



9274

*Il Segretario Generale
dell'Avvocatura dello Stato*

VISTO l'art. 11, comma 2, del d.lgs. 12 aprile 2006 e ss.mm.ii. "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture", il quale dispone che prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le amministrazioni decretano o determinano di contrarre, in conformità ai propri ordinamenti;

PREMESSO che l'Ufficio X – C.E.D. - Centro Elaborazione Dati dell'Avvocatura Generale dello Stato per suo compito istituzionale, eroga servizi ICT (Information Communication Technology) agli utenti dell'Avvocatura Generale dello Stato (in seguito Amministrazione) e delle sue 25 sedi periferiche distribuite su tutto il territorio italiano (Avvocature Distrettuali); che il CED provvede a gestire e a mantenere hardware e software di sistemi elaborativi (server centrali, personal computer, sistemi di rete, ecc).;

CONSIDERATO che è necessario mantenere un servizio di Service Desk di 1° livello quale unico punto di assistenza e di contatto con l'Organizzazione IT da parte delle diverse categorie di utenti, con l'obiettivo di migliorarne l'efficienza, garantire dei livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione;

TENUTO CONTO che presso l'Avvocatura non sono presenti le professionalità atte a svolgere il suddetto servizio;

VISTO il d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione d'informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";

DATO ATTO che l'affidatario dovrà rispettare i requisiti richiesti al punto 4.2.1.7. del Piano triennale di prevenzione della corruzione dell'Avvocatura Generale dello Stato;

DATO ATTO che l'affidatario dovrà rilasciare le dichiarazioni di cui all'art. 53 comma 16 ter d.lgs 165/2001, come da piano triennale della prevenzione della corruzione dell'Avvocatura Generale dello Stato già citato;

VISTO il d.p.r. 5 luglio 1995, n. 333, "Regolamento recante norme per l'adeguamento dell'organizzazione e del funzionamento delle strutture amministrative dell'Avvocatura dello Stato alla disciplina prevista dall'art. 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421";

VISTO il d.lgs. n. 163/2006, "Codice appalti"; il d.p.r. n. 207 /2010 "Regolamento di attuazione del codice dei contratti"; la legge 241/90 e s.m.i.; il DPR 445/2000; il d.lgs. n. 165/2001; la Legge 136/2010; la Legge 190/2012; il d.lgs. 33/2013; il piano triennale (2014/2016) di



Il Segretario Generale dell'Avvocatura dello Stato

prevenzione della Corruzione e il programma triennale (2014-2016) di trasparenza ed integrità dell'Avvocatura Generale dello Stato;

VISTI gli artt. 15 e 16 del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165;

Determina

- di indire, per le motivazioni espresse in premessa e nel rispetto dei limiti di legge, una procedura in economia per l'affidamento del servizio suddetto, mediante cottimo fiduciario, con richiesta d'offerta (RdO) sul mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA);

- di adottare, ai fini dell'espletamento della procedura, il capitolato tecnico amministrativo, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, nel qual sono indicati i requisiti tecnico economici richiesti agli operatori invitati a partecipare alla procedura e gli elementi essenziale dello stipulando contratto;

- di utilizzare per l'aggiudicazione del servizio il criterio del prezzo più basso;

- di quantificare il valore dell'appalto in un importo complessivo inferiore a €120.000 (I.V.A. esclusa) il cui impegno di spesa gravi sul capitolo di bilancio 4490;

- di nominare quale responsabile del procedimento la Dott.ssa Antonia Consiglio, quale preposto dell'Ufficio X Ced di questa Avvocatura Generale.

