



CAPITOLATO D'ONERI

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI HELP DESK,
ASSISTENZA SOFTWARE E HARDWARE E SUPPORTO GRAFICO. CIG
8398289752**

1. Codice identificativo dei servizi e delle attività

“Servizi di assistenza informatica e supporto tecnico” – CPV 722530003.

2. Oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato d'oneri regola l'affidamento avente per oggetto i servizi di help desk, di assistenza software e hardware e di supporto grafico a favore di Cittalia.

3. Ambiti dei servizi oggetto di affidamento

3.1. WEB ed Applicativi

Sono riconducibili a tale ambito le attività di amministrazione, manutenzione (ordinaria ed evolutiva) e consulenza contenutistica dei portali web Cittalia:

- <https://www.cittalia.it>;
- <https://www.siproimi.it>;
- <https://co-alizione.cittalia.com>.
- <https://www.fondielfare.it/>

nonché le eventuali attività di sviluppo di nuove applicazioni e siti WEB necessari alle attività della Fondazione.

Più in particolare, le attività richieste potranno riguardare le seguenti tipologie di intervento¹:

GRAFICA E SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI CONTENUTI DEI PORTALI

- Ottimizzazione delle immagini destinate alla pubblicazione per gli articoli e per le news, nonché operazioni di restyling grafico (creazione banner, ecc.);
- Creazione nuove pagine e adattamento del menu di navigazione per le stesse;
- Supporto layout grafico;
- Interventi di manutenzione ordinaria sulla struttura del sito web, sul database, e sugli elementi di natura contenutistica.

COMPONENTI E MODULI AGGIUNTIVI

- Installazione e personalizzazione di eventuali componenti aggiuntivi per usi specifici quali, ad esempio:
 - quelli per estendere le funzionalità base del CMS al fine di offrire a gestori e utenti ulteriori caratteristiche (ad es. plugin per la gestione di newsletter, moduli di contatto, embedding di social network, storage e archiviazione, S.E.O., ecc.);
 - quelli atti a garantire la perfetta “salute” del sito web (ad es. componenti per la sicurezza, antimalware, scansione antivirus in tempo reale, controllo delle intrusioni e dei tentativi di attacco “brute-force”, verifica autenticazione degli amministratori, monitoraggio files, ecc.).

¹ Il presente elenco intende essere una panoramica, più completa possibile delle attività richieste, non potendo tuttavia garantirsi la completa esaustività dello stesso.

- Modifica del core del CMS per la realizzazione di viste personalizzate nel back-end e nel front-end.

BUG

- Risoluzione di criticità inerenti errate visualizzazioni e pronta risoluzione di eventuali banchi di sistema e/o falle di vulnerabilità del CMS.

ASPETTO RESPONSIVE

- Ottimizzazione cross-browser sia attuale sia retro-compatibile, nonché adeguamento dell'ottimizzazione mobile per smartphone di nuova generazione.

ASSISTENZA ORDINARIA/TRAINING ON-THE-JOB

- Supporto specialistico per la gestione degli strumenti web di Cittalia (esigenze tecniche, informative, procedurali) per l'intera durata contrattuale. Il team tecnico si occuperà, inoltre, di gestire in toto le richieste di assistenza, garantendo di fatto tempestivi interventi per mantenere la completa funzionalità del CMS (anche in termini di aggiornamenti dello stesso);
- Ripristino delle funzionalità dell'applicazione venute meno a seguito di malfunzionamenti, nonché la correzione degli errori e dei difetti causa dei malfunzionamenti;
- Interventi sul server per operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione;
- Servizi di assistenza per la gestione della piattaforma hosting: server, domini, posta elettronica, ecc;
- Eventuale migrazione dei portali web Cittalia e della posta elettronica Cittalia/serviziocentrale su nuovo spazio hosting.

SVILUPPO ED ASSISTENZA EVOLUTIVA

- Sviluppo di nuove applicazioni e siti web ovvero collegate/i ad applicazioni/siti esistenti;
- Sviluppo e manutenzione evolutiva² di sondaggi, indagini, moduli e questionari on-line ed assistenza tecnica per tutta la durata della loro erogazione;
- Modifica sostanziale o creazione di sezioni delle applicazioni web esistenti;
- Creazione nuove pagine e adattamento del menu di navigazione per le stesse;

3.2. Grafica

Rientrano in tale ambito:

- lo sviluppo di progetti editoriali, la strutturazione organica dei contenuti, lo studio del layout grafico e dell'impaginazione;
- lo sviluppo di progetti multimediali, la strutturazione organica dei contenuti, lo studio del layout grafico e dell'impaginazione;
- l'ideazione di infografiche e analitiche per uso editoriale e multimediale;
- lo studio grafico e la realizzazione di prodotti per la stampa tradizionale cartacea;
- l'ideazione e sviluppo di banner grafici per uso web.

² L'applicazione attualmente utilizzata per la creazione di tali strumenti è LimeSurvey.

Più in particolare, le attività richieste potranno riguardare le seguenti tipologie di intervento³:

GRAFICA TRADIZIONALE:

- Studio del logotipo;
- Carta intestata;
- Busta intestata;
- Brochure;
- Schede adesioni;
- Schede progetto;
- Blocchi notes;
- Cartelline portadocumenti;
- Personalizzazione grafica totem espositivi;
- Personalizzazione grafica rollup;
- Impaginazione/editing di progetti editoriali;
- Realizzazione infografiche illustrative per progetti editoriali, eventi ed altre iniziative Cittalia/SIPROIMI.

GRAFICA DIGITALE STATICA:

- Banner informativi per uso web
- Realizzazione infografiche illustrative per presentazioni in powerpoint

GRAFICA DIGITALE ANIMATA:

- Video illustrativi multimediali.

3.3. Supporto tecnico

Rientrano in tale ambito le attività di gestione, manutenzione e implementazione dei sistemi informatici delle attuali due sedi operative di Cittalia in Roma (Via delle Quattro Fontane e Via Campo Marzio) e della relativa sicurezza.

