

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
per il servizio di gestione e manutenzione della
"RETE CREMONA WI-FI" del Comune di Cremona dal 01/01/2024 al
31/12/2024.

Comune di Cemona
Piazza del Comune, 8 - 26100
Tel. centralino 0372/4071
C.F. / P.IVA 00297960197-

Servizio ICT e Agenda Digitale
Via Aselli 13 a – 26100 Cremona
Fax: 0372 407646

Responsabile del procedimento:
Avv. Gabriella Di Girolamo
Tel. 0372 407213
[e-mail: gabriella.digirolamo@comune.cremona.it](mailto:gabriella.digirolamo@comune.cremona.it)

Referente operativo:
Riccardo Orsoni
Tel. 0372 407608
[e-mail: riccardo.orsoni@comune.cremona.it](mailto:riccardo.orsoni@comune.cremona.it)

Indice generale

DEFINIZIONI E ACRONIMI.....	3
Art. 1 – Oggetto dell'affidamento.....	4
Art. 2 – Definizione dei servizi.....	4
Art. 3 – Servizi di gestione e manutenzione.....	5
Art. 3.1 Servizio di rete a fibra ottica.....	5
Art. 3.2 Servizio di connettività internet Wi-Fi.....	5
Art. 3.3 Servizio di Manutenzione.....	6
Art. 3.4 Servizio di Assistenza.....	6
Art. 3.5 Servizio di Controllo.....	7
Art. 3.6 Servizio di Autenticazione.....	7
Art. 3.7 Servizio di monitoraggio e risoluzione criticità.....	8
Art. 3.8 Orario e luogo di erogazione dei servizi di esercizio.....	8
Art. 3.9 Oneri del fornitore.....	9
Art. 4 – Estensione copertura RETE CREMONA WI-FI.....	9
Art. 5 – Modalità organizzativa e di gestione.....	9
Art. 6 – Livelli di servizio (SLA).....	10
Art. 6.1 SLA dei servizi di rete a fibra ottica, connettività internet Wi-Fi, autenticazione e registrazione.....	10
Art. 6.2 SLA dei servizi di assistenza monitoraggio e risoluzione criticità – contact center.....	12
Art. 7 - Importo dell'affidamento.....	12
Art. 8 - Durata dell'affidamento.....	12
Art. 9 - Stipulazione del contratto e relative spese.....	13
Art. 10 - Varianti introdotte dalla stazione appaltante.....	13
Art. 11 - Modalità dei pagamenti.....	13
Art. 12 - Subappalto.....	14
Art. 13 - Cauzione definitiva.....	14
Art. 14 - Inadempienze e penalità.....	14
Art. 15 - Risoluzione del contratto.....	15
Art. 16 - Recesso.....	15
Art. 17 - Cessione del contratto.....	15
Art. 18 - Controversie.....	15
Art. 19 - Trattamento dei dati personali.....	15
Art. 20 - Norme finali.....	15

DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel presente “Capitolato Speciale d’Appalto” si farà riferimento ai seguenti termini, qui univocamente definiti:

Amministrazione	Comune di Cremona – Stazione Appaltante
Fornitore	L’Operatore economico Esecutore del Servizio
Capitolato Speciale d’Appalto	Il presente documento
Contratto	Il contratto stipulato tra l’Amministrazione e l’affidatario
Codice	Codice dei contratti D.lg. 36/2023
RUP	Responsabile Unico del Procedimento Dott.ssa Gabriella Di Girolamo, direttore del settore Area Segretario Generale - servizio ICT e Agenda Digitale - Tel. 0372/407060 – Segreteria: 0372/407213, indirizzo e-mail: gabriella.digirolamo@comune.cremona.it ; riceve su appuntamento, nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, alla quale gli interessati possono rivolgersi.
ATTUALE SISTEMA	Si intende l’attuale sistema “ Rete Cremona Wi-Fi”
AP	Access Point

Art. 1 – Oggetto dell'affidamento

Costituisce oggetto del presente affidamento la gestione e manutenzione dell'attuale SISTEMA "CREMONA WI-FI". L'obiettivo è garantire a tutti un accesso libero, veloce e sicuro ai servizi di pubblica utilità improntati all'innovazione tecnologica al fine di costruire una solida base di sviluppo sociale ed economico per il territorio di Cremona.