Roma, **19 DIC. 2014**

IL SEGRETARIO GENERALE

Avv. Ruggiero Di Martino





AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO
CENTRO ELABORAZIONE DATI

Servizio di Help Desk di primo livello 2015

Capitolato tecnico amministrativo

CIG 60650773DF



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO
CENTRO ELABORAZIONE DATI

1	PREMESSA.....	3
1.1	SCOPO DEL PRESENTE DOCUMENTO.....	3
1.2	TERMINOLOGIA.....	3
2	OGGETTO DELL'INDAGINE DI MERCATO.....	3
3	CONTESTO.....	3
3.1	FUNZIONI DELL'AVVOCATURA DELLO STATO E SUO CONTENZIOSO.....	3
3.2	DESCRIZIONE.....	4
4	ATTIVITÀ PREVISTE.....	4
5	GRUPPO DI LAVORO - COMPETENZE RICHIESTE.....	6
6	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	6
7	GESTIONE DEL SERVIZIO.....	7
7.1	DURATA.....	7
7.2	LUOGO DI LAVORO.....	7
7.3	LIVELLI DI SERVIZIO.....	7
8	INFORMAZIONI GENERALI.....	7
8.1	PROCEDURA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE.....	8
8.2	AGGIUDICAZIONE DELLE OFFERTE.....	8
8.3	DECADENZA DELL'AGGIUDICAZIONE.....	8
8.4	TRATTAMENTO DEI DATI.....	8
9	ALTRE CONDIZIONI AMMINISTRATIVE.....	9
9.1	REQUISITI AGGIUDICATARI.....	9
9.2	DIRITTI DI PROPRIETÀ.....	9
9.3	RESPONSABILITÀ E GARANZIE.....	9
9.4	CONTROVERSIE.....	10
9.5	SPESE CONTRATTUALI.....	10
9.6	RISERVATEZZA E PUBBLICITÀ.....	10
9.7	CODICI DI COMPORTAMENTO.....	10
9.8	MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	10
9.9	PENALITÀ.....	11
9.10	RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO.....	11
9.11	CAUZIONE.....	12
9.12	SICUREZZA.....	12
9.13	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO.....	12
9.14	OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI E NORME.....	12



1 Premessa

L'Avvocatura Generale dello Stato, sede di Roma (di seguito AGS), come espresso e stabilito nella Determina n. 9274/2014 a firma del Segretario Generale, ha necessità di avvalersi del servizio di Help Desk di primo livello, così come descritto nel seguito del presente capitolato. Il servizio richiesto riguarda lo svolgimento operativo del servizio di Help Desk di primo livello verso tutti gli utenti della sede di Roma e delle sedi Distrettuali.

1.1 Scopo del presente documento

Il presente documento è mirato allo svolgimento di un'indagine di mercato, non vincolante per l'Amministrazione, allo scopo di individuare l'offerta che presenta il prezzo più basso per la fornitura del servizio di cui al punto precedente e meglio specificato nel seguito.

1.2 Terminologia

Di seguito, con il termine "Fornitore" o "Aggiudicatario" va intesa l'impresa aggiudicataria della fornitura. Con il termine "Committente" o "Amministrazione" va inteso l'AGS. Quando non diversamente specificato, con "Capitolato" si intende il presente documento, con "Gara" si intende l'indagine di mercato da effettuare a fronte del Capitolato, con "Contratto" si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara, con "Fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a fornire per onorare il contratto.

2 Oggetto dell'indagine di mercato

L'AGS indice e svolge la presente indagine di mercato, non vincolante per l'amministrazione, allo scopo di individuare l'offerta avente il prezzo più basso e in grado coprire le seguenti esigenze:

1. Facilitare le diverse categorie di Utenti nell'utilizzo operativo e funzionale dei mezzi informativi e dei servizi offerti;
2. Fornire in modo esaustivo tutte le informazioni e gli strumenti di supporto richiesti dagli Utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;
3. Offrire agli Utenti tutte le informazioni che l'Amministrazione ritiene opportuno far conoscere in merito alla disponibilità di nuovi servizi o alla modifica di servizi esistenti;
4. Garantire all'Amministrazione la verifica costante della qualità del servizio erogato, e la conoscenza sia delle necessità e dello stato di soddisfazione degli utenti, sia dell'utilizzo dei servizi;

3 Contesto

3.1 Funzioni dell'Avvocatura dello Stato e suo contenzioso

L'Avvocatura dello Stato assicura, in via esclusiva, la consulenza, la rappresentanza e difesa in giudizio delle Amministrazioni statali, anche quelle a ordinamento autonomo, nonché altri soggetti



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO
CENTRO ELABORAZIONE DATI

pubblici non statali (tutte le Regioni a statuto speciale e diverse a statuto ordinario) o Enti sovvenzionati. Garantisce, altresì, le Amministrazioni estere (come le rappresentanze diplomatiche) e le Organizzazioni internazionali sia davanti ai giudici nazionali sia davanti alle Corti internazionali – nelle quali rappresenta il Governo italiano.

