

**Comune di Pogliano Milanese**  
Servizi al Cittadino, Affari Generali,  
Pubblica Istruzione Sport Cultura e Digitalizzazione



**CAPITOLATO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI**  
**SUPPORTO, ASSISTENZA E**  
**GESTIONE**  
**DEI SISTEMI INFORMATIVI**  
**BIENNIO 01.07.2023 - 30.06.2025**

**C.I.G. Z5A3B6EF5A**

## ART. 1 - OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il presente capitolato speciale d'appalto disciplina le condizioni contrattuali relative alla fornitura del servizio di SUPPORTO, ASSISTENZA E GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI del Comune di Pogliano Milanese per il biennio compreso nel periodo 01.07.2023 - 30.06.2025.

Le attività che dovranno essere eseguite sono:

<b>ASSISTENZA INFORMATICA - TECNICO SPECIALIZZATO JUNIOR</b>
--

La figura che rivestirà il ruolo tecnico informatico definito "junior" dovrà svolgere le attività di seguito indicate:

- Assistenza agli uffici per problemi hardware, software e/o di utilizzo di uno di essi, articolando l'attività come segue: 1. Ricezione chiamata - 2. Pianificazione attività - 3. Intervento e risoluzione del problema;
- Pianificazione e verifica delle copie di back-up dei dati, con monitoraggio dei sistemi hardware e software di conservazione dei dati, evidenziando le necessità di acquisto della componentistica in caso di necessità, rottura, guasto, scadenza di garanzia, opportunità per obsolescenza;
- Intervento e risoluzione del problema. Si specifica in tal senso che l'attività dovrà essere caratterizzata da risoluzione completa della problematica segnalata (senza lasciare incombenze di attuazione agli utenti lavoratori), cortesia e disponibilità verso gli utenti lavoratori, con atteggiamento volto alla spiegazione e alla formazione del soggetto per renderlo sempre più autonomo nella gestione dei problemi ordinari;
- Supporto agli uffici comunali per la gestione degli adeguamenti normativi relativi agli applicativi utilizzati, suggerimenti su ottimizzazione delle applicazioni e su strumenti di implementazione dell'attività;
- Interazione con la software house del gestionale in uso all'Ente (in questo momento Next s.r.l.) al fine di acquisire le informazioni di base per risoluzione di problemi ordinari;
- Gestione delle postazioni di lavoro con aggiunta rimozione e aggiornamento: installazione e configurazione delle nuove postazioni di lavoro, interazione con la società gestore della posta elettronica (in questo momento Nemo s.r.l.) per l'attivazione o dismissione di nuove mail o messaggi vari di necessità degli utenti - rimozione delle postazioni di lavoro ritenute obsolete o inutilizzate con corretta gestione della dismissioni delle utenze e dei dati, nel rispetto del Codice sulla Privacy;
- Interventi di aggiornamento sul sistema operativo, programmi di produttività individuale, applicativi specifici, interazione con la software house del gestionale in uso per installazione dei eventuali aggiornamenti, personalizzazioni;
- Gestione dell'upgrade del sistema operativo del comune;
- Amministrazione e gestione ordinaria del server (fisici e in cloud) comprensivo di preavviso di necessità di acquisti;
- Supporto tecnico informatico di qualunque genere sino ad ora non declinato agli uffici comunali e agli organi politici;
- Monitoraggio del sistema (apparati attivi) e dell'infrastruttura di rete (cablaggio) e mantenimento dello stato di massima efficienza, collaborazione con il partner tecnologico fornitore della connettività per qualunque disguido, interruzione o guasto;
- Gestione inventario beni informatici;
- Attività standard di verifica dello stato di aggiornamento e di corretta configurazione dei software e degli apparati preposti a garantire la sicurezza del sistema;
- Monitoraggio, adozione e attuazione delle Misure di Sicurezza;
- Gestione degli accessi ai file server e alle cartelle condivise;
- Catalogazione delle risorse hardware e software esistenti ed aggiornamento immediato delle informazioni, seguendo l'andamento evolutivo del sistema informativo;
- Gestione del sistema informatico dell'Ente nella sua generalità per quanto sino ad ora non esplicitato;
- Supporto nella predisposizione di gare su MePA e convenzioni CONSIP (o Sintel) per acquisizione di materiale o servizi informatici;
- Predisposizione delle misure da attuare in ottemperanza alla nuova normativa sulla privacy, interazione con il RPD attualmente affidatario del servizio per passaggio di consegne;