Il Comune di Cremona attualmente dispone di 55 aree Wi-Fi a copertura soprattutto del centro storico. Lo stato attuale della copertura Wi-Fi è rappresentato nell'immagine seguente (Figura 1):



Figura 1

Art. 2 – Definizione dei servizi

Si intende la gestione, manutenzione e controllo della rete Wi-Fi, in particolare:

- il servizio di rete a fibra ottica dovrà essere mantenuto in modo da servire come dorsale a gigabit o valore superiore, sulla quale sono collegati gli access point della rete w-di per la città, secondo le modalità e le specifiche indicate all'art. 3.1.
- servizio di connettività internet Wi-Fi con l'obiettivo di coprire determinate zone significative del territorio comunale (aree outdoor) per l'utilizzo di internet da parte della cittadinanza e dei turisti, attraverso utenze mobili (Telefono cellulare, Personal Computer, Tablet, etc), secondo le modalità indicate all'art. 3.2.
- manutenzione

- assistenza
- controllo
- autenticazione
- monitoraggio e risoluzione criticità
- possibilità di estendere la rete Wi-Fi con ulteriori access point da allocare su indicazione del Comune inclusa la possibilità di spostare alcuni access point come servizio opzionale pagato a consumo

Art. 3 – Servizi di gestione e manutenzione

Il fornitore dovrà mantenere tutti i servizi attivi in essere della rete Wi-Fi.

Art. 3.1 Servizio di rete a fibra ottica

La rete in fibra ottica dovrà rendere disponibili adeguate modalità di accesso finalizzate alla disponibilità di connessioni verso i servizi Wi-Fi (access point).

L'infrastruttura in fibra ottica dovrà garantire la migliore ridondanza possibile di accesso.

Art. 3.2 Servizio di connettività internet Wi-Fi

Il servizio di connettività internet Wi-Fi dovrà:

- essere operativo in continuità con l'attuale;
- essere erogato gratuitamente per gli utenti da Lunedì a Domenica, 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno (servizio 7/24/365);
- garantire una disponibilità minima del servizio, in base ai livelli di servizio (SLA) indicati all'art. 6.1.
- avere le seguenti caratteristiche minime:

a) INFRASTRUTTURA DELLA RETE WI-FI

Il sistema di accesso Wi-Fi dovrà garantire la copertura del segnale internet nelle aree pubbliche indicate dall'Amministrazione come rappresentato in Figura 1.

Le caratteristiche della rete di connettività Wi-Fi dovranno essere tali per far fronte ad un traffico complessivo di 300Mbps/300Mbps.

L'aumento delle aree di copertura dovute ad ulteriori esigenze dell'Amministrazione, richiederà un conseguente aumento proporzionale di banda complessiva (20%).

In caso di malfunzionamenti nei servizi di rete si dovranno rispettare, a decorrere dalla segnalazione del malfunzionamento, i tempi di ripristino previsti nel presente capitolato, in base ai livelli di servizio (SLA) indicati all'art. 6.

b) STATISTICHE DI NAVIGAZIONE

Dovrà essere fornito un servizio di statistica in tempo reale e storico con relativi grafici (settimana, mese, anno):

- Utenti e dispositivi rilevati;
- Dispositivi unici rilevati giorno e fasce orarie;
- Mappa e utenti rilevati;
- Durata di connessione dei dispositivi;
- Traffico generato;
- Nuovi utenti
- Distribuzione utenti stranieri.

c) **SERVIZIO DI FEDERAZIONE AD ALTRE RETI WI-FI**

Il fornitore dovrà rendersi disponibile all'analisi delle esigenze e all'implementazione della relativa soluzione per la realizzazione del servizio di federazione ad altre reti Wi-Fi. (es. Wi-Fi Italia del MISE, Regione Lombardia, ecc.)