Oggi le Amministrazioni pubbliche patrocinate dall'Avvocatura dello Stato sono oltre 12.000, numero che comprende tutte le articolazioni periferiche a base territoriale (ad es. Uffici delle entrate ed Istituzioni scolastiche), presenti su tutto il territorio nazionale con una frammentazione geografica molto capillare.

In particolare, l'Avvocatura dello Stato rappresenta e difende in giudizio:

- gli organi costituzionali - Presidenza della Repubblica, Camera e Senato, Governo, Corte Costituzionale, Consiglio di Stato, Corte dei Conti, C.N.E.L., ecc.;
- gli organi giudiziari (Cassazione, Corti di Appello, ecc.);
- alcuni organismi internazionali (ad esempio, la Commissione UE, la BEI Banca Europea per gli Investimenti, la N.A.T.O. e la F.A.O.);
- le Amministrazioni estere, quale, ad esempio, il consolato di uno stato straniero od anche uno Stato straniero;
- le cosiddette Autorità indipendenti (Autorità garante per la concorrenza e il mercato, Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Autorità per i servizi di pubblica utilità per l'energia elettrica ed il gas e per le telecomunicazioni, Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici, CONSOB – Commissione nazionale per società e la borsa, Garante per la radiodiffusione e per l'editoria, Garante protezione dati personali, Commissione di garanzia per l'attuazione della Legge 12-6-1990, n. 146 sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali, ecc.);
- vari enti regionali (l'ente parco nazionale di Veio e tutti gli altri enti parco nazionale), alla luce della legge di modifica del titolo V della Costituzione;
- alcune Società per azioni a partecipazione pubblica (come, ad esempio, l'ANAS ed il CONI, la SACE spa e la Cassa Depositi e Prestiti) e diversi altri soggetti privati (ad esempio, le fondazioni lirico-sinfoniche).

Un elenco degli enti difesi si può trovare sul sito dell'Avvocatura www.avvocaturastato.it.

3.2 Descrizione

Il servizio di Help Desk di primo livello rappresenta l'unico punto di contatto con l'Organizzazione IT da parte delle diverse categorie di utenti ed ha l'obiettivo di risolvere direttamente le problematiche meno complesse, e scalare ai gruppi di competenza le problematiche di cui non può occuparsi in autonomia. L'orario del servizio è dalle 08:30 alle 17:30 dal Lunedì al Venerdì.

4 Attività previste

Il servizio di Help Desk di primo livello dovrà svolgere le seguenti attività:

- Accettazione, e registrazione di tutte le chiamate (siano esse segnalazione di incidenti, richieste di servizio e/o richieste di cambiamento) inoltrate con qualsiasi strumento previsto



