



Università  
degli Studi di  
Messina

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO TRIENNALE DELLA FORNITURA DEI SEGUENTI SERVIZI: UTILIZZO DI UNA PIATTAFORMA DIGITALE PER LA GESTIONE DELLA ISTANZE DI PRE-VALUTAZIONE DEGLI STUDENTI INTERNAZIONALI; UTILIZZO DI UNA PIATTAFORMA DIGITALE CON RELATIVO SERVIZIO DI SUPPORTO MULTICANALE E MULTILINGUA PER GESTIONE CONTATTI CON *PROSPECTIVE STUDENTS* E DI ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE STUDENTI SVOLTO SIA DA REMOTO SIA IN PRESENZA; SUPPORTO ALL’ESTERO DA PARTE DI RETI DI RAPPRESENTATI LOCALI (AGENTI) PER LO SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ DI RECLUTAMENTO E ASSISTENZA AI *PROSPECTIVE STUDENTS*.**

**UBUY G10747**

## **DEFINIZIONI**

Agli effetti interpretativi del presente Capitolato ed in relazione agli atti amministrativi ed ai contenuti dell'appalto, si definisce:

**Aggiudicatario / Appaltatore / Contraente:** l'operatore economico, costituito nelle forme e con le modalità previste dalla legislazione vigente a livello nazionale e comunitario, al quale si intende affidare l'appalto.

**Capitolato / CSA:** il presente documento, con il quale il Committente ha disciplinato la fornitura ed i servizi connessi, anche per gli aspetti tecnici.

**Amministrazione appaltante / Ateneo / Sistema / Committente / Ente / Stazione appaltante:** l'Università degli Studi di Messina.

**Codice Appalti:** il D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 (Codice dei contratti pubblici)

**Piattaforma:** l'insieme delle procedure software, delle funzionalità e dei servizi applicativi oggetto del presente appalto.

## PREMESSA

L'Università di Messina ha attribuito all'internazionalizzazione una connotazione fondamentale e trasversale alle funzioni di formazione, ricerca e terza missione, che consente di potenziare la qualità, l'attrattività e la competitività dell'Ateneo e di proiettare il territorio in una dimensione di crescente apertura globale.

La qualificazione dell'offerta formativa in lingua straniera e l'attività di promozione e reclutamento all'estero hanno portato ad incrementare l'attrattività dell'Ateneo e conseguentemente a rafforzarne il posizionamento nei maggiori ranking internazionali.

La crescita esponenziale delle richieste da parte degli studenti internazionali di prevalutazione al fine dell'immatricolazione si è accompagnata, a partire dall'A.A. 2020/2021, ad un significativo incremento anche della quota di immatricolati stranieri nell'Ateneo.

Fattori cruciali per convertire le tante espressioni di interesse in effettive immatricolazioni sono rappresentati da:

- partecipazione a fiere educative, road show ed eventi promulgativi organizzati all'estero o da remoto;
- supporto di Reti di rappresentanti locali (Agenti) che, nei rispettivi paesi di origine, svolgono servizi di consulenza e forniscono assistenza agli studenti interessati a studiare presso l'Università degli Studi di Messina;
- la digitalizzazione e l'efficientamento dei processi di selezione degli studenti;
- la predisposizione di un sistema di multicanale e multilingue per la gestione della comunicazione e dell'accoglienza, rivolto agli studenti internazionali e concernente i servizi ad essi riservati, sia nella fase precedente l'arrivo a Messina, sia in quella successiva.

## DESCRIZIONE DELL'APPALTO

### Art. 1 - Oggetto dell'appalto

Il presente appalto mira all'affidamento della fornitura di una piattaforma e dei servizi ad essa strumentali per l'implementazione delle politiche di promozione della reputazione internazionale e di consolidamento dell'attrattività di studenti internazionali dell'Ateneo.

Nello specifico:

- 1) licenza per l'utilizzo triennale di una **piattaforma digitale** per la **gestione delle istanze** di prevalutazione da parte degli studenti internazionali;
- 2) licenza di utilizzo triennale di una **piattaforma digitale** e relativo **servizio triennale di supporto multicanale e multilingua** alle attività di promozione, accoglienza ed integrazione studenti internazionali svolto sia da remoto sia in presenza;
- 3) **servizio triennale di supporto all'estero** da parte Reti di rappresentanti locali (Agenti) che remunerati a risultato svolgano, nei rispettivi paesi di origine, attività reclutamento e di supporto agli studenti interessati a studiare in Ateneo.

