo complessivo incentivo: 4.261,14 euro

Quota incentivo da ripartire 80%: 3.408,91 euro

Quota incentivo progetti di innovazione 20%: 852,22 euro.

Genova, 15 dicembre 2022

IL RUP

Luciana Spadoni

(Documento firmato digitalmente)



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

**Acquisizione di “Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a
diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova”
per il periodo di 18 mesi**

CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO

Cig: 9552506154

Indice

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DELLA GARA E DEL CONTRATTO	3
CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO	3
CODICE IDENTIFICATIVO GARA.....	3
RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO.....	3
ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
ART. 2 - SOGGETTI AMMESSI A PARTECIPARE ALLA GARA.....	4
ART. 3 - MODALITÀ DI REDAZIONE DELL'OFFERTA	5
DOCUMENTI RICHIESTI:	5
a) Documenti amministrativi:	5
b) Documenti tecnici:	7
c) documenti economici:	8
ART. 4 – DURATA DEL SERVIZIO.....	8
ART. 5 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE.....	9
PROPOSTA TECNICA	10
OFFERTA ECONOMICA:.....	10
ART. 6 - GARANZIA DEFINITIVA	10
ART. 7 - IMPEGNI DEL COMUNE DI GENOVA.....	11
ART. 8 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO.....	12
ART. 9 - SUBAPPALTO	13
ART.10 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	14
ART. 11 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	15
ART. 12 - ONERI E SPESE.....	15
ART.13 - VERIFICHE, CONTROLLI E PENALI	15
ART. 14 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	16
ART. 15 - RECESSO DAL CONTRATTO.....	17
ART. 16 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO	17
ART. 17 - CESSIONE DEL CREDITO.....	18
ART. 18 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE	18
ART. 19 - D.U.V.R.I.	18
ART. 20 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI.....	19

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DELLA GARA E DEL CONTRATTO

CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO

Le Condizioni del contratto per la prestazione di servizi che verrà concluso in caso di accettazione dell'offerta dell'aggiudicatario dell'appalto sono integrate e modificate dalle clausole che seguono, le quali prevarranno in caso di contrasto con altre disposizioni contenute nelle "Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" relative al Bando "SERVIZI – settore merceologico - Servizi per l'Information & Communication Technology" del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, ex art. 11 del D.P.R. 101/02, nonché nell'all.9 Capitolato d'Oneri per l'abilitazione dei Prestatori Servizi al MEPA" per l'ammissione degli operatori economici alla **SERVIZI ICT – Mepa Servizi di Manutenzione, assistenza tecnica e gestione) cpv 72253100-3 servizi assistenza informatica e di supporto ;**

La procedura oggetto del presente capitolato è disciplinata dalle disposizioni del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., del D.L. n. 76/2020, così come convertito, con modificazioni, dalla L. n. 120/, dall' art. 51 comma 1 lettera a-2.1 del D.L. 77/2021 convertito in legge 108/2021 e, ove applicabile, dalle disposizioni del codice civile.

Tutte le fasi della procedura negoziata, tra cui le comunicazioni, le richieste di chiarimenti, la comunicazione di esclusione e quelle di cui all'art.76 del d.lgs 50/2016 verranno gestite nell'area messaggi del portale MEPA;

CODICE IDENTIFICATIVO GARA

Il numero di C.I.G. (Codice Identificativo Gara) attribuito al presente appalto dalla procedura SIMOG (Sistema Informativo Monitoraggio Gare) attivata sul sito www.avcp.it è: **9552506154**

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del procedimento nominato con nota prot. 0486203 del 16.12.2022 è Luciana Spadoni – Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City - Via di Francia, 3 – 16149 Genova - tel.010-5576721, mail: lspadoni@comune.genova.it.

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto, da affidarsi attraverso procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016, il servizio di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a diversi sistemi informatici in uso nell'Ente per la durata di diciotto mesi , come descritto nell'allegato1 - "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".

Il contratto viene aggiudicato a corpo in un lotto unico in quanto le diverse tipologie di servizi richiesti per ogni singolo applicativo sono omogenee ed interconnesse e non ne è tecnicamente possibile l'eventuale gestione separata con aggiudicatari diversi.

L'importo contrattuale a base di gara pari a € **213.057,00 oltre IVA 22%**.

La gara oggetto del presente capitolato è disciplinata dalle disposizioni del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e ss.mm.ii..

Per le modalità di erogazione e le specifiche tecniche e funzionali richieste si rimanda ai documenti tecnici di gara:

Documenti Tecnici:

- Allegato 1- Requisiti Ed Esigenze Tecnico Funzionali
- Allegato 2 - Architettura di rete e Server Farm
- Allegato 3 - Norme generali per sviluppo, manutenzione ed assistenza software e dei servizi ICT
- Allegato 4 - Elementi di valutazione e relativi punteggi
- Allegato 5 - Schema dell'offerta tecnica

Documenti Amministrativi:

- Allegato A-DGUE
- Allegato B - Modello di dichiarazioni integrative al DGUE
- Allegato C - Clausole di Integrità
- Allegato D - Informativa Privacy
- Allegato E - Protocollo intesa ASSE.CO

ART. 2 - SOGGETTI AMMESSI A PARTECIPARE ALLA GARA

Possono partecipare alla gara gli operatori economici in possesso di idonei requisiti tecnici, organizzativi, finanziari, eventualmente associati o consorziati così come individuati dall'articolo 45 del D.Lgs. n. 50/2016, costituiti da operatori economici, lettere a), b) e c) del suddetto articolo 45 o da operatori riuniti o consorziati di cui alle lettere d) ed e), nonché i soggetti di cui al medesimo articolo 45, comma 2, lettera f) e lettera g) della citata norma, in possesso dei requisiti previsti nel Capitolato.

Tenuto conto della natura della presente commessa gli operatori economici partecipanti alla gara devono comprovare il possesso di elevate competenze e conoscenze circa le funzioni, i processi di lavoro, la normativa nazionale inerenti ai sistemi specificati nel par. 4.2 dell'Allegato 1. Tali competenze devono essere certificate attraverso documentazioni che attestino l'aver loro effettuato, nell'ultimo triennio, prestazioni di helpdesk e assistenza applicativa nell'ambito sopra specificato.

Le documentazioni prodotte dovranno essere complete delle seguenti informazioni:

- tipologia e dettaglio della prestazione
- Pubblica Amministrazione committente
- importo contratto
- data contratto

Il valore complessivo delle prestazioni elencate non potrà essere inferiore a € 50.000,00;

Il possesso dei requisiti tecnico professionali dovrà essere indicato nelle apposite sezioni del DGUE ALLEGATO A (nella parte IV, sezione C punto 1b), così come meglio di seguito specificato. Non è ammessa la partecipazione alla presente gara da parte di operatori economici singolarmente e quale componenti di un raggruppamento temporaneo e/o consorzio ordinario di concorrenti, né la presenza

contestuale dello stesso operatore economico in più raggruppamenti e/o consorzi ordinari, pena esclusione sia del singolo concorrente che del raggruppamento temporaneo/consorzio ordinario.

ART. 3 - MODALITÀ DI REDAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta deve essere composta come meglio di seguito descritto:

DOCUMENTI RICHIESTI:

L'impresa concorrente dovrà inserire sul portale di gara attraverso la funzione "Aggiungi Allegati" i seguenti documenti:

a) Documenti amministrativi:

- il **PASSOE** generato dal sistema AVCPASS dell'autorità nazionale anticorruzione (ANAC) relativo alla presente gara (**codice CIG: 9552506154**); a tal fine è necessario iscriversi ai servizi on line dell'ANAC - Sezione AVCPASS e seguire le relative istruzioni fino all'ottenimento del documento (caratterizzato da un codice di 16 cifre);
- **Documento di Gara Unico Europeo (DGUE)**: secondo il modello disponibile nella documentazione di gara (**Allegato A DGUE**). In tale documento dovranno essere inserite le dichiarazioni sull'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 D.Lgs. 50/2016.

Il DGUE, dovrà essere compilato relativamente a:

- parte II: Informazioni sull'operatore economico – tutte le sezioni, nelle parti pertinenti;
- parte III: Motivi di esclusione – tutte le sezioni
- parte IV: Criteri di selezione limitatamente alla Sezione C punto 1b – Capacità tecniche e professionali;

L'impresa concorrente dovrà fornire, nella sezione C punto 1b del DGUE elementi relativi a :

- le principali prestazioni di helpdesk ed assistenza applicativa effettuate nell'ultimo triennio nei confronti di Comuni con popolazione residente superiore a 100mila unità che comprovino il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le funzioni ed i processi di lavoro inerenti almeno 3 delle tematiche oggetto del servizio sopra elencate (EnGamma Documentale, EmGamma Protocollo, EnGamma Atti, EPraxi, Monic@, Geoworks, SUE, SISA), completo delle seguenti informazioni:
 - tipologia e dettaglio della prestazione
 - Comune committente
 - numero residenti nel Comune committente
 - importo contratto
 - data contratto

Il valore complessivo delle prestazioni elencate non potrà essere inferiore a € 50.000,00.

- le principali prestazioni effettuate nell'ultimo triennio nei confronti di committenti pubblici o privati che comprovino il possesso delle competenze e delle conoscenze inerenti almeno 6 delle 9 competenze tecniche elencate nell'allegato 1 – Art. 5.7, completo delle seguenti informazioni:
 - tipologia e dettaglio della prestazione
 - committente (sia pubblico che privato)
 - numero dipendenti committente
 - importo contratto
 - data contratto

Il valore complessivo delle prestazioni elencate non potrà essere inferiore a € 50.000,00.

L'esecuzione di tali contratti dovrà essere comprovata da apposita dichiarazione rilasciata dal committente attestante il buon esito della prestazione; tale dichiarazione potrà essere prodotta contestualmente all'offerta, nella busta contenente i documenti amministrativi ovvero prodotta dall'aggiudicatario provvisorio entro 10 giorni dalla relativa richiesta.

- parte VI: Dichiarazioni finali – tutte le dichiarazioni ivi contenute;
- essere sottoscritto con firma digitale dal titolare o legale rappresentante o procuratore del soggetto concorrente ed inserito sul sistema telematico nell'apposito spazio previsto.

In caso di partecipazione alla gara in costituendo R.T.I. o Consorzio ordinario di concorrenti, ogni componente deve presentare un proprio DGUE, specificando i ruoli di capogruppo e mandanti, nonché la quota percentuale del servizio che sarà svolta da ciascuna delle imprese in raggruppamento (o consorzio).

Si evidenzia che il concorrente o altro soggetto tenuto alla presentazione del DGUE, è responsabile di tutte le dichiarazioni rese ai sensi del D.P.R. 445/2000, pertanto ogni eventuale errore nel contenuto delle dichiarazioni ricade sulla sua responsabilità. L'Amministrazione assume il contenuto delle dichiarazioni così come rese nel DGUE e sulla base di queste verifiche la conformità di tutta la documentazione richiesta per la partecipazione alla gara. L'Amministrazione, nella successiva fase di controllo, verificherà la veridicità del contenuto di tali dichiarazioni.

- **Dichiarazioni integrative al DGUE:**

il modello disponibile nella documentazione di gara (**Allegato B** - dichiarazioni integrative al DGUE) compilato e sottoscritto con firma digitale dal titolare o legale rappresentante o procuratore del soggetto concorrente ed inserito sul sistema telematico nell'apposito spazio previsto.

- **Clausole di integrità:**

ovvero il modello fornito nella documentazione di gara (**Allegato C** - Clausole di integrità) compilato e sottoscritto con firma digitale dal titolare o legale rappresentante o procuratore del soggetto concorrente ed inserito sul sistema telematico nell'apposito spazio previsto. Si evidenzia che, ai sensi dell'art. 1, comma 17, della Legge n. 190/2012, il mancato rispetto delle clausole contenute nei protocolli di legalità o nei patti di integrità costituisce causa di esclusione dalla gara.

- **Documento sull'informativa sul trattamento dei dati personali:**

ovvero il modello fornito nella documentazione di gara (**Allegato D** – informativa privacy) firmato per presa visione

in caso di ricorso all'istituto dell'avvalimento, Documentazione prevista dall'art. 89 del D.Lgs. n. 50/2016:

N.B. La ditta ausiliaria dovrà specificare puntualmente (nel contratto di avvalimento o in separata dichiarazione) le risorse che, per tutta la durata del contratto, si impegna a mettere a disposizione del concorrente e della Stazione Appaltante, ai sensi dell'articolo 89, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016.

- in caso di **certificazione ASSE.CO**, Documentazione che attesti la certificazione di regolarità contributiva ASSE.CO (vedi allegato E).

- **la documentazione comprovante l'effettuazione del versamento dell'importo di € 20,00 a favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.AC) - CIG: 9552506154;** Per eseguire il versamento è necessario iscriversi on line al Servizio Gestione Contributi di gara dell'Autorità

Anticorruzione (ANAC) sul sito web dell'Autorità (<https://www.anticorruzione.it/-/gestione-contributi-gara>). Il servizio permette di pagare gli avvisi di pagamento pagoPA (identificati dallo IUV, Identificativo Univoco Versamento), generati attraverso il servizio di Gestione Contributi Gara (GCG). Il sistema consente le seguenti modalità di pagamento della contribuzione: • “Pagamento on line” scegliendo uno dei canali di pagamento disponibili sul sistema pagoPA. • “Pagamento mediante avviso” utilizzando: - infrastrutture messe a disposizione da un Prestatore dei Servizi di Pagamento (PSP) abilitato a pagoPA (sportelli ATM, applicazioni di home banking - servizio CBILL e di mobile payment, punti della rete di vendita dei generi di monopolio - tabaccai, SISAL e Lottomatica, casse predisposte presso la Grande Distribuzione Organizzata, ecc.); - IO, l'app dei servizi pubblici integrata con pagoPA, semplicemente inquadrando il QR code dell'avviso;

b) Documenti tecnici:

- Dovrà essere inoltre allegata un'adeguata offerta tecnica, firmata digitalmente, contenente tutti gli elementi di valutazione evidenziati nella tabella “Elementi di valutazione e relativi punteggi” (Allegato 4 “Elementi di valutazione e relativi punteggi”), congruente con gli obiettivi e con le caratteristiche generali, tecnologiche e funzionali indicate nei documenti di gara.

L'offerta tecnica dovrà essere composta da un numero di pagine **non superiore a 40** in formato A4, allegati esclusi. La documentazione deve essere propedeutica alla presentazione dell'offerta, pertanto si sconsiglia di allegare materiale (dépliant, brochure, ecc.) non strettamente attinente allo scopo di cui sopra.

La proposta dovrà presentare il team di professionisti che sarà impiegato per l'appalto oggetto del presente Capitolato.

Il team dovrà comprendere tutte le professionalità necessarie per una efficace erogazione dei servizi richiesti e dovrà essere in grado di ricoprire adeguatamente i ruoli di CapoProgetto, analista programmatore, programmatore, tecnico assistenza. I professionisti componenti la squadra potranno garantire comunque più di un ruolo.

La proposta dovrà esplicitare le esperienze dei professionisti che comprovino, a livello di team, il possesso delle competenze e delle conoscenze sul servizio richiesto, come descritto nell'Allegato 1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali.

All'offerta tecnica dovrà anche essere allegata la documentazione (curricula specifici/skill professionali) comprovante l'effettivo possesso, da parte delle figure professionali di seguito indicate che saranno utilizzate dall'aggiudicatario, delle caratteristiche adeguate per l'esecuzione del contratto di appalto:

- 1) **Capo progetto:** figura di esperienza e responsabilità a cui fa riferimento l'amministrazione per tutte le principali questioni organizzative
- 2) **Analista:** figura di elevato livello professionale sia in campo sistemistico che funzionale applicativo con esperienza superiore a 5 anni o preparazione universitaria
- 3) **Programmatore:** figura di buon livello professionale sia in campo sistemistico che funzionale applicativo con sufficiente autonomia operativa
- 4) **Tecnico Help Desk:** figura di buon livello professionale nel campo del supporto tecnico/informativo all'utente.

Le competenze e le conoscenze esplicitate saranno valutate nell'ambito della tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 4 "Elementi di valutazione e relativi punteggi").

Si segnala che non sarà oggetto di valutazione il numero di componenti del team in quanto rimane a discrezione del proponente la responsabilità di garantire in ogni caso i tempi dichiarati e l'eshaustività delle professionalità necessarie.

In corso d'opera sarà verificata l'idoneità del personale impiegato dall'appaltatore. Nel caso fossero riscontrate inadeguatezze, la ditta verrà invitata a provvedere a sostituzioni/integrazioni.

Il rifiuto a procedere all'adeguamento del personale o l'eventuale ripetersi di casi di inidoneità costituirà motivo per la risoluzione del contratto (vedi successivo art. 10).

Ai fini della valutazione dell'offerta tecnica, il concorrente ha facoltà di includere nella propria proposta funzionalità, componenti o servizi aggiuntivi che determinino una valorizzazione della soluzione offerta in termini di efficacia e qualità della stessa, senza comportare costi aggiuntivi per l'Ente. Tali elementi aggiuntivi saranno valutati secondo quanto previsto nella tabella dell'Allegato 4 - "Elementi di valutazione e relativi punteggi".

L'offerta tecnica dovrà essere priva, a pena di esclusione dalla gara, di qualsiasi indicazione (diretta e/o indiretta) di carattere economico.

Per quanto riguarda il subappalto, l'impresa partecipante deve dichiarare nell'offerta la parte di prestazione che intenda eventualmente subappaltare a terzi nel rispetto dei limiti di legge disposti all'art. 105 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

c) documenti economici:

I partecipanti, nell'ambito dell'importo complessivo massimo di riferimento per l'aggiudicazione della presente gara pari a € **213.057,00 oltre IVA 22%** oltre IVA 22%, dovranno formulare un'offerta economica indicando il prezzo complessivo di quanto proposto (IVA 22% esclusa). Tale offerta dovrà essere inserita come "Offerta economica (fac-simile di sistema)".

Trattandosi di servizi di natura intellettuale, non viene richiesta l'indicazione dei propri costi della manodopera e degli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ai sensi dell'art. 95, comma 10, D.lgs. n. 50/2016.

Non sono ammesse offerte di importo pari o superiori all'importo a base di gara né offerte incomplete o condizionate. Sono altresì vietate le offerte "plurime" contenenti prodotti e servizi di diverso prezzo e prestazioni, tra i quali l'Amministrazione dovrebbe operare un'ulteriore scelta.

Saranno altresì escluse tutte le offerte redatte o inviate in modo difforme da quello prescritto negli atti di gara.

ART. 4 – DURATA DEL SERVIZIO

I servizi oggetto della presente gara, come specificati nell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali", dovranno essere erogati durante l'arco temporale **di 18 mesi**.

L'importo totale presunto complessivo, comprensivo dell'opzione di cui sopra, ammonta ad € **213.057,00** oltre IVA 22%.

ART. 5 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto in oggetto verrà aggiudicato ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 a favore dell'impresa che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa per la Civica Amministrazione sulla base dei criteri di valutazione nonché della ponderazione attribuita ad ognuno di essi indicati nella tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 4 "Elementi di valutazione e relativi punteggi"), per i seguenti punteggi massimi:

- PROPOSTA TECNICA: punti 80
- OFFERTA ECONOMICA: punti 20

Il metodo di calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa utilizzerà le formule previste dal "metodo aggregativo-compensatore".

Il punteggio valevole per la compilazione della graduatoria finale sarà costituito dalla somma dei punteggi attribuiti all'offerta tecnica ed all'offerta economica.

In caso di parità di punteggio complessivo finale fra due o più offerte, la gara verrà aggiudicata in favore del concorrente che avrà conseguito il maggior punteggio dell'offerta tecnica.

L'aggiudicazione avverrà anche in caso di una sola offerta valida, fatta salva l'applicazione dell'art. 95, comma 12, del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Non sono ammesse offerte incomplete o condizionate. Sono altresì vietate le offerte "plurime" contenenti prodotti e servizi di diverso prezzo e prestazioni, tra i quali l'Amministrazione dovrebbe operare un'ulteriore scelta.

La valutazione della proposta tecnica e l'esame dell'offerta economica verranno effettuati da apposita Commissione, composta da 3 membri interni, che sarà nominata con specifico provvedimento secondo quanto disposto dall'art. 77 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e dalla Deliberazione G.C. 20/23.2.2017.

In particolare, il presidente sarà selezionato tra i Dirigenti dell'Ente sulla base delle competenze nella materia oggetto di gara.

Si procederà all'individuazione delle offerte anormalmente basse ai sensi dell'art. 97 comma 3 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e di conseguenza alla valutazione di congruità delle offerte in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli elementi di valutazione, siano entrambi pari o superiori ai 4/5 dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando.

La valutazione di congruità avverrà secondo quanto previsto dallo stesso art. 97.

La Commissione coadiuverà il RUP nella fase di valutazione di congruità delle eventuali offerte anomale.