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO
CENTRO ELABORAZIONE DATI

- dall'Amministrazione. Le registrazioni dovranno rispondere a criteri di correttezza della classificazione e chiarezza delle descrizioni, ai fini delle analisi successive e del loro utilizzo per la costruzione di un Knowledge Base;
- Classificazione e supporto iniziale (primo livello) di tutte le richieste, in base alla competenze maturate e alle FAQ iniziali (o di un DB della conoscenza o da un sistema di Knowledge Management – KMS) che verranno integrate e ampliate nel corso del servizio;
 - Comunicazione agli utenti dello stato degli interventi;
 - Gestione diretta delle richieste relative all'utilizzo dei software di base del pacchetto Office, nello specifico: Microsoft Word, Microsoft Excel, gestione posta elettronica Microsoft Outlook e navigazione in internet attraverso il browser Internet Explorer e Mozilla Firefox.
 - Veicolazione agli utenti delle informazioni relative a varianti del servizio, quali ad esempio: variazione di orari di servizio, modifiche a servizi esistenti, entrata in funzione di nuovi servizi, ecc.
 - Predisposizione delle comunicazioni agli utenti riguardanti il fermo dei sistemi per motivi di manutenzione e/o incidenti ed invio delle stesse previa autorizzazione dell'Amministrazione;
 - Approccio proattivo all'Incident Management attraverso la produzione di report che evidenzino eventuali punti di criticità e suggerimenti di intervento per il miglioramento del servizio;
 - Trasferimento al secondo livello (interno all'Amministrazione, o eccezionalmente anche ad eventuale personale esterno appositamente indicato dall'Amministrazione) competente per tipologia di intervento delle chiamate che non possono essere risolte dal Service Desk (escalation funzionale);
 - Inoltre agli uffici competenti delle eventuali richieste pervenute non riguardanti il CED (ad esempio richieste relative all'Ufficio Economato);
 - Produzione di report periodici che rappresentino il volume totale, nel periodo, delle richieste di supporto e andamento numerico e grafico nel tempo; il volume come sopra, suddiviso per categoria di richieste; la percentuale di chiusura degli incidenti al 1° livello e smistamento al 2° livello, totale e per categorie di incidenti; l'andamento dei tempi di risposta e di chiusura delle richieste di supporto.



5 Gruppo di lavoro - Competenze richieste

Il team di erogazione del servizio dovrà essere formato da 3 operatori Help Desk di primo livello, che possiedano un buon livello di cultura generale relativamente alle tecnologie informatiche, in particolare esperti del software di base del pacchetto Office, e con significative esperienze (almeno 3 anni) in ambito Customer Care/Help Desk. I componenti del team dovranno inoltre essere formati sulla metodologia ITIL.

Tutte le attività oggetto del servizio sono caratterizzate dalla continua interazione sia con il referente dell'Amministrazione che con il personale, anche di alto livello, dell'Amministrazione. E' pertanto richiesta, a tutte le risorse del Fornitore impiegate nel servizio, un'elevata capacità di relazione e di comunicazione. Il personale incaricato dall'aggiudicatario dovrà risultare comunque di gradimento dell'Amministrazione, alla quale dovranno essere comunicati tutti i dati dei titolari e degli eventuali sostituti.

Nell'ambito del team dovrà essere identificato un responsabile di servizio, per la reportistica e per le relazioni con il referente dell'Amministrazione per gli aspetti operativi del servizio (per esempio modalità, risultati, performance, relazioni periodiche, incontri e riunioni).

La presenza in ufficio del personale incaricato dell'erogazione del servizio di Service Desk sarà effettuata mediante rilevamento automatico con apposita tessera, del cui corretto uso è responsabile l'intestatario della stessa.

Si precisa che la società aggiudicataria, in caso di smarrimento o furto della suddetta tessera da parte dell'intestatario, dovrà darne immediata comunicazione all'Amministrazione. Le tessere rilasciate dovranno essere restituite all'Amministrazione alla scadenza del rapporto contrattuale.

6 Modalità di esecuzione

Gli operatori del Service Desk utilizzeranno il sistema messo a disposizione dall'Amministrazione per la registrazione e la tracciatura delle chiamate (CMDBuild, realizzato dalla soc. Tecnoteca S.r.l.).

Tale sistema dovrà essere gestito dal Fornitore in modo autonomo e da esso utilizzato a supporto dell'erogazione del servizio, secondo le modalità descritte nel presente capitolato e le indicazioni fornite dal referente dell'Amministrazione. Il CMDBuild dovrà essere accessibile e consultabile in tempo reale dal personale incaricato dell'esecuzione della fornitura; esso consentirà al Fornitore la creazione, l'aggiornamento e la consultazione in tempo reale di basi dati contenenti tutte le informazioni relative ai seguenti elementi:

