

All. n..... alla DD n. del/...../2014

CONTRATTO DI SERVIZIO

TRA

L'AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI ROMA

E

CAPITALE LAVORO SPA

L'anno 2014, il giorno del mese di in Roma, Via Tre Cannelle, 1/B, presso la sede del SIRIT – Servizio 4 del Dipartimento 2 della Provincia di Roma

TRA

L'Amministrazione Provinciale di Roma, Servizio 4 “Sistemi Informativi, Reti e Innovazione Tecnologica” (in appresso denominato SIRIT) – Dipartimento 2 con sede in Roma, Via Tre Cannelle, 1/b nella persona del dirigente del Servizio 4, dott....., nato a..... il, per la carica domiciliato presso la sede dell'Amministrazione Provinciale, di seguito anche Provincia

E

Capitale Lavoro spa, via Beniamino Franklin, 8 – 00153 Roma – P.I./C.F. 07170551001, società in house della Provincia di Roma, nella persona del Direttore dott. Claudio Panella, nato a Roma, il 21/01/1955, per la carica domiciliato presso la sede della Società, di seguito anche la Società Capitale Lavoro spa;

di seguito, congiuntamente tra le Parti:

CONSIDERATO che con atto a rogito del notaio Luciana Fiumara, in data 4 dicembre 2013, rep. 27720, raccolta n.16842, è stata registrata la fusione per incorporazione della società ProvinciAttiva spa nella società Capitale Lavoro spa con efficacia della fusione stessa a partire dal 13/12/2013;

PRESO ATTO:

- che il Consiglio Provinciale di Roma nella seduta del 24 giugno 2002 ha adottato la deliberazione n. 183 concernente la costituzione della società denominata Capitale Lavoro S.p.A, con conseguente approvazione del relativo Statuto, ai sensi del Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e successive modificazioni;
- che con atto a rogito del notaio Michele De Facendis in data 2 agosto 2002 rep. n. 94817 racc. n. 7317, si è costituita la predetta società con capitale sociale pari a € 250.000,00 (euro duecentocinquantamila/00) interamente sottoscritto dalla Provincia di Roma;
- che con atto a rogito del notaio Luciana Fiumara, in data 30 maggio 2013, rep. n. 27551 raccolta n. 16712, si è aumentato il capitale sociale della società Capitale Lavoro S.p.A. a € 1.000.000,00;

- che con atto del notaio Luca Troili, rep. n. 21641 del 20.5.2014, il capitale sociale della società è aumentato a € 2.050.000,00;
- che la società nel perseguire i propri scopi ai sensi dell'art. 2247 c.c., si ispira ai principi generali dell'interesse pubblico e si richiama agli indirizzi fissati in tema di lavoro e formazione professionale dalla legislazione vigente;

CONSIDERATO:

- che, come chiarito dalla giurisprudenza nazionale e comunitaria, una Pubblica Amministrazione può adempiere ai compiti di interesse pubblico ad essa incombenti esternalizzando i medesimi attraverso i meccanismi dell'appalto, della concessione ovvero operando direttamente mediante propri strumenti amministrativi e tecnici, tra i quali rientra anche il ricorso ad altre entità giuridiche di diritto privato rispetto alle quali l'amministrazione detenga un controllo ed un potere di indirizzo analoghi a quelli esercitati nei confronti dei propri uffici (cd. "in house providing");
- che le attività strategiche funzionali al perseguimento dell'oggetto sociale sono svolte esclusivamente a favore ed a supporto della Provincia di Roma la quale, in considerazione della totale partecipazione al capitale sociale della società, esercita di fatto un controllo effettivo su di essa, analogo a quello esercitato sui Servizi che attuano funzioni di propria competenza istituzionale;
- che le attività di cui al punto precedente riguardano servizi strumentali e non servizi pubblici locali di rilevanza economica e, come precisato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con decisione del 24 marzo 2010, essi sono caratterizzati dalla mera strumentalità rispetto ai bisogni dell'Amministrazione locale, trattandosi di servizi non diretti a soddisfare in via immediata esigenze della collettività;