Per una maggior descrizione dell'Infrastruttura Informatica di Cittalia si rimanda a quanto contenuto nell'Allegato 1 al presente Capitolato. Mentre, per una più ampia comprensione del contesto di riferimento entro cui dovrà essere erogato il servizio oggetto della presente fornitura e degli ambiti di interazione/integrazione con servizi esterni, si rimanda all'Allegato 2, descrittivo delle caratteristiche del servizio di hosting per i domini Cittalia/SIPROIMI, oggetto di separato affidamento.

Più in dettaglio, le attività di supporto tecnico richieste potranno riguardare le seguenti tipologie di intervento⁴:

DROPBOX BUSINESS

- Gestione e creazione degli utenti
- Gestione delle condivisioni e dei permessi sulle varie cartelle
- Configurazione e manutenzione sui client

³ Il presente elenco intende essere una panoramica, più completa possibile delle attività richieste, non potendo tuttavia garantirsi la completa esaustività dello stesso.

⁴ Il presente elenco intende essere una panoramica, più completa possibile delle attività richieste, non potendo tuttavia garantirsi la completa esaustività dello stesso.

NAS (STORAGE DI CONDIVISIONE)

- Backup dei dati presenti su NAS (server di condivisione):
 - Controllo periodico dell'integrità della copia dei dati e sua effettiva esecuzione.
- Monitoraggio e gestione degli storage:
 - Controllo dell'utilizzo dello spazio su disco;
 - Manutenzione/sostituzione dei dischi;
 - Gestione delle condivisioni e dei permessi sulle aree condivise.

SERVER E DOMINIO

- Gestione del server di dominio:
 - Gestione degli utenti e delle ACL (Access Control List);
 - Aggiornamento/Gestione del software di contabilità DYLOG e Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software stesso;
 - Aggiornamento/Gestione del software di contabilità PRINT CR e QUADRA e Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software stesso.
- Aggiornamento/Gestione del software della piattaforma di monitoraggio qualitativo e quantitativo dei progetti SIPROIMI e Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software stesso.

ROUTER FIREWALL FORTIGATE

- Gestione del router firewall Fortigate:
 - Controllo dell'utilizzo delle risorse hardware e degli aggiornamenti periodici;
 - Gestione delle policy di sicurezza antivirus e antispam.

HELP DESK

- Assistenza su richiesta telefonica/remota/per e-mail ed in presenza per risoluzione di problemi di gestione/configurazione hardware/software di vario genere su:
 - 80 pc fissi;
 - 5 pc portatili;
 - 4 stampanti multifunzione;
 - 4 stampanti
 - 6 access point wifi;
 - 80 telefoni voip Cisco;
 - 15 smartphone;
 - 10 Webcam

In particolare, le problematiche da risolvere potrebbero riguardare:

- Gestione e utilizzo dei sistemi operativi Microsoft Windows 7 PRO, Microsoft Windows 10 PRO e Microsoft 365;
- Assistenza sull'uso dei prodotti Microsoft Office 2003/2007/2010 (Word, Excel, Power Point, Access);
- Assistenza sull'uso di client di posta elettronica (Microsoft Outlook/Mozilla Thunderbird);
- Configurazione caselle e-mail sui client di posta elettronica su pc e smartphone;

- Gestione/Configurazione della rubrica, delle stampe e delle scansioni delle stampanti multifunzione;
- Consulenze di vario genere sull'acquisto di materiale informatico.

POSTA ELETTRONICA

- Gestione e controllo del server di posta di Cittalia/serviziocentrale:
 - Creazione/Gestione caselle e-mail;
 - Creazione/Gestione di mailing list;
 - Controllo occupazione spazio su disco
 - Backup caselle e-mail.

ASSISTENZA TECNICA HARDWARE

- Manutenzione ordinaria (programmata) dei pc fissi e portatili;
- Installazione fisica di nuove postazioni fisse e portatili;
- Installazione/configurazione hardware e software nuove postazioni fisse e portatili.

ASSISTENZA TECNICA SISTEMISTICA

Disponibilità di un sistemista senior per analisi, interventi e configurazione di server, reti e firewall.

4. Tipologie di intervento

I servizi richiesti di cui al precedente paragrafo 3 sono riconducibili ad interventi di natura realizzativa/manutentiva, di assistenza tecnico-sistemistica e di consulenza grafica.

Dette attività potranno essere erogate, a seconda di quanto richiesto, sia in presenza (presso le sedi Cittalia) che da remoto (presso la sede dell'Aggiudicatario). Dovrà comunque essere garantita la presenza on site giornaliera di almeno una risorsa per l'intera durata del contratto. Il Committente si riserva di chiedere, a suo insindacabile giudizio, la sostituzione della risorsa on site. In tal caso, l'Aggiudicatario deve garantire la sostituzione con una risorsa di pari profilo entro 15 gg. solari dalla richiesta.

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà fornire adeguata infrastruttura per l'attivazione e la tracciabilità degli interventi richiesti.

Nello specifico, le tabelle seguenti individuano: il dettaglio delle attività da erogare, ripartito per ambiti del servizio, con indicazione della modalità di erogazione e della tipologia di intervento (TAB-1); le tecnologie attualmente utilizzate per ciascuna delle applicazioni web esistenti da mantenere (TAB-2).