## **PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATICI - PROJECT MANAGER SENIOR**

A titolo esemplificativo ma non esaustivo si propone una lista di attività che la figura del project Manager può erogare all'interno delle ore proposte:

- Supporto agli uffici comunali per la gestione degli adeguamenti normativi relativi agli applicativi utilizzati;
- Supporto alla dismissione dei datacenter in funzione del passaggio al Cloud;
- Supporto agli acquisti dei beni informatici;
- Pianificazione di tutte le attività oggetto del presente servizio in collaborazione con il Responsabile Comunale alla Transizione Digitale;
- Gestione degli aspetti tecnici, progettuali, evolutivi, organizzativi e normativi associati al servizio erogato;
- Supporto alla realizzazione di progetti nei seguenti ambiti: SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI (dalla progettazione e realizzazione di soluzioni per la messa in sicurezza dei sistemi informativi, alla redazione della documentazione per la conformità normativa dei sistemi stessi, compresi Piani di Sicurezza, Piani di Business Continuity Disaster Recovery, assesment per la verifica delle misure minime di sicurezza per le PA, implementazione di Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) compliant con lo standard ISO/IEC 2701);
- Supporto specifico dedicato ai bandi PNRR nell'ambito di PA Digitale2026 e alla realizzazione dei progetti ad esso collegati;
- Interfaccia con gli uffici, lo staff dirigenziale e l'Amministrazione Comunale;
- Programmazione e pianificazione del lavoro del Servizio Informatico, con definizione delle priorità in accordo con il Responsabile per la Transizione al Digitale: monitoraggio sull'esecuzione dell'attività
- Formulazione di proposte di miglioramento/ottimizzazione del sistema informativo comunale al fine di migliorare le prestazioni e di incrementare le funzionalità e la sicurezza;
- Proposte relative alle innovazioni tecnologiche del sistema informatico del Comune, comprese quelle prescritte dal legislatore;
- Coordinamento delle attività e degli interventi tecnici con le ditte fornitrici;
- Analisi nuovi temi da affrontare raccolti dall'Ente, comprese le indagini e i censimenti ISTAT;
- Progettazione di nuove attività: racchiude diversi aspetti quali l'analisi conoscitiva e preventiva per proposte di miglioramento delle prestazioni e del sistema, l'abbattimento dei costi, la razionalizzazione delle risorse, lo studio di fattibilità per l'introduzione di nuove tecnologie (procedimenti on-line e cloud) e/o aggiornamento del sistema informatico o degli iter del sistema informativo. Le proposte accettate dall'Amministrazione entreranno a far parte delle attività da gestire, ma saranno individuati degli indicatori quali elementi fondamentali per il corretto monitoraggio dell'avanzamento dell'attività;
- Supporto nell'individuazione e redazione degli obiettivi strategici, nella relativa preventivazione delle spese, nella stesura delle relazioni programmatiche, nella definizione dei budget di spesa/entrata, etc..., saranno così individuati gli indicatori per il monitoraggio dell'avanzamento dell'attività e della percentuale di raggiungimento degli obiettivi;
- Attività amministrative (testi tecnici per capitolati, operazioni propedeutiche al rinnovo dei contratti, mantenimento e attuazione del Piano di Sicurezza e delle Misure dell'Amministratore di Sistema) prevedono una particolare cura degli aspetti normativi, circolari, regolamenti e linee guida di altri Enti centrali o nazionali, o Agenzie;
- Ottimizzazione dei contratti dell'Ente con i fornitori di I.T. svendo cura di dimensionarli correttamente in base alle esigenze e alle specificità dell'ente, aggiungere attività o processi per ambiti scoperti, eliminare ridondanze o servizi che possono essere svolti internamente o accorpati, definire clausole di salvaguardia (SLA, penali, risoluzioni, etc..) coerenti con le reali necessità, mantenere monitorato nel tempo l'aspetto economico, eliminare o limitare vincoli restrittivi per l'Ente, etc...;
- Supporto tecnico-amministrativo per la gestione o redazione di progetti relativi a PADigitale 2026;
- Rendicontazione sullo stato delle attività in essere e pianificazione futura.