VISTO l'art. 13 del D.L. n. 233/2006, convertito in Legge n. 248/2006, in base al quale le società a capitale pubblico che svolgono le attività per la produzione di beni e servizi strumentali all'attività di enti pubblici devono operare con gli enti costituenti o partecipanti o affidanti, non possono svolgere prestazioni a favore di altri soggetti pubblici o privati, né in affidamento diretto, né con gara e non possono partecipare ad altre società o enti;

DATO ATTO:

- che il capitale sociale della società Capitale Lavoro S.p.A. è di € 2.050.000,00 (euro duemilionicinquantamila/00);
- che il vigente Statuto della predetta Società è conforme alle nuove disposizioni in materia di diritto societario e all'attuale quadro legislativo, regolamentare e comunitario in tema di società in house;
- che la Società utilizza le procedure di programmazione, controllo e rendicontazione concordate con il socio pubblico, che potranno essere integrate per alimentare il sistema informativo connesso a specifiche attività affidate;
- che, pertanto, il carattere interamente pubblico della Società è tale da consentire che la partecipazione della Provincia di Roma avvenga nel rispetto del principio di diritto comunitario del cd. "controllo analogo";

VISTA la D.C. n. 221 del 3/4/2014 con la quale si è approvato il PDO 2014 della società in house Capitale Lavoro SpA;

VISTO il Piano degli obiettivi aziendali - PDO aziendale – contenente le linee di attività per il 2014 della società in house Capitale Lavoro SpA e, in particolare, la scheda commessa n. 2 che prevede la commessa "Servizio di monitoraggio, installazione e gestione periferica degli hot spot della rete ProvinciaWiFi";

CONSIDERATA l'esigenza di garantire dalla data del 30/6/2014, quale scadenza del precedente contratto di cui alla DD n. 177 del 16/01/2014, la continuità nell'erogazione del servizio di manutenzione, sostituzione e installazione degli hot spot della rete ProvinciaWiFi nonché del servizio di help-desk telefonico per l'assistenza agli utenti, con riconoscimento delle attività svolte, in continuità di esercizio, dalla società in house Capitale Lavoro SpA fino alla stipula del presente contratto;

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

CONTRATTO DI SERVIZIO

Art. 1 - Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Contratto di servizio, di seguito nominato per brevità Contratto.

Art. 2 – Durata

Il presente contratto regola lo svolgimento delle attività di cui all'art.3, per la durata di un semestre, dal 01/07/2014 e fino al 31/12/2014.

Art. 3 – Oggetto

Il presente contratto ha ad oggetto l'affidamento in house del servizio di manutenzione degli hot spot della rete ProvinciaWiFi, installati sul territorio provinciale, con correlati servizi di contact center, di supporto al SIRIT e di manutenzione del portale zero DD.

Attività

Il servizio comprende, nel dettaglio, le attività A1, A2, A3 e A4:

A 1 – servizio di manutenzione della rete ProvinciaWiFi comprensivo di:

- a) verifica della funzionalità di ogni hot spot ed eventuale riparazione o sostituzione per gli hot spot non funzionanti;
- b) verifica della funzionalità dei router del progetto Roma250;
- c) verifica della funzionalità dei sistemi di monitoraggio e dei sistemi correlati (OWGM, OWM, OWISP, Nagios, Apparati cessati, Trouble Ticket);
- d) monitoraggio dei processi di migrazione dal vecchio al nuovo sistema OpenWISP;
- e) verifica della congruità delle segnalazioni di hot spot non attivi;
- f) verifica delle specifiche funzionali, test e collaudo degli sviluppi del sistema OpenWISP.

A 2 - servizio di contact center per l'assistenza di primo livello ad un corretto utilizzo della rete ProvinciaWiFi garantito dal lunedì al venerdì (festività escluse), dalle ore 9.00 alle ore 17.30, via telefono o tramite multicanalità internet. L'assistenza di primo livello fornisce informazioni di

supporto agli utenti, riceve segnalazioni dagli stessi ed effettua attività di recall verso i referenti dei siti.

