

## CAPITOLATO DI GARA

**PROCEDURA APERTA MEDIANTE RDO SUL MERCATO ELETTRONICO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (MEPA) PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RIPROGETTAZIONE, DI REALIZZAZIONE E DI MANUTENZIONE DEGLI ATTUALI SITI WEB DELLA CASSA ITALIANA DI PREVIDENZA ED ASSISTENZA DEI GEOMETRI LIBERI PROFESSIONISTI, DEL CONSIGLIO NAZIONALE DEI GEOMETRI E DEI GEOMETRI LAUREATI E DELLA FONDAZIONE GEOMETRI ITALIANI**

**CODICE IDENTIFICATIVO GARA - CIG: 79654018D7**

## SOMMARIO

<b><u>1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
1.1 Oggetto dell'appalto .....	3
1.2 Durata del contratto .....	3
<b><u>2. ATTIVITÀ PREVISTE.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI SITI .....</u></b>	<b><u>4</u></b>
3.1 Servizi per la Cassa Geometri .....	5
<b><u>4. FASI DELLA REALIZZAZIONE DEI SITI .....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>5. CARATTERISTICHE DEL <i>CONTENT MANAGEMENT SYSTEM</i> (CMS) .....</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>6. MANUTENZIONE E ASSISTENZA.....</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>7. REPORTISTICA E RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>8. CUSTODIA DELLE INFORMAZIONI E RISERVATEZZA .....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>9. TITOLARITÀ DEL <i>SOFTWARE</i> .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
9.1 Passaggio di consegne al termine del contratto .....	11
<b><u>10. PENALI E RISOLUZIONE .....</u></b>	<b><u>12</u></b>

## 1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

---

### 1.1 Oggetto dell'appalto

---

L'appalto ha per oggetto la riprogettazione, la realizzazione e la manutenzione del portale Geometri in Rete (di seguito "geometrinrete") e degli attuali siti web della Cassa Italiana di Previdenza ed Assistenza dei Geometri Liberi Professionisti (di seguito, "Cassa"), del Consiglio Nazionale Geometri e Geometri laureati (di seguito, "Consiglio"), della Fondazione Geometri Italiani (di seguito, "Fondazione") per la valorizzazione dei documenti, delle informazioni e dei dati in essi contenuti. Tali attività si rendono necessarie per offrire una chiara presentazione istituzionale delle suddette realtà, per risolvere l'attuale duplicazione e la dispersione dei contenuti e dei servizi e per adeguare i siti *web* alle recenti previsioni normative (ad esempio, per l'erogazione di servizi e informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari) e alle innovazioni tecnologiche.

### 1.2 Durata del contratto

---

Il contratto avrà la durata di 3 anni (36 mesi) a decorrere dalla data di stipula dello stesso con la Società, salvo eventuale differimento del termine disposto dalla Fondazione per ragioni di opportunità. In particolare, la Società dovrà rilasciare in esercizio il sistema completo di tutte le sue parti entro 1 anno (12 mesi). Il Servizio di manutenzione e assistenza e le licenze per l'esercizio del sistema dovranno essere garantite per ulteriori 2 anni (24 mesi).

Ove necessario, troverà applicazione l'art. 196, c. 11, del CODICE, per cui la durata del contratto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure poste in essere per l'individuazione del nuovo contraente. In tal caso la Società è tenuta all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o a prezzi, patti e condizioni più favorevoli per la Fondazione.

La Fondazione si riserva la facoltà di dare avvio all'esecuzione anticipata del contratto, nel rispetto dell'art. 32, c. 13, del CODICE.