PROPOSTA TECNICA:

Per l'attribuzione dei punteggi relativi agli elementi di valutazione di natura qualitativa, i coefficienti per l'attribuzione dei punti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari, come specificato nell'Allegato "Elementi di valutazione e relativi punteggi" sulla base della seguente tabella punteggio/valutazione:

Punteggio	Valutazione
1	Eccellente
0,9	Ottimo
0,8	Distinto
0,7	Molto buono
0,6	Buono
0,5	Più che discreto
0,4	Discreto
0,3	Limitato
0,2	Molto limitato
0,1	Quasi nullo
0	Non valutabile - nullo

Ai fini della determinazione del punteggio tecnico complessivo attribuito a ciascuna offerta, la Commissione procederà alla relativa cosiddetta riparametrazione, in base alla quale il migliore punteggio assegnato ad ogni singola voce di valutazione è riparametrato al punteggio massimo relativo a questa voce, e tutti i punteggi delle altre offerte sono riparametrati con proporzione lineare.

All'offerta migliore verrà quindi attribuito, dopo la riparametrazione, il punteggio tecnico massimo previsto.

Per poter essere ammessa alla valutazione dell'offerta economica, l'impresa partecipante dovrà conseguire, prima della riparametrazione, un punteggio tecnico non inferiore a 40/80 (80 = punteggio tecnico massimo attribuibile).

OFFERTA ECONOMICA:

Per l'attribuzione dei punteggi relativi, verranno applicate le formule matematiche indicate nell'Allegato 4 - "Elementi di valutazione e relativi punteggi".

ART. 6 - GARANZIA DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 103 comma 1 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, la Ditta aggiudicataria dovrà versare una garanzia definitiva a garanzia di tutti gli obblighi ad essa derivanti dal presente capitolato, sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale.

La garanzia definitiva dovrà essere pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia fideiussoria da corrispondere sarà aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% (dieci per cento); ove il ribasso sia superiore al 20% (venti per cento), l'aumento di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20% (venti per cento).

Le imprese potranno presentare una garanzia d'importo ridotto ai sensi di quanto previsto dall'art. 93 comma 7 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

La garanzia in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

La garanzia definitiva avrà durata pari a quella del contratto e potrà essere svincolata ai sensi dell'art. 103 comma 5 del predetto Decreto.

Il Comune di Genova ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per l'esecuzione del servizio, nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore. Il Comune di Genova ha inoltre il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

Il Comune di Genova può richiedere all'appaltatore la reintegrazione della cauzione ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'appaltatore.

ART. 7 - IMPEGNI DEL COMUNE DI GENOVA

Per la gestione operativa del contratto il Comune nominerà, prima del formale ordine, un **“Direttore dell'Esecuzione del Contratto” (DEC)**, responsabile dei rapporti con l'aggiudicatario dell'appalto per l'esecuzione del contratto

Il DEC potrà dare all'aggiudicatario eventuali indicazioni tecnico-funzionali tese alla piena riuscita delle attività nel rispetto delle finalità generali del progetto; tali eventi non daranno luogo a variazioni dell'importo della prestazione.

Il RUP, sentito il DEC potrà anche disporre la temporanea sospensione di alcune o di tutte le attività, sia per carenze imputabili all'aggiudicatario, sia per motivi organizzativi dell'Amministrazione, senza per questo dare adito a riserve da parte dell'aggiudicatario.

Il Comune di Genova metterà a disposizione della Ditta aggiudicataria:

- la piattaforma hardware/software di base necessaria;

- ogni e qualsiasi dato reperibile presso gli uffici comunali, necessario o anche solo utile all'attività della Ditta.

ART. 8 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire il corretto svolgimento del servizio e assumere tutti i necessari accorgimenti per espletare la stessa nel rispetto delle indicazioni riportate nei documenti di gara, secondo i termini e le modalità contenute nell'offerta presentata e nell'ambito degli indirizzi e delle direttive fissati dal Comune di Genova.

Per la gestione operativa del contratto l'aggiudicatario nominerà, subito dopo la stipula del contratto, un "Capo Progetto Fornitore" (CPF) con il compito di rappresentare e impegnare l'aggiudicatario nella fase esecutiva del contratto. Tale responsabile operativo dovrà essere l'unico interlocutore e referente del DEC ogni qualvolta si presentino problemi, sia nella fase realizzativa, che in quelle successive di avviamento, personalizzazione, manutenzione ed assistenza.

Le funzioni principali del CPF sono:

- coordinare le attività del personale addetto al servizio in stretta collaborazione col DEC ;
- garantire lo svolgimento delle attività mantenendo i livelli previsti dal contratto, segnalare eventuali interruzioni o degradi del servizio nonché suggerire azioni e/o procedure volte al miglioramento del servizio erogato;
- recepire ed attuare le eventuali azioni correttive indicate periodicamente dal DEC nonché supportare ogni cambiamento proposto;
- presentare, con la cadenza prevista dal contratto, la documentazione a supporto del monitoraggio dell'appalto.

Tutte le comunicazioni ufficiali della Ditta in merito all'appalto dovranno essere indirizzate al RUP ed, eventualmente, in copia a terzi da lui indicati. Analogamente tutte le comunicazioni del Comune saranno indirizzate al CPF.

La Ditta è obbligata ad applicare integralmente, a favore dei propri dipendenti, tutte le norme contenute nel contratto nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali e per il settore di attività e per la località dove sono eseguite le prestazioni; essa è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

Essa si impegna a trasmettere al Comune di Genova, prima dell'inizio delle attività, la documentazione di avvenuta denuncia agli Enti Previdenziali, ove necessario, Assicurativi ed Antinfortunistici.

La Ditta è altresì obbligata a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti dalla vigente normativa, nonché quelle connesse al rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori introdotte dal D.Lgs. 81/9.4.2008.

Per ogni inadempimento rispetto agli obblighi di cui al presente articolo, accertato dagli Enti competenti e per il quale verrà richiesto il pagamento, il Comune di Genova effettuerà trattenute su qualsiasi credito maturato a favore dell'appaltatore per l'esecuzione dei lavori e procede, in caso di crediti insufficienti allo scopo, all'escussione della garanzia fideiussoria.

La Ditta aggiudicataria assume l'obbligo di tenere indenne in ogni tempo l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite, danni, costi, risarcimenti e quant'altro chiunque possa avanzare e/o pretendere per la presunta violazione di diritti d'Autore, marchi di fabbrica, brevetti e simili, italiani o stranieri, derivanti dalla presente prestazione o dal suo uso.

La Ditta e l'Amministrazione si impegnano a darsi reciprocamente immediata notizia di qualsiasi azione o questione di terzi di cui siano venute a conoscenza relativamente a quanto sopra.

La Ditta assumerà a sue spese la difesa contro tale azione e terrà a suo carico gli oneri eventualmente conseguiti nei confronti del terzo attore.

Tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti al presente servizio sono a carico della Ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria è tenuta alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale dell'aggiudicatario non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate da parte della medesima, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.

La suddetta Ditta si impegna inoltre a non utilizzare per finalità diverse ed estranee al progetto, né a diffondere, la documentazione elaborata dal e per il Comune nell'ambito del progetto stesso.

L'Amministrazione Comunale è esonerata e dovrà essere ritenuta indenne da ogni responsabilità relativa ad eventuali incidenti e responsabilità civili verso terzi derivanti dall'espletamento dell'incarico affidato ed in genere per tutti i danni per i quali potrebbe essere chiamata a rispondere, restando a totale ed esclusivo carico della ditta aggiudicataria ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

La ditta appaltatrice tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n.136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al presente appalto.

Ai sensi dell'art.3 della legge n.136/2010 e del D.L. n.187 del 12.11.2010:

- i pagamenti devono avvenire esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a garantire la tracciabilità delle operazioni
- i contraenti hanno l'obbligo di comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica

I contraenti hanno l'obbligo di indicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi nonché provvedono altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Saranno a carico del contraente i contrassegni telematici sostitutivi della marca da bollo da apporre sul contratto.

ART. 9 - SUBAPPALTO

Il subappalto è ammissibile nei limiti ed alle condizioni disciplinate all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 e l'eventuale ricorso a tale istituto dovrà essere dichiarato in sede di presentazione della documentazione di gara.

Le imprese partecipanti devono dichiarare in sede d'offerta la parte di prestazione che intendono eventualmente subappaltare a terzi, nel rispetto dei limiti di legge e disposti dall'art. 105, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016.

L'accettazione del subappalto è subordinata alla verifica dei requisiti di capacità tecnica, nonché a quelli di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e a quant'altro stabilito dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016

ART.10 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione avverrà secondo la seguente scansione:

- canone Help Desk ed assistenza applicativa:
 - bimestrale posticipata

Le fatture dovranno essere intestate a:

Comune di Genova – Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City i – Via di Francia 3 - 16149 Genova (P.I. 00856930102)

Il pagamento delle fatture, complete di tutti i dati necessari, avverrà nei tempi di legge.

La liquidazione è subordinata alla verifica della regolarità della prestazione ed alla regolarità del D.U.R.C. L'irregolarità del D.U.R.C. comporterà la sospensione del pagamento delle fatture e l'interruzione della decorrenza dei termini di pagamento.

Sono a carico della ditta aggiudicataria le eventuali spese e/o costi connessi al mezzo di pagamento prescelto.

Ai sensi dell'art. 25 del D.L. n. 66/2014, la Ditta aggiudicataria dovrà trasmettere le fatture di cui alla presente gara nel formato Fattura PA, tramite il Sistema di Interscambio, come da L. n. 244/2007 art. 1, commi da 209 a 213 e D.M. 3 aprile 2013, n. 55.

Tali fatture dovranno riportare:

- il codice identificativo: **HZNDOD**
- il codice C.I.G. **9552506154**

In mancanza di tali Codici, la fattura verrà rifiutata.

Oltre a detti Codici, al fine di rendere più facilmente identificabile e più celermente pagabile il documento contabile, ogni fattura dovrà contenere il numero d'ordine relativo all'appalto, che sarà comunicato al momento dell'ordinativo, e gli estremi del provvedimento di assegnazione della gara.

La fattura dovrà altresì contenere tutti i dati previsti dall'art. 21 D.P.R. n. 633/1972 (compresa l'indicazione separata di imponibile, aliquota Iva, imposta totale, ecc.) inserendo l'annotazione obbligatoria "scissione dei pagamenti" e la descrizione delle prestazioni.

La mancata annotazione della dicitura "scissione dei pagamenti" determinerà l'irregolarità della fattura che verrà scartata dal sistema e potrà comportare sanzioni nei confronti di entrambi i soggetti (il Comune che, avendo ricevuto la fattura senza la corretta annotazione, non provveda a richiedere la regolarizzazione al fornitore, è responsabile in solido con quest'ultimo).

Per la liquidazione delle fatture si applica il meccanismo del c.d. "split payment" che prevede per gli Enti Pubblici l'obbligo di versare all'Erario l'Iva esposta in fattura dai fornitori, ai quali verrà corrisposto soltanto l'imponibile.

Nel caso di pagamenti di importo superiore a € 5.000, il Comune, prima di effettuare il pagamento a favore del beneficiario, provvederà a una specifica verifica presso l'Agenzia delle Entrate, ai sensi di quanto disposto dall'art. 48 bis del DPR n. 602/1973.

In caso di mancato pagamento del subappaltatore, ossia in caso di mancata esibizione delle fatture quietanzate da parte dell'affidatario, la stazione appaltante sospende il successivo pagamento in favore dell'appaltatore medesimo.

In applicazione di quanto previsto dall'art. 30, comma 5 bis, del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, dall'importo di ciascuna fattura sarà operata una ritenuta dello 0,50% al fine di attuare l'eventuale intervento sostitutivo della stazione appaltante in caso di inadempienza contributiva da parte dell'esecutore. Le ritenute verranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di collaudo e previo rilascio del DURC.

ART. 11 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Appaltatore si impegna a rispettare tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010, sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010 e del D.L. n. 187/2010:

- i pagamenti devono avvenire esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a garantire la tracciabilità delle operazioni;
- i contraenti hanno l'obbligo di comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica.

I contraenti hanno l'obbligo di indicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi nonché provvedono altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

La violazione degli obblighi di tracciabilità previsti dalla legge n. 136/2010 e dal presente Disciplinare di Gara comporta la risoluzione del contratto.

ART. 12 - ONERI E SPESE

Sono a carico della società affidataria gli oneri di bollo, tutti gli oneri fiscali e le eventuali spese contrattuali.

Prima della stipula del contratto in forma digitale, la ditta aggiudicataria dovrà inviare, a mezzo posta alla Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City, una marca da bollo del valore di € 16,00 o l'attestazione di avvenuto pagamento tramite modello F24. In alternativa, la ditta aggiudicataria potrà provvedere acquistando una marca da bollo da € 16,00 con data successiva alla presente comunicazione: tale marca da bollo dovrà essere attaccata su un foglio di carta intestata e annullata con tratto a penna, dichiarando che la marca è relativa alla RDO in oggetto. La documentazione dovrà essere poi scansionata e trasmessa all'indirizzo email: mrottoli@comune.genova.it e a dirinformatica@comune.genova.it.

ART.13 - VERIFICHE, CONTROLLI E PENALI

La Civica Amministrazione si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che il soggetto aggiudicatario nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte dello stesso, di tutte le disposizioni contenute nel presente documento e nell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico funzionali", delle caratteristiche e modalità di esecuzione contenute nell'offerta nonché sul rispetto di quanto previsto dal contratto.

Qualora dovessero risultare delle difformità, il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, pena l'applicazione delle penalità più oltre indicate.

La Ditta aggiudicataria non sarà peraltro ritenuta responsabile per il mancato o tardivo adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto qualora detto adempimento o tardivo adempimento sia dovuto direttamente od indirettamente a causa di forza maggiore. Tutti i termini, in questo caso, risultano prolungati di un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore che ha provocato l'inadempimento o il tardivo adempimento.

In ogni caso, il soggetto aggiudicatario, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste, formulate dall'Amministrazione e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei diritti stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.

Per i Livelli di Servizio relativi ai servizi oggetto del presente appalto saranno applicabili le penali previste dall'Allegato 3 - "Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software".

Fatta salva l'applicazione delle penali di cui al comma precedente, che verrà calcolata su base trimestrale, l'Amministrazione Comunale si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpe dell'aggiudicatario.

Disposizioni varie:

- ogni formale contestazione alla ditta inadempiente sarà notificata per iscritto e la ditta stessa potrà esprimere le sue deduzioni entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della stessa
- il provvedimento applicativo della penale sarà assunto dalla Civica Amministrazione e verrà notificato alla ditta in via amministrativa
- le penali a carico della ditta aggiudicataria potranno essere prelevate dalle somme dovute per le attività in corso o prelevate dall'ammontare della cauzione di cui all'art. 4; la ditta, in tale secondo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore la cauzione nel termine di dieci giorni solari da quella dell'invito a farlo, sotto pena di decadenza dal contratto e dalla perdita della cauzione; la cauzione verrà incamerata senza bisogno di atti giudiziari.
- le penali maturate potranno essere assolte anche attraverso la prestazione di servizi informatici di pari valore, dichiarato congruo dal Dirigente responsabile competente, nei modi e nei tempi da concordarsi con la ditta aggiudicataria.

ART. 14 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

E' facoltà dell'Amministrazione comunale risolvere di diritto il contratto ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere ed eventuale conseguente esecuzione d'ufficio, a spese della Ditta assegnataria, qualora l'impresa aggiudicataria non adempia agli obblighi assunti

con la stipula del contratto con la perizia e la diligenza richiesta nella fattispecie, ovvero per gravi e/o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali o per gravi e/o reiterate violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ovvero ancora qualora siano state riscontrate irregolarità non tempestivamente sanate che abbiano causato disservizio per l'Amministrazione, ovvero vi sia stato grave inadempimento della Ditta stessa nell'espletamento del servizio in parola mediante subappalto non autorizzato, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto, ovvero ancora vi sia stata violazione di brevetti industriali e diritti d'autore.

In particolare si potrà procedere alla risoluzione anticipata ed unilaterale del contratto dopo un numero di inadempienze, anche non consecutive, che abbiano comportato l'irrogazione di penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale.

Nei casi di cui sopra il Comune procederà alla contestazione degli addebiti e fisserà un termine perentorio, non inferiore a giorni 15, entro il quale la Ditta dovrà uniformarsi agli standard richiesti ovvero agli obblighi normativi e/o contrattuali: la contestazione verrà effettuata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Il contratto si intenderà risolto di diritto alla scadenza del termine prefissato, in mancanza di tempestivo integrale adempimento.

Costituiscono motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'Art. 1456 C.C. (Clausola risolutiva espressa), le seguenti fattispecie:

- a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50
- b) esito negativo del collaudo dopo 2 collaudi svolti con esito non positivo (sospesi con rinvio)
- c) grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali
- d) il rifiuto a procedere alla sostituzione del personale riconosciuto non idoneo all'espletamento del servizio o l'eventuale ripetersi di casi di inidoneità dello stesso;
- e) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni
- f) transazioni di cui al presente appalto non eseguite avvalendosi di Istituti Bancari o della società Poste Italiane S.p.A., o degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione, ai sensi del comma 9bis dell'art. 3 della Legge n. 136/2010

Si applica l'art. 108 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

Non potranno essere intese quale rinuncia alla risoluzione di cui al presente articolo eventuali mancate contestazioni a precedenti inadempimenti, per i quali la stazione appaltante non abbia provveduto in tal senso, anche per mera tolleranza, nei confronti dell'appaltatore.

ART. 15 - RECESSO DAL CONTRATTO

Per la disciplina del recesso dal contratto si applica l'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016.

ART. 16 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 105, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016, è vietata la cessione totale o parziale del contratto.

Se questa si verificherà, l'Amministrazione avrà diritto di dichiarare risolto il contratto per colpa della Ditta, restando impregiudicato il diritto di ripetere ogni eventuale ulteriore danno dipendente da tale azione.

ART. 17 - CESSIONE DEL CREDITO

È consentita la cessione del credito già maturato, purché la stessa sia stata regolarmente notificata alla Civica Amministrazione e dalla stessa accettata, nel rispetto dei casi espressamente previsti dalla legge in vigore.

Ai sensi dell'art. 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016, si applicano le disposizioni di cui alla legge 21 febbraio 1991, n. 52. Ai fini dell'opponibilità alla stazione appaltante, le cessioni di crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alle amministrazioni debtrici. Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le cessioni di crediti da corrispettivo di appalto sono efficaci e opponibili alla stazione appaltante qualora questa non le rifiuti con comunicazione da notificarsi al cedente ed al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione. Resta salva la facoltà per la stazione appaltante, nel contratto stipulato o in atto separato contestuale, di accettare preventivamente la cessione da parte dell'appaltatore di tutti o di parte dei crediti che devono venire a maturazione. In ogni caso la stazione appaltante cui è stata notificata la cessione può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto con questo stipulato.

ART. 18 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Organismo responsabile delle procedure di ricorso: TAR LIGURIA via Fogliensi nn. 2A – 4 – 16145 GENOVA - tel. 0109897100 - PEC: targe-segrprotocolloamm@ga-cert.it.

Termini di presentazione del ricorso: trenta giorni decorrenti dalla comunicazione dell'aggiudicazione oppure dalla piena conoscenza della stessa.

Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le Parti, dall'interpretazione, esecuzione, scioglimento del contratto e del sotteso rapporto giuridico con esso dedotto, saranno devolute alla competente Autorità Giudiziaria - Foro esclusivo di Genova.

ART. 19 - D.U.V.R.I.

Non sono rilevabili rischi interposti per i quali sia necessario adottare relative misure di sicurezza, per cui non è necessario redigere il D.U.V.R.I. (Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenza) e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza.

Il D.U.V.R.I. tuttavia potrà essere predisposto da questo Comune, anche su proposta dell'appaltatore, in caso di modifiche contrattuali di tipo tecnico, logistico o organizzativo, incidenti sulle modalità realizzative. Tale documento potrà inoltre essere integrato su proposta dell'aggiudicatario da formularsi entro 30 giorni dall'aggiudicazione definitiva ed a seguito della positiva valutazione espressa dal R.U.P.

ART. 20 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Per l'esecuzione del presente contratto che comporta il trattamento di dati personali per conto del Comune di Genova, il Comune di Genova, che è titolare autonomo del trattamento dei dati personali, nominerà la società aggiudicataria responsabile esterno del trattamento dei dati personali.

Ai sensi dell'art. 45, punto 8 del Regolamento 679/2016 (GDPR), il responsabile della protezione dei dati personali è la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta i dati personali per conto del titolare.

La società aggiudicataria dovrà possedere adeguati requisiti di esperienza, capacità e affidabilità sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate e per svolgere il ruolo di responsabile esterno del trattamento dei dati personali.

La società, in qualità di responsabile del trattamento, è tenuta a trattare i dati personali nel rispetto dei principi GDPR e attenendosi alle istruzioni del titolare del trattamento.

Oggetto del trattamento:

Le attività della società aggiudicataria comportano il trattamento dei dati personali contenuti nei vari applicativi oggetto degli interventi.

Per l'esecuzione delle attività, servizi, prestazioni della società, il titolare del trattamento mette a disposizione i dati e le seguenti informazioni necessarie: vedi documenti di gara ed in particolare l'All. 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".