TAB-1

ATTIVITA'	APPLICAZIONE DI INTERESSE	MODALITA' DI EROGAZIONE	TIPOLOGIA INTERVENTO
WEB E APPLICATIVI - GRAFICA E SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI CONTENUTI DEL PORTALE			
Ottimizzazione delle immagini destinate alla pubblicazione per gli articoli e per le news, nonché operazioni di restyling grafico (creazione banner, ecc.)	https://www.cittalia.it https://www.siproimi.it https://co-alizione.cittalia.com https://www.fondiwelfare.it/	Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
Creazione nuove pagine e adattamento menu di navigazione per le stesse		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
Supporto layout grafico		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
Interventi di manutenzione ordinaria sulla struttura del sito web, sul database, e sugli elementi di natura contenutistica		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
WEB E APPLICATIVI - COMPONENTI E MODULI AGGIUNTIVI			
Componenti e moduli necessari alle funzionalità base di Joomla e di Wordpress al fine di offrire a gestori e utenti ulteriori caratteristiche (ad es. plugin per la gestione di newsletter, moduli di contatto, embedding di social network, storage e archiviazione, S.E.O., ecc.);	https://www.cittalia.it https://www.siproimi.it https://co-alizione.cittalia.com https://www.fondiwelfare.it/	Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
Componenti e moduli atti a garantire la perfetta "salute" del sito web (ad es. componenti per la sicurezza, antimalware, scansione antivirus in tempo reale, controllo delle intrusioni e dei tentativi di attacco "brute-force", verifica autenticazione degli amministratori, monitoraggio files, ecc.)		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
Modifica del core di Joomla e Wordpress per la realizzazione di viste personalizzate nel back-end e nel front-end		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria ed evolutiva
WEB E APPLICATIVI - BUG			
Ottimizzazione cross-browser sia attuale che retro-compatibile nonché adeguamento dell'ottimizzazione mobile per	https://www.cittalia.it https://www.siproimi.it https://co-alizione.cittalia.com https://www.fondiwelfare.it/	Da remoto	Manutenzione ordinaria ed evolutiva

smartphone di nuova generazione			
WEB E APPLICATIVI - ASSISTENZA ORDINARIA/TRAINING ON-THE-JOB			
Supporto specialistico per la gestione degli strumenti web di Cittalia/SIPROIMI/CO-ALIZIONE/Fondielfare (esigenze tecniche, informative, procedurali) per l'intera durata contrattuale. Il team tecnico si occuperà inoltre di gestire in toto le richieste di assistenza garantendo di fatto tempestivi interventi per mantenere la completa funzionalità dei CMS (anche in termini di aggiornamenti degli stessi).	https://www.cittalia.it https://www.siproimi.it https://co-alizione.cittalia.com https://www.fondielfare.it/	Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Ripristino delle funzionalità dell'applicazione venute meno a seguito di malfunzionamenti, nonché la correzione degli errori e dei difetti causa dei malfunzionamenti		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Interventi sul server per operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione		Da remoto	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Servizi relativi alla piattaforma hosting per la gestione server, dei domini, della posta relativa alle newsletter		Da remoto	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Migrazione dei portali web Cittalia e della posta elettronica Cittalia/serviziocentrale su nuovo spazio hosting		Da remoto	Assistenza
WEB E APPLICATIVI – SVILUPPO ED ASSISTENZA EVOLUTIVA			
Sviluppo di nuove applicazioni e siti web ovvero interventi evolutivi di sviluppo collegati ad applicazioni/siti esistenti	https://www.cittalia.it https://www.siproimi.it https://co-alizione.cittalia.com https://www.fondielfare.it/	Da remoto e/o in presenza	Manutenzione evolutiva e sviluppo
Modifica sostanziale o creazione di sezioni delle applicazioni web esistenti	Nuove applicazioni/siti	Da remoto e/o in presenza	Manutenzione evolutiva
Creazione nuove pagine e adattamento menu di navigazione per le stesse		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione evolutiva
Sviluppo e manutenzione evolutiva di sondaggi, indagini, moduli e questionari on-line e assistenza alla loro erogazione	Sondaggi/indagini/moduli/questionari on-line	Da remoto e/o in presenza	Manutenzione evolutiva, sviluppo e Assistenza

GRAFICA - TRADIZIONALE			
<ul style="list-style-type: none"> - Studio del logotipo - Carta intestata - Busta intestata - Brochure - Schede adesioni - Schede progetto - Blocchi notes - Cartelline portadocumenti - Personalizzazione grafica totem espositivi - Personalizzazione grafica rollup - Impaginazione/editing di progetti editoriali - Realizzazione infografiche illustrative per progetti editoriali 		Da remoto	Manutenzione evolutiva e sviluppo
GRAFICA - DIGITALE STATICA			
Banner informativi per uso web	https://www.cittalia.it https://www.siproimi.it https://co-alizione.cittalia.com https://www.fondiwelfare.it/	Da remoto e/o in presenza	Manutenzione evolutiva e sviluppo
Realizzazione infografiche illustrative per presentazioni in Powerpoint		Da remoto	Manutenzione evolutiva e sviluppo
GRAFICA - DIGITALE ANIMATA			
Animazioni multimediali e interattive		Da remoto	Sviluppo e Manutenzione evolutiva
SUPPORTO TECNICO – DROPBOX BUSINESS			
Creazione e gestione degli utenti Gestione delle condivisioni e dei permessi sulle varie cartelle Configurazione e manutenzione sui client		In presenza	Manutenzione ordinaria, Manutenzione sistemi e Assistenza
SUPPORTO TECNICO - NAS (STORAGE DI CONDIVISIONE)			
Backup dei dati presenti su NAS (server di condivisione) e controllo periodico dell'integrità della copia dei dati e sua effettiva esecuzione		In presenza	Manutenzione ordinaria, Manutenzione sistemi e Assistenza
Monitoraggio e gestione degli storage - Controllo dell'utilizzo dello spazio su disco - Manutenzione/sostituzione dei dischi		In presenza	Manutenzione ordinaria, Manutenzione sistemi e Assistenza

- Gestione delle condivisioni e dei permessi sulle aree condivise			
SUPPORTO TECNICO - SERVER E DOMINIO			
Gestione del server di dominio - Gestione degli utenti e delle ACL (Access Control List) -Aggiornamento/Gestione/ Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software di contabilità DYLOG - Aggiornamento/Gestione/ Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software di contabilità PRINT CR e QUADRA - Aggiornamento/Gestione/ Supporto tecnico in collaborazione con il fornitore del software della piattaforma di monitoraggio qualitativo e quantitativo dei progetti SIPROIMI		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria, Manutenzione sistemi e Assistenza
SUPPORTO TECNICO - ROUTER FIREWALL FORTIGATE			
Gestione del router firewall Fortigate - Controllo dell'utilizzo delle risorse hardware e degli aggiornamenti periodici - Gestione delle policy di sicurezza antivirus e antispam		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria, Manutenzione sistemi e Assistenza
SUPPORTO TECNICO - HELP DESK			
Assistenza su richiesta telefonica/remota/a mezzo e-mail ed in presenza per risoluzione di problemi di gestione/configurazione hardware/software di vario genere su: - 80 pc fissi - 5 pc portatili - 4 stampanti multifunzione - 4 stampanti - 6 access point wifi - 80 telefoni voip Cisco e Snom - 9 smartphone (iOS/Android/Windows Phone) - 10 Webcam		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza

Gestione e utilizzo dei sistemi operativi Microsoft Windows 7 PRO Microsoft Windows 10 PRO, Microsoft 365 e di quanto meglio precisato nell'All. 1		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Assistenza sull'uso dei prodotti Microsoft Office 2003/2007/2010 (Word, Excel, Power Point, Access)		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Assistenza sull'uso di client di posta elettronica (Microsoft Outlook/Mozilla Thunderbird)		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Configurazione caselle e-mail sui client di posta elettronica su pc e smartphone		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Gestione/Configurazione della rubrica, delle stampe e delle scansioni delle stampanti multifunzione		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Consulenze di vario genere sull'acquisto di materiale informatico		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
SUPPORTO TECNICO - POSTA ELETTRONICA			
Gestione e controllo del server di posta di Cittalia/serviziocentrale: - Creazione/Gestione caselle e-mail - Creazione/Gestione di mailing list - Controllo occupazione spazio su disco - Backup caselle e-mail		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione ordinaria, Manutenzione sistemi e Assistenza
SUPPORTO TECNICO - ASSISTENZA TECNICA HARDWARE			
Manutenzione ordinaria (programmata) dei pc fissi e portatili		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Installazione fisica nuove postazioni fisse e portatili		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
Installazione/configurazione hardware e software nuove postazioni fisse e portatili		In presenza	Manutenzione ordinaria e Assistenza
SUPPORTO TECNICO - ASSISTENZA SISTEMISTICA			
Disponibilità di un sistemista senior per analisi, interventi e configurazione di server, reti e firewall		Da remoto e/o in presenza	Manutenzione sistemi e Assistenza

TAB-2

APPLICAZIONE WEB	TECNOLOGIE USATE
https://www.cittalia.it	CMS Wordpress Versione: 5.3.2 - Akismet Anti-Spam - Classic Editor - Custom Twitter Feeds - Disable Comments - Duplicate Post - Elementor - FG Joomla to WordPress Premium - FG Joomla to WordPress Premium K2 module - Float Menu Lite - LoginPress - Customizing the WordPress Login - Max Mega Menu - Modern Events Calendar Lite - Newsletter - Live Composer - Popup Builder - Posts By Tag - Search & Filter Pro - Smash Balloon Custom Facebook Feed - ThemeGrill Demo Importer - WP Floating Menu Pro - Yoast SEO
https://www.siproimi.it	CMS Wordpress Versione: 4.9.3 - Plugin installati: - Advanced Access Manager - Advanced CF7 DB - All-in-One WP Migration - Breadcrumb NavXT - Category Order and Taxonomy Terms Order - Contact Form 7 - Cornerstone - Custom Facebook Feed Pro Personal - Custom Post Type UI - Custom Taxonomy Order - Custom Twitter Feeds - Download Manager - Duplicate Post - Easy Video Widget Box - Envira Gallery - EU Cookie Law - Export Users to CSV - Free & Simple Contact Form Plugin – Piratiforms - Geo Mashup - Hustle - Import users from CSV with meta

	<ul style="list-style-type: none"> - Insert Google Analytics Id - Intuitive Custom Post Order - iThemes Security - ITRO Popup Plugin - List category posts - MailPoet 2 - Newsletter - PHP Code For Posts - Popup anything on click - Popup Builder - Popup Maker - Popups - WordPress Popup - Posts Order - Really Simple CAPTCHA - Revolution Slider - Say What? - Search & Filter Pro - Smart Cookie Kit - Smash Balloon Custom Facebook Feed - Superfly Menu - TablePress - The Events Calendar - The Grid - UberMenu 3 - The Ultimate WordPress Mega Menu - Velvet Blues Aggiorna URL - Widget Shortcode - WP All Export - WP All Import - WP Migrate DB - WPDM - Button Templates - WPDM - Extended Short-codes - WPDM - Image Button - WPDM - Page Template - X – Google Analytics - X – White Label
<p>https://co-alizione.cittalia.com</p>	<p>CMS Wordpress Versione: 4.9.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - All-in-One WP Migration - Breadcrumb NavXT - Contact Form 7 - Contact Form Advance Database - Content Dock - Cornerstone - Duplicate Post - Envira Gallery - EventON - Font Awesome Integration - Import users from CSV with meta

	<ul style="list-style-type: none"> - Insert Google Analytics Id - iThemes Security - Loco Translate - Login Widget With Shortcode - Members - Popup Maker - Postman SMTP - Smart Cookie Kit - Sucuri Security - Auditing, Malware Scanner and Hardening - White Label - Widget Shortcode - X – Under Construction
<p>https://www.fondiwelfare.it</p>	<p>CMS Wordpress</p> <p>Versione: 5.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plugin installati: - 3D FlipBook - Light Edition - Akismet Anti-Spam - Classic Editor - Contact Form 7 - Content Views - Duplicate Post - Elementor - Google XML Sitemaps - Grid Plus - Highlight Search Terms - Image Magnify - Image Widget - Importatore WordPress - Insert Google Analytics Id - Post Shortcode - Post Tags and Categories for Pages - Posts Slider Shortcode - PushEngage - QuadMenu - Read More Without Refresh - Really Simple CSV Importer - Search Live - Share Buttons by AddThis - Shortcodes Ultimate - Smart Cookie Kit - TablePress - Tag Select Meta Box - Taxonomy Dropdown Widget - TinyMCE Advanced - Ultimate Tag Cloud Widget - Widget Logic - Wordfence Security - WordPress Exporter - WP All Import

	<ul style="list-style-type: none"> - WP Extended Search - WP Floating Menu - WP Migrate DB - WPForms Lite - WPi Designer Button Shortcode - Yoast SEO- The Events Calendar
--	--

4.1. Manutenzione portali web e attività grafica

4.1.1. Manutenzione ordinaria portali web

Ricadono in tale categoria le attività di:

- ***Manutenzione correttiva***, con interventi di assistenza di numero illimitato nel periodo di durata del servizio, finalizzata alla risoluzione di ogni problema di funzionamento sui portali web Cittalia con l'eliminazione della relativa anomalia.