## 2. ATTIVITÀ PREVISTE

---

La Società deve provvedere:

- alla riprogettazione, alla costruzione e alla codifica dei portali Internet ufficiali geometrinrete, della Cassa, del Consiglio e della Fondazione, secondo quanto definito nel presente articolo e nei successivi artt. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10.
- alla fornitura di tutti i *software* e delle licenze d'uso per il funzionamento dei portali, compreso il *Content Management System* (CMS), con l'indicazione delle tipologie e dei relativi costi;
- all'installazione degli ambienti operativi sull'infrastruttura che sarà messa a disposizione e all'avvio in esercizio dei portali, fornendo tutti i software di base e d'ambiente necessari;
- all'aggiornamento costante di tutti i software forniti per il funzionamento dei portali, compreso il CMS;
- all'assistenza tecnica e alla manutenzione dei siti per tutta la durata del contratto;
- alla formazione del personale della Cassa, del Consiglio e della Fondazione sull'uso del CMS.

La Società deve operare a stretto contatto con i *team* della Cassa, del Consiglio e della Fondazione. A tal fine saranno pertanto previste:

- riunioni mensili, anche in *conference call*, sullo stato di avanzamento lavori;
- revisioni della strategia e dell'operatività in seguito a istanze formulate dalla Cassa, dal Consiglio e dalla Fondazione, e a eventuali necessità evolutive dettate dal mercato di riferimento.

### 3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI SITI

---

Ogni sito deve essere improntato all'immediatezza e alla facilità d'uso: deve essere organizzato in maniera chiara, attraverso una strutturazione gerarchica dei contenuti, evitando duplicazioni e ridondanze e dando risalto alle aree di maggiore interesse, ai servizi erogati e alle notizie di attualità.

La Società deve realizzare l'alberatura di ogni sito in modo da assicurare una semplice e intuitiva navigazione dei contenuti.

Particolare attenzione deve essere riservata alla creatività, alla comunicazione, all'usabilità e all'accessibilità, al fine di veicolare e rafforzare l'identità dei siti, supportare gli utenti nella fruizione delle informazioni, accrescere la percezione dei valori dei servizi e favorire la comunicazione destinata ai diversi *target*.

Per rendere logica e coerente l'impostazione grafica di ogni sito, deve essere elaborata un'efficace identità visiva che parta da un fattore unificante: una metafora di comunicazione veicolata dai loghi di geometrinrete, della Cassa, del Consiglio e della Fondazione. La Società deve quindi definire le linee guida di comunicazione, al fine di elevare e uniformare il livello di qualità offerto agli *stakeholder* e favorire la riconoscibilità della fonte.

Tutte le interfacce utilizzate per comunicare con l'utenza devono essere progettate con un approccio che adotti i paradigmi tipici delle ultime conclusioni tecnologiche del *web*, in particolare la pulizia di impostazione, l'interattività, il coinvolgimento del fruitore. Tutte le scelte comunicative devono quindi riflettere le qualità principali del Servizio offerto dal portale: affidabilità, trasparenza, efficacia, innovazione.

La Società deve realizzare siti *responsive*, idonei per la fruizione attraverso i dispositivi mobili e le piattaforme più diffuse (*Apple* e *Android*).

Oltre a definire l'architettura informativa e i modelli di navigazione, i contenuti e le logiche di navigazione, la Società deve provvedere al settaggio di tutti i tracciamenti, all'analisi degli *insight* emersi, al *review* e al *fine tuning*. Il fornitore deve provvedere all'integrazione del sito con il servizio Google Analytics e provvedere alla configurazione dei servizi e alla formazione per gli utenti della Cassa, del Consiglio e della Fondazione. Il progetto deve contenere lo sviluppo di aree il cui accesso sia vincolato all'autenticazione tramite credenziali di accesso. La soluzione proposta dalla società deve consentire la possibilità di interfacciarsi con un server di Single-Sign-On per effettuare l'autenticazione (come ad esempio CAS di Apereo Foundation), pur tuttavia supportando anche le seguenti tecnologie:

- LDAP
- SPID
- SAML

Alcune risorse (link, documenti, servizi, ecc.) dei portali dovranno essere accessibili agli utenti esclusivamente a seguito dell'autenticazione.