### Art. 2 - Durata e modalità di esecuzione del contratto

La durata della fornitura e dei relativi servizi è di 36 mesi a far data dalla stipula del contratto.

Si precisa che l'esecuzione del contratto si articola nelle seguenti fasi:

	<b>Fornitura/servizi richiesti</b>	<b>Data avvio fornitura/servizi</b>
1	Fornitura della licenza per l'utilizzo triennale di una	<b>dal 01/02/2025</b>

	piattaforma digitale per la gestione delle istanze di prevalutazione da parte degli studenti internazionali.	
2	Fornitura della licenza per l'utilizzo triennale di una piattaforma digitale e relativo servizio triennale di supporto multicanale e multilingua alle attività di promozione, accoglienza ed integrazione studenti internazionali svolto sia da remoto sia in presenza.	<b>dal 01/01/2025</b>
3	Servizio triennale di supporto all'estero da parte Reti di rappresentanti locali (Agenti).	<b>dal 01/01/2025</b>

### Art. 3 - Ammontare dell'Appalto

L'importo complessivo del corrispettivo posto a base d'appalto per l'intera durata del contratto è € 480.000,00 IVA esclusa, come di seguito indicato:

n.	Descrizione servizi/beni/lavori	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo Esclusa iva
1	Licenza d'uso triennale di una piattaforma digitale per la gestione delle istanze di prevalutazione da parte degli studenti internazionali.	48900000-7	Principale	€ 80.000,00
2	Licenza d'uso triennale di una piattaforma digitale e relativo servizio triennale di supporto multicanale e multilingua alle attività di promozione, accoglienza ed integrazione studenti internazionali svolto sia da remoto sia in presenza.	Pacchetti software e sistemi informatici vari		€ 200.000,00
3	Servizio triennale di supporto all'estero da parte di Reti di rappresentanti locali (Agenti) che nei rispettivi paesi di origine svolgano attività di reclutamento e di supporto agli studenti interessati a studiare in Ateneo.	72300000-8 (elaborazione dati)	Complementare	€ 119.000,00

	Importo complessivo da ribassare	€ 399.000,00
	SOMME A DISPOSIZIONE - Opzione di risultato (non soggetta a ribasso) Parte variabile del servizio triennale di supporto all'estero da parte di Reti di rappresentanti locali da corrispondere a risultato (cfr. art. 5.3 capitolato)	€ 81.000,00
	Valore complessivo dell'appalto	€ 480.000,00

L'importo complessivo dell'Appalto, come sopra ripartito, indica l'importo presunto per l'intera durata del contratto, soggetto a ribasso offerto in sede di gara.

#### Art. 4 - Migrazione dei dati

Prima della messa in produzione delle Piattaforme, l'Appaltatore dovrà procedere alla completa migrazione dei dati presenti sugli applicativi attualmente in uso.

#### Art. 5 - Requisiti minimi delle Piattaforme e dei servizi richiesti

##### 5.1) LICENZA PER L'UTILIZZO TRIENNALE DI UNA PIATTAFORMA DIGITALE PER LA GESTIONE DELLE ISTANZE DI PREVALUTAZIONE DA PARTE DEGLI STUDENTI INTERNAZIONALI

La piattaforma digitale deve consentire la gestione delle candidature degli studenti internazionali. In particolare, deve:

- tenere il passo alla costante crescita delle applications ricevute negli ultimi anni, garantendo la semplificazione delle procedure di valutazione (credential evaluations);
- garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali forniti dai candidati (GDPR compliant);
- disporre di un portale in lingua in cui è riportata l'offerta formativa di UniME e da cui è possibile candidarsi all'immatricolazione;
- disporre di una personalizzazione delle applications on-line e trasmissione massiva di documenti a soggetti esterni (candidati, ambasciate, consolati, ecc.);
- avere accesso ad un sistema di reportistica e statistiche che permetta di monitorare l'andamento delle campagne di promozionali e di pianificare le future attività di marketing (in funzione del "success rate" delle varie applications ricevute a seguito delle specifiche campagne promozionali).