La società aggiudicataria è tenuta a:

1. trattare i dati nel rispetto dei principi del trattamento dei dati previsti nel regolamento e solo per i fini indicati dal contratto;
2. trattare i dati secondo le istruzioni documentate del Titolare del trattamento dei dati;
3. garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate formalmente alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza e abbiano ricevuto la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
4. redigere, ai sensi dell'art. 30, p. 2 GDPR, qualora ne ricorrano i presupposti, il registro delle attività di trattamento;
5. tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, che comprendono, tra le altre, se del caso:
 - a. la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
 - b. la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
 - c. la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
 - d. una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento
6. mettere a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi del presente accordo o contratto e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato;
7. informare e coinvolgere tempestivamente il Titolare di tutte le questioni riguardanti il trattamento dei dati personali ed in particolare nel caso di richieste di informazioni, controlli, ispezioni ed accessi da parte del Garante privacy;
8. tenendo conto della natura del trattamento, ad assistere il titolare del trattamento con misure

tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;

9. assistere il titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36, GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento ed in particolare a collaborare nelle comunicazioni di violazioni di dati personali, negli adempimenti della valutazione di impatto e consultazione preventive;

10. concordare con il Titolare del trattamento dei dati il testo dell'informativa privacy (da allegare alla nomina) e assistere il Titolare del trattamento al fine di soddisfare l'obbligo di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato (artt. 12-22 GDPR).

Il Responsabile esterno del trattamento non ricorre ad un altro Responsabile se non previa autorizzazione scritta, del Titolare del trattamento: quando la società aggiudicataria intenda avvalersi di un altro responsabile del trattamento (Sub responsabile) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare del trattamento, è tenuto, pertanto, a richiedere l'autorizzazione alla titolare del trattamento con congruo preavviso.

Nel caso in cui il Responsabile del trattamento (Responsabile primario) ricorra ad un altro Responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare del trattamento, su tale altro Responsabile del trattamento sono imposti, mediante un contratto o un altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel presente atto per il Responsabile del trattamento, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del regolamento.

Nel caso in cui l'altro Responsabile del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile iniziale conserva nei confronti del Titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile anche ai fini del risarcimento di eventuali danni causati dal trattamento salvo dimostri che l'evento dannoso non gli è imputabile (art. 82 p. 1,3).

La società aggiudicataria in qualità di responsabile del trattamento informa immediatamente il titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati.

Per i profili organizzativi e applicativi del presente atto, le parti indicheranno i referenti ed i relativi elementi di contatto.

Nel caso in cui la società aggiudicataria, responsabile esterno del trattamento dei dati, non sia stabilita in UE dovrà designare, ai sensi dell'art. 27, p. 3, un rappresentante in Italia.

La società aggiudicataria è altresì obbligata:

- ad aderire a codici di condotta o ai meccanismi di certificazione;
- su scelta del titolare del trattamento, è tenuta a cancellare o a restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancelli le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

ALLEGATO 1

**Acquisizione di “Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova”
per il periodo di 18 mesi**

REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

Sommario

1. Premessa	3
2. Definizioni e Documenti di riferimento	3
2.1 Definizioni	3
2.1 Documenti di riferimento	4
3. Oggetto dell'Appalto	5
4. Il contesto di riferimento.....	5
4.1 Il contesto organizzativo	5
4.2 Il contesto applicativo	5
5. Definizione dei servizi e modalità di erogazione	8
5.1 Caratteristiche del servizio	10
5.2 Orario erogazione servizio	11
5.3 Modalità di gestione	11
5.4 Modalità operative di gestione del servizio	11
5.5 Monitoraggio e tuning del sistema	12
5.6 Sede di lavoro e personale addetto	13
5.7 Caratteristiche del personale	13
5.8 Avvio del servizio	14
5.9 Piano di subentro	14
6. Pacchetto di giornate per servizi complementari	14
7. Livelli di servizio (SLA) e penali	15
8. Figure di riferimento del servizio.....	15

1. Premessa

Il sistema informatico in esercizio presso il Comune di Genova è di supporto a numerose funzioni istituzionali. In particolare le funzionalità di ‘Protocollo generale della corrispondenza’, ‘Gestione degli Atti Amministrativi’, ‘Gestione Documentale’, rilascio ‘Permessi rottura suolo pubblico’, ‘Sportello online dell’Edilizia’ e ‘Servizi Socio-Assistenziali’ si appoggiano ciascuna a specifici applicativi informatici.

La maggior parte delle funzioni in oggetto sono prevalentemente trasversali all’ente, coinvolgendo la struttura organizzativa interna nel suo complesso e, di conseguenza, un elevato numero di operatori. Altre invece garantiscono direttamente online un servizio a cittadini/imprese. Proprio per queste caratteristiche i sistemi informatici sopra elencati sono particolarmente critici per il buon funzionamento dell’ente e richiedono una continua e puntuale attività di assistenza e monitoraggio.

Per questi motivi e comunque nell’ottica dell’ottimizzazione dei costi di gestione del software applicativo nonché del contenimento degli oneri organizzativi e gestionali dell’amministrazione, il Comune di Genova, da diversi anni, ha acquisito sul mercato il servizio di help desk applicativo attraverso procedure negoziali. In prossimità della scadenza del contratto in essere e nella necessità di dare continuità al servizio, si intende procedere all’apertura di una nuova procedura di gara.

L’obiettivo di questo documento è quello di definire i requisiti tecnici e gli aspetti organizzativi per la gestione del servizio di help desk oggetto della fornitura, relativamente agli applicativi citati sopra.

2. Definizioni e Documenti di riferimento

Le condizioni e modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nel documento allegato “Condizioni particolari di contratto”.

Per quanto non previsto nel citato documento si rinvia alle disposizioni di Legge e di Regolamento vigenti in materia.

2.1 Definizioni

- **Agenzia per l’Italia Digitale (AgID)**, l’agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell’Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell’utilizzo delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione.
- **Amministrazione (o Stazione Appaltante o Ente)**: Il Comune di Genova che indice la presente procedura negoziata, in qualità di stazione appaltante.
- **Applicazione (o Applicativo o Software)**: il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali.
- **CAD**: Codice dell’Amministrazione Digitale, Decreto Legislativo 82/2005 e ss.mm.ii.
- **Codice dei contratti**: Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture - Decreto Legislativo 50/2016 e ss.mm.ii.
- **DBMS**: Data Base Management System. Sistema di gestione del database. RDBMS è un particolare tipo di DBMS che utilizza una struttura relazionale.
- **Esercizio (messa in esercizio o produzione o messa in produzione)**: si intende l’avvio definitivo dei sistemi su dati ufficiali (successivo alle fasi di test).

- **Fornitore (o Impresa):** l'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato dell'erogazione dei servizi.
- **Offerente (o soggetto offerente):** ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara.
- **AOO:** Area Organizzativa Omogenea
- **U.O.:** Unità Organizzativa della struttura organizzativa interna dell'Amministrazione
- **E-Praxi:** applicativo per la gestione degli Atti Amministrativi
- **EnGramma (ex Auriga):** piattaforma di gestione Documentale, Protocollo, Atti Amministrativi
- **Monic@:** applicativo per la gestione dei Permessi Rottura Suolo Pubblico e Occupazione Suolo a fini edili
- **Geoworks:** nuovo applicativo per la gestione dei Permessi Rottura Suolo Pubblico e Occupazione Suolo a fini edili
- **SISA:** Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali
- **Portale servizi on line:** piattaforma web che consente l'utilizzo di vari servizi on line per cittadini e imprese
- **SUE:** Portale Sportello Unico dell'Edilizia
- **PagoPA:** Sistema dei pagamenti elettronici della Pubblica Amministrazione
- **SPID:** Sistema Pubblico di Identità Digitale
- **HD:** Assistenza HelpDesk
- **AA:** Amministrazione di Sistema
- **HDA:** Assistenza agli amministratori dell'applicativo
- **giorno festivo:** sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana
- **giorno feriale:** giorno non festivo
- **orario lavorativo:** tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30
- **ora lavorativa:** periodo di 60 minuti consecutivi in orario lavorativo
- **giorno lavorativo** periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi

2.1 Documenti di riferimento

Oltre al presente Allegato 1, i documenti di riferimento per la gara in termini di contesto, caratteristiche tecniche ed elementi economici sono:

- Allegato 2 – Architettura di rete e Server Farm
- Allegato 3 – Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software
- Allegato 4 – Elementi di valutazione e relativi punteggi
- Allegato 5 – Schema dell'offerta tecnica
- Allegato A – DGUE
- Allegato B – Modello di dichiarazioni integrative al DGUE
- Allegato C – Clausole di Integrità
- Allegato D – Informativa Privacy
- Allegato E – Protocollo intesa ASSE.CO

Nel prosieguo del presente documento tali allegati sono indicati come “**Documenti di gara**”.

3. Oggetto dell'Appalto

La fornitura dovrà comprendere i seguenti servizi:

- 1) il servizio di assistenza applicativa di supporto agli operatori e di amministrazione dei sistemi informatici denominati EnGamma, E-Praxi, Monic@, Geoworks, SUE, SISA in tutte le fasi dei relativi processi.

All'interno della fornitura dovrà essere previsto un pacchetto di 30 giornate/uomo finalizzate ad attività complementari come specificato al paragrafo 6.

Nel prosieguo del presente documento verranno dettagliate le specifiche tecniche del servizio.

I servizi sopra indicati sono meglio dettagliati al successivo Art. 5.

Per quanto riguarda le modalità di erogazione dei servizi richiesti ed i relativi livelli di servizio, si fa riferimento all'Allegato 3 – Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software e dei servizi ICT.

L'impresa dovrà eseguire la prestazione in oggetto in assoluta conformità a quanto stabilito nel documento "Condizioni particolari di contratto", nei suoi allegati e negli altri atti richiamati nel documento medesimo, nonché secondo l'offerta presentata dall'Impresa stessa in sede di gara.

4. Il contesto di riferimento

4.1 Il contesto organizzativo

La maggior parte delle funzioni gestionali a cui fanno riferimento gli applicativi in oggetto sono, per loro natura, trasversali all'organizzazione. I servizi online sono invece utilizzati dall'utenza esterna (cittadini/professionisti/impresе) in particolare quelli legati al SUE. Il servizio di assistenza può essere quindi richiesto da tutti gli operatori attivi presso la struttura interna nel suo complesso e dai soggetti esterni all'Ente fruitori dei servizi.

L'organigramma dell'Amministrazione è composto da diverse Unità Organizzative denominate Aree, Direzioni, Settori, Servizi, Uffici. La struttura interna responsabile del servizio di assistenza applicativa è la Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City.

Nella maggior parte dei casi le richieste vengono risolte telefonicamente o tramite collegamento remoto, in alcuni casi è invece necessaria la presenza di un tecnico direttamente presso gli uffici degli utenti.

4.2 Il contesto applicativo

Il servizio si riferisce nello specifico agli applicativi:

- **Gestione Documentale e Protocollo** (EnGamma - ex Auriga): piattaforma applicativa che comprende tutte le funzionalità standard di un sistema di Document Management (caricamento/aggiornamento unità documentaria, versioning, creazione folder, lock, unlock, check-in, check-out, ricerche full text).

Nel sistema è integrato un modulo per la gestione delle caselle di posta (scarico dei messaggi in arrivo, invio mail, presa in carico e assegnazione agli uffici, monitoraggio) nonché un motore di BPM (Business Process Management) per la modellazione e gestione dei processi di lavoro.

La piattaforma comprende il modulo per la gestione del Protocollo Informatico in linea con la normativa vigente (DPR 445/2000-DPCM 3/12/2013 e successive regole tecniche) e permette l'intera gestione dei documenti sia nel formato tradizionale, cartaceo, che in quello elettronico:

- Registrazione documenti in entrata, in uscita, tra uffici;
- Iter registrazioni: presa in carico, classificazione, fascicolazione, smistamenti interni e assegnazione, variazioni delle registrazioni;
- Ricerche documenti/fascicoli;
- Estrazioni e statistiche documenti/fascicoli;
- Stampa registro;
- Interoperabilità: gestione della casella Pec istituzionale e altre caselle integrate, registrazione dei messaggi a protocollo generale, invio messaggi in uscita tramite Pec, consultazione indice PA;
- Amministrazione: inserimento/modifica utenti, inserimento/modifica struttura organizzativa interna, creazione profili utente e abilitazione alle funzioni, inserimento/modifica Titolare di classificazione.

Tutti i moduli applicativi, compresi quelli di amministrazione, sono fruibili tramite interfaccia web.

Negli anni questa piattaforma è diventata la repository della maggior parte del patrimonio documentale dell'ente. Proprio per garantire questo obiettivo le funzioni base sono disponibili anche tramite webservices in modo da permettere una facile integrazione da parte di tutti gli applicativi che producono/ricercano documenti. Il servizio di assistenza deve necessariamente comprendere il supporto specifico all'utilizzo dei servizi (web-services) rivolto ai tecnici, interni o esterni, al fine di facilitare l'integrazione dei vari sistemi informatici col sistema documentale. Comprende, inoltre, l'assistenza a diversi moduli software che si appoggiano al sistema EnGamma per la gestione dei documenti legati alla specifica funzionalità (es. Albo pretorio). Gli operatori attualmente abilitati all'utilizzo del sistema, principalmente relativi alla funzione di Protocollo, e che usufruiscono del servizio di assistenza, sono circa **1.800** distribuiti su tutta la struttura organizzativa interna.

- **Gestione Atti Amministrativi** (E-Praxi): è l'applicativo web-based per la gestione dell'iter delle determinazioni dirigenziali, delibere e altri atti. Consente la dematerializzazione degli atti grazie alla possibilità di generare documenti originali digitali.
 - Registrazione atti ed inserimento eventuali allegati;
 - Firma digitale degli atti;
 - Iter documenti: suddivisione dell'iter in fasi (es. istruttoria tecnica, contabile e conclusiva), in ciascuna fase sono abilitate attività coerenti al contesto applicativo (es. cambio assegnazione, smistamento, modifica registrazione, redazione pareri...);
 - Assegnazione eventuali quote contabili a progetti di bilancio;
 - Ricerche atti;
 - Estrazioni e statistiche atti;
 - Amministrazione: gestione credenziali accesso, struttura organizzativa e profili/ruoli utente.

Il personale dell'Ente attualmente abilitato all'utilizzo di E-Praxi e che usufruisce del servizio di assistenza è quantificabile in circa **900** unità.

Nota:

Il sistema di gestione documentale (EnGamma) in uso presso il Comune di Genova, comprende, in modo integrato, anche il modulo di Gestione Atti Amministrativi, funzione ad oggi ancora supportata dal software denominato EPraxi specificato sopra.

Attualmente è in corso il processo di migrazione al nuovo modulo di EnGamma. Infatti sono già attivi sul nuovo sistema i moduli relativi a Albo Pretorio e Ordinanze della Mobilità.

Nei prossimi mesi è prevista l'attivazione delle funzioni relative alle altre tipologie di atti (Determine Dirigenziali, Delibere di Giunta e di Consiglio).

Il vecchio sistema EPraxi rimarrà comunque in consultazione per tutti i dati pregressi.

Considerato che la funzione di gestione atti è di competenza di tutte le strutture tecnico-amministrative nonché dei vari organi politici (Giunta, Consiglio, Sindaco) e che il sistema viene quindi utilizzato in modo capillare all'interno dell'ente da un numero elevato di operatori, il passaggio alla nuova versione è particolarmente critico. Il servizio di assistenza, durante tutta la fase di transizione, diventa quindi strategico per favorire e facilitare al massimo l'operazione di migrazione e dovrà inevitabilmente farsi carico di rispondere a un numero di richieste sicuramente più alto della media normale.

- **Permessi Rottura Suolo ed Occupazione Suolo Pubblico** (Monic@ - gestione pratiche ante 15/11/2022 e Geoworks – gestione pratiche dal 15/11/2022): è l'applicativo web-based per la gestione dei procedimenti per le istanze di Rottura Suolo Pubblico, Occupazione Suolo a fini edili, Toponomastica dalla loro presentazione all'Amministrazione fino alla chiusura della pratica. Consente l'intera gestione dei documenti nel formato elettronico e permette a cittadini ed aziende (Grandi e Piccoli Utenti) di seguire tutte le fasi dell'iter ed intervenire tempestivamente quando è prevista un'interazione (compilare l'istanza, allegare documenti, stampare autorizzazioni e moduli di pagamento, impostare date di inizio e fine lavori, ecc.).
 - Gestione procedimenti Rottura Suolo Urgente e Ordinaria (piccoli e grandi utenti);
 - Gestione procedimenti Occupazione Suolo a fini edili Urgente e Ordinaria:
 - Dehors;
 - Dissuasori;
 - Passi carrabili e ponteggi
 - Permessi brevi;
 - Eventi
 - Ascensori
 - Gestione procedimenti Toponomastica;
 - Registrazione al portale dei Servizi on Line;
 - Iter Pratiche: presa in carico dell'istanza in base alla tipologia della pratica e la localizzazione dell'intervento, protocollazione dell'istanza tramite WS al Protocollo Generale, richiesta pareri ad Aster, Polizia Municipale ed altri Enti esterni, gestione dei pagamenti, chiusura pratica;
 - Ricerche Pratiche e Documenti;
 - Estrazioni e statistiche;

- Amministrazione: inserimento/modifica e cancellazione utenti, interventi correttivi da menù (reset password, abilitazione permessi, selezione ruoli, gestione gruppi, ecc.);
- Gestione di problematiche o dubbi sulle anagrafiche;
- Segnalazione al fornitore in caso di eventuali bug.

Gli operatori attualmente abilitati all'utilizzo del sistema e che usufruiscono del servizio di assistenza, sono circa **400** distribuiti tra i Municipi, la Direzione Governo e Sicurezza dei Territori Municipali, la Direzione Facility Management e la Polizia Municipale, a questi vanno aggiunti gli utenti esterni (Aster, cittadini ed imprese).

Nota:

L'applicativo Monic@, ormai tecnologicamente obsoleto, è stato sostituito dal nuovo software denominato Geoworks attivo dal 15 novembre 2022. Le pratiche però aperte a questa data e non ancora concluse, continueranno ad essere trattate con lo stesso sistema. Pertanto, l'applicativo Monic@ rimarrà in esercizio fino alla chiusura di tutte le pratiche attive, presumibilmente fino a tutto il 2024. In questo periodo l'assistenza dovrà essere garantita per entrambi i sistemi.

- **Portale Sportello Unico dell'Edilizia (SUE)**: piattaforma per la presentazione online delle pratiche di edilizia privata e la loro successiva gestione.

Il sistema è composto da diversi moduli:

- Front Office: permette ai professionisti la presentazione online delle pratiche di Edilizia Privata e di Opere Strutturali attraverso un percorso di navigazione impostato nella banca della conoscenza. L'accesso al sistema avviene tramite autenticazione SPID. Integrato con il sistema dei pagamenti elettronici PagoPA. Successivamente all'invio della pratica, l'istanza viene protocollata automaticamente, vengono inviate tramite Pec le conferme di ricezione e di avvio del procedimento. La pratica viene quindi inviata al sistema di Back Office.
- Back Office: permette agli uffici competenti di seguire l'iter delle pratiche edilizie acquisite da FO (richiesta integrazioni, assegnazione agli uffici, invio comunicazioni, chiusura pratica, statistiche).
- Portale Integrazioni: permette ai professionisti di presentare online le eventuali integrazioni alle pratiche di Edilizia Privata già depositate.

Il servizio di assistenza può essere utilizzato dagli operatori della Direzione Urbanistica e di alcune altre direzioni collegate (circa **180** utenti).

- **Gestione del servizio di assistenza domiciliare (nell'ambito di SISA)**: è l'applicativo web-based per la gestione del servizio di assistenza domiciliare somministrato da fornitori accreditati e destinato a persone adulte o anziane, include l'erogazione del buono servizi tramite l'integrazione con il sistema di contabilità dell'Ente.
 - Registrazione soggetto tramite acquisizione dati da sistemi integrati;

- Iter proposta di intervento domiciliare: il processo è suddiviso in attività (es. eredita dati assegnazione, definizione e valutazione proposta di intervento, invio dati di progetto al fornitore, eventuali rimodulazioni dell'intervento);
- Rendicontazione interventi tramite portale fornitori;
- Procedura autorizzativa degli interventi rendicontati;
- Gestione delle erogazioni economiche;
- Ricerche soggetti/proposte di intervento;
- Cruscotti per verifica situazione budget e ricerche varie.

Il personale dell'Ente attualmente abilitato all'utilizzo di servizio di assistenza domiciliare e che usufruisce del servizio di assistenza software è quantificabile in circa **120** unità.

- **Gestione del reddito di cittadinanza (nell'ambito di SISA):** è l'applicativo web-based per la gestione dei soggetti e relativi nuclei richiedenti il reddito di cittadinanza. Tale applicativo consente di predisporre i patti per l'inclusione sociale semplificati e complessi e monitorare le attività relative.
 - Registrazione soggetto tramite acquisizione dati da sistemi integrati e gestione dei componenti del nucleo di valutazione sociale (nucleo RDC-ISEE);
 - Gestione dell'iter della pratica e relativi stati della stessa (es. esclusione, decadenza, sospensione);
 - Iter gestione dei patti per l'inclusione sociale: il processo è suddiviso in attività (es. individuazione dell'obiettivo, definizione degli impegni, dei sostegni, monitoraggio degli obiettivi, eventuale definizione dell'equipe multidisciplinare);
 - Invio segnalazioni ai fornitori di servizi per l'attivazione dei sostegni al soggetto beneficiario e ricezione dal fornitore dell'effettiva erogazione dei servizi stessi;
 - Ricerche soggetti/nucleo;
 - Cruscotti per verifica patti e ricerche varie.