Nel rispetto della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti *web* e delle applicazioni mobili degli enti pubblici e del d.lgs. n. 106/2018 di riforma della suddetta direttiva, la Società deve porre in essere strategie e pratiche per il *Search Engine Optimization* (S.E.O.), volte ad aumentare la visibilità dei tre siti internet, migliorandone la posizione nelle classifiche dei motori di ricerca nei risultati cosiddetti "puri" o "organici".

### 3.1 SERVIZI PER LA CASSA GEOMETRI

---

La Società deve assicurare, con le tecnologie messe a disposizione dalla piattaforma applicativa proposta e nel rispetto dei vincoli tecnologici presenti, i seguenti servizi:

- autenticazione per accesso all'area riservata con i servizi online contributivi e previdenziali: l'integrazione avviene tramite web service, che verifica le credenziali inserite nell'area pubblica e

genera un codice e una *redirect* su una url dedicata. Lo stesso meccanismo viene utilizzato per accedere all'area riservata del portale e ai contenuti riservati (ad esempio, rassegna stampa). Oltre all'accesso all'area riservata, le credenziali individuano anche i diritti di visualizzazione dei servizi;

- Servizio di recupero password: è costituito da una maschera web implementata sul CMS che raccoglie i dati e da cui si invoca una *web service* per avviare le operazioni collegate (questo stesso servizio dovrà essere disponibile per tutti gli altri siti);
- Servizio per l'emissione del certificato di regolarità contributiva: è costituito da una maschera web implementata sul CMS che raccoglie i dati e da cui si invoca una *web service* che effettua le operazioni collegate;
- Servizio per la visualizzazione delle delibere: è un Servizio, attualmente implementato direttamente nel CMS, che consente di ricercare e visualizzare documenti caricati in una apposita sezione. Il Servizio è disponibile solo per un certo sotto-insieme di utenti;
- Servizio Prenotazioni appuntamenti telefonici/in sede: è un programma sviluppato ad hoc e integrato all'interno del portale.

#### 4. FASI DELLA REALIZZAZIONE DEI SITI

---

La Società deve procedere alla realizzazione dei siti secondo i tempi e le modalità definiti nella relazione tecnica. In particolare l'attività deve essere svolta secondo le seguenti fasi:

- a. *design* della nuova architettura attraverso la scheda del concetto creativo che la Cassa, il Consiglio e la Fondazione dovranno poi validare;
- b. sviluppo delle piattaforme, dell'alberatura dei siti, organizzazione e elaborazione dei contenuti;
- c. realizzazione dei siti, seguendo i criteri di accessibilità e usabilità;
- d. inserimento dei contenuti completi e delle informazioni, forniti dalla Cassa, dal Consiglio e dalla Fondazione, necessari per la messa in esercizio dei siti medesimi e curando la migrazione della documentazione esistente negli attuali siti. Tale fase deve essere conclusa nei tempi previsti dal progetto tecnico, presentato in sede di gara;
- e. messa in funzione dei siti in versione accessibile, in ambiente *test*;
- f. collaudo e verifica da parte della Cassa, del Consiglio e della Fondazione;
- g. messa in produzione.

La Società deve provvedere alla elaborazione di un cronoprogramma onnicomprensivo che includa le attività di sviluppo e *project management*, di implementazione grafica e tecnica, di migrazione dati e di collaudo.

Si precisa che ogni attività relativa alla messa in produzione, nell'ambiente finale di esercizio dell'applicazione e dei contenuti, è a carico della Società ivi comprese le attività di valorizzazione, migrazione e caricamento dei contenuti sul server di produzione/applicativo.

Alcune delle attività sopra riportate possono richiedere la presenza fisica del personale della Società presso le sedi della Cassa, del Consiglio e della Fondazione.

La Società deve assicurare che l'entrata in esercizio dei nuovi portali avvenga in modo da evitare qualsiasi disservizio prevedendo l'intervento immediato in caso di *bug* delle applicazioni.