Il software gestionale deve avere le seguenti caratteristiche:

- consentire la registrazione di un numero minimo di 35.000 contatti (singolo applicante) per anno;
- consentire una gestione efficiente delle candidature degli studenti, per ogni livello e per ogni tipologia di corso, con strumenti di comunicazione, customer care e reportistica disegnati sulle principali «best practices» internazionali e sistemi avanzati di automatizzazione, sempre nel rispetto del GDPR e della vigente normativa sulla privacy;
- consentire la creazione di un portale interattivo attraverso cui visionare l'offerta didattica in lingua e presentare le richieste di pre-immatricolazione;
- possibilità di customizzare finestre di interazione (es. Form Web), campi aggiuntivi, stampe/report concepiti ad hoc, sulla base dell'esperienza durante la conduzione dell'attività di

- reclutamento, senza la necessità di interagire con la casa produttrice ma attraverso la piattaforma stessa;
- disporre di una struttura modulare continuamente adattabile e modificabile secondo le esigenze dell'Ateneo che permetta: la gestione personalizzata dei contatti (lead) sia sul portale sia nel corso delle attività di promozione internazionale permettendo di svolgere, in tutte le fasi del reclutamento, un servizio di customer care ed assistenza attraverso l'invio di mail personalizzate individuali/massive; la gestione e la selezione delle candidature ricevute (attraverso il coinvolgimento dei diversi stakeholders di UniME) con la possibilità di effettuare delle interviste on-line; l'ammissione e il rilascio della documentazione necessaria per l'avvio delle procedure del rilascio del visto e la successiva immatricolazione;
  - fornire adeguate garanzie in termini di sicurezza "data protection and storage" sulla base della normativa rilevante in materia;
  - implementazione di application fees, vincolante per la presentazione dell'istanza ed il prosieguo del processo di valutazione. La fee dovrà essere pagata prima del submit dell'application. La piattaforma deve prevedere il funzionamento attraverso idonei provider e gateway di pagamento on-line per e-commerce ed una struttura di back-end che permetta di monitorare l'intero processo di pagamento (andate a buon fine/fallite/tentate);
  - prevedere il supporto dedicato di figure specializzate per l'implementazione di best practices e ottimizzazione del prodotto, consulenza commerciale e introduzione di nuove evoluzioni
  - dimostrare di avere un valore elevato riferito all'indicatore *Net Promoter Score* nella valutazione dei prodotti SaaS (*Software as a Service*) riferiti al campo *Education Technology*;
  - dimostrare di avere un valore elevato riferito alla *Customer Satisfaction (CSAT)*.

## **5.2) LICENZA D'USO TRIENNALE DI UNA PIATTAFORMA DIGITALE CON RELATIVO SERVIZIO DI SUPPORTO MULTICANALE E MULTILINGUA PER GESTIONE CONTATTI CON PROSPECTIVE STUDENTS E DI ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE STUDENTI SVOLTO SIA DA REMOTO SIA IN PRESENZA.**

La piattaforma digitale deve consentire l'interazione immediata tra gli studenti internazionali (prospective e matricole) e le unità di supporto.

I servizi minimi correlati a questa piattaforma devono essere di supporto al processo di internazionalizzazione e specificamente orientati a favorire il reclutamento di studenti internazionali. Le unità multilingua deputate alla gestione della piattaforma devono fornire supporto, in coordinamento con le competenti articolazioni amministrative del Dipartimento Amministrativo Servizi Didattici e Alta formazione dell'Università degli Studi di Messina, per:

- 1) realizzazione di attività promozionali e la gestione di blog, vlog e canali social dedicati;
- 2) fornire informazioni ai prospective students/matricole sulla città, sugli adempimenti e sui servizi messi a disposizione dall'Ateneo;
- 3) l'attività di reception ed assistenza degli studenti internazionali nell'ambito del Welcome Point Network d'Ateneo per favorire l'inserimento nel contesto universitario e cittadino ed il superamento di eventuali difficoltà di tipo linguistico, culturale e relazionale.

Per lo svolgimento delle predette attività, il servizio di supporto - che deve essere svolto sia in presenza sia da remoto - deve prevedere:

- l'utilizzo di una piattaforma digitale specificatamente dedicata alla gestione dei contatti con i prospective students;

- una struttura organizzativa dell'operatore economico costituita da **almeno n. 7 (sette) unità di personale multilingue, cosiddetti UniME "Ambassadors"**. Nello specifico sono richieste le seguenti competenze linguistiche minime: **inglese, russo, turco, arabo, ebraico, hindi, urdu e amarico**.