Il personale dell'Ente attualmente abilitato all'utilizzo di servizio di gestione del reddito di cittadinanza e che usufruisce del servizio di assistenza software è quantificabile in circa **140** unità.

Nota: nel corso del 2023 è prevista l'attivazione graduale di ulteriori 12 moduli applicativi, con dimensioni e funzionalità differenti, nell'ambito del sistema SISA, di cui all'elenco in calce.

Il processo graduale di messa in produzione, programmato a fine aprile 2023, richiederà sicuramente un impegno straordinario in fase iniziale per l'acquisizione delle competenze e comunque un carico di lavoro aggiuntivo a regime in considerazione dei nuovi moduli disponibili e del numero di utenti che lo useranno.

Per ottimizzare i tempi di addestramento del personale addetto all'assistenza e per giungere ad una conoscenza più approfondita della piattaforma SISA, si propone di coinvolgere il personale addetto all'assistenza alla fase finale di test e collaudo previsti nel mese di marzo.

M01	Budget – Gestione del Bilancio delle Politiche Sociali (operativo e risorse)
M02	Residenzialità Minori
M03	Residenzialità Anziani
M04	Domiciliarità Minori

M06	SIUSS e altri flussi informativi verso soggetti interni ed esterni
M05	Domiciliarità Anziani (Manutenzione Evolutiva) Distinta MEV (residuale) e riedizione PID per PSCR
M07	Sportello Sociale, accoglienza e segretariato
M08	Cartella Sociale - con acquisizione di dati in interoperabilità con soggetti interni ed esterni (sanità)
M09	Progetto individuale di assistenza e educativo
M10	Interventi semplificati
M11	Trasporto disabili
M12	Protocollo autorità giudiziaria

5. Definizione dei servizi e modalità di erogazione

In generale, per quanto riguarda le modalità di erogazione dei servizi e di calcolo dei corrispettivi, si fa riferimento a quanto indicato nell'Allegato 3 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

5.1 Caratteristiche del servizio

Il servizio richiesto ha lo scopo di rispondere alle esigenze di assistenza sul funzionamento dei diversi applicativi sopra indicati introdotti a supporto dei relativi procedimenti amministrativi. In particolare il servizio dovrà:

- gestire le segnalazioni di malfunzionamento applicativi, avvalendosi anche dei servizi Help Desk di livello superiore;
- gestire l'amministrazione dei sistemi (creazione utenti, profili di abilitazioni ai dati e alle funzioni);
- fornire informazioni e supporto al corretto utilizzo delle varie funzionalità disponibili nel rispetto delle regole gestionali e delle competenze delle singole strutture organizzative;
- fornire informazioni/chiarimenti relativamente all'applicazione delle specifiche tecniche introdotte dalla normativa vigente in materia;
- fornire supporto tecnico agli sviluppatori interni e ai fornitori di altri sistemi informatici per l'utilizzo dei servizi applicativi attivabili tramite webservices.

I servizi di helpdesk di livello superiore possono essere erogati sia da altro personale interno (sistemisti o esperti specifici) che da fornitori esterni. In quest'ultimo caso, il servizio di assistenza avrà a disposizione i riferimenti utili e dovrà monitorare tutto il processo fino alla risoluzione della richiesta.

Il servizio normalmente verrà erogato con collegamento remoto. Nei casi in cui invece la tipologia della richiesta lo renda opportuno, l'intervento verrà effettuato dal tecnico direttamente presso gli utenti interni (affiancamenti).

5.2 Orario erogazione servizio

Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni feriali secondo il seguente orario:

da Lunedì a Giovedì	dalle 8.30 alle 17.30
Venerdì	dalle 8.30 alle 15.30

5.3 Modalità di gestione

La richiesta dell'utente potrà essere attivata attraverso i canali standard (telefono, mail) messi a disposizione dall'amministrazione per questo servizio.

Le segnalazioni verranno inserite nel sistema di Ticketing, Tracking e Reporting attualmente in uso all'Ente (art. 5 – Allegato 3).

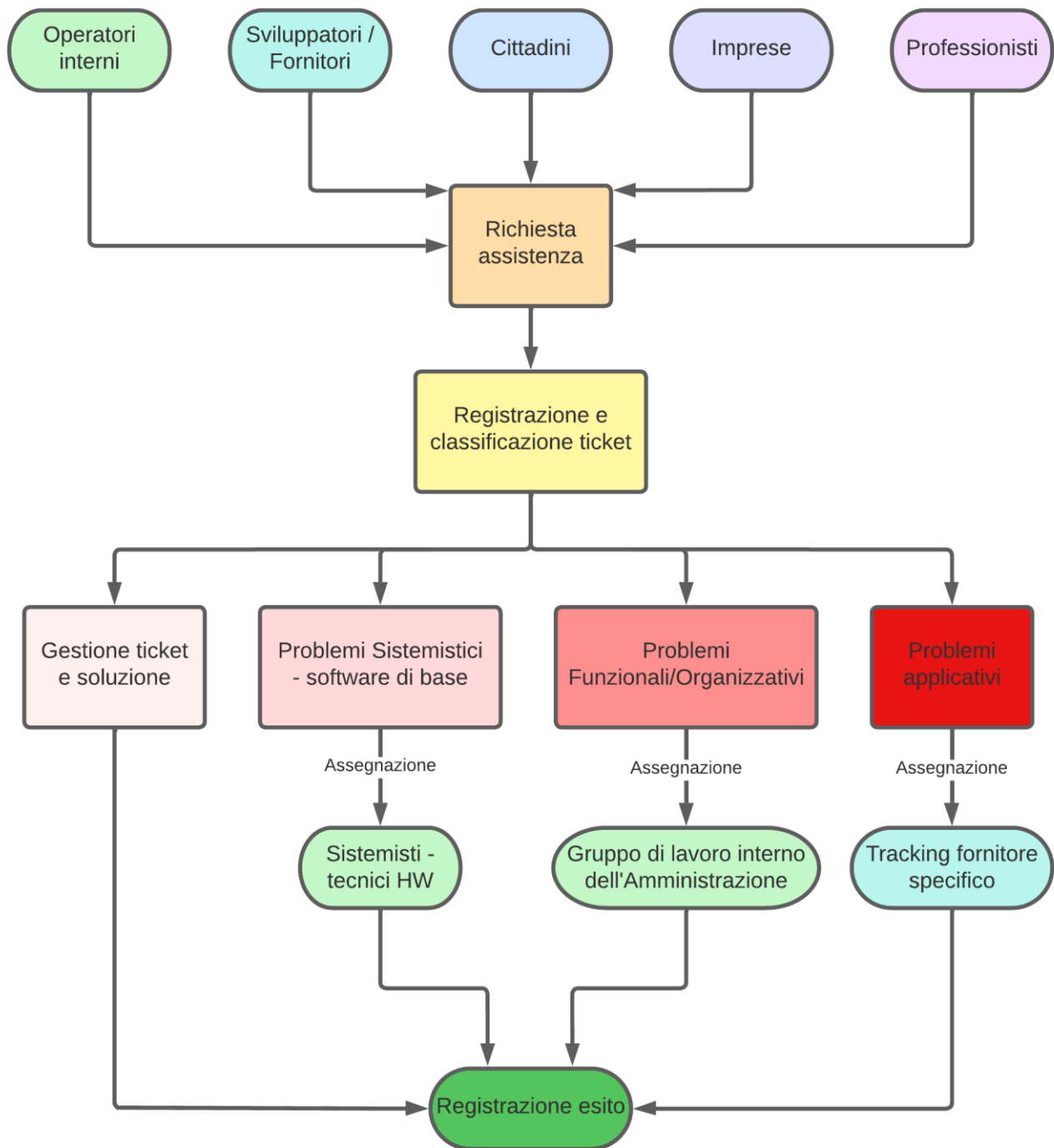
Qualora l'aggiudicatario sia dotato di analogo sistema informatico di gestione helpdesk, sarà facoltà dell'Amministrazione valutare l'utilizzo di tale sistema alternativo; l'eventuale sistema dell'aggiudicatario dovrà comunque permettere la registrazione almeno delle seguenti informazioni:

- Data richiesta
- Utente richiedente e struttura organizzativa
- Descrizione della richiesta
- Classificazione della richiesta per tipologia e gravità
- Tecnico assegnatario
- Esito
- Durata dell'intervento

La disponibilità da parte dei concorrenti di un proprio sistema informatico di gestione helpdesk non rappresenta un elemento di valutazione delle offerte (non sono presenti criteri di valutazione inerenti a questo aspetto).

5.4 Modalità operative di gestione del servizio

Per maggiore chiarezza, si riporta di seguito uno schema funzionale della gestione delle segnalazioni relativamente ai vari sistemi oggetto del servizio.



5.5 Monitoraggio e tuning del sistema

Nell'ambito del servizio dovrà essere utilizzato un sistema di monitoraggio o tracking basato sulla gestione del "Ticket", completo di tutti i riferimenti della richiesta di assistenza.

A questo scopo, potrà essere utilizzato il sistema di gestione centralizzata dell'assistenza tecnica informatica in dotazione al Comune di Genova (Allegato 3 - art. 5) o un sistema alternativo qualora a disposizione dell'Aggiudicatario e valutato preferibile da parte dell'Amministrazione (vedasi par. 5.3).

Le informazioni gestite nel sistema devono permettere il monitoraggio del percorso seguito dalla richiesta in tutto il suo ciclo di vita. Il Ticket nasce nel momento in cui la chiamata dell'utente è accolta e classificata e viene chiuso una volta evaso a fronte del riscontro dell'avvenuta risoluzione del problema.

Il sistema di tracking consentirà di registrare le informazioni salienti sulle attività svolte ed anche i tempi di lavorazione nelle varie fasi.

Periodicamente, con cadenza mensile, saranno presentati all'amministrazione i report descrittivi del servizio erogato (riepilogo interventi, soluzioni e dettaglio dei tempi). Questa attività sarà di supporto all'Amministrazione per la valutazione delle prestazioni e dei livelli di servizio.

Dovranno essere predisposti strumenti che valorizzino al massimo le informazioni raccolte in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio. Tra questi potrà esserci la predisposizione di schede di dettaglio sul procedimento di soluzione del problema, dove possibile costruite in modo da perseguire una sempre maggior autonomia dell'utenza.

Inoltre il servizio proposto dovrà prevedere anche la predisposizione, realizzazione e reporting di indagini di customer satisfaction.

5.6 Sede di lavoro e personale addetto

In considerazione delle caratteristiche degli applicativi e del numero degli utenti potenziali fruitori del servizio, è richiesta la presenza di 2 operatori di helpdesk durante tutto l'orario di erogazione (par. 5.2) e 1 operatore aggiuntivo nell'orario della mattina (9:00 – 13:00).

La sede di lavoro sarà presso gli uffici della Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City sita in via di Francia 3. L'Amministrazione metterà a disposizione gli strumenti operativi per l'effettuazione del servizio:

- linee telefoniche
- stazioni di lavoro collegate alla rete interna
- caselle di posta per la gestione delle richieste

5.7 Caratteristiche del personale

In considerazione della tipologia di servizio che si va ad acquisire, il personale dedicato a queste attività dovrà possedere oltre ai requisiti citati all'art. 7 dell'Allegato 3 – Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software, anche specifiche caratteristiche professionali ed attitudinali.

In particolare:

- buone capacità di ascolto e di relazione con gli utenti finali in modo da supportarli sia nel processo di diagnosi del problema che nella fase di individuazione e applicazione delle possibili soluzioni;
- conoscenza approfondita del servizio in modo da evidenziare ed indirizzare eventuali possibili migliorie;
- metodicità ed accuratezza per le attività di monitoraggio;
- esperienza pluriennale maturata nel settore dell'assistenza agli utenti finali.

Per quanto riguarda invece le competenze tecniche:

- 1) conoscenze di buon livello dei sistemi operativi più diffusi (Windows, Linux);
- 2) conoscenza dei software open source di automazione d'ufficio maggiormente diffusi;
- 3) conoscenza delle problematiche relative a reti LAN;
- 4) buona conoscenza delle caratteristiche e configurazioni dei browser più diffusi, del linguaggio XML e delle metodologie di utilizzo dei webservices;

- 5) buone conoscenze delle caratteristiche e funzionalità dei sistemi di gestione documentale;
- 6) buona conoscenza dell'utilizzo della posta elettronica certificata, della firma digitale e in genere delle tematiche collegate alla dematerializzazione dei documenti nonché alla normativa vigente in materia di innovazione della Pubblica Amministrazione;
- 7) ottima conoscenza dei database ORACLE e capacità di interrogare ed elaborare dati in linguaggio sql;
- 8) conoscenza del sistema pubblico di identità digitale SPID;
- 9) conoscenza del sistema dei pagamenti per le Pubbliche Amministrazioni PagoPA.

5.8 Avvio del servizio

Nella fase di avvio del servizio, il personale della società aggiudicataria verrà affiancato da personale scelto dall'Amministrazione allo scopo di acquisire le competenze specifiche sugli applicativi oggetto del contratto nonché sulle modalità gestionali ed organizzative necessarie per garantire l'efficienza del servizio.

La durata e l'inizio di questa fase è indicata nell'Allegato 3 - par. 4.

5.9 Piano di subentro

Allo scopo di garantire all'Amministrazione la continuità del servizio, la società aggiudicataria, alla fine del contratto ed in caso di subentro di altro fornitore, sarà tenuta a garantire il passaggio delle conoscenze così come previsto nell'Allegato 3 – par.4.

6. Pacchetto di giornate per servizi complementari

Il sistema informatico dell'ente, composto dall'insieme dei moduli applicativi specifici, è in continua evoluzione. Come esposto nei paragrafi precedenti, diversi sistemi, oggetto del servizio di cui al presente capitolato, sono in fase di aggiornamento/migrazione. In particolare:

- Gestione Atti Amministrativi: dismissione dell'attuale sistema denominato EPraxi e migrazione sulla piattaforma documentale EnGamma;
- Permessi Rottura e Occupazione Suolo: introduzione del nuovo applicativo Geoworks a partire dal 15/11/2022 e mantenimento del vecchio software Monic@ fino a chiusura delle pratiche ancora aperte a quella data;
- SISA: avvio in produzione di nuovi moduli applicativi nel corso del 2023.

Tutti i sistemi citati sono a supporto di funzioni critiche ed è quindi necessario ed opportuno garantire un adeguato supporto agli uffici competenti in modo da permettere un efficiente svolgimento dei processi di lavoro.

Si ritiene quindi necessario disporre di un congruo numero di giornate/uomo nell'ambito del presente affidamento da dedicare ad attività di affiancamento e supporto durante tutto il periodo di transizione. In particolare:

- Formazione
- Affiancamenti agli operatori su temi specifici
- Documentazione di supporto all'assistenza (es. elenco faq)
- Supporto tecnico agli uffici nel periodo di assestamento

7. Livelli di servizio (SLA) e penali

Circa i livelli di servizio richiesti, le penali da applicare ed il periodo di garanzia, si fa riferimento a quanto indicato nell'Allegato 3 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

Fra gli SLA indicati in tale allegato all'art. 5, sono vincolanti contrattualmente per il presente servizio solo i seguenti indicatori:

- HD - Assistenza help-desk
- HDA - Assistenza agli Amministratori
- AA - Amministrazione degli applicativi

Gli SLA definiti nella documentazione di gara devono essere garantiti dal Fornitore.

Penali

La Ditta aggiudicataria prende atto che il Comune di Genova, in caso di mancato rispetto degli SLA, potrà applicare le penali di seguito riportate:

- in caso di supero dei limiti relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD) e di Assistenza agli Amministratori dell'applicativo (HDA), si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo (AA), si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo

Le penali non potranno essere comunque superiori al 10% del valore complessivo del contratto.

8. Figure di riferimento del servizio

Le varie attività descritte nel presente capitolato dovranno essere gestite e coordinate, da parte della società aggiudicataria, da un "Responsabile del servizio" (Allegato "Condizioni particolari di contratto" art. 8) che si riferirà alla corrispondente figura dell'Amministrazione. In particolare le loro funzioni saranno in sintesi le seguenti:

Responsabile fornitore

- Coordinare le attività del personale addetto al servizio in stretta collaborazione con il Responsabile interno all'amministrazione;
- garantire l'erogazione del servizio mantenendo i livelli previsti dal contratto, segnalare eventuali interruzioni o degradi del servizio nonché suggerire azioni e/o procedure volte al miglioramento del servizio erogato;
- recepire ed attuare le eventuali azioni correttive indicate periodicamente dal Responsabile dell'amministrazione nonché supportare ogni cambiamento proposto;
- presentare, con la cadenza prevista dal contratto, la documentazione a supporto del monitoraggio del servizio.

Responsabile amministrazione

- Verificare l'efficacia del servizio erogato dalla società aggiudicataria nel rispetto degli obiettivi previsti nel capitolato;

- favorire e supportare il passaggio di conoscenze rispetto ad eventuali aggiornamenti tecnici o organizzativi relativi agli applicativi e alle funzionalità oggetto del servizio;
- valutare l'adeguatezza delle risorse impiegate nel servizio in base ai requisiti espressi nel capitolato;
- valutare il rispetto dei livelli di servizio previsti.



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

**Acquisizione di “Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova”
per il periodo di 18 mesi**

ALLEGATO 2 - Architettura di rete dell’Ente e relativi Server

Il Datacenter del Comune di Genova, costituito da circa 30 server fisici e di circa 540 server virtualizzati è ospitato presso la Server Farm di Liguria Digitale S.p.A.

Tutti i server sono in tecnologia Intel X86 ed utilizzano principalmente i seguenti Sistemi operativi: Microsoft Windows Server 2008, 2012, 2016, 2019; sono inoltre presenti circa 250 virtual server Linux, tipicamente su distribuzioni Red Hat e Centos, utilizzati come Web/Application Server, Database Server, posta elettronica e per altre funzioni ausiliarie.

La maggior parte dei sistemi in produzione risiede su una piattaforma di virtualizzazione Vmware Vsphere definita su due cluster dotati complessivamente di 20 nodi Hpe BL460c interconnessi ad un sottosistema SAN DELL/Emc Vnx-5400.

Ad essa è stata recentemente affiancata una piattaforma di virtualizzazione iperconvergente DELL VxRail dotata di 5 nodi fisici.

Servizio di housing (Server Farm)

La struttura è dotata di sistemi di condizionamento e antincendio, di generatori di energia (Ups) ad alta affidabilità. E' presente inoltre un presidio operativo garantito da personale adeguato.

I sistemi sono installati in una sala dedicata al Comune di Genova.

Per la connettività di rete, sono presenti apparati di rete Cisco in grado di rendere disponibili un adeguato numero di porte ethernet 1Gbps e Fibra ottica a 10 Gbps

L'effettiva disponibilità di porte dipende dall'evoluzione dell'infrastruttura nel tempo; la situazione può e deve essere verificata al momento dell'eventuale avvio di un nuovo progetto.

L'accesso alla rete Internet è garantito da un collegamento ridondato costituito da due apparati di rete interconnessi a 10 Gbps.

La connettività con le circa 250 sedi dell'Ente è garantita attraverso un servizio MPLS gestito dal fornitore dei servizi di connettività e da una rete proprietaria in Fibra Ottica per l'interconnessione a 10 Gbps delle sedi principali.

Tecnologie CLOUD

Nel corso degli ultimi anni la Direzione Tecnologie digitalizzazione e smart City ha gradualmente introdotto l'utilizzo delle tecnologie Cloud migrando su queste infrastrutture alcuni servizi originariamente ospitati on-premise, questo processo ha subito una forte accelerazione anche in relazione alle nuove normative nazionali che promuovono la transizione ai servizi cloud delle Pubbliche Amministrazioni locali e centrali.

In conformità quindi con le nuove linee guida nazionali ed ottemperando alle direttive Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) circa l'individuazione di cloud provider certificati e presenti nel Cloud Marketplace della PA, il Comune di Genova, per tutti i nuovi progetti che richiederanno risorse computazionali, storage e servizi ICT in genere, richiederà prioritariamente l'utilizzo di risorse cloud IaaS, SaaS e PaaS come possibile alternativa alle infrastrutture ICT on-premise.