1. Richieste di assistenza pervenute dagli utenti all'Help Desk e le attività svolte o da svolgere per soddisfare tali richieste. Le richieste di assistenza che il sistema dovrà gestire, secondo quanto previsto dal modello ITIL, saranno gli incidenti propriamente detti (richieste di ripristino di malfunzionamenti nei sistemi informatici), le richieste di servizio, le richieste di informazioni e le richieste di cambiamento standard e non;
2. Elementi di configurazione (CI) dei sistemi informatici dell'Avvocatura, così come definiti nel modello ITIL (CMDDB: Configuration Management Data Base). Attraverso il CMDBuild il Fornitore dovrà essere in grado di localizzare tutti gli utenti e tutte le apparecchiature informatiche dell'Amministrazione ovunque ubicate.
3. Problemi rilevati, gestiti e risolti nell'ambito del processo di Problem management. Le informazioni relative agli incidenti di cui al punto 1 costituiranno la fonte informativa



principale circa i problemi da gestire. Il processo di Incident Management si avvarrà a sua volta delle soluzioni prodotte nell'ambito del processo di Problem Management per la soluzione di errori noti.

7 Gestione del servizio

Dopo la stipula del contratto l'AGS indicherà al Fornitore un proprio referente (indicato nel presente capitolato come referente dell'AGS) che curerà i rapporti con il Fornitore per l'esecuzione del contratto, con funzioni d'interfaccia per il rispetto delle esigenze e delle priorità dell'AGS. L'AGS si riserva il diritto dell'eventuale sostituzione del suo referente.

7.1 Durata

Il servizio dovrà essere erogato dal 07/01/2015 al 31/12/2015.

7.2 Luogo di lavoro

L'attività sarà svolta nei locali messi a disposizione dall'Amministrazione presso la sede di Roma sita in Via del Clementino, 91/a. L'Amministrazione metterà inoltre a disposizione dell'aggiudicatario i mezzi necessari per lo svolgimento del servizio quali postazioni di lavoro complete (mobilio, personal computer, apparecchi telefonici) e linea telefonica.

7.3 Livelli di servizio

L'aggiudicatario avrà la completa responsabilità delle attività oggetto dell'appalto, queste dovranno essere svolte secondo le indicazioni impartite dall'Ufficio X – Centro Elaborazione Dati, che avrà anche il compito di verificare l'espletamento del servizio e monitorare i livelli qualitativi di erogazione del servizio, in base ai parametri di qualità di seguito riportate, con le relative soglie di accettazione (SLA).

Di tali soglie non sarà tenuto conto, ai fini dell'applicazione di eventuali penali, durante il primo mese di erogazione del servizio.

Parametro	Definizione	Soglie
Risoluzione al 1° livello	percentuale di chiamate risolte correttamente dal primo livello sul totale delle chiamate	>40%
Correttezza della classificazione	percentuale di chiamate non reindirizzate dal 2° livello sul totale di chiamate scalate dal 1° al 2° livello	>90%
Efficienza di risoluzione	percentuale degli eventi risolti al 1° livello (dall'arrivo della richiesta alla chiusura): entro 4 ore se classificati come Alta priorità entro 8 ore se classificati come Bassa priorità I livelli di priorità saranno concordati con il referente dell'Amministrazione	>85%

8 Informazioni generali

Premesso che tutta la documentazione relativa alla presente indagine di mercato viene pubblicata sul sito dell'Avvocatura nella sezione "Amministrazione trasparente", per ogni eventuale chiarimento attinente aspetti amministrativi e tecnici, le ditte invitate potranno rivolgersi



direttamente al Responsabile del procedimento.

8.1 Procedura di valutazione delle offerte

Le offerte presentate saranno esaminate al fine di formare una graduatoria sulla base del criterio del prezzo più basso;

L'offerta, per tutto ciò richiesto in questo capitolato, non dovrà superare il limite massimo di **Euro 120.000** (centoventimila/00) al netto dell'IVA.

Le offerte dovranno pervenire entro il giorno **29.12.2014**.

8.2 Aggiudicazione delle offerte

L'AGS si riserva di non procedere all'aggiudicazione se nessuna delle offerte presentate venga ritenuta idonea; di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida; di sospendere o non aggiudicare il servizio.

