



COMUNE DI OLBIA
Provincia della Gallura Nord-Est Sardegna
Settore Affari Generali e Provveditorato - Servizio ICT

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA RELATIVO AL SOFTWARE SPS SERVICE PER GLI ANNI 2026-2030.

1. OGGETTO

L'appalto ha per oggetto la fornitura delle licenze e il servizio di manutenzione e assistenza tecnica relativo al software SPS Service.

2. DURATA

La durata del contratto è di anni cinque (5).

3. TEMPI DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere attivato dal 01.01.2026 fino al 31.12.2030.

4. SERVIZIO DI FORNITURA LICENZE SOFTWARE

Il servizio è relativo alla fornitura di:

Moduli	Lic.
Statistics Base Rinnovo SPS Service Program 12 mesi (per licenza perpetua Singolo Utente) Statistics Forecasting Rinnovo SPS Service Program 12 mesi (per licenza perpetua Singolo Utente) Statistics Tables* Rinnovo SPS Service Program 12 mesi (per licenza perpetua Singolo Utente)	2

5. SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il servizio di assistenza dovrà comprendere:

- servizio di assistenza telefonica dal lunedì al venerdì nelle normali ore di lavoro dell'Ente o tramite e-mail indicata dalla ditta;
- fornitura degli aggiornamenti software in seguito a variazioni di legge. L'aggiornamento di tipo normativo dovrà essere tale da consentire l'utilizzo della procedura nei termini temporali e funzionali previsti dalle leggi;
- fornitura di eventuali aggiornamenti migliorativi periodici.
- Fornitura di nuove versioni, quando disponibili.
- ripristino del buon funzionamento dei programmi per eventuali difetti, o errori dovuti alla progettazione e/o realizzazione degli stessi;

6. COLLAUDO

Il collaudo consisterà nella verifica dell'attivazione del servizio richiesto.

7. VERBALE DI AVVIO DEL SERVIZIO

A seguito di collaudo positivo verrà redatto un verbale di avvio del servizio a cura del RUP.

8. PAGAMENTO

Il corrispettivo comprende la fornitura delle licenze e il servizio di manutenzione e assistenza tecnica relativo al software SPS Service e verrà effettuato sotto forma di **canone annuale anticipato**.

Con tale corrispettivo la ditta si intende compensata di qualsiasi suo avere o pretendere dall'Amministrazione Comunale per il servizio e la fornitura di che trattasi, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi.

Il pagamento verrà eseguito mediante bonifico bancario/postale previa presentazione di regolare fattura che dovrà pervenire obbligatoriamente in modalità elettronica mediante l'utilizzo del sistema informatico messo a disposizione sul sito www.fatturapa.gov.it.



COMUNE DI OLBIA
Provincia della Gallura Nord-Est Sardegna
Settore Affari Generali e Provveditorato - Servizio ICT

La fattura, intestata al Comune di Olbia – Via Dante 1, 07026 Olbia – P.I. 00920660909, potrà essere emessa successivamente agli adempimenti descritti al successivo art. 9.

Sull'importo netto del servizio di manutenzione l'Ente applicherà una ritenuta dello 0,50 per cento. Tale ritenuta potrà essere svincolata soltanto in sede di liquidazione finale dopo l'approvazione del certificato di regolare esecuzione da parte del RUP e previo rilascio del DURC con esito positivo.

La fattura dovrà contenere i seguenti dati:

1. riferimento alla **TD (Trattativa Diretta)** sul MEPA cui si riferisce la fornitura/servizio;
2. descrizione dettagliata del servizio/fornitura;
1. numero e data della determinazione del Dirigente di Settore che verrà comunicata a seguito di affidamento;
2. il codice univoco ufficio: **J65OW6**;
3. il CIG;
4. la dicitura "scissione dei pagamenti – art. 17 ter del DPR n. 633/1972".

I pagamenti verranno effettuati, entro i termini di legge decorrenti dalla data di protocollazione della fattura, tramite bonifico su conto corrente bancario/postale.