## **ART. 2 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

La presenza del Tecnico Specializzato Junior è quantificata in 6 ore settimanali, secondo orari e giorni da concordare con l'Ente;

La presenza del Project Manager è quantificata in 8 ore mensili, concordando di volta in volta le modalità di svolgimento e di fruibilità delle ore.

Le ore in presenza pattuite al precedente art. 2 dovranno essere totalmente erogate. In caso di mancata erogazione settimanale o mensile di ore di assistenza, queste verranno recuperate nelle settimane o mesi successivi.

Il servizio consiste nell'assistenza ordinaria e sistemistica mirata alla risoluzione e alla gestione delle varie problematiche in ambito informatico; gli interventi dovranno essere svolti dall'impresa con proprio personale e con le attrezzature necessarie.

Dovrà essere previsto un sistema di assistenza da remoto - attraverso una **MAIL DI REPERIBILITA'** da utilizzare in caso di PROBLEMA BLOCCANTI o ritenuti urgenti da parte dell'Ente, per l'espletamento di attività essenziali. **La richiesta di intervento dovrà essere impartita attraverso apertura di ticket a mezzo mail , a cui verrà attribuito un numero univoco.**

Gli interventi riguardanti il servizio di cui in oggetto, una volta iniziati non possono essere interrotti, salvo i casi di interruzione o sospensione previsti dal presente capitolato e sempre previa autorizzazione del Responsabile del Procedimento.

Risultano a carico dell'Impresa tutti i danni derivanti dalla mancata o ritardata effettuazione degli interventi.

L'Appaltatore dovrà assicurare, per tutta la durata del servizio, la presenza di personale adeguatamente formato per lo svolgimento delle mansioni necessarie secondo le richieste e le esigenze dell'Amministrazione Comunale.

L'esecuzione del servizio potrà essere modificata nei modi, termini e luoghi stabiliti dalla Stazione appaltante e comunicati all'Appaltatore senza che da ciò l'Appaltatore stesso ne tragga motivo per richiedere maggiori compensi.

L'Appaltatore dovrà tener conto che il servizio si svolge prevalentemente in luoghi adibiti a servizio pubblico, che non può essere sospeso e, pertanto, dovrà svolgere gli interventi secondo quanto disposto dall'Ente Appaltante senza interferenze. L'Appaltatore dovrà, altresì, adottare tutte le misure cautelative e protettive necessarie per evitare disturbi, disagi, pericoli, ecc., creando, ove occorrono, protezioni, sbarramenti, percorsi sostitutivi, ecc, il tutto senza farne oggetto di richiesta di speciali ed ulteriori compensi od indennizzi.

## **ART. 3 - MPORTO E DURATA DELL'AFFIDAMENTO**

La disponibilità economica da destinare al presente appalto ammonta a complessivi € 36.658,56 (IVA compresa) ripartito sui bilanci di esercizio 2023, 2024 e 2025 a seconda dei mesi di fruizione specificando che il costo mensile è pari ad € 1.527,44 (derivante da € 1.252,00 oltre IVA al 22%), oltre ad oneri per la sicurezza quantificati in € 0,00.

Il servizio avrà durata biennale e precisamente dal 01.07.2023 al 30.06.2025.

## **ART. 4 - OBBLIGHI DI ESECUZIONE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA**

L'esecuzione dell'appalto secondo le attività esplicitate all'art. 1 implicano da parte dell'Appaltatore la conoscenza perfetta di tutte le norme generali e specifiche di settore che le regolano.

L'appaltatore dovrà inoltre attenersi alle regole generali civilistiche di "interpretazione ed esecuzione in buona fede" (artt. 1366 e 1375).

La ditta dovrà essere in possesso della certificazione ISO9001.

## **ART. 5 - SISTEMA DI AFFIDAMENTO**

L'appalto sarà aggiudicato, ai sensi dell'art. 36, c. 2, lett. b, del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, affidamento diretto.