L'Aggiudicatario dovrà garantire opportuna tracciatura di ciascun intervento effettuato ed in corso attraverso la registrazione della richiesta di intervento (attivazione), della diagnosi del problema, dei conseguenti interventi di ripristino e dello stato degli interventi fino alla chiusura degli stessi.

Attraverso l'attività di manutenzione, l'Aggiudicatario dovrà assicurare il pieno mantenimento dell'operatività e delle funzionalità dei portali web Cittalia, garantendo la rimozione di errori residui (bug), non identificati nella fase di produzione, che si manifestano nel corso del servizio.

Nel corso degli interventi, dovranno essere eseguite le seguenti attività:

1. eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
 2. controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
 3. aggiornamento della documentazione;
 4. redazione di un rapporto d'intervento.
- ***Manutenzione preventiva***, con interventi di assistenza di numero illimitato nel periodo di durata del servizio, finalizzata ad eseguire operazioni manutentive di revisione, sostituzione o riparazione, prima che si manifesti un problema.
L'Aggiudicatario dovrà garantire opportuna tracciatura di ciascun intervento effettuato e in corso. Inoltre, dovrà assicurare almeno una verifica preventiva a trimestre, finalizzata a verificare l'integrità e le funzionalità dei portali web Cittalia oggetto della fornitura.
 - ***Manutenzione adeguativa***, con interventi di assistenza di numero illimitato nel periodo di durata del servizio, finalizzata ad eseguire operazioni manutentive di aggiornamento di seguito riportate:
 - aggiornamenti del CMS;
 - aggiornamenti di sicurezza;
 - aggiornamento delle basi dati dei portali web Cittalia.

4.1.2. Sviluppo, manutenzione evolutiva portali web e attività grafiche

Il servizio prevede le seguenti attività:

- progettazione e realizzazione elaborati grafici e prodotti editoriali;
- creazione di nuovi layout grafici, prodotti editoriali, elaborazioni, processi comunque legati all'attuale articolazione dei portali web Cittalia oggetto dell'affidamento;
- realizzazione di nuove applicazioni e siti web collegati o meno ai suddetti portali web Cittalia, conformi alle linee guida per l'usabilità e l'accessibilità del W3C (World Wide Web Consortium);
- Sviluppo e manutenzione evolutiva di sondaggi, indagini, moduli e questionari on-line e assistenza alla loro erogazione.

L'attività di "Sviluppo, manutenzione evolutiva portali web e attività grafiche", **prevede un totale di 240 (duecentoquaranta) giornate uomo complessive per l'intero periodo della fornitura.**

A fronte di una richiesta da parte della Committente, l'Aggiudicatario dovrà provvedere a presentare una stima dell'attività manutentiva, individuando tempi e risorse necessarie per la realizzazione delle attività richieste.

In relazione alla tipologia di attività richiesta, si procederà alla verifica di quanto realizzato, volta ad accertare che la fornitura sia stata regolarmente eseguita.

4.2. Assistenza tecnica-sistemistica

L'assistenza tecnica-sistemistica dovrà garantire:

- a) l'erogazione del servizio di supporto tecnico, così come descritto al precedente paragrafo 3-3;
- b) la manutenzione dei sistemi (cfr. successivo paragrafo 4.2.1);
- c) la manutenzione ordinaria portali web, così come descritto al precedente paragrafo 4.1.1;

per un totale di:

- **520 (cinquecentoventi) giornate uomo per l'intero periodo della fornitura di un sistemista junior/Operatore di Help desk** (Figura 5 indicata al par. 6 e con la garanzia della presenza *on site* giornaliera di almeno una risorsa per l'intera durata del contratto - cfr par. 4).

- **15 (quindici) giornate uomo per l'intero periodo della fornitura di sistemista senior** (Figura 6 indicata a par. 6, con disponibilità in presenza o in remoto da concordarsi con il Committente a seconda delle esigenze specifiche) per interventi relativi a supporto tecnico - assistenza sistemistica.

4.2.1. Manutenzione sistemi

Il servizio di manutenzione dei sistemi dovrà garantire le seguenti attività:

- presidio sistemistico e applicativo per le dotazioni presenti presso le sedi della Committente e il relativo colloquio con il fornitore dei servizi di hosting;
- gestione ed assistenza sistemistica specifica per garantire un continuo e corretto funzionamento del software lato server anche attraverso l'installazione e l'aggiornamento di patch e di quanto di competenza di software di terze parti (produttori);

- gestione della procedura di Back-up automatico (eseguite in relazione alla tipologia del servizio disponibile sui servizi di hosting) dei portali web Cittalia oggetto della fornitura (programmi e data base).

5. Tempi e modalità di intervento

Per la gestione di anomalie o per l'esecuzione di richieste di attività specifiche di assistenza e manutenzione, anche evolutiva, l'Aggiudicatario dovrà garantire almeno il rispetto delle tempistiche d'intervento (SLA - Service Level Agreement) successivamente riportate.

Tutte le richieste di intervento potranno, previa condivisione con la Committente, essere gestite tramite un sistema di Trouble Ticketing accessibile dal web. Ciascun concorrente dovrà fornire adeguata descrizione del processo di accesso al servizio di supporto e delle modalità di produzione della risposta alla Committente sia nel caso in cui venga utilizzato un sistema di Trouble Ticketing sia nel caso in cui la Committente intenda utilizzare canali tradizionali per le richieste tradizionali (mail, telefono, etc.).

5.1. Copertura oraria dei servizi di manutenzione ed assistenza

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'erogazione del servizio nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi), nella fascia oraria dalle ore 9.30 alle ore 17.30.