In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione dell'Amministrazione. Dalle fatture saranno detratte le eventuali penalità applicate.

9. REVISIONE PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice di Variazione % rispetto allo stesso mese dell'anno precedente pari a +0,8, ai sensi dell'articolo 60, comma 3, lettera b del Codice.

10. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Il ruolo del direttore dell'esecuzione sarà ricoperto dal RUP.

11. CONTROLLO TECNICO-CONTABILE E AMMINISTRATIVO

In caso di regolarità del DURC, il RUP emetterà lo Stato di Avanzamento del Servizio (SAS) ed il certificato di pagamento (CP) nel quale verrà indicato l'importo che dovrà essere riportato in fattura. Il SAS ed il CP verranno trasmessi alla ditta aggiudicataria la quale entro 5 giorni dal ricevimento dovrà restituirli firmati.

In caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva negativo, il Punto Ordinate avrà il diritto di trattenere dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza ai sensi dell'art. 11, comma 6 del D. Lgs. 36/2023.

All'atto della firma la Ditta aggiudicataria potrà aggiungere le eventuali contestazioni che ritiene opportune, rispetto alle operazioni di verifica.

Successivamente all'emissione del S.A.S. e del C.P. ed alla restituzione degli stessi debitamente firmati da parte della ditta aggiudicataria, quest'ultima potrà emettere fattura.

Nel SAS sarà indicato:

- 1) gli estremi del contratto e degli eventuali atti aggiuntivi;
- 2) l'indicazione dell'esecutore;
- 3) il nominativo del direttore dell'esecuzione;
- 4) il tempo prescritto per l'esecuzione delle prestazioni e le date delle attività di effettiva esecuzione delle prestazioni;



COMUNE DI OLBIA
Provincia della Gallura Nord-Est Sardegna
Settore Affari Generali e Provveditorato - Servizio ICT

5) l'importo totale ovvero l'importo a saldo da pagare all'esecuto.

12. GARANZIA

Al fine della stipula del contratto, dovrà essere costituita garanzia definitiva, a scelta del concorrente, sotto forma di cauzione o fideiussione, ai sensi dell'articolo 53 comma 4 e con le modalità di cui all'art. 117 commi 7 e 12 del D.lgs. 36/2023.

La fideiussione può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del D.Lgs. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

13. PENALI

Nella tabella di seguito riportata, sono definiti i livelli di gravità delle possibili criticità che possono interessare la suite applicativa fornita:

Livello	Descrizione
Liv_01	Anomalia bloccante: l'intera suite è indisponibile agli utenti o gravemente degradata.
Liv_02	Anomalia grave: funzioni critiche della suite sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate.
Liv_03	Anomalia media: funzioni non critiche della suite sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate, oppure funzioni critiche sono lievemente degradate.
Liv_04	Anomalia lieve: funzioni non critiche della suite sono lievemente degradate.
Liv_05	manutenzione adeguativa: criticità della suite fornita che comportano la necessità di aggiornamenti correttivi.

a. Indicatori temporali di intervento

Di seguito si riportano in tabella le definizioni degli indicatori temporali, che saranno utilizzati per la definizione degli SLA e delle penali.

Indicatore	Descrizione
TPC: Tempo di Presa in Carico	Intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento a fronte di un malfunzionamento e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite mail, PEC o telefonata, con caricamento sul sistema di Trouble Ticketing del Fornitore.
TR: Tempo Risoluzione	Intervallo di tempo intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l'effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalato mediante invio da parte del Fornitore tramite chiusura sul sistema di Ticketing del Fornitore e contestuale e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Ente non ritenga il malfunzionamento risolto (e non emetta quindi il relativo certificato di accettazione, inviando al fornitore contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte dell'Ente.

b. SLA e Penali

Livello	SLA (ore consecutive)				Penali (‰ per mille)			Importo
	TPC		TR		TPC + TC		Perc. Appl.	12.075,00 €
Liv_01	≤	8	≤	336	>	344	0,10%	12,08 €
Liv_02	≤	8	≤	384	>	392	0,05%	6,04 €
Liv_03	≤	8	≤	432	>	440	0,04%	4,83 €
Liv_04	≤	16	≤	480	>	496	0,04%	4,23 €
Liv_05	≤	24	≤	720	>	744	0,03%	3,62 €