A 3 – servizio di supporto al SIRIT riguardo:

- 1) rapporti con i partner tecnologici del progetto per il miglioramento e lo sviluppo delle soluzioni adottate;
- 2) governance di progetto e scelte strategiche per il miglioramento e la gestione del servizio;
- 3) individuazione delle strategie di intervento sulla rete di distribuzione del servizio in relazione all'analisi degli indicatori statistici di utilizzo provenienti dai sistemi di monitoraggio e dal Data Warehouse.

A 4 – servizio di manutenzione del portale zero DD.

Livelli di servizio

Le attività sono svolte sulla base dei seguenti SLA (service level agreement) o accordi sui livelli di servizio.

L'attività A1 prevede i seguenti SLA, da SLA 1 a SLA 6, in relazione ai quali l'importo a titolo di corrispettivo può subire una applicazione di penale come di seguito specificato.

SLA 1.

Denominazione: Hot spot attivi della rete Roma 250.

Descrizione: numero di hot spot della rete Roma 250 che risultano attivi rispetto al totale degli hot spot al netto degli hot spot non attivi per cause non imputabili al manutentore, come valore medio nel periodo di riferimento.

Formula: valore medio, nel periodo di riferimento, della percentuale di hot spot attivi sul totale degli hot spot al netto degli hot spot non attivi per cause non imputabili al manutentore.

Livelli:

- a) superiore al 85% = SLA di tipo A;
- b) superiore al 80% e fino al 85% = SLA di tipo B con riduzione del corrispettivo del 3%;
- c) fino al 80% = SLA di tipo C con riduzione del corrispettivo del 5%.

SLA 2.

Denominazione: Tempi di risoluzione guasti.

Descrizione: numero di ore lavorative che si sono rese necessarie per la risoluzione del guasto.

Formula: per ogni singolo intervento, differenza tra l'orario di risoluzione del guasto e l'orario di apertura intervento al netto del tempo non imputabile al manutentore.

Livelli:

- a) fino a 8 ore lavorative per la risoluzione del guasto senza applicazione di penale;
- b) oltre le 8 ore lavorative con applicazione di una penale di € 10,00 per ogni 8 ore lavorative, o frazione delle 8 ore.

SLA 3.

Denominazione: Router Roma250

Descrizione: trasmissione di un report settimanale (entro lunedì o primo giorno lavorativo della settimana) sui router di Roma250.

Formula: Si/No.

Livello:

- a) Si
- b) No, con applicazione di una penale di € 100,00.

SLA 4.

Denominazione: Aggiornamento Nuovo Firmware

Descrizione: trasmissione di un report settimanale (entro lunedì o primo giorno lavorativo della settimana) di riepilogo sullo stato (n. apparati da sostituire, sostituiti in settimana, programmazione residui).

Formula: Si/No.

Livello:

- a) Si
- b) No, con applicazione di una penale di € 100,00.

SLA 5.

Denominazione: Falsi Down

Descrizione: trasmissione di un report settimanale (entro martedì o primo giorno lavorativo della settimana) sulle verifiche effettuate su un campione di 20 apparati (a rotazione) appartenenti al gruppo Roma 250 e riguardanti lo stato degli apparati su entrambi i sistemi OWGM e Nagios.

Formula: Si/No.

Livello:

- a) Si
- b) No, con applicazione di una penale di € 100,00.

SLA 6.

Denominazione: Verifica della funzionalità dei sistemi di monitoraggio e dei sistemi correlati.

Descrizione: comunicazione al SIRIT, anche a mezzo mail di progetto, entro le otto ore lavorative, di malfunzionamenti sui sistemi di monitoraggio e correlati.

Formula: Si/No.

Livello:

- a) Si
- b) No, con applicazione di una penale di € 100,00 per ogni 8 ore lavorative, o frazione delle 8.

L'attività A2 prevede lo SLA 7 e lo SLA 8, in relazione ai quali l'importo a titolo di corrispettivo può subire l'applicazione di penale come di seguito specificato.

SLA 7.

Denominazione: Telefonate prese in carico.

Descrizione: numero di telefonate prese in carico rispetto al numero di telefonate ricevute.

Formula: n. telefonate prese in carico / n. telefonate ricevute.