Art. 3.3 Servizio di Manutenzione

Dovrà essere garantito il servizio di manutenzione della connettività internet Wi-Fi di cui all'art. 3.2 (a) e (b), e degli apparati hardware affinché lo stesso possa:

- essere operativo in continuità;
- essere erogato gratuitamente per gli utenti da Lunedì a Domenica, 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno (servizio 7/24/365);
- garantire una disponibilità minima del servizio, in base ai livelli di servizio (SLA) indicati all'art. 6.1

Art. 3.4 Servizio di Assistenza

Comprende gli interventi di assistenza e supporto all'utente finale.

CONTACT CENTER PER GLI UTENTI DELLA RETE CREMONA WI-FI

Comprende le seguenti attività:

- Assistenza di 1° Livello per la ricezione delle segnalazioni sul sistema di registrazione e autenticazione, sulla rete e i servizi che compongono la rete Cremona Wi-Fi e per la fornitura delle informazioni sullo stato della richiesta di assistenza (stato del problema e possibili tempi di risoluzione).
- Assistenza di 2° Livello per la risoluzione dei malfunzionamenti non risolti al 1° Livello e secondo i Livelli di Servizio previsti all'art. 6.

Assistenza di 1° Livello:

- ha il compito di identificare l'utenza, ricevere una descrizione del motivo della chiamata, registrare la chiamata e, qualora non in grado di risolverla direttamente, trasferirla al servizio di competenza di 2° livello.
- dovrà fornire le risposte in lingua italiana e, se richiesto, in lingua inglese.
- dovrà essere applicata al Servizio di connettività e relativo servizio di registrazione e di autenticazione (Art. 3.2 e Art. 3.6).
- potrà essere prestata in modalità multi canale, in particolare:
 - Per telefono: al numero verde di riferimento del fornitore. Le chiamate dovranno avere un tempo medio di attesa non superiore ai 120 secondi. Per ricevere le segnalazioni al di fuori dell'orario di servizio del Contact Center il fornitore metterà a disposizione una casella vocale attiva H24;

- Per Posta elettronica: ad un indirizzo di posta elettronica del contact center.

Il numero delle chiamate e degli interventi è illimitato.

Assistenza di 2° Livello:

sarà prestata nel caso in cui il problema non fosse risolvibile al 1° livello.

Rendicontazione

Il fornitore dovrà predisporre un SAL trimestrale con informazioni e modalità da concordare, che contenga i seguenti dati di massima:

- Numero di chiamate per tipologia utente;
- Numero di chiamate chiuse al 1° e 2° Livello;
- andamento delle chiamate per stato (aperte, chiuse, in sospeso,...);
- indici SLA e loro andamento.

Art. 3.5 Servizio di Controllo

Dovrà essere fornito un servizio di visualizzazione dello stato degli access point (Controller) che consenta il monitoraggio delle seguenti tipologie di dati e grafici statistici:

- Traffico in tempo reale in down/upload totale e per ogni Access point;
- Malfunzionamento access point.

Art. 3.6 Servizio di Autenticazione

Il fornitore dovrà realizzare e attivare un sistema di registrazione e di autenticazione alla rete wireless.

Il sistema di autenticazione dovrà essere basato su una infrastruttura di server RADIUS che utilizza il protocollo 802.1x.

In tale modo l'utente potrà navigare in tutto il territorio coperto dalle reti Wi-Fi, potrà altresì entrare e uscire dalle zone coperte dalla rete, nel rispetto delle singole policies, senza dover ripetere le operazioni di autenticazione (login).

L'accesso del singolo utente sarà crittografato e dedicato, normato tramite una chiave WPA2 privata che verrà erogata da un gateway gsm via sms compreso nel servizio erogato.