Al fine di assicurare la tracciabilità e la registrazione delle richieste d'intervento tecnico e delle attività realizzate per la soluzione delle richieste stesse, l'Aggiudicatario dovrà garantire la tenuta di un **registro degli interventi** in cui confluiranno i rapporti redatti per ciascun intervento tecnico effettuato.

5.2. Service Level Agreement (SLA)

Ciascun partecipante dovrà indicare nella propria offerta tecnica i livelli di servizio della soluzione proposta; in particolare, dovranno essere garantiti almeno i seguenti standard di servizio:

PARAMETRO	SLA TARGET MASSIMO <i>(espresso in termini di ore lavorative nell'ambito di disponibilità del servizio – cfr. capitolo 5.1)</i>
<p>Intervento su ticket per tipologia di richiesta</p> <p>Incident - in tale categoria, riconducibile agli interventi di manutenzione portali web, rientra un qualunque evento che causa una:</p> <p><i>ANOMALIA BLOCCANTE, ossia un'anomalia che rende impossibile l'utilizzo dei portali web Cittalia oggetto della fornitura, a meno di anomalie legate a problemi del fornitore del servizio di hosting.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presa in carico entro 2 ore dalla segnalazione • Risoluzione entro 4 ore dalla presa in carico

<p><i>ANOMALIA NON BLOCCANTE, ossia un'anomalia che, pur in presenza di un'interruzione/riduzione della continuità/qualità di un servizio, non impedisce l'utilizzo, anche parziale, dei portali web Cittalia oggetto della fornitura, a meno di anomalie legate a problemi del fornitore del servizio di hosting.</i></p> <p>Service Request - in tale categoria, riconducibile agli interventi di manutenzione portali web, rientra una richiesta estemporanea, funzionale alle esigenze operative che non richiede sviluppi applicativi</p> <p>Change Request - in tale categoria, riconducibile agli interventi di "Sviluppo manutenzione evolutiva portali web e attività grafiche" rientra una richiesta di intervento di evoluzione o implementazione di nuove funzionalità relative a sistemi, siti ed applicazioni esistenti/non esistenti, sondaggi/indagini/moduli/questionari on-line e di assistenza grafica</p> <p>Help Desk Urgent Request - tale categoria è riconducibile agli interventi di assistenza tecnica-sistemistica (cfr. capitolo 4.2, punti a) e b))</p> <p>Help Desk Request - tale categoria è riconducibile agli interventi di assistenza tecnica-sistemistica (cfr. capitoli 4.2, punti a) e b))</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presa in carico entro 2 ore dalla segnalazione • Risoluzione entro 24 ore dalla presa in carico • Presa in carico entro 4 ore dalla segnalazione • Valutazione e pianificazione dell'intervento entro 16 ore dalla presa in carico • Presa in carico entro 4 ore dalla segnalazione • Valutazione e pianificazione dell'intervento entro 24 ore dalla presa in carico e dalla ricezione dei requisiti se necessari all'intervento. • Presa in carico entro 2 ore dalla segnalazione • Risoluzione entro 4 ore dalla presa in carico (*) • Presa in carico entro 2 ore dalla segnalazione • Valutazione e pianificazione dell'intervento entro 6 ore dalla presa in carico • Risoluzione entro 8 ore dalla valutazione (*)
<p>Turn over del gruppo di lavoro</p>	<p>Numero di sostituzioni ammesse a parità di profilo professionale inferiore al 20% nell'arco del periodo contrattuale.</p>

(*) se l'intervento richiesto è tecnicamente risolvibile

6. Figure professionali richieste

Per la realizzazione delle attività previste dal presente appalto, l'Aggiudicatario dovrà garantire l'impiego di almeno le seguenti figure professionali:

- FPo1. Project Service Manager, con almeno 8 anni di esperienza in progetti e servizi IT e/o Servizi di assistenza tecnica alla PPAA;

- FP02. Web Master/ Web Architect con competenze specifiche in CMS, data base MySQL, PHP, CSS 3, Java Script, HTML5, Sistemi di Data Analytics;
- FP03. Editor (di contenuti) con conoscenza di CMS quali Joomla, WordPress e derivati;
- FP04. Grafico Web e Editoriale, con competenze in Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, Adobe InDesign, Adobe Acrobat;
- FP05. Sistemista junior/Operatore Help desk (lingua italiana) con almeno 2 anni di esperienza nell'uso di sistemi di trouble ticketing e nell'assistenza per servizi di application management, supporto agli utenti in presenza e in remoto, conoscenza base dominio Windows, reti logiche e fisiche;
- FP06. Sistemista senior, con esperienza di almeno 8 anni nella gestione server, firewall, reti logiche e fisiche, hosting web, posta elettronica.

7. Referente dell'Impresa.

Nell'ambito del gruppo di lavoro, l'Aggiudicatario indica, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, un Referente per le attività oggetto del servizio.

Il Referente avrà il compito di programmare, coordinare, controllare e far osservare al personale impiegato i propri compiti nonché di intervenire e decidere riguardo ad eventuali problemi che dovessero insorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni appaltate ed accertare gli eventuali danni. Tutte le comunicazioni e contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con il Referente dell'Impresa dovranno intendersi fatte direttamente all'Impresa stessa.

In particolare, il Referente riceverà tutte le comunicazioni e le eventuali segnalazioni di problematiche da parte di Cittalia, e dovrà implementare le opportune soluzioni operative. A tal fine, partecipa agli incontri periodici e da quelli che fossero richiesti da Cittalia anche al fine di condividere ogni azione correttiva in base alle esigenze e agli obiettivi di qualità del servizio.

8. Corrispettivo e modalità di pagamento

Il corrispettivo del servizio sarà erogato entro 30 giorni dalla trasmissione della fattura elettronica sul c/c dedicato alla fine di ogni mese, previa verifica di regolare esecuzione del servizio da parte di Cittalia.