Livello: superiore al 95% con applicazione di una penale di € 500,00 per ogni punto percentuale o frazione di punto in meno.

SLA 8.

Denominazione: Tempi di attesa.

Descrizione: numero di minuti che risultano quale tempo di attesa, come valore medio relativo all'insieme delle telefonate ricevute nel periodo di riferimento.

Formula: valore medio, per l'insieme delle telefonate ricevute nel periodo di riferimento, del numero di minuti trascorsi dal momento della ricezione della telefonata a quello di risposta alla telefonata stessa.

Livello: inferiore o uguale ai 3 minuti con applicazione di una penale di € 500,00 per ogni minuto o frazione eccedente.

L'attività A4 prevede lo SLA 9 in relazione al quale l'importo a titolo di corrispettivo può subire una applicazione di penale come di seguito specificato.

SLA 9.

Denominazione: Tempi di risoluzione guasti.

Descrizione: numero di ore lavorative che si sono rese necessarie per la risoluzione della problematica di malfunzionamento.

Formula: per ogni singolo intervento, differenza tra l'orario di risoluzione della problematica di malfunzionamento e l'orario di apertura intervento.

Livelli:

- a) fino a 4 ore lavorative per la presa in carico della problematica di malfunzionamento e fino a successive 8 ore lavorative per la risoluzione della problematica senza applicazione di penale;
- b) oltre le 8 ore lavorative per la risoluzione della problematica di malfunzionamento con applicazione di una penale di € 10,00 per ogni 8 ore lavorative, o frazione delle 8 ore.

Art. 4 – Impegni della Provincia

La Provincia si obbliga:

- a collaborare con Capitale Lavoro fornendo tutte le indicazioni utili previste dal presente atto per la positiva realizzazione dell'attività predetta, compreso il supporto tecnico-strumentale e logistico per la concreta attuazione;
- curare i rapporti con gli uffici provinciali preposti affinché sia garantita a Capitale Lavoro la massima collaborazione.

Art. 5 –Impegni di Capitale Lavoro

Capitale Lavoro opererà utilizzando proprio personale interno, operatori economici esterni secondo necessità, nel rispetto della normativa regionale, nazionale e, in particolare, in conformità alle norme previste nel trattato in tema di concorrenza e della normativa comunitaria in essere e del vigente regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Capitale Lavoro, nello stipulare contratti individuali, fermo restando il necessario rispetto dei limiti economici e temporali connessi al progetto, deve assicurarsi che siano assunti impegni in ordine al rispetto delle disposizioni in materia di assicurazione sociale e previdenziale e di assunzioni obbligatorie, nonché, quelle sulla sicurezza sul lavoro.

Art. 6 - Modalità di svolgimento

L'esecuzione delle attività, che avverrà sotto il controllo diretto del Dirigente del SIRIT, deve garantire la qualità delle prestazioni e svolgersi nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza; devono, altresì, essere rispettati i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità.

Ai fini dell'esecuzione del presente contratto il Responsabile per Capitale Lavoro S.p.A è il dott. Maurizio Apicella.

Art. 7 - Corrispettivo economico

Risorse assegnate pari a € 96.156,00 + IVA al 22% = € 117.310,32 come da Determinazione Dirigenziale n. del di affidamento del servizio.

Il corrispettivo, a favore della propria società "in house" Capitale Lavoro S.p.A, per lo svolgimento delle attività indicate all'art.3 è rispettivamente pari a:

- € 44.000,00 + IVA al 22% = € 53.680,00 per l'attività A 1 - servizio di manutenzione della rete ProvinciaWiFi;
- € 30.000,00 + IVA al 22% = € 36.600,00 per l'attività A2 - servizio di contact center per l'assistenza di primo livello;
- € 17.156,00 + IVA al 22% = € 20.930,32 per l'attività A 3 - servizio di supporto al SIRIT;
- € 5.000,00 + IVA al 22% = € 6.100,00 per l'attivitàA 4 - servizio di manutenzione e redazionale per il portale zero DD.

I costi riportati al precedente comma sono ritenuti congrui dal responsabile del progetto "Provincia Wifi", dirigente del SIRIT.