L'utente fruitore del servizio, sarà invitato dai cartelli segnaletici ad inviare un sms al numero indicato sugli stessi, ed otterrà di ritorno la propria chiave personale di accesso al servizio; al termine di questa procedura di registrazione, il fornitore avrà quindi mappato il numero di cellulare dell'utente, la chiave WPA personale e il MAC address del dispositivo di accesso alla rete.

La rete Wi-Fi dovrà supportare almeno tre ssid: il primo potrà essere il Wi-Fi non crittografato che esporrà le modalità dell'erogazione del servizio, tramite una pagina web descrittiva che conterrà anch'essa il numero di telefono a cui mandare l'sms, il secondo crittografato in WPA2, i successivi per le reti da federare (vedi precedente punto c)).

Il servizio richiesto dovrà essere strutturato tramite la seguente esperienza utente:

- l'utente manderà ad un numero identificato il messaggio con un contenuto (per esempio "ciao");
- Il sistema darà di ritorno la password WPA2;
- Il sistema dovrà associare in modo assoluto l'accesso wpa al dispositivo tramite l'associazione al MAC address;
- In caso l'utente fosse già registrato il sistema dovrà mandare la password già recapitata;
- Il fornitore dovrà utilizzare il data base degli utenti già fruitori del servizio, attualmente in uso,

affinché gli utenti non debbano ri-autenticarsi al servizio e lo utilizzino in continuità con lo stesso;

- Il fornitore dovrà permettere autenticazioni aggiuntive mediante l'utilizzo di i social network (Google, facebook, twitter ecc).

Art. 3.7 Servizio di monitoraggio e risoluzione criticità

Comprendente gli interventi di assistenza e supporto ai referenti operativi del Servizio ICT e Agenda Digitale dell'Amministrazione per l'uso corretto ed efficace del SISTEMA (Rete Cremona Wi-Fi).

CONTACT CENTER PER I REFERENTI OPERATIVI DELL'AMMINISTRAZIONE

Comprende le seguenti attività:

- Assistenza di 1° Livello per la ricezione delle segnalazioni sulle linee e sugli apparati per la fornitura delle informazioni sullo stato della richiesta di assistenza (stato del problema e possibili tempi di risoluzione). Si chiede anche un'assistenza proattiva.
- Assistenza di 2° Livello per la risoluzione dei malfunzionamenti o dei blocchi delle linee e degli apparati non risolti al 1° Livello e secondo i Livelli di Servizio previsti all'art. 6.

Assistenza di 1° Livello:

- ha il compito di ricevere una descrizione del motivo della chiamata, registrare la chiamata e, qualora non in grado di risolverla direttamente, trasferirla al servizio di competenza di 2° livello;
- dovrà essere applicata al Servizio di connettività e relativo servizio di registrazione e di autenticazione (Art. 3.2 e Art. 3.6);
- potrà essere prestata in modalità multi canale, in particolare:
 - Per telefono: attraverso il numero verde di riferimento o tramite un numero di telefono cellulare. Le chiamate dovranno avere un tempo massimo di attesa inferiore ai 120 secondi. Per ricevere le segnalazioni al di fuori dell'orario di servizio del Contact Center il fornitore metterà a disposizione una (Art. 3.2 e Art. 3.6) casella vocale attiva H24;
 - Per posta elettronica: tramite un indirizzo di posta elettronica del Contact Center.

Il numero delle chiamate e degli interventi è illimitato.

Assistenza di 2° Livello sarà prestata nel caso in cui il problema non fosse risolvibile al 1° livello.

Rendicontazione

Il fornitore dovrà predisporre e condividere con il Comune un SAL trimestrale con informazioni e modalità da concordare, che contenga i seguenti dati di massima:

- numero chiamate per tipologia utente e per lingua utilizzata;
- numero di chiamate chiuse per al 1° e 2° Livello;
- andamento delle chiamate per stato (aperte, chiuse, in sospeso, ecc.); indici SLA e loro andamento.