La fattura elettronica dovrà indicare i seguenti dati:

- Cittalia Fondazione dell'ANCI – Via dei Prefetti 46, 00186 Roma, P.IVA 08689441007;
- Codice CIG **8398289752**
- Estremi del contratto (data e numero di protocollo);
- La dicitura: "Scissione dei pagamenti – art. 17 *ter* D.P.R. 633/1972 ss.mm.ii. L'IVA è versata da Cittalia direttamente all'Erario";
- Codice destinatario ZKRO483.

Il pagamento è, in ogni caso, subordinato all'acquisizione del DURC.

Eventuali contestazioni sulle prestazioni svolte sospendono la decorrenza del termine di pagamento, senza che l'Aggiudicatario nulla possa pretendere per il ritardato pagamento.

Dalle fatture saranno dedotti gli importi delle eventuali penalità applicate all'Aggiudicatario nel periodo cui le fatture emesse si riferiscono, previa formale comunicazione da parte di Cittalia.

9. Turn over e sostituzione del personale

L'Aggiudicatario dovrà garantire a Cittalia la continuità operativa e, pertanto, dovrà gestire adeguatamente i periodi di assenza del personale addetto allo scopo di garantire sempre e comunque un gruppo di lavoro in grado di adempiere, nel rispetto del livello qualitativo richiesto, alle prestazioni del servizio.

L'Aggiudicatario, qualora vi siano variazioni del gruppo di lavoro indicato nell'offerta tecnica, dovrà trasmettere, entro 10 giorni, a Cittalia i nuovi nominativi, le schede competenze ed i relativi curricula affinché Cittalia verifichi l'equivalenza, per ciascun profilo interessato, del livello di capacità ed esperienza professionale richiesti.

In ogni caso, Cittalia si riserva di richiedere, a suo insindacabile giudizio, all'Aggiudicatario la sostituzione (con altre figure professionali equivalenti) delle singole risorse messe a disposizione qualora le stesse non siano giudicate idonee allo svolgimento del servizio richiesto. Tale comunicazione sarà inviata con un preavviso di 15 giorni lavorativi; dopo tale termine, qualora non si sia provveduto alla sostituzione, si procederà ad applicare le specifiche penali.

10. Tutela dei lavoratori

L'Aggiudicatario si impegna a rispettare il C.C.N.L. applicabile al settore di appartenenza e gli eventuali accordi collettivi territoriali di categoria e aziendali, nonché gli adempimenti verso gli enti bilaterali, ove esistenti, nei confronti dei lavoratori dipendenti nonché dei soci lavoratori delle cooperative, fermo restando l'applicazione delle specifiche norme sulla cooperazione (socio lavoratore).

L'Aggiudicatario, inoltre, è tenuto all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente e dei soci lavoratori nel caso di cooperative.

11. Norme di sicurezza

L'Aggiudicatario è tenuto a predisporre sui luoghi di lavoro tutte le misure necessarie per tutelare la sicurezza dei lavoratori e dei terzi in genere attenendosi a quanto disposto dal D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81. E' obbligo e responsabilità dell'Impresa adottare, nell'esecuzione del servizio, autonomamente ed a sua esclusiva iniziativa e senza necessità di alcuna richiesta o sollecito da parte di Cittalia, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie secondo le norme di legge e d'esperienza, delle quali deve essere a piena conoscenza, per garantire l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi, nel pieno rispetto dei piani di sicurezza previsti dalla vigente normativa e di quanto previsto dal D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze) appositamente predisposto dal Datore di lavoro Committente (art. 26 D. Lgs. 81/2008 e s.mi.), D.U.V.R.I. che costituirà allegato essenziale del contratto d'appalto.

Prima della stipula del contratto, l'Aggiudicatario dovrà completare il D.U.V.R.I. per la parte di sua competenza e successivamente il Datore di lavoro dell'Impresa aggiudicataria dovrà cooperare con il Datore di lavoro Committente allo scopo di individuare tutti i rischi specifici ed interferenti.

È obbligo per l'Aggiudicatario elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi, ai sensi degli artt. 28 e 29 del D.Lgs. n. 81/2008, comunicando a Cittalia ogni eventuale aggiornamento.

Cittalia provvederà, inoltre, a controllare il rispetto da parte dell'Impresa dei seguenti adempimenti, ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008:

- nomina del responsabile del servizio di prevenzione e protezione aziendale;
- nomina del medico competente;
- nomina degli Addetti antincendio e degli Addetti pronto soccorso;
- adeguata e documentata informazione e formazione dei propri lavoratori in materia di sicurezza e di salute, ai sensi degli artt. 36 e 37 del D.Lgs. n. 81/2008.

12. Controllo sull'esecuzione delle prestazioni

Cittalia si riserva di verificare, in qualunque momento, che le prestazioni oggetto del presente appalto siano conformi sia sotto il profilo dell'osservanza degli obblighi contrattuali e della normativa vigente sia sotto il profilo della qualità del servizio erogato.

A tal fine, è preciso obbligo dell'Impresa appaltatrice garantire la collaborazione nella predetta attività di verifica. L'Impresa appaltatrice, da parte sua, si impegna a porre in essere un sistema di autocontrollo qualitativo per garantire la conformità del servizio alle prestazioni richieste e a trasmettere i dati relativi.

Con periodicità bimestrale, l'impresa aggiudicataria fornisce al Direttore dell'esecuzione lo stato avanzamento dove, con particolare riferimento alle attività di "Sviluppo, manutenzione evolutiva portali web e attività grafiche", vengono rappresentate le attività svolte, le attività future già programmate ed i rispettivi *effort* in termini di giornate uomo e profili professionali utilizzati. Inoltre, potranno essere richiesti dal Direttore dell'esecuzione incontri periodici di coordinamento con il Referente del servizio.

13. Penali

Qualora dal controllo qualitativo e quantitativo il servizio dovesse risultare non conforme al Capitolato o al contratto, l'Aggiudicatario, previa formale contestazione scritta di Cittalia, dovrà far pervenire, entro 15 giorni solari dal ricevimento della predetta comunicazione, le proprie controdeduzioni. Decorso inutilmente tale termine, oppure nel caso in cui le controdeduzioni non vengano ritenute adeguate, Cittalia applicherà una penale commisurata alla gravità dell'inadempimento e/o del ritardo e ricompresa tra lo 0.3 per mille e l'1 per mille del valore del contratto per ogni giorno di inadempimento.