Le proposte progettuali dovranno pertanto tenere in considerazione i principi cardine per un corretto utilizzo dei servizi Cloud anche in relazione ai costi di gestione dei nuovi progetti individuando efficientemente le risorse ICT necessarie ed evitando la sovrallocazione delle risorse stesse.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

**Acquisizione di “Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a
diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova”
per il periodo di 18 mesi**

**ALLEGATO 3 – Norme Generali per Sviluppo, Manutenzione e Assistenza
del Software del Comune di Genova**

1. DEFINIZIONI	3
2. METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO	3
2.1 Fasi del processo di sviluppo	3
2.2. Modalità di scrittura del codice software.....	4
2.3. Qualità del software	4
Tutto il software prodotto deve essere di buona qualità rispetto	4
3. MODALITA' DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI.....	5
3.1. Modalità di erogazione “continuativa”.....	5
3.2. Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)	5
3.3. Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA)	5
3.4. Servizio di Assistenza Help Desk (HD)	6
4. ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI.....	7
4.1. PRESA IN CARICO:	7
4.2. ESERCIZIO:.....	7
4.3. PASSAGGIO DI CONSEGNA:.....	7
5. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)	7
5.1. SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC).....	8
5.2. SLA relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA)	8
5.3. SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV).....	9
5.4. SLA relativi ai servizi di Sviluppo Software (SVS).....	9
5.5. SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk	10
5.6. Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:.....	11
6. PENALI SLA.....	12
7. REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI.....	12
8. LUOGO DI LAVORO	12
9. GARANZIA DEL SOFTWARE	12

1. DEFINIZIONI

- **Per Manutenzione Correttiva (MAC)** si intende l'attività di manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria o malfunzionamento e volta a riportare il software nello stato in cui esso possa eseguire una funzione richiesta in fase di analisi: comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi.
- **Per Manutenzione Adeguativa (MA)** si intende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed alle modifiche organizzative e normative che dovessero intervenire
- **Per Manutenzione Evolutiva (MEV)** si intende l'attività di manutenzione volta a modificare funzionalità esistenti a seguito di cambiamenti sostanziali dei processi informativi automatizzati o ad apportare migliorie ad aspetti funzionali delle applicazioni non precedentemente concordati con l'Amministrazione nelle fasi di analisi.
- **Per Sviluppo Software (SVS)** si intende l'attività di Sviluppo di una nuova applicazione "ad hoc" ovvero la personalizzazione di un pacchetto software esistente (acquistato, licenziato o acquisito in riuso) ovvero la reingegnerizzazione totale di un pacchetto software di proprietà dell'Amministrazione.
- **Per Assistenza Help Desk (HD)** si intende l'attività di assistenza di primo e secondo livello all'utente sugli applicativi, dalla presa in carico della richiesta alla risoluzione della stessa.
- **Per Amministrazione dell'applicativo (AA)** si intende l'attività di gestione delle autorizzazioni all'accesso e la profilazione degli utenti e dei gruppi di utenti, la valorizzazione e gestione delle tabelle parametrizzate di sistema e comunque la gestione di tutte le funzionalità dedicate specificatamente all'Amministratore.
- **Per Assistenza agli Amministratori dell'applicativo (HDA)** si intende l'attività di assistenza di primo e secondo livello all'Amministratore di Sistema, dalla presa in carico della richiesta alla risoluzione della stessa.

2. METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Per l'erogazione dei servizi di Sviluppo Software (ad "hoc" o personalizzazione di pacchetto esistente o acquisito per riuso – (SVS) o di Manutenzione Evolutiva (MEV) il Fornitore può adottare il modello di ciclo di vita e la metodologia di sviluppo software che ritiene più opportuna al caso in esame, rispettando tuttavia i requisiti minimi di seguito specificati:

2.1. Fasi del processo di sviluppo

Il processo di sviluppo deve essere articolato almeno nelle seguenti fasi, chiaramente definite e distinte, e produrre i documenti e i sistemi software di seguito specificati:

Fase	Documenti	Sistema software
ANALISI DEI REQUISITI UTENTE	Specifica - dettagliata quanto basta a seconda della complessità del problema - dei requisiti	
DISEGNO DELLA ARCHITETTURA	Specifica tecnica dettagliata della modifica al modello concettuale e logico delle funzionalità delle basi dati;	
PROGETTO DI DETTAGLIO, SVILUPPO E TEST	Ulteriori specifiche tecniche, se necessarie; Documentazione dei test che si effettuano per verificare la modifica e sua integrazione	Modifica completa e verificata nell'ambiente di test
COLLAUDO	Documento di collaudo firmato per accettazione dal Fornitore e Rappresentanti dell'Amministrazione (Direzione committente; Tecnologie Digitalizzazione E Smart City)	
RILASCIO	Note per l'Utente Note operative e di gestione (ad uso dei sistemisti e degli addetti alla gestione) Note tecniche del prodotto (ad uso degli addetti alla manutenzione e sviluppo del software e comprensivo delle istruzioni per l'installazione se necessario)	Modifica finale integrata nell'ambiente di produzione

2.2. Modalità di scrittura del codice software

Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si **richiede** che:

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
 - nome;
 - data di creazione;
 - funzioni svolte;
 - modulo chiamante con relativi parametri;
 - modulo/i chiamati con relativi parametri;
 - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
 - data dell'intervento;
 - autore;
 - informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
 - identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

2.3. Qualità del software

Tutto il software prodotto deve essere di buona qualità rispetto alle norme vigenti e alle migliori pratiche professionali e realizzato a regola d'arte. Nel caso il requisito della qualità non sia

rispettato, l'Amministrazione si riserva il diritto di rifiutare il prodotto consegnato e di richiederne l'adeguamento che dovrà avvenire a carico ed oneri del Fornitore. Il Fornitore sarà ritenuto responsabile dei maggiori tempi conseguenti alle esigenze di adeguamento della qualità, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio e delle eventuali penali.

3. MODALITA' DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono definite le modalità di erogazione dei servizi e di calcolo dei corrispettivi.

Servizi	Modalità di erogazione	Remunerazione
Presenza in carico	Una tantum a inizio fornitura	A corpo
Manutenzione Correttiva (MAC)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Adeguativa (MA)	Continuativa	A corpo
Amministrazione dell'applicativo (AA)	Continuativa	A corpo
Assistenza agli Amministratori dell'applicativo (HDA)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Evolutiva (MEV)	A richiesta	Su stima: a ore-giorni o a corpo
Sviluppo Software (SVS)	A richiesta	Su stima: a ore-giorni o a corpo
Assistenza Help Desk (HD)	Continuativa	A corpo
Passaggio di consegna	Una tantum a fine fornitura	A corpo

3.1. Servizi con modalità di erogazione "continuativa"

I relativi servizi si intendono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data di assegnazione fornitura e fino al termine della stessa, durante tutti i giorni lavorativi dell'anno, in accordo con le seguenti procedure:

3.1.1. Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione;
- presa in carico da parte del Fornitore sfruttando apposito sistema di ticketing; avvio delle le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento;
- esecuzione dell'intervento (nel rispetto di quanto indicato alle sezioni 2.2 e 2.3);
- notifica dell'intervento da parte del Fornitore (tramite sistema di ticketing);
- verifica da parte dell'Amministrazione e conferma/rifiuto della risoluzione proposta.

3.1.2. Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA)

- proposta da parte del Fornitore o richiesta dall'Amministrazione;
- approvazione della proposta – eventualmente dopo revisione - da parte della Amministrazione;
- esecuzione dell'intervento;
- notifica dell'intervento da parte del Fornitore (tramite sistema di ticketing);
- verifica da parte dell'Amministrazione e conferma/rifiuto della risoluzione proposta.

3.1.3. Servizio di Assistenza Help Desk (HD)

- chiamata da parte dell'utente dell'Amministrazione tramite linea dedicata (ove prevista); apertura ticket su sistema di ticketing
- risposta da parte del Fornitore e registrazione della chiamata/presa in carico del ticket su apposito sistema
- risoluzione della chiamata da parte del Fornitore e proposta chiusura del ticket/proposta di MAC.
- Accettazione/Rifiuto proposta da parte dell'utente

3.1.4. Servizio di Amministrazione dell'applicativo (AA)

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione;
- presa in carico da parte del Fornitore sfruttando apposito sistema di ticketing; avvio delle le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento;
- esecuzione dell'intervento (nel rispetto di quanto indicato alle sezioni 2.2 e 2.3);
- notifica dell'intervento da parte del Fornitore (tramite sistema di ticketing);
- verifica da parte dell'Amministrazione e conferma/rifiuto della risoluzione proposta.

3.1.5. Servizio di Assistenza all'Amministratore dell'applicativo (HDA)

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione tramite sistema di ticketing/telefono dedicato;
- presa in carico da parte del Fornitore sfruttando apposito sistema di ticketing; avvio delle le procedure necessarie per l'esecuzione dell'intervento;
- esecuzione dell'intervento (in caso di sviluppo di codice, nel rispetto di quanto indicato alle sezioni 2.2 e 2.3 e comunque rispettando le procedure di rilascio software concordate con l'amministratore di sistema);
- notifica dell'intervento da parte del Fornitore (tramite sistema di ticketing);
- verifica da parte dell'Amministrazione e conferma/rifiuto della risoluzione proposta.

3.2. Servizi con modalità di erogazione “a richiesta”:

i relativi servizi si intendono erogati dietro specifica richiesta dell'Amministrazione e sulla base della seguente procedura:

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione
- comunicazione da parte del Fornitore del preventivo dei tempi e costi di intervento
- approvazione del preventivo – eventualmente dopo revisione - da parte dell'Amministrazione e autorizzazione a procedere da parte del riferimento dell'Amministrazione
- esecuzione dell'intervento
- chiusura dell'intervento da parte del fornitore
- verifica da parte dell'Amministrazione e accettazione scritta in caso di esito positivo.

I servizi erogati con modalità “a richiesta” sono remunerati in base al preventivo di stima del lavoro in ore/giorni approvato dall'Amministrazione e corrisposto dopo l'accettazione scritta prevista in caso di esito positivo.

4. ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI

PRESA IN CARICO: del sistema che l'Amministrazione trasferirà al Fornitore all'inizio del rapporto del servizio; tempo della fase: non più di quindici giorni dal giorno di assegnazione della fornitura.

ESERCIZIO: In questo periodo dovranno essere attivati e assicurati tutti i servizi di ESERCIZIO previsti dalla presente gara - tempo di fase corrispondente al periodo intercorrente tra la fine della presa in carico e la scadenza della fornitura.

PASSAGGIO DI CONSEGNA: alla conclusione del contratto di fornitura e solo nel caso di mancata conferma del fornitore in essere, il fornitore uscente si impegna, senza ulteriori costi, a supportare il fornitore entrante per tutto quanto necessario alla continuità dell'erogazione del servizio.

5. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

In questo articolo sono definite le condizioni in base alle quali l'Amministrazione riterrà perfezionata la fornitura dal punto di vista dei livelli di servizio attesi (SLA – service level agreement).

Il rispetto degli SLA definiti nel presente articolo non esaurisce gli obblighi del Fornitore che è tenuto all'integrale rispetto di tutti i requisiti specificati nei documenti di gara e all'erogazione di tutti i servizi previsti a regola d'arte.

Salvo diversa indicazione, si assumono le seguenti definizioni:

- “giorno festivo: sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana
- “giorno feriale”: giorno non festivo
- “orario lavorativo”: tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30
- “ora lavorativa”: periodo di 60 minuti consecutivi in orario lavorativo
- “giorno lavorativo” periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi

Gli SLA definiti nel presente articolo devono essere rilevati dal Fornitore. A tal fine tutti i servizi e gli interventi previsti nella presente fornitura devono essere tracciati tramite il sistema di Ticketing, Tracking e Reporting scelto dall'Ente, atto a registrare tutte le informazioni necessarie per la puntuale documentazione degli eventi e delle attività in tutte le loro fasi di svolgimento e con le relative indispensabili indicazioni temporali. Il sistema di Ticketing deve essere aggiornato, se presenti richieste di intervento, con cadenza giornaliera, ovvero alle ore 8.30 di ciascun giorno lavorativo deve essere aggiornato con almeno tutti i dati relativi al giorno lavorativo precedente. Il sistema di Ticketing consente, in particolare, il monitoraggio degli SLA come di seguito definiti.

Il Fornitore deve inoltre produrre con cadenza mensile, entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, un report complessivo di tutti gli interventi effettuati. Il report deve consentire all'Amministrazione la valutazione completa degli interventi effettuati dal fornitore e la verifica di tutti i tempi previsti dagli SLA.

5.1. SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

Indicatori: MAC-01 e MAC-02

Tempo di Presa in carico (TP): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dalla Amministrazione a fronte di un malfunzionamento e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite sistema di ticketing e, opzionalmente ed comunque in aggiunta, tramite e-mail.

Tempo medio di risoluzione (TMR): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l'effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata dal Fornitore tramite sistema di ticketing ed (eventualmente) e-mail di notifica di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga il malfunzionamento risolto, l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

I malfunzionamenti che danno origine a richieste di interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

ALTA: malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo;

MEDIA: malfunzionamenti che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene;

BASSA: malfunzionamenti di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo, ma che siano causa di inefficienza o di problemi operativi per l'utente.

Il livello di gravità è definito dalla Amministrazione al momento della segnalazione.

5.2. SLA relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA)

Indicatori: MA-01 e MA-02

Tempo di attivazione dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere tracciati tramite sistema di ticketing.

Tempo di chiusura dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata dal Fornitore tramite sistema di ticketing ed eventualmente un'e-mail di notifica di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e quindi non accetti in forma scritta l'intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Adeguativa sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

URGENTE: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti tecnologici, organizzativi o normativi;

NON URGENTE: interventi pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.

5.3. SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV)

Indicatori: MEV-01 e MEV-02

Tempo di attivazione dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite sistema di ticketing ed eventualmente (in aggiunta) e-mail.

Tempo di chiusura dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dell'intervento e la conclusione dell'intervento segnalata dal Fornitore tramite sistema di ticketing ed eventualmente un'e-mail di notifica di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e quindi non accetti in forma scritta l'intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segue l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Evolutiva sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

URGENTE: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione;

NON URGENTE: tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.

5.4. SLA relativi ai servizi di Sviluppo Software (SVS)

Indicatori: SVS-01; SVS-02; SVS-03

Tempo di presentazione proposta / prototipo (TP): intervallo di tempo per la consegna da parte del Fornitore della proposta o prototipo relativa al nuovo sviluppo;

Tempo di completamento dello sviluppo (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dello sviluppo mediante tempi e modalità da concordare. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga lo sviluppo completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di completamento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura a cui segue l'accettazione da parte della Amministrazione.

Tempo di collaudo (TE): intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura dello sviluppo e il collaudo dello stesso.

I tempi della proposta, completamento e collaudo sono definiti dalla Amministrazione al momento della richiesta.

5.5. SLA relativi al servizio di Amministratore dell'applicativo (AA)

Indicatori: AA-01 e AA-02

Tempo di Presa in carico (TP): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dalla Amministrazione a fronte di una esigenza di amministrazione dell'applicativo e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite sistema di ticketing e, in aggiunta (se ritenuto necessario) e-mail.

Tempo medio di risoluzione (TC): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l'effettiva chiusura dell'attività e la conclusione dell'intervento segnalata dal Fornitore tramite sistema di ticketing ed eventualmente e-mail di notifica di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione ritenga non conforme l'intervento effettuato, lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le esigenze che danno origine a richieste di interventi di Amministrazione del sistema sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

URGENTE: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione;

NON URGENTE: tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione

Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della segnalazione.

5.6. SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD) e di Assistenza agli Amministratori dell'applicativo (HDA)

Indicatori: HD-01 e HD-02

Tempo medio di attesa (TMA): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la chiamata al servizio di Assistenza da parte dell'Amministrazione telefono o software di ticketing apposito e la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza (con contestuale registrazione della chiamata nel sistema di Ticketing e presa in carico dello stesso).

Tempo medio di chiusura (TMC): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza e la risoluzione della segnalazione o l'inoltro della chiamata ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).

I malfunzionamenti che danno origine a segnalazioni di Help Desk sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

ALTA: richieste su problemi che impediscono il regolare svolgimento del lavoro;

MEDIA: richieste su problemi che pur impedendo il regolare svolgimento del lavoro creano un disservizio medio-grave;

BASSA: richieste su problemi di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento del lavoro.

Il livello di gravità è definito dalla Amministrazione e può essere riassegnato in caso di inoltro di chiamate ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).

5.7. Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:

Indicatore	Descrizione	Caratteristiche ulteriori	SLA: tempi
MAC-01	TP(Presa in carico) di MAC	gravità ALTA	Entro 1 ora lavorativa
		gravità MEDIA	Entro 2 ore lavorative
		gravità BASSA	Entro 8 ore lavorative
MAC-02	TMR(Media risoluzione) di MAC	gravità ALTA	Entro 8 ore lavorative
		gravità MEDIA	Entro 16 ore lavorative
		gravità BASSA	Entro 24 ore lavorative
MA-01	TA(Attivazione) di MA	Urgente	Entro 2 giorni lavorativi
		Non urgente	Entro 4 giorni lavorativi
MA-02	TC(Chiusura) di MA	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
MEV-01	TA(Attivazione) di MEV	Urgente	Entro 3 giorni lavorativi
		Non urgente	Entro 10 giorni lavorativi
MEV-02	TC(Chiusura) di MEV	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
SVS-01	TP(Presentazione proposta / prototipo) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati
SVS-02	TC(Completamento dello sviluppo) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati
SVS-03	TE(Collaudato) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati
HD-01	TMA(Media attesa) di HD/HDA		Entro 1 ora lavorativa
HD-02	TMC(Media chiusura) di HD/HDA		Entro 4 ore lavorative
AA-01	TP(Presa in carico) di AA	Urgente	Entro 1 giorni lavorativi
		Non urgente	Entro 3 giorni lavorativi
AA-02	TC(Chiusura) di AA	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati

I Livelli di Servizio saranno controllati a campione dall'Amministrazione per la verifica del rispetto sostanziale dei tempi previsti.

6. PENALI SLA

La Ditta aggiudicataria prende atto che il Comune di Genova, in caso di mancato rispetto degli SLA, potrà applicare le penali di seguito riportate:

- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Correttiva (MAC), si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA), si applica la penale di € 50,00 per ogni unità di tempo indicata in tabella SLA (ora o giorno lavorativo) di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV) o Sviluppo (SVS) si applica la penale di € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
- in caso di supero dei limiti relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD) e di Assistenza agli Amministratori dell'applicativo (HDA), si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo, si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo

Le penali non potranno essere comunque superiori al 10% del valore complessivo del contratto.

7. REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI

I servizi dovranno essere erogati da personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni. Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso.

L'aggiudicatario deve entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione comunicare all'Amministrazione l'elenco del personale addetto all'erogazione dei servizi previsti. Eventuali sostituzioni o variazioni dovranno essere comunicate tempestivamente al Responsabile dell'Amministrazione e formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della Comunicazione di Assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

8. LUOGO DI LAVORO

I servizi saranno svolti sulle infrastrutture ICT dell'Amministrazione da remoto con modalità che saranno opportunamente concordate con l'Amministrazione (piattaforme fisicamente installate ed attive presso sedi dell'Amministrazione).

Per lo svolgimento di quelle attività che dovranno essere svolte presso le sedi dell'Amministrazione, quest'ultima renderà temporaneamente disponibili al Fornitore posti di lavoro attrezzati.

9. GARANZIA DEL SOFTWARE

Tutto il software prodotto o modificato (manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva) è coperto da garanzia per 12 mesi a partire dall'accettazione scritta, in caso di esito positivo, del singolo rilascio.



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

Acquisizione di “Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova” per il periodo di 18 mesi

ALLEGATO 4
ELEMENTI DI VALUTAZIONE E RELATIVI PUNTEGGI

Funzionalità/Servizi (item)	Punteggio tecnico massimo	Attribuzione punteggio	Punteggio singola voce	Criterio	Richiami ai documenti di gara
1. Competenze e conoscenze del team di professionisti	25	1.1 Valutazione delle competenze e conoscenze del team circa tutti i sistemi oggetto del servizio nonché delle competenze tecniche richieste	25	<u>Qualitativo</u> Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art. 4.2, art. 5.7 Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali"
2. Qualità del servizio - aspetti migliorativi	25	2.1 Aspetti qualitativi e SLA (Service Level Agreement) migliorativi dei servizi richiesti quali la riduzione dei tempi di presa in carico delle segnalazioni, estensione orario di assistenza, numero giornate assistenza per giornate non lavorative quali sabato mattina e/o eventi particolari, ecc.	25	<u>Qualitativo</u> Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, art.5.3 - 5.5 -7; Allegato 5 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza sistemi software art. 5.7
		2.2 Aspetti qualitativi relativi alle metodologie utilizzate per lo svolgimento delle attività complementari richieste quali la predisposizione di questionari per la raccolta dati, disponibilità a pianificare incontri oltre l'orario standard di lavoro, ecc.	10	<u>Qualitativo</u> Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, art. 6
3. Sistema di monitoraggio e tuning	10	3.1 Aspetti qualitativi migliorativi del sistema di ticketing, tracking e reporting quali gestione delle faq, strumenti per la condivisione delle soluzioni nell'ottica dell'autonomia degli operatori, disponibilità a intraprendere azioni correttive a fronte di problemi nella gestione del processo, frequenza delle indagini di customer satisfaction, livello di dettaglio delle rilevazioni	10	<u>Qualitativo</u> Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, art. 5; Allegato 5 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza sistemi software art. 5
4. Servizi e/o componenti aggiuntivi o migliorativi	20	4.1 Componenti o servizi aggiuntivi o migliorativi proposti, quali funzionalità aggiuntive o miglioramenti di funzionalità previste, giornate di supporto o di formazione aggiuntive oltre a quelle già richieste, ecc.	10	<u>Qualitativo</u> Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, art.3 - 5

PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO COMPLESSIVO	80		80		
--	-----------	--	-----------	--	--

Funzionalità/Servizi (item)	Punteggio economico massimo	Attribuzione punteggio	Punteggio singola voce	Criterio	Richiami ai documenti di gara
5. Prezzo servizio helpdesk ed assistenza applicativa	20	Indicare il prezzo complessivo offerto per i servizi oggetto di gara, comprensivo di eventuali servizi o componenti aggiuntivi o migliorativi	20	<u>Quantitativo</u> Sarà utilizzata la formula sotto esplicitata con Coefficiente X=0,90	Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, art. 5 - 6
PUNTEGGIO ECONOMICO MASSIMO	20		20		

PUNTEGGIO MASSIMO COMPLESSIVO	100		100		
--------------------------------------	------------	--	------------	--	--

Formula di valutazione delle offerte economiche:		
$P_i = X \cdot (R_i / R_{soglia}) \cdot P_{max}$	>---->	SE $R_i \leq R_{soglia}$
$P_i = (X + (1,00 - X) \cdot ((R_i - R_{soglia}) / (R_{max} - R_{soglia}))) \cdot P_{max}$	>---->	SE $R_i > R_{soglia}$

Legenda
Pmax = Punteggio attribuito all'item considerato
Pi = Punteggio da attribuire al concorrente in esame
Omax= Offerta più alta
Oi = Offerta del concorrente in esame
Rmax = Ribasso più alto
Rsoglia = media aritmetica dei ribassi dei concorrenti
Ri = Ribasso del concorrente in esame
X = Coefficiente 0,90



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

**Acquisizione di “Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a
diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova”
per il periodo di 18 mesi**

SCHEMA DELL’OFFERTA TECNICA

Schema di Articolazione dell'OFFERTA TECNICA
sulla base dei requisiti previsti nell'Allegato "Elementi di valutazione e relativi punteggi"

Item 1. Competenze e conoscenze del team di professionisti

1.1 Descrizione dettagliata circa il possesso da parte del team di lavoro:

- delle competenze e conoscenze circa tutti i sistemi applicativi oggetto del servizio, come descritto all'art. 4 dell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali";
- delle competenze circa le tecnologie elencate all'art. 5.7 dell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".