La Società deve assicurare la formazione del personale interno alla Cassa, al Consiglio e alla Fondazione per il completo utilizzo del sistema e in particolare relativamente a:

- *editing* e formattazione dei contenuti;
- ottimizzazione delle immagini;
- preparazione dei file allegati;
- caricamento;
- utilizzo completo del *back-end* di CMS e delle funzionalità di amministrazione.

La vigilanza sull'espletamento del Servizio compete alla Cassa, al Consiglio e alla Fondazione per tutta la durata dell'appalto, con le più ampie facoltà e nei modi ritenuti più idonei.

Conseguentemente la Cassa, il Consiglio e la Fondazione possono disporre in qualsiasi momento e a loro discrezione e giudizio, la verifica delle modalità operative del Servizio, al fine di accertare l'osservanza di tutte le norme stabilite nel presente documento di gara, nonché degli impegni contenuti nell'Offerta Tecnica presentata.

A tale fine, la Società è tenuta ad assicurare alla Cassa, al Consiglio e alla Fondazione tutta la collaborazione necessaria, fornendo i chiarimenti richiesti.

## **5. CARATTERISTICHE DEL *CONTENT MANAGEMENT SYSTEM* (CMS)**

---

Il sito web deve essere implementato mediante un CMS per la gestione dei contenuti, il più possibile flessibile, nel rispetto delle norme di accessibilità dei siti e di tutela dei dati.

Il CMS fornito deve essere uno strumento evoluto, di ultima generazione e semplice da usare che permetta la creazione e l'aggiornamento del portale internet con facilità d'uso, rispettando i principi di usabilità e accessibilità.

Il CMS deve permettere una gestione efficiente e integrata dei contenuti multimediali e la loro fruizione in modalità multicanale (anche tramite portali *internet* e *intranet*, dispositivi *mobile*, *etc.*). Deve essere un sistema unico, integrato e modulare che condivida contenuti non duplicati e li renda fruibili e accessibili, oltre che su internet, anche attraverso gli strumenti e i media più innovativi e in tutte le condizioni d'uso. Per il software di CMS deve essere utilizzato preferibilmente un prodotto “*open source*”.

Il CMS non deve richiedere l'installazione di nessun *software* sui PC e sui dispositivi *Client* degli utilizzatori e deve permettere la gestione, sia dei contenuti che di tutte le impostazioni, via *internet* e attraverso un normale *browser* di navigazione. Deve essere un sistema guidato e di facile utilizzo, anche da parte di personale non tecnico.

Si richiede inoltre che venga garantita la possibilità di stampare, con apposito *layout*, tutte le pagine del portale e i documenti in esso contenuti. Inoltre, il CMS deve consentire di visualizzare l'alberatura del sito.

Tutti i dati e le informazioni presenti nei siti devono essere opportunamente gestiti in un apposito *database* normalizzato e accessibile con semplicità. Tali informazioni devono essere gestite indipendentemente dalla struttura grafica, in modo da essere automaticamente integrate in qualsiasi *layout* al momento del caricamento.

Il CMS deve storicizzare le operazioni effettuate sui contenuti e sulle pagine del portale, quali inserimenti, modifiche e cancellazioni, consentendo sempre di individuare l'utente autore di dette operazioni.

Il CMS deve consentire di caricare contenuti nel portale (notizie, articoli, bandi *etc.*) nei formati più diffusi; sono preferibili soluzioni che prevedono l'integrazione dei servizi di caricamento direttamente nei programmi di produttività personale (*Microsoft Word*, *Excel*, *etc.*).

Il CMS deve fornire un sistema di autenticazione e profilazione utente in grado di garantire la massima sicurezza e la tracciabilità delle operazioni. Inoltre, deve prevedere la possibilità di definire un workflow autorizzativo per la pubblicazione effettiva delle risorse.