Le penali saranno decurtate direttamente dal corrispettivo mensile (prima fattura utile) o dalla garanzia definitiva.

14. Subappalto

Qualora l'Aggiudicatario intenda subappaltare a terzi parte dei servizi messi a gara, nel limite del 40% dell'importo complessivo del contratto, dovrà farne esplicita menzione in sede di offerta indicando le parti dei servizi che verranno subappaltate, secondo le modalità previste dall'art. 105 del d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.* L'Aggiudicatario sarà responsabile dei danni che dovessero derivare alla Committente o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del contratto i requisiti richiesti dal disciplinare, nonché dalla normativa vigente in materia per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Aggiudicatario, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti della Committente, della perfetta esecuzione del contratto, anche per la parte subappaltata. L'Aggiudicatario si obbliga a manlevare e tenere indenne la Committente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari. L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto. In caso di inadempimento da parte dell'Aggiudicatario agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente avrà facoltà di risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno. Per tutto quanto non previsto, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 105 d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.*

15. Obblighi di riservatezza e di condotta

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio. In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale. Detto obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio. L'Impresa è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti degli obblighi di riservatezza anzidetti.

L'Aggiudicatario si impegna, nell'esecuzione del contratto di appalto, a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti, collaboratori e subappaltatori gli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento e del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2020 - 2022 (PTPC) adottati da Cittalia e consultabili sul sito www.cittalia.it nella sezione "Amministrazione Trasparente", nonché dal Patto di integrità allegato alla documentazione di gara ed al contratto di appalto. In caso di violazione delle disposizioni e dei principi ivi previsti, Cittalia potrà risolvere il contratto, fatta salva la facoltà di agire per l'accertamento di eventuali ulteriori responsabilità, anche per danno all'immagine.

16. Risoluzione del contratto

Costituisce motivo di risoluzione *ipso iure*, salvo il diritto al risarcimento del danno e fermo restando il pagamento delle penali, il verificarsi di una soltanto delle seguenti circostanze:

- 1) il venir meno anche di uno solo dei requisiti richiesti per la partecipazione alla gara;
- 2) violazione dell'obbligo di riservatezza;
- 3) mancata applicazione dei contratti collettivi di lavoro ed integrativi locali relativi al personale dipendente dell'Appaltatore, nonché violazione delle norme in materia previdenziale, di sicurezza e di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali;
- 4) recidiva: nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore del contratto;
- 5) cessione del contratto o violazione delle disposizioni in materia di subappalto;
- 6) mancata reintegrazione delle garanzie eventualmente escusse entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta;
- 8) violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari ex l. 136/2010;
- 9) violazione degli obblighi di cui al Patto di integrità e/o Codice di Comportamento e/o PTPC.

Negli altri casi in cui sia accertato un grave inadempimento delle obbligazioni contrattuali dell'Appaltatore, il Direttore dell'esecuzione di Cittalia contesta gli addebiti all'Appaltatore assegnandogli un termine di 15 giorni per controdedurre. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni ovvero scaduto il termine senza che l'Appaltatore abbia risposto, Cittalia, su proposta del Direttore dell'esecuzione, risolve il contratto.

Al di fuori di quanto previsto dal periodo precedente, qualora l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'Appaltatore rispetto alle previsioni contrattuali, il Direttore dell'esecuzione assegna all'Appaltatore un termine di 15 giorni, salvi i casi di urgenza, per provvedere. Scaduto il termine assegnato senza che l'Appaltatore abbia eseguito le prestazioni, Cittalia risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.

17. Garanzie

Ai fini della stipulazione del contratto, l'Aggiudicatario deve costituire garanzia definitiva a sua scelta sotto forma di cauzione o di fideiussione con le modalità di cui all'art. 93, commi 3 e 4, del d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.*, pari al 10% dell'importo del contratto, fermo restando quanto previsto all'art. 103, co. 1, terzo e quarto periodo, del medesimo decreto.

Si applicano le riduzioni previste all'art. 93, comma 7, qualora ne siano documentate le condizioni richieste. La fideiussione può essere rilasciata dai soggetti autorizzati di cui all'art. 93, comma 3, del d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.* e deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima a semplice richiesta scritta della Committente. La Committente può richiedere la reintegrazione della garanzia, ove questa sia venuta meno in tutto o in parte. In caso di inottemperanza da parte dell'Aggiudicatario, la reintegrazione sarà effettuata a valere sui corrispettivi da corrispondere all'Esecutore, ferma restando la facoltà di risoluzione del contratto.

18. Passaggio di consegne

L'Appaltatore accetta di essere affiancato dal fornitore uscente per tutto quanto necessario al passaggio di consegne delle attività contrattuali per un periodo transitorio di massimo un mese, inserito nella durata contrattuale e riconosciuto economicamente all'Impresa.

Fa eccezione il caso in cui il vincitore del presente bando di gara risulti essere l'attuale fornitore dei servizi oggetto di gara, anche in forma associata; in tal caso, il periodo indicato per il passaggio di consegne non gli sarà riconosciuto economicamente.

Al termine del presente affidamento, l'Appaltatore dovrà garantire il proprio affiancamento al fornitore successivo per il periodo indicato da Cittalia.

19. Tracciabilità dei flussi finanziari

L'Aggiudicatario si impegna a rispettare gli obblighi derivanti dalla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modificazioni e si impegna a comunicare il conto corrente dedicato, anche non in via esclusiva, a ricevere i pagamenti relativi al contratto in oggetto, le generalità e il codice fiscale delle eventuali persone delegate ad operare su di esso.

20. Spese contrattuali

Il contratto è stipulato in forma di scrittura privata. Tutte le spese e gli oneri, ivi compresi quelli fiscali, connessi sono a carico dell'Aggiudicatario.

Allegati al presente Capitolato: **1) Infrastruttura informatica Cittalia; 2) Servizio di hosting per i domini Cittalia.**