Art. 3.8 Orario e luogo di erogazione dei servizi di esercizio

Nella Tabella 1 è riportato l'orario e il luogo di erogazione dei servizi (contact center) per il SISTEMA CREMONA Wi-Fi.

Tabella 1 Orario e luogo di erogazione dei servizi di esercizio comuni

SERVIZIO	GIORNI SETTIMANA/ ORARIO	LUOGO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
Servizio rete a Fibra ottica, Servizio di connettività internet Wi-Fi	Lun-Dom/H24	Aree individuate dall'Amministrazione
Contact center per gli utenti del SISTEMA CREMONA WI-FI		
Contact Center	Lun-Ve/ 9:00 - 18:00	Qualsiasi luogo preferibilmente sul territorio italiano
Posta elettronica	Lun-Dom/H24	Qualsiasi luogo preferibilmente sul territorio italiano
Contact Center per i referenti operativi dell'Amministrazione		
Contact Center	Lun-Ve/ 9:00 -18:00	Qualsiasi luogo preferibilmente sul territorio italiano
Contact Center collegato al Telefono del referente operativo di turno del fornitore	Lu-Ve/ 18:00-24:00 Sab-Dom/ 9:00 -24:00	Qualsiasi luogo preferibilmente sul territorio italiano
Posta elettronica	Lun-Dom/H24	Qualsiasi luogo preferibilmente sul territorio italiano

Estensioni del servizio di contact center per gli utenti a sabato-domenica e festivi - 9:00 - 18:00 potranno essere richieste, in occasione di particolari eventi e comunque in base alle esigenze dell'Amministrazione fino ad un massimo di n. 4 sabato - domenica per anno solare, senza costi aggiuntivi, previa comunicazione al fornitore.

Art. 3.9 Oneri del fornitore

Sono a carico del fornitore tutte le prestazioni previste dal presente capitolato ed i relativi oneri, in particolare tutti i costi per materiali ed attrezzature necessarie per la manutenzione del sistema RETE CREMONA WI-FI e per la gestione dello stesso.

Art. 4 – Estensione copertura RETE CREMONA WI-FI

L'amministrazione potrà in qualunque momento decidere di estendere o modificare la copertura della rete Wi-Fi; a tale scopo potrà essere richiesta la fornitura di nuovi AP da integrare nella RETE CREMONA WI-FI o di spostare gli AP già presenti. Il servizio è opzionale e quindi pagato a consumo

Art. 5 – Modalità organizzativa e di gestione

Per tutta la durata dell'affidamento, è prevista una struttura organizzativa per la gestione del Sistema "RETE CREMONA WI-FI".

- Il Responsabile Unico del Procedimento – dirigente del servizio ICT e Agenda Digitale –

- Il “Direttore dell’Esecuzione” con funzioni di coordinamento, e controllo tecnico contabile e amministrativo dell’esecuzione del contratto

Art. 6 – 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 nel presente Capitolato Speciale 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 alle 18**;
- “giorno solare”: periodo di 24 ore consecutive in giorni feriali o festivi;
- “giorno lavorativo” periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi;
- “mese solare” un arco di tempo di 30 giorni solari consecutivi;
- “ora” periodo di 60 minuti consecutivi in giorni feriali o festivi.

Tutti i servizi e gli interventi previsti nell’esecuzione del presente contratto devono essere tracciati da un **sistema di Trouble Ticketing reso disponibile dal Fornitore**, che registri 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 marche temporali. Il sistema di Trouble Ticketing deve essere aggiornato con cadenza giornaliera, ovvero alle ore 8 di ciascun giorno lavorativo deve essere aggiornato con tutti i dati relativi al giorno lavorativo precedente. Il sistema di Trouble Ticketing deve consentire, in particolare, il monitoraggio degli SLA come di seguito definiti. Il sistema di Trouble Ticketing deve essere accessibile in qualsiasi momento da parte della Amministrazione dal programma web per scopi di controllo. Il Fornitore deve inoltre produrre con cadenza trimestrale, entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, un tabulato complessivo di tutti gli interventi effettuati. Il tabulato deve consentire all’Amministrazione la valutazione completa degli interventi effettuati dal fornitore e la verifica di tutti i tempi previsti dagli SLA.