Attraverso il CMS si devono poter definire diversi profili utente e a ogni profilo devono corrispondere maggiori possibilità di intervento sui contenuti e sulla struttura del portale e del sito *web*. L'amministratore del portale (o gli utenti autorizzati) devono avere la possibilità di creare nuove sezioni e/o nuove pagine o di annullarle o modificarle. I menù presentati ai visitatori devono essere automaticamente aggiornati una volta che la modifica viene resa effettiva. Deve inoltre essere sempre garantita la possibilità di inserire immagini, testi, tabelle, particolari formattazioni, *link* interni ed esterni, *etc.* Le pagine devono poter prevedere una data di scadenza. Di conseguenza, una volta scaduta, la risorsa non deve più essere visualizzata nel portale, che deve aggiornarsi automaticamente senza richiedere alcun intervento da parte dell'utente gestore.



Si richiede inoltre che:

- sia possibile sospendere la pubblicazione di una pagina;
- sia possibile organizzare una struttura con pagine e sottopagine ad essa riferite;
- sia prevista la possibilità di visualizzare una fedele “anteprima” delle pagine e dei contenuti prima della loro effettiva pubblicazione;
- il sistema sia scalabile e consenta un aumento delle pagine e delle sezioni, fatti salvi i limiti tecnico/tecnologici dell’ambiente di esercizio del portale (spazio di memoria disponibile sul server ospitante il portale);
- sia garantita la possibilità di gestire più lingue;
- sia assicurata la totale integrazione e condivisione dei contenuti tra i vari servizi e la massima sicurezza tramite sistemi di crittografia, VPN, blocchi di sicurezza, *etc.*;
- sia possibile integrare il portale con servizi XML, RSS, *egovernment*, e altri servizi *web* disponibili;
- sia garantita la totale separazione dei contenuti dalla loro rappresentazione attraverso un sistema di fogli di stile dinamici.

## 6. MANUTENZIONE E ASSISTENZA

La Società assicura per tutta la durata dell’appalto il Servizio di assistenza, di manutenzione e di correzione dei malfunzionamenti dei siti forniti, inclusi quelli di base anche se di terze parti, e ogni consulenza tecnico-sistemistica necessaria per il corretto funzionamento dei siti e dell’ambiente di produzione.

La Società deve provvedere a proprie spese all’aggiornamento dei sistemi utilizzati, incluso il CMS, all’ultima versione stabile disponibile, oltre ad apportare tutte le patch, in particolare di sicurezza, che si renderanno necessarie per un ottimale esercizio dei siti.

Il Servizio di assistenza e manutenzione dovrà prevedere:

- help desk di primo livello, in orario lavorativo dal lunedì al venerdì (8:00 – 18:00), con possibilità di apertura ticket telefonici, web, e-mail;
- presa in carico effettiva (da parte di personale specializzato) delle richieste di assistenza sulla base dei seguenti livelli di servizio:

Servizi di assistenza e manutenzione sui sistemi applicativi:

Tipologia di errore del sistema	Presa in carico da parte dell’assistenza	Tempo di risoluzione
<b>Errore bloccante:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• errore che non consente l’accesso a uno dei siti</li> <li>• errore che non consente l’accesso alle aree riservate</li> </ul>	Entro 2 ore lavorative dalla richiesta di assistenza (data e orario di apertura del ticket).	Entro 2 ore lavorative dalla presa in carico

<ul style="list-style-type: none"> <li>falla di sicurezza grave, con possibilità di perdita dei dati o di disservizi</li> </ul>		
<b>Errore grave</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>errore che non consente l'accesso esclusivamente ad una area/risorsa dei siti</li> <li>errore che impedisce l'aggiornamento dei contenuti</li> </ul>	Entro 2 ore lavorative dalla richiesta di assistenza (data e orario di apertura del ticket).	Entro 6 ore lavorative dalla presa in carico
<b>Errore normale</b> tutte le altre tipologie di errore	Entro 4 ore lavorative dalla richiesta di assistenza (data e orario di apertura del ticket).	Entro 24 ore lavorative dalla presa in carico

La Società dovrà presentare trimestralmente un report contenente le evidenze dei livelli di Servizio effettivamente misurati. Il report dovrà contenere l'elenco delle richieste di intervento, la classificazione sulla base dell'errore riscontrato e i relativi tempi di presa in carico e risoluzione.