Art. 8 - Modalità di pagamento

I pagamenti verranno effettuati con bonifico bancario previa fatturazione con cadenza trimestrale in funzione dell'avvenuta esecuzione della prestazione descritta all'art. 3.

Gli importi delle singole fatture sono pari al valore dei corrispettivi indicate all'art. 7 ripartiti in maniera uniforme sulle due trimestralità.

Le fatture dovranno presentare in allegato relazioni trimestrali su ciascuna delle attività da A1 a A4. Dette relazioni dovranno avere in allegato i documenti prodotti dai sistemi di controllo nei quali sono indicati i dati necessari per la determinazione degli SLA.

Art. 9 - Proprietà dei beni e diritto d'autore

La proprietà dei diritti di tutti i servizi realizzati e di tutti i correlati beni, prodotti nella realizzazione dell'attività assegnata sono di esclusiva proprietà della Provincia di Roma.

Art. 10 – Obblighi

Capitale Lavoro S.p.A si impegna a riconoscere che il presente atto costituisce un rapporto riservato fra la stessa e la Provincia di Roma e che le informazioni da essa acquisite nel periodo di esecuzione dello stesso concernenti attività economiche, finanze, proprietà, metodi operativi, programmi elettronici e le relative documentazioni e ogni altra simile informazione, hanno carattere riservato e non potranno essere oggetto di diffusione se non espressamente autorizzate anche successivamente al termine del presente rapporto negoziale. Capitale Lavoro S.p.A si impegna altresì a garantire, salvo eccezioni da concordare con la Provincia di Roma, la definitiva realizzazione delle attività di cui al precedente art. 3 entro i termini di durata del presente atto.

Art. 11 - Verifica della regolare esecuzione delle prestazioni

La Provincia effettua la verifica di regolare esecuzione delle prestazioni di servizi e attività da realizzare.

Capitale Lavoro S.p.A si impegna ad inviare alla Provincia apposite relazioni trimestrali descrittive dello stato di attuazione delle attività che dovranno essere approvate dal dirigente del SIRIT.

Art. 12 – Risoluzione

La Provincia di Roma, in caso di mancata, inesatta o ritardata esecuzione della singola attività o di mancato rispetto degli impegni di cui all'art. 5 potrà dichiarare risolto il presente contratto previa diffida ad adempiere inoltrata a Capitale Lavoro con assegnazione di un congruo termine per l'adempimento non inferiore a quindici giorni.

Capitale Lavoro è tenuta a comunicare immediatamente alla Provincia qualunque impedimento atto ad influenzare l'applicazione del contratto e a fornire tutte le informazioni necessarie per addivenire ad una concordata soluzione.

Art. 13 - Foro Competente

Per qualsiasi controversia inerente il contratto ove l'amministrazione fosse attore o convenuto, resta intesa tra le parti la competenza del Foro di Roma.

Art. 14 - Clausole generali e norme di rinvio

Per quanto non espressamente previsto nel presente atto, si rinvia alle vigenti disposizioni normative riguardanti i disciplinari di servizio e alle norme del Codice Civile che regolano l'attività contrattuale.

Qualsiasi integrazione o modifica del presente contratto deve essere effettuata per iscritto e firmata da ambo le parti.

Il presente contratto letto e sottoscritto dai soggetti firmatari in quanto risulta in tutto conforme alla loro volontà, si compone di n. 8 pagine e viene redatto in duplice originale.

Tutte le comunicazioni alla Provincia vanno indirizzate a:

Provincia di Roma – Dipartimento II – Servizio IV (SIRIT) - Via Tre Cannelle, 1/b – 00187 Roma.

Le comunicazioni per Capitale Lavoro spa vanno indirizzate a:

Capitale Lavoro spa, Via Beniamino Franklin, 8 – 00153 Roma.

Il presente contratto entra in vigore alla data della sottoscrizione.

Roma, ____/____/2014

Per Capitale Lavoro spa

L'Amministratore Delegato

Dott. Claudio Panella

Per l'Amministrazione Provinciale

Il Dirigente del SIRIT - Servizio 4
del Dipartimento II