Art. 6.1 SLA dei servizi di rete a fibra ottica, connettività internet Wi-Fi, autenticazione e registrazione

Gli SLA dei Servizi di rete a fibra ottica (Art. 3.1), e dei Servizi di connettività internet Wi-Fi (Art. 3.2), saranno classificati considerando i seguenti indicatori:

- a) **Disponibilità Garantita** : tempo totale di disponibilità completa del servizio in un determinato periodo di tempo;
- b) **Tempo di Presa in Carico**: intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dall’utente o dall’Amministrazione a fronte di un’anomalia e la conferma da parte del fornitore aggiudicatario (tramite e-mail, sms, telefono) di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento;

- c) **Tempo di Soluzione:** intervallo di tempo intercorrente fra la conferma del fornitore di aver preso in carico la chiamata e l'effettiva risoluzione dell'anomalia segnalata mediante invio da parte del fornitore tramite e-mail, telefono di un messaggio di chiusura intervento;

LIVELLO DI SEVERITA'

La scala di anomalie per la valutazione dei livelli di servizio è riportata di seguito:

- **SEVERITA' 1 (S1):** Bloccante per tutto il sistema; si intende riferita all'intero sistema nel suo complesso (es. caduta delle connessioni di tutte le aree);
- **SEVERITA' 2 (S2):** Bloccante per una o più funzionalità del servizio (es. caduta della connessione di un'area);
- **SEVERITA' 3 (S3):** Non bloccante; la funzionalità e/o il servizio è ancora disponibile, anche se con degrado funzionale e/o prestazionale.

Tabella 2 SLA dei servizi di rete a fibra ottica, connettività internet Wi-Fi , autenticazione e registrazione

DISPONIBILITA' GARANTITA (a)	Indicatore	Descrizione	Severità	SLA
ANNO				
99,9966	CONN -1	Tempo di Presa in Carico (b)	S1	Entro 60 MINUTI , per richieste in orario lavorativo.
	CONN -2		S2	Entro 2 ORE , per richieste in orario lavorativo.
	CONN -3		S3	Entro 4 ORE , per richieste in orario lavorativo.
	CONN - S1	Tempo di Soluzione (c)	S1	Entro 2 ORE deve essere approntato e attivato un piano di ripristino.
	CONN - S2		S2	Entro 4 ORE , deve essere approntato e attivato un piano di ripristino.
	CONN - S3		S3	Entro 8 ORE , per richieste in orario lavorativo.

Per Soluzione si intende il ripristino delle funzionalità oggetto di guasto. Le tempistiche di ripristino indicate in tabella 2 dovranno essere rispettate a prescindere dalla segnalazione inviata dal referente dell'Amministrazione o dall'utente. Le tempistiche vengono calcolate partendo dall'istante (data e ora) di inserimento sul sistema di trouble ticketing che il fornitore metterà a disposizione.

Art. 6.2 SLA dei servizi di assistenza monitoraggio e risoluzione criticità – contact center

INDICATORI:

- **Tempo medio di attesa:** tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la chiamata al servizio di Assistenza contact center da parte dell'Amministrazione e utenti della rete via e-mail, o telefono e la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza contact center (con contestuale e registrazione della chiamata nel sistema di Trouble Ticketing).
- **Tempo medio di chiusura:** tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza contact center e la risoluzione della chiamata o l'inoltro della chiamata all'assistenza di 2° Livello.