L'AGS si riserva comunque il diritto di non procedere alla stipula del contratto.

L'AGS si riserva inoltre il diritto di stipularlo con le ditte successivamente classificate, in caso di cause ostative previste dal d.lgs. n. 163 del 2006 e dalla legge n. 68 del 1999.

L'AGS si riserva altresì la facoltà di apportare un aumento o una diminuzione delle prestazioni oggetto del contratto fino alla concorrenza di un quinto ai sensi del R.D.2440/1923.

8.3 Decadenza dell'aggiudicazione

Il soggetto aggiudicatario decadrà dall'aggiudicazione nel caso in cui, per qualunque motivo, non si presenti alla stipula del contratto, salvo ipotesi di impossibilità derivante da causa al medesimo non imputabile, debitamente documentata.

Il soggetto aggiudicatario decadrà, inoltre, dall'aggiudicazione nel caso in cui l'AGS accerti, nei confronti del medesimo soggetto aggiudicatario, l'occorrenza di almeno uno dei seguenti casi:

- sussistenza di una delle cause impeditive di cui alla Legge n. 575/1965 e successive modificazioni e integrazioni;
- sussistenza di una delle cause di esclusione di cui al D. L.vo n. 157/1995 o al D.L.vo 358/1992 e s.m.i. o di altra causa di esclusione prevista nel presente capitolato;
- violazione delle disposizioni in materia di assunzioni obbligatorie, di cui alla Legge n. 68/1999.

Nel caso non si proceda, per le cause di cui in questo paragrafo, all'aggiudicazione al soggetto con migliore posizione in graduatoria, la AGS si riserva la facoltà di aggiudicare la gara al secondo classificato, ovvero ai successivi secondo l'ordine della graduatoria finale.

8.4 Trattamento dei dati

Per la presentazione dell'offerta e per la stipula del contratto con il soggetto aggiudicatario, è richiesto ai concorrenti di fornire dati e informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del Dlgs. 196 del 2003.

Di norma i dati forniti dai concorrenti e dagli aggiudicatari non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili", ai sensi dell'art. 4 comma 1 lett. d del citato decreto legislativo.



Il trattamento dei dati sarà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.

La ditta concorrente potrà specificare, nell'offerta tecnica, se ritiene la documentazione presentata, e quale parte, coperta da riservatezza, con riferimento a comprovati diritti relativi a marchi, know-how, brevetti ecc.

9 Altre condizioni amministrative

9.1 Requisiti aggiudicatari

I soggetti aggiudicatari dovranno produrre dichiarazione sostitutiva di non trovarsi nelle condizioni indicate nell'art. 38 del d.lgs. n. 163/2006 nonché nelle condizioni all'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. n. 165/2001, né in relazione di parentela o affinità, o situazione di convivenza o frequentazione abituale con dirigenti e dipendenti dell'AGS.

9.2 Diritti di proprietà

Tutto ciò che sarà prodotto ad hoc nell'esecuzione delle attività contrattuali (analisi di dettaglio, applicazioni, codice sorgente, documentazione, test-suite ecc.) sarà di esclusiva proprietà della AGS che, in base alle vigenti norme di legge, potrà avvalersi della facoltà di riutilizzare completamente o in parte quanto prodotto. Tale materiale dovrà essere consegnato dall'aggiudicatario alla AGS e, se da questa espressamente richiesto, anche prima della scadenza del contratto.

L'AGS manterrà la proprietà su tutti i dati e artefatti (inclusi il codice sorgente, la documentazione, l'analisi dei processi ecc.) forniti nell'ambito del contratto.

La società aggiudicataria si obbligherà a:

- consegnare all'AGS il codice sorgente dell'applicativo fornito;
- cedere irrevocabilmente all'AGS tutti i diritti sul codice stesso se prodotto ex novo;
- consegnare tutta la documentazione utile.

Si precisa infine che ogni utilizzo o riuso, da parte di altri, di tutto o parte del prodotto software sviluppato dovrà essere esplicitamente autorizzato dalla AGS.