Item 2. Qualità del servizio – aspetti migliorativi

2.1 Descrizione dettagliata delle modalità di gestione del servizio e dei livelli di servizio garantiti, evidenziando gli aspetti migliorativi rispetto ai parametri richiesti quali, ad esempio, l'estensione dell'orario di erogazione o la diminuzione dei tempi di intervento, la disponibilità a garantire il servizio, in caso di necessità, anche in giornate non lavorative (Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico funzionali e Allegato 5 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software).

2.2 Descrizione degli aspetti funzionali migliorativi relativi alla gestione del pacchetto di giornate per attività complementari, come descritti nell'Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico funzionali, quali ad esempio la disponibilità a pianificare incontri con gli utenti oltre l'orario standard di lavoro, la predisposizione di questionari per la raccolta dati ecc...

Item 3. Sistema di monitoraggio e tuning

3.1 Descrizione degli aspetti funzionali migliorativi relativi al sistema di ticketing, tracking e reporting richiesto per il monitoraggio del servizio quali, ad esempio, il maggior dettaglio delle informazioni gestite durante tutto l'iter di una richiesta, la gestione delle faq nell'ottica dell'autonomia degli operatori, la frequenza delle indagini di customer satisfaction e di rendicontazione dell'andamento del servizio (Allegato 5 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software).

Item 4. Servizi o componenti aggiuntivi e/o migliorativi

4.1 Descrizione dei servizi/componenti aggiuntivi o migliorativi proposti, quali funzionalità aggiuntive o miglioramenti di funzionalità previste, ore aggiuntive di presenza on site, giornate aggiuntive per attività complementari ecc...



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI HELPDESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA
RELATIVAMENTE A DIVERSI SISTEMI INFORMATICI IN USO PRESSO IL
COMUNE DI GENOVA PER LA DURATA DI DICHIOTTO MESI.**

**ALLEGATO A – MODELLO DI FORMULARIO PER IL DOCUMENTO
DI GARA UNICO EUROPEO (DGUE)**

CIG:

9552506154

Parte I: Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA DI APPALTO

Le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE in formato elettronico. In caso contrario tali informazioni devono essere inserite dall'operatore economico.

Identità del committente ⁽¹⁾	Risposta:
Nome: Codice fiscale	[COMUNE DI GENOVA] [00856930102]
Di quale appalto si tratta?	ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI HELPDESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA RELATIVAMENTE A DIVERSI SISTEMI INFORMATICI IN USO PRESSO IL COMUNE DI GENOVA PER LA DURATA DI DICHIOTTO MESI.
Titolo o breve descrizione dell'appalto ⁽²⁾ :	[]
Numero di riferimento attribuito al fascicolo dall'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore (ove esistente) ⁽³⁾ :	[]
CIG CUP (ove previsto) Codice progetto (ove l'appalto sia finanziato o cofinanziato con fondi europei)	CIG: 9552506154

Tutte le altre informazioni in tutte le sezioni del DGUE devono essere inserite dall'operatore economico

⁽¹⁾ Le informazioni devono essere copiate dalla sezione I, punto I.1 del pertinente avviso o bando. In caso di appalto congiunto indicare le generalità di tutti i committenti.
⁽²⁾ Cfr. punti II.1.1. e II.1.3. dell'avviso o bando pertinente.
⁽³⁾ Cfr. punto II.1.1. dell'avviso o bando pertinente.

Parte II: Informazioni sull'operatore economicoA: INFORMAZIONI SULL'OPERATORE ECONOMICO

Dati identificativi	Risposta:
Nome:	[]
Partita IVA, se applicabile: Se non è applicabile un numero di partita IVA indicare un altro numero di identificazione nazionale, se richiesto e applicabile	[] []
Indirizzo postale:	[.....]
Persone di contatto ⁽⁴⁾ : Telefono: PEC o e-mail: (indirizzo Internet o sito web) (ove esistente):	[.....] [.....] [.....] [.....]
Informazioni generali:	Risposta:
L'operatore economico è una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media ⁽⁵⁾ ?	[] Sì [] No
Solo se l'appalto è riservato ⁽⁶⁾: l'operatore economico è un laboratorio protetto, un' "impresa sociale" ⁽⁷⁾ o provvede all'esecuzione del contratto nel contesto di programmi di lavoro protetti (articolo 112 del Codice)? In caso affermativo, qual è la percentuale corrispondente di lavoratori con disabilità o svantaggiati? Se richiesto, specificare a quale o quali categorie di lavoratori con disabilità o svantaggiati appartengono i dipendenti interessati:	[] Sì [] No [.....] [.....]
Se pertinente: l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice ? In caso affermativo: Rispondere compilando le altre parti di questa sezione, la sezione B e, ove pertinente, la sezione C della presente parte, la parte III, la parte V se applicabile, e in ogni caso compilare e firmare la parte VI. a) Indicare la denominazione dell'elenco o del certificato e, se pertinente, il pertinente numero di iscrizione o della certificazione b) Se il certificato di iscrizione o la certificazione è disponibile elettronicamente, indicare: c) Indicare i riferimenti in base ai quali è stata ottenuta l'iscrizione o la certificazione e, se pertinente, la classificazione ricevuta nell'elenco ufficiale ⁽⁸⁾ : d) L'iscrizione o la certificazione comprende tutti i criteri di selezione richiesti?	[] Sì [] No [] Non applicabile a) [.....] b) (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....] c) [.....] d) [] Sì [] No

⁽⁴⁾ Ripetere le informazioni per ogni persona di contatto tante volte quanto necessario.

⁽⁵⁾ Cfr. raccomandazione della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36). Queste informazioni sono richieste unicamente a fini statistici.

Microimprese: imprese che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di EUR.

Piccole imprese: imprese che occupano meno di 50 persone e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di EUR.

Medie imprese: imprese che non appartengono alla categoria delle microimprese né a quella delle piccole imprese, che occupano meno di 250 persone e il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di EUR e/o il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di EUR.

⁽⁶⁾ Cfr. il punto III.1.5 del bando di gara.

⁽⁷⁾ Un' "impresa sociale" ha per scopo principale l'integrazione sociale e professionale delle persone disabili o svantaggiate.

⁽⁸⁾ I riferimenti e l'eventuale classificazione sono indicati nella certificazione.

<p>In caso di risposta negativa alla lettera d):</p> <p>Inserire inoltre tutte le informazioni mancanti nella parte IV, sezione A, B, C, o D secondo il caso</p> <p>SOLO se richiesto dal pertinente avviso o bando o dai documenti di gara:</p> <p>e) L'operatore economico potrà fornire un certificato per quanto riguarda il pagamento dei contributi previdenziali e delle imposte, o fornire informazioni che permettano all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore di ottenere direttamente tale documento accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro?</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>e) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione)</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p>
<p>Se pertinente: l'operatore economico, in caso di contratti di lavori pubblici di importo superiore a 150.000 euro, è in possesso di attestazione rilasciata da Società Organismi di Attestazione (SOA), ai sensi dell'articolo 84 del Codice (settori ordinari)?</p> <p>ovvero,</p> <p>è in possesso di attestazione rilasciata nell'ambito dei Sistemi di qualificazione di cui all'articolo 134 del Codice, previsti per i settori speciali</p> <p>In caso affermativo:</p> <p>a) Indicare gli estremi dell'attestazione (denominazione dell'Organismo di attestazione ovvero Sistema di qualificazione, numero e data dell'attestazione)</p> <p>b) Se l'attestazione di qualificazione è disponibile elettronicamente, indicare:</p> <p>c) Indicare, se pertinente, le categorie di qualificazione alla quale si riferisce l'attestazione:</p> <p>d) L'attestazione di qualificazione comprende tutti i criteri di selezione richiesti?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>a) [.....]</p> <p>b) (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p> <p>c) [.....]</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p>Si evidenzia che gli operatori economici, iscritti in elenchi di cui all'articolo 90 del Codice o in possesso di attestazione di qualificazione SOA (per lavori di importo superiore a 150.000 euro) di cui all'articolo 84 o in possesso di attestazione rilasciata da Sistemi di qualificazione di cui all'articolo 134 del Codice, non compilano le Sezioni B e C della Parte IV.</p>	
<p>Forma della partecipazione:</p>	<p>Risposta:</p>
<p>L'operatore economico partecipa alla procedura di appalto insieme ad altri ⁽⁹⁾?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p>In caso affermativo, accertarsi che gli altri operatori interessati forniscano un DGUE distinto.</p>	
<p>In caso affermativo:</p> <p>a) Specificare il ruolo dell'operatore economico nel raggruppamento, ovvero consorzio, GEIE, rete di impresa di cui all' art. 45, comma 2, lett. d), e), f) e g) e all'art. 46, comma 1, lett. a), b), c), d) ed e) del Codice (capofila, responsabile di compiti specifici, ecc.):</p> <p>b) Indicare gli altri operatori economici che compartecipano alla procedura di appalto:</p> <p>c) Se pertinente, indicare il nome del raggruppamento partecipante:</p> <p>d) Se pertinente, indicare la denominazione degli operatori economici facenti parte di un consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), o di una società di professionisti di cui all'articolo 46, comma 1, lett. f) che eseguono le prestazioni oggetto del contratto.</p>	<p>a): [.....]</p> <p>b): [.....]</p> <p>c): [.....]</p> <p>d): [.....]</p>
<p>Lotti</p>	<p>Risposta:</p>

⁽⁹⁾ Specificamente nell'ambito di un raggruppamento, consorzio, joint-venture o altro

Se pertinente, indicare il lotto o i lotti per i quali l'operatore economico intende presentare un'offerta:	[]
---	-----

B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DELL'OPERATORE ECONOMICO

Se pertinente, indicare nome e indirizzo delle persone abilitate ad agire come rappresentanti, ivi compresi procuratori e institori, dell'operatore economico ai fini della procedura di appalto in oggetto; se intervengono più legali rappresentanti ripetere tante volte quanto necessario.

Eventuali rappresentanti:	Risposta:
Nome completo; se richiesto, indicare altresì data e luogo di nascita:	[.....]; [.....]
Posizione/Titolo ad agire:	[.....]
Indirizzo postale:	[.....]
Telefono:	[.....]
E-mail:	[.....]
Se necessario, fornire precisazioni sulla rappresentanza (forma, portata, scopo, firma congiunta):	[.....]

C: INFORMAZIONI SULL'AFFIDAMENTO SULLE CAPACITÀ DI ALTRI SOGGETTI (Articolo 89 del Codice - Avvalimento)

Affidamento:	Risposta:
L'operatore economico fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i criteri di selezione della parte IV e rispettare i criteri e le regole (eventuali) della parte V?	[]Sì []No
In caso affermativo: Indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi:	[.....]
Indicare i requisiti oggetto di avvalimento:	[.....]

*In caso affermativo, indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi, i requisiti oggetto di avvalimento e presentare per ciascuna impresa ausiliaria un DGUE distinto, debitamente compilato e firmato dai soggetti interessati, con le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI.
Si noti che dovrebbero essere indicati anche i tecnici o gli organismi tecnici che non facciano parte integrante dell'operatore economico, in particolare quelli responsabili del controllo della qualità e, per gli appalti pubblici di lavori, quelli di cui l'operatore economico disporrà per l'esecuzione dell'opera.*

D: INFORMAZIONI CONCERNENTI I SUBAPPALTATORI SULLE CUI CAPACITÀ L'OPERATORE ECONOMICO NON FA AFFIDAMENTO

(Tale sezione è da compilare solo se le informazioni sono esplicitamente richieste dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore).

Subappaltatore:	Risposta:
Il subappalto è ammissibile senza limiti, in conformità a quanto sancito dalla Corte di giustizia dell'Unione europea, sezione V nella sentenza 26 settembre 2019, C-63/18, Vitali S.p.A. L'operatore economico intende subappaltare parte del contratto a terzi?	[]Sì []No
In caso affermativo: -indicare la denominazione dei subappaltatori proposti -la parte di prestazione che si intende subappaltare	[.....] [.....]

Se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore richiede esplicitamente queste informazioni in aggiunta alle informazioni della presente sezione, ognuno dei subappaltatori o categorie di subappaltatori interessati dovrà compilare un proprio D.G.U.E. fornendo le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI.

PARTE III: MOTIVI DI ESCLUSIONE (Articolo 80 del Codice)

A: MOTIVI LEGATI A CONDANNE PENALI

L'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva 2014/24/UE stabilisce i seguenti motivi di esclusione (Articolo 80, comma 1, del Codice):	
1.	Partecipazione a un'organizzazione criminale ⁽¹⁰⁾
2.	Corruzione ⁽¹¹⁾
3.	Frode ⁽¹²⁾ ;
4.	Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche ⁽¹³⁾ ;
5.	Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento al terrorismo ⁽¹⁴⁾ ;
6.	Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani ⁽¹⁵⁾
CODICE	
7.	Ogni altro delitto da cui derivi, quale pena accessoria, l'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione (lettera g) articolo 80, comma 1, del Codice);

Motivi legati a condanne penali ai sensi delle disposizioni nazionali di attuazione dei motivi stabiliti dall'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva (articolo 80, comma 1, del Codice):	Risposta:
I soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena richiesta ai sensi dell'articolo 444 del Codice di procedura penale per uno dei motivi indicati sopra con sentenza pronunciata non più di cinque anni fa o, indipendentemente dalla data della sentenza, in seguito alla quale sia ancora applicabile un periodo di esclusione stabilito direttamente nella sentenza ovvero desumibile ai sensi dell'art. 80 comma 10?	[] Sì [] No Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....] ⁽¹⁶⁾
In caso affermativo , indicare ⁽¹⁷⁾ : a) la data della condanna, del decreto penale di condanna o della sentenza di applicazione della pena su richiesta, la relativa durata e il reato commesso tra quelli riportati all'articolo 80, comma 1, lettera da a) a g) del Codice e i motivi di condanna, b) dati identificativi delle persone condannate []; c) se stabilita direttamente nella sentenza di condanna la durata della pena accessoria, indicare:	a) Data:[], durata [], lettera comma 1, articolo 80 [], motivi:[] b) [.....] c) durata del periodo d'esclusione [.....], lettera comma 1, articolo 80 [],
In caso di sentenze di condanna, l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione ¹⁸ (autodisciplina o "Self-Cleaning", cfr. articolo 80, comma 7) ?	[] Sì [] No

⁽¹⁰⁾ Quale definita all'articolo 2 della decisione quadro 2008/841/GAI del Consiglio, del 24 ottobre 2008, relativa alla lotta contro la criminalità organizzata (GU L 300 dell'11.11.2008, pag. 42).

⁽¹¹⁾ Quale definita all'articolo 3 della convenzione relativa alla lotta contro la corruzione nella quale sono coinvolti funzionari delle Comunità europee o degli Stati membri dell'Unione europea (GU C 195 del 25.6.1997, pag. 1) e all'articolo 2, paragrafo 1, della decisione quadro 2003/568/GAI del Consiglio, del 22 luglio 2003, relativa alla lotta contro la corruzione nel settore privato (GU L 192 del 31.7.2003, pag. 54). Questo motivo di esclusione comprende la corruzione così come definita nel diritto nazionale dell'amministrazione aggiudicatrice (o ente aggiudicatore) o dell'operatore economico.

⁽¹²⁾ Ai sensi dell'articolo 1 della convenzione relativa alla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europee (GU C 316 del 27.11.1995, pag. 48).

⁽¹³⁾ Quali definiti agli articoli 1 e 3 della decisione quadro del Consiglio, del 13 giugno 2002, sulla lotta contro il terrorismo (GU L 164 del 22.6.2002, pag. 3). Questo motivo di esclusione comprende anche l'istigazione, il concorso, il tentativo di commettere uno di tali reati, come indicato all'articolo 4 di detta decisione quadro.

⁽¹⁴⁾ Quali definiti all'articolo 1 della direttiva 2005/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2005, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo (GU L 309 del 25.11.2005, pag. 15).

⁽¹⁵⁾ Quali definiti all'articolo 2 della direttiva 2011/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime, e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio 2002/629/GAI (GU L 101 del 15.4.2011, pag. 1).

⁽¹⁶⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽¹⁷⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽¹⁸⁾ In conformità alle disposizioni nazionali di attuazione dell'articolo 57, paragrafo 6, della direttiva 2014/24/UE.

<p>In caso affermativo, indicare:</p> <p>1) la sentenza di condanna definitiva ha riconosciuto l'attenuante della collaborazione come definita dalle singole fattispecie di reato? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>2) Se la sentenza definitiva di condanna prevede una pena detentiva non superiore a 18 mesi? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>3) in caso di risposta affermativa per le ipotesi 1) e/o 2), i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hanno risarcito interamente il danno? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No - si sono impegnati formalmente a risarcire il danno? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <p>4) per le ipotesi 1) e 2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>5) se le sentenze di condanne sono state emesse nei confronti dei soggetti cessati di cui all'art. 80 comma 3, indicare le misure che dimostrano la completa ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata: <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>	<p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente <input type="checkbox"/> e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p> <p>[.....]</p>
---	---

B: MOTIVI LEGATI AL PAGAMENTO DI IMPOSTE O CONTRIBUTI PREVIDENZIALI

<p>Pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali (Articolo 80, comma 4, del Codice):</p>	<p>Risposta:</p>	
<p>L'operatore economico ha soddisfatto tutti gli obblighi relativi al pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali, sia nel paese dove è stabilito sia nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, se diverso dal paese di stabilimento?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>	
<p>In caso negativo, indicare:</p>	<p>Imposte/tasse</p>	<p>Contributi previdenziali</p>
<p>a) Paese o Stato membro interessato</p> <p>b) Di quale importo si tratta</p> <p>c) Come è stata stabilita tale inottemperanza:</p> <p>1) Mediante una decisione giudiziaria o amministrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tale decisione è definitiva e vincolante? - Indicare la data della sentenza di condanna o della decisione. - Nel caso di una sentenza di condanna, se stabilita direttamente nella sentenza di condanna, la durata del periodo d'esclusione: <p>2) In altro modo? Specificare:</p> <p>d) L'operatore economico ha ottemperato od ottempererà ai suoi obblighi, pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare le imposte, le tasse o i contributi previdenziali dovuti, compresi eventuali interessi o multe, avendo effettuato il pagamento o formalizzato l'impegno prima della scadenza del termine per la presentazione della domanda (articolo 80 comma 4, ultimo periodo, del Codice)?</p>	<p>a) [.....]</p> <p>b) [.....]</p> <p>c1) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <ul style="list-style-type: none"> - <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No - [.....] - [.....] <p>c2) [.....]</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate: [.....]</p>	<p>a) [.....]</p> <p>b) [.....]</p> <p>c1) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <ul style="list-style-type: none"> - <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No - [.....] - [.....] <p>c2) [.....]</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate: [.....]</p>

Se la documentazione pertinente relativa al pagamento di imposte o contributi previdenziali è disponibile elettronicamente, indicare:	(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione) ⁽¹⁹⁾ : [.....][.....][.....]
---	--

C: MOTIVI LEGATI A INSOLVENZA, CONFLITTO DI INTERESSI O ILLECITI PROFESSIONALI ⁽²⁰⁾

Si noti che ai fini del presente appalto alcuni dei motivi di esclusione elencati di seguito potrebbero essere stati oggetto di una definizione più precisa nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara. Il diritto nazionale può ad esempio prevedere che nel concetto di "grave illecito professionale" rientrino forme diverse di condotta.