La piattaforma deve avere le seguenti caratteristiche:

- rendere disponibile un canale di comunicazione peer-to-peer tra gli "Ambassadors" e i futuri studenti attraverso una piattaforma di domande e risposte (chat on-line, chat di gruppo dal vivo ed eventi virtuali);
- integrare il già menzionato canale di comunicazione con il sito web International d'Ateneo tramite widget e/o altri strumenti di integrazione come Application Programming Interface (API) con esperienza utente semplificata e personalizzabile, accessibile anche attraverso apposita applicazione per smartphone fruibile come front office;
- disporre di un algoritmo per l'analisi e il monitoraggio dell'impegno degli "Ambassadors" e del personale coinvolto con possibilità di monitoraggio, moderazione e controllo delle singole attività da back office;
- possibilità di creazione di contenuti creati dagli Ambassadors e dal personale coinvolto quali blog, vlog e altri contenuti social che possano essere condivisi sui canali e feed social d'Ateneo;
- fornire adeguate garanzie in termini di sicurezza "data protection and storage" sulla base della normativa rilevante in materia;
- dimostrare di avere un valore elevato riferito all'indicatore *Net Promoter Score*;
- dimostrare di avere un valore elevato riferito alla *Customer Satisfaction (CSAT)*;

La piattaforma deve avere le seguenti specifiche tecniche:

- disporre di un frontend userfriendly e accessibile (mobile e web version) capace di:
  - o gestire le istanze presentate dai prospective students dopo loro opportuna registrazione in piattaforma;
  - o prendere in carico le istanze ricevute gestite da parte degli UniME Student Ambassadors;
  - o tradurre istantaneamente in e da un minimo di 10 lingue, incluso l'italiano;
- disporre di un backend avanzato in grado di:
  - o monitorare l'andamento delle istanze dei prospective students;
  - o monitorare l'andamento delle risposte da parte degli ambassadors ed il contenuto completo dei thread generati durante l'interazione;
  - o sistema di reportistica avanzato scaturito da analitiche di backend capaci di:
    - monitorare il conversion rate delle registrazioni da parte dei prospective students;
    - conteggiare il numero di pratiche ricevute/lavorate in funzione della timeline;
    - analizzare i tempi di risposta per ciascun'istanza e i tempi medi di risposta da parte degli Ambassadors;
    - evidenziare il carico di lavoro degli Ambassadors;
    - dettagliare le istanze sia in termini di provenienza geografica sia di interesse espresso dai prospective students per i vari corsi di studio erogati dall'Ateneo;
- essere integrabile con sistemi di Customer Relationship Management e altre piattaforme digitali per permettere il monitoraggio dello student journey degli studenti potenziali.

### 5.3) SERVIZIO TRIENNALE DI SUPPORTO ALL'ESTERO DA PARTE DI RETI DI RAPPRESENTANTI LOCALI (AGENTI) CHE NEI RISPETTIVI PAESI DI ORIGINE SVOLGANO ATTIVITÀ DI RECLUTAMENTO E DI SUPPORTO AGLI STUDENTI INTERESSATI A STUDIARE IN ATENEIO

L'aggiudicatario dovrà:

- Disporre di una consolidata e comprovata esperienza nel coordinamento di Reti di agenti educativi internazionali (Agenti) con specifica esperienza di reclutamento verso il Sistema Educativo italiano nelle aree di interesse strategico individuate dagli Organi Collegiali d'Ateneo: Europa, Paesi del Medio Oriente e Nord Africa, Centro Asia, Sud Est Asiatico;
- Coordinare una Rete di Agenti incaricata di promuovere l'offerta formativa dell'Ateneo di Messina nelle aree summenzionate;
- Fornire supporto al personale di Ateneo per le attività finalizzate all'implementazione delle azioni atte a migliorare l'attrattività e la reputazione internazionale dell'Università degli Studi di Messina, prevedendo la presenza in loco per almeno 36 giorni l'anno e coordinando gli eventi specifici di promozione presso i paesi target attraverso la rete di agenti educativi internazionali;
- formare gli agenti educativi operanti all'estero e monitorarne le attività svolte sulla base delle indicazioni ricevute dall'Università degli Studi di Messina;
- formulare nuove proposte di reclutamento verso paesi diversi, di possibile ulteriore interesse dell'Università degli Studi di Messina;
- monitorare che ogni Agente educativo metta in atto tutte le azioni di promozione necessarie per rafforzare ulteriormente le attività di reclutamento degli studenti internazionali anche assistendoli nella preparazione dei documenti necessari e nella compilazione delle domande di ammissione;
- monitorare che ogni Agente educativo guidi gli studenti nell'espletamento degli adempimenti per l'ottenimento del visto presso le rappresentanze diplomatiche consolari italiane all'estero e diano loro ogni forma di assistenza per superare eventuali problemi e difficoltà, mediando di concerto con l'Università degli Studi di Messina per tutti quei casi che necessitino di ulteriori verifiche.