## 7. REPORTISTICA E RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La Società si impegna a inviare alla Cassa, al Consiglio e alla Fondazione, con cadenza mensile, un *report* quali-quantitativo di analisi dei siti *web*, dei risultati S.E.O, del traffico e delle interazioni generate, che consenta di valutare la qualità delle attività svolte e dei risultati conseguiti.

La Cassa, il Consiglio e la Fondazione possono richiedere la consegna di *report* contenenti informazioni aggiuntive a quelle sopra elencate.

## 8. CUSTODIA DELLE INFORMAZIONI E RISERVATEZZA

Nel corso della procedura saranno rispettati i principi di riservatezza delle informazioni fornite ai sensi del d.lgs. n. 196/2003, recante il Codice in materia di dati personali e del Regolamento UE n. 679/2016 recante il GDPR, compatibilmente con le funzioni istituzionali, le disposizioni di legge e regolamentari concernenti i pubblici appalti e quelle riguardanti il diritto di accesso ai documenti ed alle informazioni.

Alla stipula del contratto, la Società sarà nominata Responsabile del Trattamento per tutti i dati personali che elaborerà per conto del titolare del trattamento ai sensi del GDPR. La Società ha l'obbligo di

mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e a conoscenza e, comunque, a non divulgarli. In nessun caso, inoltre, è possibile utilizzare tali dati e informazioni per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Servizio.

La Società è responsabile dell'osservanza dei suddetti obblighi da parte dei suoi dipendenti, consulenti e collaboratori.

## 9. TITOLARITÀ DEL SOFTWARE

---

I *software* sviluppati dalla Società nel corso dell'appalto e i domini rimarranno di proprietà della Cassa, del Consiglio e della Fondazione che potranno, alla scadenza dell'appalto, procedere al riuso. A tal fine la Società dovrà consegnare 30 giorni prima della scadenza dell'appalto ovvero della risoluzione del contratto il *backup* completo del sistema realizzato, tutti i codici sorgenti aggiornati del *software* sviluppato, le ultime versioni dei software necessari al funzionamento dei siti e delle patch eventualmente applicate, la documentazione completa dello stesso secondo gli *standard* internazionali di riferimento, un dettagliato manuale di uso e manutenzione, sia a livello utente che amministratore di sistema.

### 9.1 Passaggio di consegne al termine del contratto

---

La Società deve supportare la Cassa, il Consiglio e la Fondazione nelle operazioni di migrazione dei dati nel caso venisse deciso di adottare un'altra soluzione applicativa in sostituzione di quella oggetto dell'appalto. La Società deve mettere a disposizione i dati richiesti per la migrazione in formato standard, tramite flussi dati concordati e debitamente documentati, tali da favorire l'importazione nel nuovo sistema. Inoltre la Società è tenuta a fornire l'assistenza tecnica, anche eventualmente telefonica, per consentire alla Cassa, al Consiglio e alla Fondazione il riuso completo e a regola d'arte del *software* sviluppato. La Cassa, il Consiglio e la Fondazione si impegnano a richiedere i dati e/o gli interventi di assistenza per il riuso del software entro la scadenza del contratto. La Società dovrà ottemperare alla richiesta nel più breve tempo possibile, impegnandosi a fornire assistenza e a consegnare i dati richiesti – completi e privi di errori – anche oltre la data di scadenza del contratto e comunque entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data della richiesta. La Cassa, il Consiglio e la Fondazione, in casi motivati, potranno concedere un tempo di consegna maggiore.

I costi relativi a questa attività sono inclusi nel perimetro dell'appalto e sono a totale carico della Società.