9.3 Responsabilità e garanzie

La ditta, nell'accettare l'incarico contrattuale, dichiara che nell'offerta economica sono compresi tutti i diritti e le eventuali indennità relative all'impiego di metodi, dispositivi e materiali eventualmente coperti da diritti di brevetto, d'autore e, in genere, da altri diritti di privativa.

L'AGS non assume alcuna responsabilità nel caso in cui la ditta abbia usato dispositivi, soluzioni tecniche o altro di cui terze parti siano titolari di brevetto o privativa.

La ditta è tenuta alle garanzie per la difformità e i vizi come previsto dagli articoli 1667 e 1668 del Codice Civile.

La ditta è responsabile penalmente e civilmente dei danni di qualsiasi genere che potessero derivare, per propria responsabilità, alle persone e alle cose durante lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO
CENTRO ELABORAZIONE DATI

9.4 Controversie

In caso di controversie relative all'interpretazione e/o all'esecuzione del contratto si tenterà prima una conciliazione per l'immediata soluzione in via amministrativa.

Qualora le parti non raggiungano un accordo si stabilisce, sin da ora, la competenza esclusiva del Foro di Roma.

9.5 Spese contrattuali

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese contrattuali e tutti gli oneri fiscali relativi al presente atto, ad eccezione di quelli per i quali esiste l'obbligo legale della rivalsa.

A tal fine, il soggetto aggiudicatario dichiara che le forniture di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa, che trattasi di operazioni imponibili e non esenti dall'imposta di valore aggiunto, per cui, ai sensi del DPR 26/10/1972, n. 634 e successive modificazioni, al presente atto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa.

9.6 Riservatezza e pubblicità

La ditta si impegna a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni di cui verrà in possesso relativamente allo svolgimento delle attività presso e per la AGS, e sarà disponibile a sottoscrivere tutte le clausole di riservatezza specifiche che potranno essere richieste.

La ditta potrà pubblicizzare la fornitura di cui al presente capitolato, senza venir meno all'impegno di riservatezza di cui al punto precedente ed alle eventuali clausole di riservatezza specifiche, per informazione al proprio interno o come referenza verso altri clienti.

9.7 Codici di comportamento

In caso di prestazioni da eseguirsi presso l'amministrazione, l'aggiudicatario è tenuto al rispetto dei Codici di comportamento e dei codici etici di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 165/2001 fornendo specifica accettazione.

9.8 Modalità di pagamento

Il pagamento in favore dell'aggiudicatario sarà effettuato secondo le norme di legge in vigore.

I pagamenti seguiranno a presentazione di fatture emesse dalla ditta relativamente alla fornitura per la quale siano state positivamente superate le verifiche.

In attuazione del Decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze 3 aprile 2013, n.55 ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, le fatture in formato elettronico dovranno essere inviate al "Sistema di Interscambio" gestito dall'Agenzia delle Entrate che poi le renderà disponibili all'amministrazione. Il codice IPA, che andrà riportato sulla fattura, per l'Ufficio X – CED dell'Avvocatura Generale dello Stato è: OGQALD.

Il fornitore, all'atto dell'aggiudicazione, dovrà assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. come modificata dal decreto legge 12.11.2010 n.187, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2010 n.217.



9.9 Penalità

Le penalità sono applicabili per mancato rispetto delle condizioni di fornitura previste nel presente capitolato. Tali condizioni possono riferirsi a mancato svolgimento delle attività, ritardo nella loro esecuzione. Per mancato svolgimento delle attività o ritardo nella loro esecuzione si intendono quelli non giustificati e non sanati con sospensioni o proroghe accordate dalla AGS ed esclusivamente imputabili a cause dovute alla ditta o da essa provocate.

L'AGS si riserva di applicare o no le penali risultanti dal calcolo basato sui livelli di servizio a suo insidiabile giudizio, basato sull'effettiva analisi delle circostanze verificatesi e di eventi contingenti, verranno in ogni caso applicate le penali relative alla mancata presenza del personale.