Informazioni su eventuali situazioni di insolvenza, conflitto di interessi o illeciti professionali	Risposta:
<p>L'operatore economico ha violato, per quanto di sua conoscenza, obblighi applicabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di diritto ambientale, sociale e del lavoro, ⁽²¹⁾ di cui all'articolo 80, comma 5, lett. a), del Codice?</p> <p>In caso affermativo, l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione (autodisciplina o "Self-Cleaning, cfr. articolo 80, comma 7)?</p> <p>In caso affermativo, indicare:</p> <p>1) L'operatore economico</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha risarcito interamente il danno? - si è impegnato formalmente a risarcire il danno? <p>2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni oppure è sottoposto a un procedimento per l'accertamento di una delle seguenti situazioni di cui all'articolo 80, comma 5, lett. b), del Codice:</p> <p>a) fallimento</p> <p>In caso affermativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il curatore del fallimento è stato autorizzato all'esercizio provvisorio ed è stato autorizzato dal giudice delegato a partecipare a procedure di affidamento di contratti pubblici (articolo 110, comma 3, lette. a) del Codice)? - la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avalimento di altro operatore economico? <p>b) liquidazione coatta</p> <p>c) concordato preventivo</p> <p>d) è ammesso a concordato con continuità aziendale</p> <p>In caso di risposta affermativa alla lettera d):</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo indicare gli estremi dei provvedimenti [.....] [.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo indicare l'Impresa ausiliaria [.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

⁽¹⁹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽²⁰⁾ Cfr. articolo 57, paragrafo 4, della direttiva 2014/24/UE.

⁽²¹⁾ Così come stabiliti ai fini del presente appalto dalla normativa nazionale, dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara ovvero dall'articolo 18, paragrafo 2, della direttiva 2014/24/UE.

<p>– è stato autorizzato dal giudice delegato ai sensi dell' articolo 110, comma 3, lett. a) del Codice?</p> <p>- la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo indicare l'Impresa ausiliaria [.....]</p>
<p>L'operatore economico si è reso colpevole di gravi illeciti professionali⁽²²⁾ di cui all'art. 80 comma 5 lett. c) del Codice?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate, specificando la tipologia di illecito:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>In caso affermativo, l'operatore economico ha adottato misure di autodisciplina?</p> <p>In caso affermativo, indicare:</p> <p>1) L'operatore economico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha risarcito interamente il danno? - si è impegnato formalmente a risarcire il danno? <p>2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico è a conoscenza di qualsiasi conflitto di interessi⁽²³⁾ legato alla sua partecipazione alla procedura di appalto (articolo 80, comma 5, lett. d) del Codice)?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate sulle modalità con cui è stato risolto il conflitto di interessi:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>L'operatore economico o un'impresa a lui collegata ha fornito consulenza all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore o ha altrimenti partecipato alla preparazione della procedura d'aggiudicazione (articolo 80, comma 5, lett. e) del Codice?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate sulle misure adottate per prevenire le possibili distorsioni della concorrenza:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>L'operatore economico può confermare di:</p> <p>a) non essersi reso gravemente colpevole di false dichiarazioni nel fornire le informazioni richieste per verificare l'assenza di motivi di esclusione o il rispetto dei criteri di selezione,</p> <p>b) non avere occultato tali informazioni?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

⁽²²⁾ Cfr., ove applicabile, il diritto nazionale, l'avviso o bando pertinente o i documenti di gara.

⁽²³⁾ Come indicato nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

D: ALTRI MOTIVI DI ESCLUSIONE EVENTUALMENTE PREVISTI DALLA LEGISLAZIONE NAZIONALE DELLO STATO MEMBRO DELL'AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE O DELL'ENTE AGGIUDICATORE

Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale (articolo 80, comma 2 e comma 5, lett. <i>f</i>), <i>g</i>), <i>h</i>), <i>i</i>), <i>l</i>), <i>m</i>) del Codice e art. 53 comma 16-ter del D. Lgs. 165/2001	Risposta:
<p>Sussistono a carico dell'operatore economico cause di decadenza, di sospensione o di divieto previste dall'articolo 67 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, comma 4, del medesimo decreto, fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-bis, e 92, commi 2 e 3, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, con riferimento rispettivamente alle comunicazioni antimafia e alle informazioni antimafia (Articolo 80, comma 2, del Codice)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....] ⁽²⁴⁾</p>
<p>L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. è stato soggetto alla sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c) del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 o ad altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione, compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (Articolo 80, comma 5, lettera <i>f</i>); 2. è iscritto nel casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC per aver presentato false dichiarazioni o falsa documentazione ai fini del rilascio dell'attestazione di qualificazione, per il periodo durante il quale perdura l'iscrizione (Articolo 80, comma 5, lettera <i>g</i>); 3. ha violato il divieto di intestazione fiduciaria di cui all'articolo 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55 (Articolo 80, comma 5, lettera <i>h</i>)? <p>In caso affermativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - indicare la data dell'accertamento definitivo e l'autorità o organismo di emanazione: - la violazione è stata rimossa? <ol style="list-style-type: none"> 4. è in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68 (Articolo 80, comma 5, lettera <i>i</i>); 5. è stato vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203? 	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non è tenuto alla disciplina legge 68/1999</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p>Nel caso in cui l'operatore non è tenuto alla disciplina legge 68/1999 indicare le motivazioni:</p> <p>(numero dipendenti e/o altro) [.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

(24) Ripetere tante volte quanto necessario.

<p>In caso affermativo:</p> <p>- ha denunciato i fatti all'autorità giudiziaria?</p> <p>- ricorrono i casi previsti all'articolo 4, primo comma, della Legge 24 novembre 1981, n. 689 (articolo 80, comma 5, lettera l) ?</p> <p>6. si trova rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale (articolo 80, comma 5, lettera m)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p>7. L'operatore economico si trova nella condizione prevista dall'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 (pantouflage o revolving door) in quanto ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, ha attribuito incarichi ad ex dipendenti della stazione appaltante che hanno cessato il loro rapporto di lavoro da meno di tre anni e che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa stazione appaltante nei confronti del medesimo operatore economico?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

Parte IV: Criteri di selezione

In merito ai criteri di selezione (sezione α o sezioni da A a D della presente parte) l'operatore economico dichiara che:

α : INDICAZIONE GLOBALE PER TUTTI I CRITERI DI SELEZIONE

L'operatore economico deve compilare questo campo solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha indicato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati che l'operatore economico può limitarsi a compilare la sezione α della parte IV senza compilare nessun'altra sezione della parte IV:

Rispetto di tutti i criteri di selezione richiesti	Risposta
Soddisfa i criteri di selezione richiesti:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

A: IDONEITÀ (Articolo 83, comma 1, lettera a), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Idoneità	Risposta
<p>1) Iscrizione in un registro professionale o commerciale tenuto nello Stato membro di stabilimento ⁽²⁵⁾</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....].[.....].[.....]</p>
<p>2) Per gli appalti di servizi:</p> <p>È richiesta una particolare autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione (elenchi, albi, ecc.) per poter prestare il servizio di cui trattasi nel paese di stabilimento dell'operatore economico?</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo, specificare quale documentazione e se l'operatore economico ne dispone: [...] <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....].[.....].[.....]</p>

⁽²⁵⁾ Conformemente all'elenco dell'allegato XI della direttiva 2014/24/UE; gli operatori economici di taluni Stati membri potrebbero dover soddisfare altri requisiti previsti nello stesso allegato.

B: CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA (Articolo 83, comma 1, lettera b), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Capacità economica e finanziaria	Risposta:
<p>1a) Il fatturato annuo ("generale") dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>1b) Il fatturato annuo medio dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente ⁽²⁶⁾:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio): [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>2a) Il fatturato annuo ("specifico") dell'operatore economico nel settore di attività oggetto dell'appalto e specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara per il numero di esercizi richiesto è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>2b) Il fatturato annuo medio dell'operatore economico nel settore e per il numero di esercizi specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente ⁽²⁷⁾:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio): [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>3) Se le informazioni relative al fatturato (generale o specifico) non sono disponibili per tutto il periodo richiesto, indicare la data di costituzione o di avvio delle attività dell'operatore economico:</p>	<p>[.....]</p>
<p>4) Per quanto riguarda gli indici finanziari ⁽²⁸⁾ specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ai sensi dell'art. 83 comma 4, lett. b), del Codice, l'operatore economico dichiara che i valori attuali degli indici richiesti sono i seguenti:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>(indicazione dell'indice richiesto, come rapporto tra x e y ⁽²⁹⁾, e valore) [.....], [.....] ⁽³⁰⁾</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>5) L'importo assicurato dalla copertura contro i rischi professionali è il seguente (articolo 83, comma 4, lettera c) del Codice):</p> <p>Se tali informazioni sono disponibili elettronicamente, indicare:</p>	<p>[.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>6) Per quanto riguarda gli eventuali altri requisiti economici o finanziari specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che:</p>	<p>[.....]</p>

⁽²⁶⁾ Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

⁽²⁷⁾ Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

⁽²⁸⁾ Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

⁽²⁹⁾ Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

⁽³⁰⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

Se la documentazione pertinente eventualmente specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:	(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
---	---

C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Capacità tecniche e professionali	Risposta:								
<p>1a) Unicamente per gli appalti pubblici di lavori, durante il periodo di riferimento⁽³¹⁾ l'operatore economico ha eseguito i seguenti lavori del tipo specificato:</p> <p>Se la documentazione pertinente sull'esecuzione e sul risultato soddisfacenti dei lavori più importanti è disponibile per via elettronica, indicare:</p>	<p>Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [...] Lavori: [.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>								
<p>1b) Unicamente per gli appalti pubblici di forniture e di servizi:</p> <p>Durante il periodo di riferimento l'operatore economico ha consegnato le seguenti forniture principali del tipo specificato o prestato i seguenti servizi principali del tipo specificato: Indicare nell'elenco gli importi, le date e i destinatari, pubblici o privati⁽³²⁾:</p>	<p>Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [.....]</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrizione</th> <th>importi</th> <th>date</th> <th>destinatari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Descrizione	importi	date	destinatari				
Descrizione	importi	date	destinatari						
<p>2) Può disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici ⁽³³⁾, citando in particolare quelli responsabili del controllo della qualità:</p> <p>Nel caso di appalti pubblici di lavori l'operatore economico potrà disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici per l'esecuzione dei lavori:</p>	<p>[.....]</p> <p>[.....]</p>								
<p>3) Utilizza le seguenti attrezzature tecniche e adotta le seguenti misure per garantire la qualità e dispone degli strumenti di studio e ricerca indicati di seguito:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>4) Potrà applicare i seguenti sistemi di gestione e di tracciabilità della catena di approvvigionamento durante l'esecuzione dell'appalto:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>5) Per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi complessi o, eccezionalmente, di prodotti o servizi richiesti per una finalità particolare:</p> <p>L'operatore economico consentirà l'esecuzione di verifiche⁽³⁴⁾ delle sue capacità di produzione o strutture tecniche e, se necessario, degli strumenti di studio e di ricerca di cui egli dispone, nonché delle misure adottate per garantire la qualità?</p>	<p>[] Si [] No</p>								
<p>6) Indicare i titoli di studio e professionali di cui sono in possesso:</p>									

(31) Le amministrazioni aggiudicatrici possono **richiedere** fino a cinque anni e **ammettere** un'esperienza che risale a **più** di cinque anni prima.

(32) In altri termini, occorre indicare **tutti** i destinatari e l'elenco deve comprendere i clienti pubblici e privati delle forniture o dei servizi in oggetto.

(33) Per i tecnici o gli organismi tecnici che non fanno parte integrante dell'operatore economico, ma sulle cui capacità l'operatore economico fa affidamento come previsto alla parte II, sezione C, devono essere compilati DGUE distinti.

(34) La verifica è eseguita dall'amministrazione aggiudicatrice o, se essa acconsente, per suo conto da un organismo ufficiale competente del paese in cui è stabilito il fornitore o il prestatore dei servizi.

a)	lo stesso prestatore di servizi o imprenditore, e/o (in funzione dei requisiti richiesti nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara)	a) [.....]
b)	i componenti della struttura tecnica-operativa/ gruppi di lavoro:	b) [.....]
7)	L'operatore economico potrà applicare durante l'esecuzione dell'appalto le seguenti misure di gestione ambientale :	[.....]
8)	L' organico medio annuo dell'operatore economico e il numero dei dirigenti negli ultimi tre anni sono i seguenti:	Anno, organico medio annuo: [.....],[.....], [.....],[.....], [.....],[.....], Anno, numero di dirigenti [.....],[.....], [.....],[.....], [.....],[.....]
9)	Per l'esecuzione dell'appalto l'operatore economico disporrà dell' attrezzatura, del materiale e dell'equipaggiamento tecnico seguenti:	[.....]
10)	L'operatore economico intende eventualmente subappaltare ⁽³⁵⁾ la seguente quota (espressa in percentuale) dell'appalto:	[.....]
11)	Per gli appalti pubblici di forniture : L'operatore economico fornirà i campioni, le descrizioni o le fotografie dei prodotti da fornire, non necessariamente accompagnati dalle certificazioni di autenticità, come richiesti; se applicabile, l'operatore economico dichiara inoltre che provvederà a fornire le richieste certificazioni di autenticità. Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:	[] Si [] No [] Si [] No (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
12)	Per gli appalti pubblici di forniture : L'operatore economico può fornire i richiesti certificati rilasciati da istituti o servizi ufficiali incaricati del controllo della qualità , di riconosciuta competenza, i quali attestino la conformità di prodotti ben individuati mediante riferimenti alle specifiche tecniche o norme indicate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara? In caso negativo , spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova si dispone: Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:	[] Si [] No [.....] (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
13)	Per quanto riguarda gli eventuali altri requisiti tecnici e professionali specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che:	[.....]

⁽³⁵⁾ Si noti che se l'operatore economico **ha** deciso di subappaltare una quota dell'appalto **e** fa affidamento sulle capacità del subappaltatore per eseguire tale quota, è necessario compilare un DGUE distinto per ogni subappaltatore, vedasi parte II, sezione C.

Se la documentazione pertinente eventualmente specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:	(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
---	---

D: SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ E NORME DI GESTIONE AMBIENTALE (ARTICOLO 87 DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se i programmi di garanzia della qualità e/o le norme di gestione ambientale sono stati richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale	Risposta:
<p>L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli soddisfa determinate norme di garanzia della qualità, compresa l'accessibilità per le persone con disabilità?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi al programma di garanzia della qualità si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....] [.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli rispetta determinati sistemi o norme di gestione ambientale?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi ai sistemi o norme di gestione ambientale si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....] [.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>

Parte V: Riduzione del numero di candidati qualificati (ARTICOLO 91 DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha specificato i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati che saranno invitati a presentare un'offerta o a partecipare al dialogo. Tali informazioni, che possono essere accompagnate da condizioni relative ai (tipi di) certificati o alle forme di prove documentali da produrre eventualmente, sono riportate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Solo per le procedure ristrette, le procedure competitive con negoziazione, le procedure di dialogo competitivo e i partenariati per l'innovazione:

L'operatore economico dichiara:

Riduzione del numero	Risposta:
Di soddisfare i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati, come di seguito indicato : Se sono richiesti determinati certificati o altre forme di prove documentali, indicare per ciascun documento se l'operatore economico dispone dei documenti richiesti: Se alcuni di tali certificati o altre forme di prove documentali sono disponibili elettronicamente ⁽³⁶⁾ , indicare per ciascun documento :	[.....] [] Si [] No ⁽³⁷⁾ (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....] ⁽³⁸⁾

Parte VI: Dichiarazioni finali

Il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente che le informazioni riportate nelle precedenti parti da II a V sono veritiere e corrette e che il sottoscritto/i sottoscritti è/sono consapevole/consapevoli delle conseguenze di una grave falsa dichiarazione, ai sensi dell'articolo 76 del DPR 445/2000.

Ferme restando le disposizioni degli articoli 40, 43 e 46 del DPR 445/2000, il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente di essere in grado di produrre, su richiesta e senza indugio, i certificati e le altre forme di prove documentali del caso, con le seguenti eccezioni:

- a) se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore hanno la possibilità di acquisire direttamente la documentazione complementare accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro ⁽³⁹⁾, oppure*
- b) a decorrere al più tardi dal 18 aprile 2018 ⁽⁴⁰⁾, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore sono già in possesso della documentazione in questione.*

Il sottoscritto/i sottoscritti autorizza/autorizzano formalmente [nome dell'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore di cui alla parte I, sezione A] ad accedere ai documenti complementari alle informazioni, di cui [alla parte/alla sezione/al punto o ai punti] del presente documento di gara unico europeo, ai fini della [procedura di appalto: (descrizione sommaria, estremi della pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, numero di riferimento)].

Data, luogo e, se richiesto o necessario, firma/firme: [.....]

⁽³⁶⁾ Indicare chiaramente la voce cui si riferisce la risposta.

⁽³⁷⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽³⁸⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽³⁹⁾ A condizione che l'operatore economico abbia fornito le informazioni necessarie (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione) in modo da consentire all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore di acquisire la documentazione. Se necessario, accludere il pertinente assenso.

⁽⁴⁰⁾ In funzione dell'attuazione nazionale dell'articolo 59, paragrafo 5, secondo comma, della direttiva 2014/24/UE.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI HELPDESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA
RELATIVAMENTE A DIVERSI SISTEMI INFORMATICI IN USO PRESSO IL COMUNE
DI GENOVA PER LA DURATA DI DICHIOTTO MESI.**

**ALLEGATO B - DICHIARAZIONI INTEGRATIVE A CORREDO DEL
DGUE**

(Artt. 46 e 47 del T.U. approvato con D.P.R. 28.12.2000, n. 445)

CIG: 9552506154

Oggetto della fornitura: L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI HELPDESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA RELATIVAMENTE A DIVERSI SISTEMI INFORMATICI IN USO PRESSO IL COMUNE DI GENOVA PER LA DURATA DI DICHIOTTO MESI. (CIG: 9552506154)

Il/La sottoscritto/a _____ nato a _____
il _____ in qualità di (*carica sociale*) _____ della
società _____ con sede legale in: via/piazza
_____ n. _____ Comune _____
_____ Prov. _____
Codice Fiscale _____ Partita IVA _____
Indirizzo di Posta Elettronica _____
Indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) _____
Telefono _____ fax _____
Iscrizione al Registro delle Imprese N. _____ di _____

consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445

ad integrazione delle dichiarazioni rilasciate con il DGUE

DICHIARA

Che partecipa alla gara di cui all'oggetto in qualità di
(*fare la croce sulla casella che interessa*)

- IMPRESA SINGOLA (imprenditore individuale, anche artigiano, società anche cooperative);
- CONSORZIO DI COOPERATIVE O DI IMPRESE ARTIGIANE (art. 45, c.2, lett. B, D.Lgs. n. 50/2016);
- CONSORZIO STABILE (art. 45, c.2, lett. C, D.Lgs. n. 50/2016);
- IMPRESA MANDATARIA/CAPOGRUPPO in riunioni di concorrenti ex art.45, comma 2, lett. d), e), f), g), D.Lgs. n. 50/2016)
- IMPRESA MANDANTE in riunioni di concorrenti ex art.45, comma 2, lett. d), e), f), g) D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

ATTESTA

- che l'impresa non si trova in alcuna delle cause di esclusione dalla partecipazione alle procedure d'appalto elencate all'art. 80 del codice dei contratti ed in particolare comma 1 lett.b-bis) comma 5 lett.f-bis) e f-ter)

lett. c-bis, c-ter, c-quater

- che nei propri confronti e, per quanto a propria diretta conoscenza, nei confronti di tutti i soggetti di cui al comma 3 dell'art. 80 del Codice di cui infra, **NON** sussistono cause di decadenza, di sospensione o di divieto previste dall'art. 67 del D.Lgs. n. 159/2011 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'art. 84 comma 4 del medesimo Decreto.

(NB inserire il titolare, se si tratta di impresa individuale, il/i socio/i, in caso di società in nome collettivo, il/i socio/i accomandatario/i, in caso di società in accomandita semplice, i membri del consiglio d'amministrazione cui sia stata conferita la legale rappresentanza, di direzione o di vigilanza o i soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo, il socio unico, persona fisica, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio nonché i soggetti eventualmente cessati)

Sig. nella qualità di nato a il residente in Codice Fiscale

Sig. nella qualità di nato a il residente in Codice Fiscale

- che la carica di direttore/i tecnico/i o preposto/i – responsabile/i tecnico/i è / sono.