Tabella 3 SLA dei SERVIZI relativi al servizio di Assistenza contact center (CONTAC)

Servizio	Indicatore	Descrizione	SLA
Assistenza contact center	CONTAC-01	Tempo medio di attesa	<ul style="list-style-type: none">● Minore o uguale a 5 minuti in orario lavorativo.● Non sono previste chiamate al di fuori dell'orario del contact center
	CONTAC-02	Tempo medio di chiusura	<ul style="list-style-type: none">● Minore o uguale a 5 minuti in orario lavorativo.● Non sono previste chiamate al di fuori dell'orario del contact center.

Art. 7 - Importo dell'affidamento

L'importo a base della trattativa per l'affidamento di tutte le attività descritte nel presente capitolato, è pari ad Euro 32.000= al netto dell'I.V.A.

Laddove, intervenisse una convenzione Consip (o di un'altra centrale di committenza regionale aggregata) migliorativa delle condizioni contrattuali, e qualora l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tali da rispettare i parametri Consip, l'Amministrazione potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto ai sensi dell'art. 1 comma 13 del D.L. n. 95/2012 come convertito dalla Legge n.135/2012.

Art. 8 - Durata dell'affidamento

Il contratto avrà durata di 12 mesi con decorrenza al 01/01/2024 e scadenza il 31/12/2024 con possibilità di rinnovo per ulteriori 12 mesi e pertanto con scadenza – in caso di rinnovo - al 31/12/2025,

L'attivazione del servizio dovrà andare in continuità con l'attuale fornitura.

Qualora, al termine del periodo contrattuale, non sia ancora stato individuato il nuovo contraente, il servizio potrà essere prorogato alle medesime condizioni del contratto in essere per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure di affidamento ai sensi dell'art. 120 comma 11 del D. Lgs 36/2023.

Art. 9 - Stipulazione del contratto e relative spese

La ditta affidataria si impegna a stipulare il relativo contratto entro il termine stabilito dalla comunicazione da parte dell'Ufficio competente.

Qualora la ditta non adempia agli obblighi indicati nella suddetta comunicazione, il Comune, si riserva di revocare l'affidamento ponendo a carico della ditta le eventuali ulteriori spese che dovessero affrontare per la stipulazione con altro contraente, tenendola comunque indenne delle eventuali prestazioni effettuate nel frattempo.

Tutte le spese concernenti la stipula del contratto sono a carico dell'affidatario.

Art. 10 - Varianti introdotte dalla stazione appaltante

La stazione appaltante può introdurre variazioni al contratto nei casi previsti dall'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023, ed in particolare:

- a seguito di modifiche, spostamenti, aperture o soppressioni di sedi/uffici comunali (art. 120, comma 1, lett. a).
- per la sopravvenuta necessità di servizi supplementari non previsti nel contratto iniziale (art. 120 comma 1 lett. b);
- per varianti in corso d'opera, da intendersi come modifiche rese necessarie in corso di esecuzione dell'appalto per effetto di circostanze imprevedibili da parte della stazione appaltante (art. 120 comma 1 lett. c);

Ove intervenga una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto, l'affidatario è tenuto ad eseguirle (art. 120 comma 3), previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

Nel caso invece le variazioni superino tale limite, la stazione appaltante procederà alla stipula di un contratto aggiuntivo a quello principale, previa sottoscrizione di atto e concordando i nuovi prezzi.

Inoltre, l'esecutore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale, non comportanti maggiori oneri per l'esecutore e che siano ritenute opportune dalla stazione appaltante.

Eventuali nuove implementazioni della rete dati e della rete per la fonia che si dovessero rendere necessarie nel tempo, verranno discusse e concordate dal Comitato Tecnico di cui all'art. 4.3 e congruamente valorizzate. La loro effettiva realizzazione avverrà a seguito della integrazione economica del contratto in essere.

Art. 11 - Modalità dei pagamenti

I pagamenti verranno effettuati su presentazione di regolari fatture con cadenza posticipata bimestrale, previa verifica positiva di conformità al capitolato e di regolarità contributiva.