## 10. PENALI E RISOLUZIONE

La Società ha l'obbligo di garantire che la fornitura venga effettuata secondo i tempi e le modalità previste nel presente Capitolato.

Qualora si rilevi una non conformità (inosservanza delle modalità di svolgimento della fornitura) si provvederà a darne tempestiva comunicazione scritta alla Società al fine dell'adozione da parte della stessa dei necessari provvedimenti.

In caso di ritardo della fornitura iniziale, comprensiva di tutte le attività necessarie per l'attivazione del sistema fino alla messa in produzione e al collaudo rispetto ai tempi pattuiti, fatti salvi i casi di forza maggiore, la Fondazione ha facoltà di esigere una penale pari ad € 250,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.

In caso di ritardi nelle attività previste per l'assistenza e la manutenzione dopo l'avvio, rispetto a quanto specificato al paragrafo 6, verranno applicate le seguenti penali:

Livello di servizio	Penale applicata
<b>Servizi di assistenza e manutenzione sui sistemi applicativi</b>	
Risoluzione errore bloccante	€ 400,00 per ogni ora di ritardo nella risoluzione del problema. Viene considerata ora intera la frazione superiore a 29 minuti e 59 secondi.
Risoluzione errore grave	€ 100,00 per ogni ora lavorativa di ritardo nella risoluzione del problema. Viene considerata ora intera la frazione superiore a 29 minuti e 59 secondi.
Risoluzione errore normale	€ 200,00 per ogni intervallo di 8 ore lavorative nella risoluzione del problema. Viene considerato intervallo di 8 ore anche la frazione di intervallo di durata superiore a 3 ore e 59 secondi.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al presente paragrafo verranno contestati alla Società tramite PEC; la Società dovrà comunicare a mezzo PEC le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 15 (quindici) lavorativi dalla ricezione della stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della stazione appaltante, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate alla Società le penali come sopra indicate.

I crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo potranno essere compensati con quanto dovuto alla Società a qualsiasi titolo, anche per i corrispettivi dovuti alla Società medesima, ovvero,

in difetto, avvalersi della cauzione senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso la Società dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale, fatta salva la facoltà per la stazione appaltante di risolvere il contratto nei casi in cui questo è consentito. L'applicazione delle penali non pregiudica il diritto di richiedere il risarcimento d'eventuali maggiori danni ai sensi dell'articolo 1328 del codice civile.

In ossequio a quanto previsto dall'art. 108, c. 3, del CODICE, il Direttore dell'esecuzione del contratto, quando accerti un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte della Società, tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni, invia al Responsabile unico del procedimento una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando le prestazioni eseguite regolarmente, il cui importo potrà essere riconosciuto alla Società.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto formula, altresì, la contestazione degli addebiti alla Società, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al Responsabile unico del procedimento. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che la Società abbia risposto, la Fondazione dichiara risolto il contratto.

In conformità a quanto ulteriormente previsto dall'art. 108, c. 4, del CODICE, qualora, al di fuori dell'ipotesi sopra descritta, l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza della Società rispetto alle previsioni del contratto, il Direttore dell'esecuzione del contratto assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali la Società deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con la Società, qualora l'inadempimento permanga, la Fondazione risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali. Restano comunque ferme le altre cause di risoluzione previste dall'art. 108, c. 1, del CODICE.

È fatto salvo il diritto della Fondazione al risarcimento degli eventuali maggiori danni patiti e *patiendi*.

Nel caso di risoluzione del contratto la Società ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative alle forniture regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

In ossequio a quanto previsto dall'art. 113 bis, c. 2, del CODICE, è prevista una penale per il ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte della Società, da commisurarsi ai giorni di ritardo in misura proporzionale rispetto all'importo del Contratto o alle singole prestazioni ivi previste. La penale dovuta per il ritardato adempimento è calcolata in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate

al ritardo, che non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

F.to IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO  
(sig.ra Cristina Cencini)