Sig. nella qualità di nato a il residente in Codice Fiscale

Sig. nella qualità di nato a il residente in Codice Fiscale

– che i soggetti eventualmente cessati dalla carica nell'anno antecedente la pubblicazione del presente bando sono i seguenti:

Sig. nella qualità di nato a il residente in Codice Fiscale

- **di ritenere** remunerativa l'offerta economica presentata giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:
 - a. di tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione di gara ed in particolare il contenuto di tutti gli articoli del Capitolato che accetta senza condizione o riserva alcuna;
 - b. delle condizioni contrattuali e degli oneri, compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi;
 - c. di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione del servizio, sia sulla determinazione della propria offerta.
 - d. di aver preso atto che il mancato versamento delle spese, come definite nell'avviso di gara, di contratto come pure la mancata presentazione della cauzione definitiva, potrà comportare la decadenza dell'aggiudicazione, con le conseguenze in relazione ai danni, e di obbligarsi altresì, in caso di aggiudicazione, al pagamento delle spese di pubblicità legale (sia sui quotidiani che sulla G.U.R.I. si sensi dell'art. 216 comma 11 del codice);

- di essere edotto e di accettare senza condizioni che il presente appalto soggiace alla convenzione per la Stazione Unica Appaltante sottoscritta tra gli altri dal Comune di Genova e dalla Prefettura di Genova in data

22 ottobre 2018 (convenzione SUA), ed in particolare,

Con riferimento all'art. 80 commi 1 e 3 del Codice nei casi di cessione o affitto di azienda, totale o parziale, di trasformazione, fusione e scissione di società, avvenuti a partire dall'anno antecedente alla data di pubblicazione del bando di gara o della lettera d'invito, le verifiche e le cause di esclusione si applicano anche ai soggetti delle imprese o società originarie.

L'accertamento della sussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 commi 1 e 3 del Codice nel caso di socio unico ovvero del socio di maggioranza, qualora si tratti di società di capitali o consorzio con meno di quattro soci è effettuata se trattasi di persona fisica o di intestazione fiduciaria e il fiduciante è persona fisica, fatto salvo quanto previsto dalla normativa antimafia.

Ai fini di cui all'art. 80 comma 5 lett. a) del Codice, sono considerate gravi le infrazioni in materia di sicurezza che hanno determinato l'accertamento della responsabilità penale per omicidio o lesione. Resta in facoltà della SUA di valutare la gravità di altre infrazioni per le quali sia stato emesso un decreto penale di condanna, divenuto irrevocabile, o l'applicazione di sanzioni amministrative.

L'aggiudicatario deve documentare il rispetto degli obblighi di legge in materia di sicurezza sul lavoro con particolare riferimento a:

- a) La nomina del responsabile del servizio di protezione e prevenzione, indicando il nominativo dello stesso con la relativa comunicazione d'incarico e con l'attestazione relativa alla formazione prevista per questa figura;
- b) La nomina del medico competente per la sorveglianza sanitaria, indicando il nominativo dello stesso con la relativa comunicazione d'incarico;
- c) Lo svolgimento dell'attività di vigilanza sanitaria verso i lavoratori dipendenti, mediante un'attestazione del medico incaricato;
- d) Lo svolgimento dell'attività di informazione e formazione dei lavoratori, mediante un'attestazione dell'ente paritetico;
- e) La nomina dell'addetto della prevenzione antincendio, ai sensi del D.M. 10 marzo 1998, indicando il nominativo dello stesso con la relativa comunicazione d'incarico e con l'attestazione relativa alla formazione prevista per questa figura.

L'aggiudicatario si impegna ad osservare e far osservare ai propri collaboratori, a qualsiasi titolo, per quanto compatibili e nell'ambito dei rapporti con il committente, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.Lgs. n. 165/2001.

Il contraente si obbliga a comunicare al RUP i dati relativi alle imprese di cui intende avvalersi nell'affidamento dei servizi maggiormente esposti a rischio di infiltrazione mafiosa sopra indicate.

L'inosservanza dei suddetti obblighi può determinare, a seconda dei casi, l'esclusione dalla gara, la decadenza dall'aggiudicazione o la risoluzione del contratto.

La stazione appaltante di riserva di recedere unilateralmente per giusta causa, ovvero di avvalersi di clausola risolutiva espressa in caso di esito interdittivo delle informative antimafia, di accertamento di cause di incapacità, incompatibilità o impedimenti a contrarre con la pubblica amministrazione, ovvero di perdita dei requisiti contrattuali di carattere generale, in corso di esecuzione contrattuale, nonché nel caso in cui emerga, anche a seguito degli accessi ai cantieri, l'impiego di manodopera irregolari o il ricorso a forme di intermediazione abusiva per il reclutamento della stessa, fatto salvo quanto disposto dall'art. 32 comma 10 del D.L. n. 90/2014, convertito in Legge n. 11/2014 e successive modifiche ed integrazioni.

L'appaltatore si obbliga a dare tempestiva comunicazione alla Prefettura, all'autorità giudiziaria ed alla stazione appaltante dei tentativi di concussione che siano in qualsiasi modo manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti dell'impresa.

Tale adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto, e pertanto il relativo inadempimento, darà luogo alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., ogni qualvolta nei confronti di amministratori e funzionari pubblici, che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.

La stazione appaltante si avvarrà della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 1456 del c.c. ogniqualvolta

nei confronti dell'aggiudicatario o dei componenti la compagine sociale o dei dirigenti dell'impresa sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317, 318, 319, 319-ter, 319-quater, 320, 321, 322, 322-bis, 346-bis, 353, 353-bis, 354, 355, 356 c.p. nonché dell'art. 2635 c.c..

Nei casi di cui ai precedenti commi, l'esercizio della potestà risolutiva da parte della stazione appaltante è subordinato alla previa intesa con A.N.A.C.. A tal fine la Prefettura competente, avuta comunicazione dalla stazione appaltante della volontà di quest'ultima di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'rt. 1456 c.c., ne darà comunicazione all'A.N.A.C. che potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutiva, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto contrattuale tra la stazione appaltante e l'operatore economico aggiudicatario, alle condizioni di cui all'art. 32 comma 10 del D.L. n. 90/2014, convertito in Legge n. 11/2014 e successive modifiche e integrazioni.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione al RUP ed alla Prefettura delle violazioni, da parte del subappaltatore o del subcontraente, degli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

L'appaltatore risulta edotto che saranno segnalate al RUP ed alla Prefettura i casi di dilazione o ritardo nell'esecuzione della prestazione che non presentino giustificazioni apparenti, le richieste di varianti in corso d'opera o la formulazione di riserve, nonché altre circostanze o vicende contrattuali, che possano rappresentare anomalie, indicando i provvedimenti adottati.

Fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente (Legge n. 190/2012) in materia di elenchi fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori soggetti a tentativi di infiltrazioni mafiose, c.d. "White List", gli operatori economici aggiudicatari di contratti di lavori di importo pari o superiore ad Euro 1.000.000,00 (un milione) sono sottoposti alla informazione antimafia prevista dell'art. 91 del D.Lgs. n. 159/2011, presso le Prefetture competenti.

La stazione appaltante richiederà le informazioni antimafia per le acquisizioni di beni e servizi d'importo pari o superiore alla soglia comunitaria, come da normativa vigente.

I RUP, per il tramite della Stazione Unica Appaltante (per i lavori), richiedono le informazioni antimafia per i subappalti ed i subcontratti di importo pari o superiore ad Euro 100.000,00 (centomila).

Qualora, a seguito delle verifiche effettuate ai sensi dell'art. 91 del D.Lgs. n. 159/2011, emergano elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa nelle società o nelle imprese interessate, la Prefettura ne dà comunicazione al soggetto richiedente la documentazione antimafia per l'adozione dei conseguenti provvedimenti.

- **accetta** di essere sottoposto alle verifiche antimafia prevista dalla convenzione SUA.

Per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia

si impegna ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del d.p.r. 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;

ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5 del Codice comunica che

l'indirizzo di posta elettronica certificata è il seguente:

(solo in caso di concorrenti aventi sede in altri Stati membri) l'indirizzo di posta elettronica

ACCETTA/DICHIARA INOLTRE: (INSERIRE QUI, SE VI SONO, LE EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI DELL'APPALTO, che non trovino posto nel DGUE)

ACCESSO ATTI (barrare una delle due ipotesi)

autorizza qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli atti", la stazione appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara

oppure

non autorizza, qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di “accesso agli atti”, la stazione appaltante a rilasciare copia dell’offerta tecnica e delle spiegazioni che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale. Tale dichiarazione dovrà essere adeguatamente motivata e comprovata ai sensi dell’art. 53, comma 5, lett. a), del Codice.

Attesta di essere informato, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE n. 679/2016 e successive attuazioni, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell’ambito del procedimento per il quale la dichiarazione viene resa.

Per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all’art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267

indica, ad integrazione di quanto indicato nella parte III, sez. C, lett. d) del DGUE, i seguenti estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare rilasciati dal Tribunale di nonché dichiara di non partecipare alla gara quale mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese e che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale ai sensi dell’art. 186 bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267.

DICHIARA ALTRESI’

che non sussiste alcuna delle ulteriori seguenti cause di esclusione dalle gare o dalla possibilità di contrarre con le pubbliche amministrazioni:

- nei confronti dell’impresa non è stata comminata l’esclusione dalle gare per due anni, per gravi comportamenti discriminatori (per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi) ai sensi dell’articolo 44 comma 11 del D. Lgs. 25 luglio 1998, n. 286 (“Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero”);
- nei confronti dell’impresa non è stata comminata l’esclusione dalle gare fino a due anni, per gravi comportamenti discriminatori nell’accesso al lavoro, ai sensi dell’articolo 41 del D. Lgs. 11 aprile 2006 n. 198 (“Codice delle pari opportunità tra uomo e donna”);
- nei confronti dell’impresa non è stata comminata l’esclusione dalle gare fino a cinque anni per violazione dell’obbligo di applicare o di far applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti condizioni non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro della categoria e della zona ai sensi dell’articolo 36 della legge 20 maggio 1970 n. 300 (Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e dell’attività sindacale nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento”).

che, in caso di aggiudicazione (barrare una delle opzioni che seguono):

- non intende procedere al subappalto
- intende affidare in subappalto, nei limiti di legge, le seguenti attività

_____, lì _____
(luogo, data)

Firma

(timbro e firma digitale)

Informativa ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 e successive norme di attuazione: i dati sopra riportati sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI HELPDESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA
RELATIVAMENTE A DIVERSI SISTEMI INFORMATICI IN USO PRESSO IL COMUNE
DI GENOVA PER LA DURATA DI DICHIOTTO MESI.**

ALLEGATO C- CLAUSOLE DI INTEGRITÀ

Le presenti clausole fanno parte integrante degli avvisi, bandi di gara o lettere di invito e del contratto relativo alle procedure di scelta del contraente indette direttamente dal Comune di Genova o dallo stesso per conto delle proprie società partecipate.

Nella fase di presentazione dell'offerta, la sottoscrizione del presente documento oppure la sua accettazione con apposita dichiarazione è obbligatoria, fatta salva l'applicazione dell'istituto del soccorso istruttorio in caso di mancata produzione dello stesso debitamente sottoscritto dal concorrente o in caso di carenza della dichiarazione di accettazione del medesimo.

Il presente documento costituisce parte integrante e sostanziale del contratto, anche se non materialmente allegato, e dovrà essere nello stesso richiamato.

Nel caso l'operatore economico sia un consorzio ordinario, un raggruppamento temporaneo o altra aggregazione di imprese, il documento dovrà essere sottoscritto da tutti i partecipanti al consorzio, al raggruppamento, all'aggregazione.

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI HELPDESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA
RELATIVAMENTE A DIVERSI SISTEMI INFORMATICI IN USO PRESSO IL COMUNE
DI GENOVA PER LA DURATA DI DICHIOTTO MESI.**

(cig:n. 9552506154)

L'IMPRESA(di seguito denominata IMPRESA)
con sede legale in.....
C.F./ P. IVA.....
rappresentata da
in qualità di.....

VISTI

l'art.1, comma 17, della legge 6 novembre 2012, n.190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica Amministrazione";
il Piano Nazionale Anticorruzione 2016 approvato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione con Delibera n. 831 del 3 agosto 2016, nonché l'aggiornamento 2018 allo stesso, approvato con Delibera n. 1074 del 21 novembre 2018;
il D. Lgs. 18 aprile 2016, n.50 e s.m.i.,- Codice dei contratti pubblici;
il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza del Comune di Genova triennio 2019-2021- revisione 2019, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n.15 in data 24 gennaio 2019;
il Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n.62, con il quale è stato emanato il "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art.54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165";
il Codice di comportamento del Comune di Genova, adottato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 355 del 30 dicembre 2013 e revisionato con deliberazione n.8 del 26 gennaio 2017

DICHIARA DI ACCETTARE QUANTO SEGUE

Art. 1 Ambito di applicazione e principi

1. Le presenti clausole sono applicate a tutti gli appalti di lavori, forniture e servizi, sia sopra che sotto soglia comunitaria, indetti e affidati dal Comune di Genova in via diretta o dallo stesso per conto delle proprie società partecipate a prescindere dalle modalità utilizzate per la scelta dell'operatore. Tali clausole si applicano agli affidamenti di importo pari o superiore a 40.000,00 Euro.
2. Il presente documento obbliga la stazione appaltante e l'operatore economico ad improntare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza.

Art. 2 Impegni reciproci tra stazione appaltante e concorrenti

Il presente documento stabilisce la reciproca, formale obbligazione del Comune di Genova e dei concorrenti alla gara in oggetto di conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza nonché l'esplicito impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, come previsto dai codici di

comportamento vigenti, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione.

Il personale, i collaboratori ed i consulenti del Comune, impiegati ad ogni livello nell'espletamento della procedura di gara e nel controllo dell'esecuzione del relativo contratto assegnato, sono consapevoli delle clausole contenute nel presente documento, il cui spirito condividono pienamente.

Art. 3 Obblighi degli operatori economici

L'operatore economico, il concorrente, l'aggiudicatario:

- a. si impegna a segnalare al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza del Comune di Genova qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della procedura o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla procedura, comprese illecite richieste o pretese dei dipendenti dell'Amministrazione stessa;
- b. si impegna a non esercitare indebite interferenze al fine di condizionare le modalità di scelta del contraente da parte della stazione appaltante e dichiara di non averlo fatto neppure in passato;
- c. dichiara di non aver corrisposto, né promesso di corrispondere ad alcuno, e si impegna a non corrispondere mai né a promettere mai di corrispondere ad alcuno, direttamente o tramite terzi, denaro, regali o altre utilità per agevolare l'aggiudicazione e la gestione del successivo rapporto contrattuale;
- d. dichiara che non si trova in situazioni di controllo o di collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti tali da limitare la libera concorrenza e che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla gara e, comunque, di non trovarsi in altre situazioni ritenute incompatibili con la partecipazione alle gare dal Codice degli Appalti, dal Codice Civile ovvero dalle altre disposizioni normative vigenti;
- e. dichiara che non si trova nella condizione prevista dall'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 (pantouflage o revolving door) in quanto non ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, non ha attribuito incarichi ad ex dipendenti della stazione appaltante che hanno cessato il loro rapporto di lavoro da meno di tre anni e che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa stazione appaltante nei confronti del medesimo affidatario.
- f. si impegna a informare puntualmente il proprio personale impiegato sull'appalto delle clausole di integrità in questione e degli obblighi dalle stesse scaturenti ed a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti i collaboratori e dipendenti nell'esercizio dei compiti loro assegnati;
- g. collabora con le forze di pubblica sicurezza, denunciando ogni tentativo di estorsione, intimidazione o condizionamento di natura criminale quali, a titolo d'esempio: richieste di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di subappalti, danneggiamenti o furti di beni personali o in cantiere.
- h. di essere a conoscenza che il contenuto del presente documento è integrato dal Protocollo S.U.A.C. sottoscritto dal Comune di Genova e la locale Prefettura nei casi previsti.

Il contraente appaltatore si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Prefettura e all'Autorità giudiziaria di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa.

Art. 4 Obblighi della stazione appaltante

Il Comune:

1. rispetta i principi di lealtà, trasparenza e correttezza;
2. si impegna a rendere pubblici i dati più rilevanti riguardanti l'appalto attraverso la pubblicazione degli atti di gara come previsto dalla normativa vigente;
3. segnala, senza indugio, ogni illecito all'Autorità giudiziaria;
4. qualora la segnalazione risulti fondata, per il tramite del responsabile della procedura di gara, si impegna a provvedere tempestivamente all'adozione dei necessari provvedimenti consequenziali al fine di evitare ogni possibile controversia che possa pregiudicare l'attività e gli interessi dell'Ente e il perseguimento del prioritario interesse pubblico teso a garantire la tutela della concorrenza e la trasparenza dell'azione amministrativa.

Art. 5 Obblighi dell'operatore economico aggiudicatario

1. L'aggiudicatario si obbliga a inserire o richiamare le presenti clausole di integrità e anticorruzione nei contratti di subappalto e a pretenderne il rispetto da parte dei propri subcontraenti.
2. Per tutti i pagamenti inerenti la presente procedura l'aggiudicatario dovrà far riferimento al Codice Identificativo della Gara (CIG) attribuito dall'Autorità Nazionale Anticorruzione e indicato in oggetto e, ove obbligatorio, il Codice Unico di Progetto (CUP). Tale/i codice/i dovrà/anno pertanto essere utilizzato/i in tutti i contratti tra l'aggiudicatario e le imprese che effettuano lavori, sub forniture o servizi inerenti la gara.

Art. 6 Sanzioni

Il concorrente accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti con il presente documento, comunque accertato dalla stazione appaltante, potranno essere applicate, in base alla gravità della/e violazione/i accertata/e le seguenti sanzioni:

-esclusione del concorrente dalla gara indetta dal Comune e contestuale escussione della cauzione provvisoria;

-escussione della cauzione provvisoria se non si procede alla sottoscrizione del contratto di appalto per violazione delle clausole di cui al presente documento con relativa revoca dell'aggiudicazione;

-risoluzione del contratto ex art. 1456 CC;

-responsabilità per danno arrecato al Comune fino al 10% del valore del contratto, anche a mezzo escussione della cauzione definitiva, impregiudicata la prova dell'esistenza di un danno maggiore;

Art. 7 Validità temporale

1. Il presente documento costituisce parte integrante dei documenti di gara e resterà in vigore sino alla completa esecuzione di ciascun contratto affidato sino alla data di scadenza e verifica di regolare esecuzione di quanto eseguito dal contraente.

Art. 8 Controlli

1. Per tutti gli adempimenti scaturenti dall'applicazione del presente documento, relativi sia al controllo dell'osservanza degli obblighi sia alla eventuale applicazione di sanzioni, provvederà il Dirigente competente alla stipula del contratto in collaborazione con il Responsabile del Procedimento, se diverso, e/o Direttore dell'esecuzione.

Art. 9 Controversie

1. Ogni controversia relativa all'interpretazione e/o all'applicazione delle presenti clausole fra Comune e concorrenti e tra gli stessi concorrenti sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria del foro di Genova.

Data _____

L'IMPRESA: _____



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI HELPDESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA
RELATIVAMENTE A DIVERSI SISTEMI INFORMATICI IN USO PRESSO IL COMUNE
DI GENOVA PER LA DURATA DI DICHIOTTO MESI.**

ALLEGATO D

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ART. 13
REGOLAMENTO UE n. 2016/679) RACCOLTI DAL COMUNE DI GENOVA PER LA
GESTIONE DELLA PRESENTE PROCEDURA DI APPALTO:**

CIG:9552506154

ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI HELPDESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA RELATIVAMENTE A DIVERSI SISTEMI INFORMATICI IN USO PRESSO IL COMUNE DI GENOVA PER LA DURATA DI DICHIOTTO MESI.

cig:n. **9552506154**.

Il Comune di Genova, in qualità di titolare (con sede in Genova, Via Garibaldi 9, telefono 010557111; indirizzo email: urpgenova@comune.genova.it, casella di posta elettronica certificata (Pec): comunegenova@postemailcertificata.it) tratterà i dati conferiti con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679, esclusivamente nell'ambito della procedura regolata dal presente disciplinare di gara. Il trattamento dei dati personali forniti viene effettuato dal Comune di Genova per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6, comma 1 lett. e), del Regolamento UE n. 2016/679 non necessita del suo consenso. I dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

- Gestione della presente procedura di appalto, stipulazione del relativo contratto e sua esecuzione.

I dati personali forniti potranno essere oggetto esclusivamente delle comunicazioni obbligatorie previste per il corretto espletamento della procedura di gara o di comunicazioni e pubblicazioni obbligatoriamente previste dalle norme in materia di appalti o normativa in materia di trasparenza (D.Lgs. n. 33/2013) anche per quanto riguarda la pubblicazione sul sito Internet del Comune di Genova.

I dati personali forniti potranno essere oggetto, inoltre, di comunicazione agli altri soggetti intervenuti nel procedimento di gara al fine di consentire l'esercizio del diritto di accesso nei limiti e nei termini previsti dalla legge.

I dati personali forniti, qualora richiesti, potranno essere comunicati alle Autorità giudiziarie, agli organi della giustizia amministrativo-contabile o ad altre Autorità di controllo previste dalla legge.

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario al perseguimento delle finalità sopra menzionate e saranno successivamente conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Comune di Genova o delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento per motivi connessi alla loro particolare situazione (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza all'Autorità è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso il Comune di Genova (*Responsabile della Protezione dei dati personali, Via Garibaldi n. 9, Genova 16124, email: DPO@comune.genova.it*).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante quale autorità di controllo secondo le procedure previste.

Data

Firma