COMUNE DI OLBIA
Provincia della Gallura Nord-Est Sardegna
Settore Affari Generali e Provveditorato - Servizio ICT

**La percentuale si applica per ogni giorno successivo al superamento dello SLA.*

Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio, per ogni giorno di ritardo si applica una penale giornaliera pari a 1‰ (uno per mille) dell'importo di aggiudicazione, al netto dell'IVA.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati al Fornitore contraente dal RUP per iscritto. Il Fornitore contraente dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al RUP nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio del RUP ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate al Fornitore contraente le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Tutte le penali di cui al presente articolo sono contabilizzate in detrazione in occasione del pagamento immediatamente successivo al verificarsi della relativa condizione.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore contraente dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale, fatta salva la facoltà per il RUP di risolvere il Contratto nei casi in cui questo è consentito.

14. TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi del D.lgs n° 196/2003, si informa che i dati comunicati dalla ditta saranno oggetto di trattamento nel rispetto dei principi della vigente normativa.

15. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'aggiudicatario dichiara di aver ricevuto prima della sottoscrizione del contratto di fornitura/servizio le informazioni di cui agli artt. 13 e 14 del 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 (nel seguito anche "Regolamento UE"), circa il trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa è contenuta nella lettera di richiesta conferma preventivo, che deve intendersi in quest'ambito integralmente trascritto.

Con la sottoscrizione del contratto, il rappresentante legale del fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito, si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del contratto per le finalità descritte nel disciplinare di gara e sopra richiamate;

La S.A. acconsente espressamente al trattamento da parte dell'aggiudicatario dei dati relativi alla fatturazione, rendicontazione e monitoraggio per le finalità connesse all'esecuzione del contratto.

Inoltre, in adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 20 D.Lgs. 36/2023), il fornitore prende atto della pubblicazione e diffusione dei dati e/o della documentazione che la legge impone di pubblicare, tramite il sito internet www.comune.olbia.ot.it sezione amministrazione trasparente.

Con la sottoscrizione del contratto il fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali e si impegna a improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto della normativa vigente (Regolamento UE 2016/679), ivi inclusi gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

In particolare, si impegna ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non compatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.

L'aggiudicatario si impegna ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnico ed organizzativa adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ivi compresa quelle specificate nel contratto, unitamente ai suoi allegati; si impegna, altresì ad osservare le vigenti disposizioni in materia



COMUNE DI OLBIA

Provincia della Gallura Nord-Est Sardegna

Settore Affari Generali e Provveditorato - **Servizio ICT**

di sicurezza e privacy e a farle osservare ai relativi dipendenti e collaboratori, opportunamente autorizzati al trattamento dei Dati personali. L'aggiudicatario prende atto che l'ente potrà operare verifiche periodiche, ispezioni ed audit, anche tramite soggetti terzi autorizzati dallo stesso, volti a riscontrare l'applicazione e l'adequatezza delle misure di sicurezza dei dati personali applicate.

16. RISERVATEZZA

- a. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
- b. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
- c. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
- d. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Amministrazione.
- e. Il Fornitore potrà citare i contenuti essenziali del contratto, nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore medesimo a gare e appalti.
- f. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (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) e ulteriori provvedimenti in materia.

17. CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia dovesse sorgere in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto sarà di competenza esclusiva del **Foro di Tempio Pausania**.

18. NORME APPLICABILI

Per quanto non espressamente previsto nelle condizioni contenute nel presente documento, trovano applicazione le norme di Legge vigenti in materia di affidamento di contratti pubblici, con particolare riferimento al D.Lgs. 36/2023, nonché quelle proprie del Codice civile e le condizioni generali di contratto del bando "Servizi" - categoria "manutenzione software".

Olbia, 14/01/2026

Il RUP
Dott. Sebastiano Bellu