E' prevista una penalità stabilita in € 200 per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti.

Si prevede una penale di € 50,00 per il mancato rispetto, nel periodo di riferimento, di ciascuna delle soglie di qualità sopra definite (SLA). Tali penali non potranno essere applicate, nel primo mese di erogazione del servizio.

Le penalità applicate saranno scalabili dalle fatture emesse.

In ogni caso, le penalità non potranno superare il limite del 10% del valore dell'intera fornitura. Al superamento del limite del 10% l'AGS ha il diritto di risolvere il contratto ed eseguire la procedura in danno prevista.

Nel caso di risoluzione del contratto per incapacità ad eseguirlo, per negligenza nell'effettuare la fornitura, oppure per mancata rispondenza della fornitura ai requisiti funzionali prescritti nel presente capitolato, viene esperita l'azione in danno nelle forme prescritte, per cui la ditta è tenuta al pagamento dell'eventuale maggiore spesa che l'AGS dovesse sostenere per l'acquisto presso altre imprese delle prestazioni oggetto della fornitura.

9.10 Risoluzione anticipata del contratto

Fatta salva ogni altra disposizione che consente al committente la risoluzione anticipata del contratto, tale facoltà è prevista esplicitamente per la AGS nei seguenti casi:

- applicazione di penali come previsto all'apposito paragrafo oltre il valore del 10% dell'intera fornitura;
- inadempienze gravi degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine perentorio assegnato dalla AGS alla ditta per porre fine all'inadempimento;
- violazione dei brevetti industriali e diritti d'autore;
- subappalto;
- cessione del contratto da parte dell'aggiudicatario, di cessazione dell'attività, oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario.

In caso di risoluzione anticipata del contratto l'AGS effettuerà, tramite propri periti, una stima dei beni e servizi forniti e dei beni e servizi da fornire e valuterà l'entità del danno subito.

Fatto salvo ogni altro diritto, l'AGS avrà potestà di rivalsa sulla cauzione prestata dalla ditta.



9.11 Cauzione

Ai sensi dell'art. 54 del Regolamento per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato approvato con R.D. 23 maggio 1934, n. 827, l'aggiudicatario è tenuto a prestare cauzione nei modi previsti dal citato articolo e nella misura del 10% del valore della fornitura IVA esclusa, mediante polizza fideiussoria o fideiussione bancaria. L'AGS si riserva, su domanda della controparte, la facoltà di concedere l'esonero del versamento della cauzione. In tal caso, l'aggiudicatario, nella richiesta, dovrà indicare in percentuale – non inferiore al 1% - il miglioramento del prezzo di aggiudicazione che intende effettuare.

9.12 Sicurezza

L'aggiudicatario, contestualmente all'accettazione dell'ordinativo, dovrà produrre tutta la documentazione di cui all'art. 26 primo comma, lett. A, n. 1) e 2) del D. Lgs. 81/08.

9.13 Responsabile del procedimento

L'unità organizzativa competente per il presente procedimento è l'Ufficio X – Centro Elaborazione Dati e responsabile del procedimento stesso è la dott.sa Antonia Consiglio, in qualità di preposto all'Ufficio suddetto.

9.14 Osservanza di leggi, regolamenti e norme

L'aggiudicatario, sotto la sua esclusiva responsabilità, deve osservare le disposizioni legislative vigenti, come pure tutti i regolamenti, le norme e le prescrizioni delle competenti Autorità in materia di contratti di lavoro e sicurezza e quanto altro possa comunque interessare l'appalto.

Dovrà essere dichiarata l'insussistenza delle condizioni previste dall'art. 38 del D.lgs. 163/2006, nonché delle condizioni di cui all'art.53, comma 16/ter, del D.lgs. 165/2001. Si allega per comodità un facsimile di dichiarazione da compilare e restituire insieme all'offerta.

L'aggiudicatario è tenuto, inoltre, al rispetto dei codici di comportamento e dei codici etici, di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 165/2001.


IL SEGRETARIO GENERALE
Avv. Ruggiero Di Martino