Per l'affidamento dell'appalto in esame si farà ricorso all'Azienda Regionale Centrale Acquisti (ARCA) della Lombardia (piattaforma di eProcurement SINTEL), in ottemperanza alla normativa vigente.

## **ART. 6 INADEMPIENZE E PENALITA'**

In ogni caso di inadempimento agli obblighi assunti con il presente capitolato, la ditta appaltatrice verrà richiamata all'osservanza degli obblighi stessi mediante diffida scritta e nel termine stabilito dalla Stazione Appaltante.

Qualora, nonostante la diffida scritta ed il richiamo all'osservanza del presente Capitolato, o alla corretta applicazione delle leggi e dei regolamenti di riferimento, da parte del RUP, l'appaltatore non vi ottemperasse, quest'ultimo oltre a dover subire le conseguenze previste (esecuzione d'ufficio degli interventi non eseguiti, rimborso spese, danni ecc.) sarà passibile per ogni inadempienza di una penale pari a € 100,00 (cento/00) che verrà contabilizzata in detrazione all'atto della liquidazione delle prestazioni effettuate.

L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10% (diecipercento) dell'importo contrattuale; qualora le inadempienze siano tali da comportare una penale di importo superiore alla predetta percentuale, l'Amministrazione committente può procedere alla risoluzione del contratto in danno all'aggiudicatario.

## **ART. 7 ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE E POLIZZE ASSICURATIVE**

Sono a carico della ditta appaltatrice gli oneri, obblighi e responsabilità seguenti, dei quali egli deve tenere conto nel formulare la sua offerta:

- a) l'osservanza delle norme dei contratti collettivi di lavoro, delle disposizioni legislative e regolamentari in vigore e quelle che dovessero intervenire in corso dell'appalto relativo alla prevenzione degli infortuni sul lavoro e adempimenti correlati previsti per legge;
- b) l'applicazione nei confronti dei lavoratori dipendenti delle condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Nazionali Collettivi di Lavoro e degli accordi locali integrativi vigenti, per le diverse categorie di lavoratori. In caso di inottemperanza agli obblighi sopra precisati, accertata dalla stazione appaltante o ad essa segnalata dall'ispettorato del Lavoro, l'Appaltante comunicherà all'Appaltatore e, se del caso, anche all'ispettorato suddetto, l'inadempienza accertata. I pagamenti dovuti all'appaltatore non saranno effettuati sino a quando dall'ispettorato del Lavoro non sia stato accertato che gli obblighi sono stati integralmente adempiuti.
- c) la vigilanza sull'operato dei propri dipendenti, rispondendo anche nei confronti dei terzi (così da sollevarne l'Appaltante) di ogni danno e molestia causati dai dipendenti medesimi;
- d) l'obbligo di comunicare, prima dell'avvio del servizio, gli estremi di una polizza RCT già attivata e in corso di validità per tutta la durata delle prestazioni di cui al presente capitolato, per responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione del servizio, comprese anche quelle relative all'incendio, per un massimale non inferiore ad € 500.000,00.
- e) l'adozione di tutte le opportune cautele per evitare danni od inconvenienti di qualsiasi genere alle proprietà private ed alle persone, restando la ditta appaltatrice completamente responsabile dei danni e degli inconvenienti arrecati;
- f) l'obbligo di assicurare la "tracciabilità dei flussi finanziari" ai sensi dell'art. 3 L. 13.08.2010 n. 136.
- g) l'appaltatore è obbligato ad osservare le misure generali di tutela di cui al D. Lgs. n. 81/2008, nonché le disposizioni dello stesso decreto applicabili alle lavorazioni previste per la specificità del servizio oggetto dell'appalto.

E' fatto obbligo all'appaltatore di condividere od integrare il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.) redatto dalla Stazione appaltante al fine di promuovere la cooperazione ed il coordinamento da parte dei Datori di Lavoro, in attuazione a quanto esplicitato nel decreto del 9 aprile 2008 n. 81 all'art. 26 comma 3, prima dell'inizio dei lavori.