Art. 12 - Subappalto

Il subappalto è ammesso nei limiti e alle condizioni previste dall'art. 119 del D. Lgs 36/2023.

Art. 13 - Cauzione definitiva

La Ditta affidataria, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del relativo contratto, sarà obbligata a costituire la garanzia definitiva nella misura e secondo le modalità di cui all'art.117 del D. Lgs. 36/2023.

Art. 14 - Inadempienze e penalità

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente capitolato prestazionale e dal contratto, il Comune invierà formale diffida tramite posta elettronica certificata, con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

L'affidatario ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine stabilito dalla diffida.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni o nel caso in cui le giustificazioni addotte dalla ditta affidataria, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali:

In caso di ritardo rispetto al Tempo di Presa in Carico e al Tempo di Soluzione, dei Servizi di rete a fibra ottica, Connettività internet Wi-Fi, Autenticazione e registrazione (art. 6.1) dopo **n. 1** richiamo scritto, per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria si applica la penale di Euro 200,00= per ogni singolo evento. Per ritardi reiterati, la mancata risoluzione sarà considerata grave inadempimento ai fini della risoluzione del contratto.

In caso di ritardo rispetto al Tempo di Attesa e al Tempo di Chiusura, dei servizi di assistenza monitoraggio e risoluzione criticità – contact center (art. 6.2) dopo **n. 1** richiamo scritto, per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria si applica la penale di Euro 200,00= per ogni singolo evento. Per ritardi reiterati, la mancata risoluzione sarà considerata grave inadempimento ai fini della risoluzione del contratto del contratto.

L'Amministrazione potrà procedere al recupero delle penali mediante trattenuta sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

Verranno tollerati ritardi oltre i limiti sopra previsti solo in caso di eventi straordinari di particolare gravità e a fronte di documentata motivazione.

Qualora si riscontrasse la persistenza di inadempimenti da parte dell'Impresa, appositamente diffidata, sarà facoltà dell'Amministrazione Comunale risolvere il contratto stipulato, oltre al recupero delle penali, con un mese di preavviso senza che la ditta stessa possa accampare pretesa alcuna e con ogni riserva per azioni di ulteriori danni, per i quali la Stazione Appaltante si avvarrà anche della cauzione versata, fermo restando la necessità che anche dopo il preavviso, il servizio venga regolarmente

effettuato fino allo scadere del termine indicato.

Art. 15 - Risoluzione del contratto

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di risolvere il contratto nei termini e con le modalità previste dall'art. 122 del D. Lgs. n. 36/2023.

Art. 16 - Recesso

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione:

- degli artt. 1373 e 1671 del Codice Civile
- dell'art. 123 del D. Lgs. 36/2023

Art. 17 - Cessione del contratto

È vietata la cessione, totale o parziale, del contratto. Ogni atto contrario è nullo.

Art. 18 - Controversie

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto tra l'Amministrazione Affidataria e l'Affidatario saranno demandate al giudice ordinario. Foro competente è il Tribunale di Cremona.

Art. 19 - Trattamento dei dati personali

Il Comune di Cremona è impegnato nel rispetto dei principi sanciti in particolare dal Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Per quanto attiene al presente procedimento, il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Cremona (nella persona del Sindaco pro tempore, legale rappresentante), con sede in Cremona - piazza del Comune, 8 – telefono 0372.4071 – PEC: protocollo@comunedicremona.legalmail.it. Dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati: responsabile.protezionedati@comune.cremona.it.

I dati personali saranno trattati esclusivamente per le finalità che rientrano nei compiti istituzionali dell'Amministrazione e di interesse pubblico e per gli adempimenti previsti dalle norme di legge e di regolamento richiamate.

Art. 20 - Norme finali

L'affidamento comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni del presente Capitolato, del bando e del disciplinare di gara.

Per tutto quanto non previsto specificamente nei documenti su citati, si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente normativa comunitaria e nazionale, per quanto compatibile.