Ogni responsabilità civile o penale, afferente l'espletamento del servizio in oggetto, ricadrà sulla ditta appaltatrice rimanendone sollevati gli Organi della stazione Appaltante ed il personale preposto alla sorveglianza delle prestazioni.

Restano fatte salve le maggiori garanzie previste dal Codice Civile e dalla normativa vigente.

## **ART. 8 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Ai fini della risoluzione del contratto si applicano i disposti di cui all'art. 108 del D. Lgs. n.50/2016. L'appaltatore si obbliga, nell'esecuzione dell'appalto, con riferimento alle prestazioni del presente contratto, ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento approvato dal Comune di Pogliano Milanese e dal Patto di Integrità ai sensi dell'art. 45 del Piano Anticorruzione, ora confluito nel PIAO approvato con delibera di Giunta Comunale n. 49 dell'8. 05.2023. Il contraente s'impegna a rendere edotti del contenuto dello stesso i propri

collaboratori e sottoscrive il Patto di Integrità. La violazione da parte del contraente degli obblighi previsti negli atti suddetti costituisce causa di risoluzione ipso iure del contratto ai sensi dell'art.1456 del cod. civ.

L'Amministrazione verificata l'avvenuta violazione, contesta per iscritto al contraente il fatto assegnandoli un termine non superiore a 10 giorni per eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o non risultassero accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Per quanto non e' espressamente disciplinato dal presente articolo, si intendono richiamate ed integralmente applicabili le disposizioni vigenti in materia.

Il Comune ha diritto di chiedere in qualsiasi momento, nel modo e nelle forme di legge, senza pregiudizio di ogni altra azione di rivalsa di danni, la risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- ripetute contravvenzioni ai patti contrattuali e alle disposizioni di legge;
- inosservanza da parte della Ditta degli impegni assunti verso il Comune con il presente contratto;
- cessione ad altri in tutto o in parte, sia direttamente che indirettamente per interposta persona, di diritti ed obblighi inerenti il presente contratto;
- ogni altra inadempienza o fatto non qui contemplato che renda impossibile la prosecuzione del contratto.

#### **ART. 9 CONTROVERSIE**

In caso di controversie attinenti l'interpretazione e l'esecuzione del contratto ed ogni conseguenza connessa, che non fosse possibile risolvere con transazione o accordo bonario, si ricorrerà al giudizio dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Il foro competente è quello di Milano.

#### **ART. 10 - DIVIETO DI CESSIONE IN SUBAPPALTO**

Ai sensi di quanto previsto dalle disposizioni di cui all'art.105 del D.Lgs. n. 50/2016 sono vietati il subappalto e la cessione anche parziale della fornitura ed installazione oggetto del presente appalto.

#### **ART. 11 - OBBLIGHI CONSIP**

Qualora dovesse essere attivata una convenzione Consip avente ad oggetto attività comparabili con quelli relativi al presente appalto e la stessa dovesse risultare migliorativa rispetto all'appalto in essere, la ditta appaltatrice sarà tenuta ad applicare gli stessi parametri di prezzo o, in caso contrario, si procederà alla rescissione del contratto.

#### **ART. 12 GARANZIA DEFINITIVA**

In riferimento al disposto dell'art. 114 del D. Lgs. 36/2023 l'appaltatore dovrà presentare una garanzia definitiva nelle forme indicate all'art. 106 del medesimo decreto, pari al **5%** del valore contrattuale. L'appaltatore potrà avvalersi dell'esonero dal deposito cauzione in virtù di un miglioramento del prezzo di aggiudicazione (ex comma 14 dell'art. 114 D. Lgs. 36/2023).

#### **ART. 13 - TRATTAMENTO DEI DATI**

Ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come adeguato dal D. Lgs.101/2018 al Regolamento UE 679/2016, le parti dichiarano di essere a conoscenza di tutti i vincoli e gli obblighi relative al trattamento di dati personali che verranno effettuati per l'esecuzione dell'appalto medesimo.

#### **ART. 14 - RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO**

Il RUP (RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO) individuato per il presente appalto è la dott.ssa Stefania Meraviglia

La sottoscrizione del presente Capitolato Speciale comporta la comprensione e l'accettazione di tutte le clausole in esso contenute.

Per la società

Per il Comune di Pogliano Milanese