Il corrispettivo dovuto per il servizio di cui al presente punto consta di due parti:

- 1) una parte fissa costituita dall'importo corrisposto annualmente per l'esecuzione del servizio sopra descritto e per il reclutamento e l'iscrizione degli studenti internazionali (corrispondente all'importo triennale di € 119.000,00 esclusa iva soggetto a ribasso – come da quadro economico riportato all'art. 3 del presente capitolato).
- 2) una parte variabile costituita da un eventuale importo corrisposto annualmente in caso di reclutamento e di iscrizione di un numero di studenti superiore a 150 e fino ad un massimo di € 27.000,00 annui, come di seguito rappresentato:

		Importo annuo esclusa IVA, se dovuta	Importo nel triennio esclusa IVA, se dovuta
<b>OPZIONE DI RISULTATO</b>	importo da destinare in caso di reclutamento di un numero di studenti superiore a 150	€ 27.000,00	€ 81.000,00

#### Art. 6 - Requisiti opzionali delle Piattaforme

Con specifico riferimento alla piattaforma digitale per la gestione delle istanze di prevalutazione da parte degli studenti internazionali, si richiedono, come requisiti opzionali:

- disponibilità di sistemi di marketing automation e di customer relationship management;
- possibilità di implementazione di moduli gestionali ulteriori tra i quali, preferibilmente, quelli

relativi alle attività connesse al posizionamento dell'Ateneo sui ranking internazionali per garantire, de facto, una maggiore integrazione tra le strategie di internazionalizzazione e quelle di posizionamento nelle principali graduatorie dell'Higher Education Institutions.

Con specifico riferimento alla piattaforma digitale con relativo servizio di supporto multicanale e multilingua per gestione contatti con *prospective students* e di accoglienza ed integrazione studenti svolto sia da remoto sia in presenza, si richiede, come requisito opzionale:

- Utilizzo della tecnologia di AI che raccolga ed elabori le informazioni relative alla FAQ provenienti da studenti e futuri studenti, che sia accessibile dal sito web international d'Ateneo, sempre nel rispetto del GDPR e dalla vigente normativa.
- Utilizzo della tecnologia di AI per lo sviluppo di un chatbot/assistente virtuale AI multilingue per rispondere rapidamente alle domande degli studenti, utilizzando le informazioni presenti sul tuo sito web.

#### **Art. 7 - Manutenzione e assistenza al cliente**

Con specifico riferimento alla piattaforma digitale per la gestione delle istanze di prevalutazione da parte degli studenti internazionali, devono essere inclusi nell'offerta idonei servizi di assistenza e manutenzione, ovvero:

- consulenza e assistenza tecnica online ovvero, se richiesto, in presenza, in relazione all'uso del software, al funzionamento generale, allo sviluppo di modifiche ovvero di ulteriori personalizzazioni del sistema;
- Richiesta di assistenza tramite un servizio di ticketing per istruzioni e supporto tecnico, con possibilità di settaggio delle priorità e del settore delle piattaforme per cui si richiede assistenza, o simile, e impegno di risposta alle richieste in tempi rapidi e definiti);
- Condivisione da parte del team di implementazione e supporto di eventuali "best practices" (provenienti da altri users) di utilizzo del sistema durante e dopo l'implementazione attraverso l'organizzazione di webinar e la condivisione di materiale informativo;
- manutenzione e aggiornamento della piattaforma, di cui deve essere data notifica agli utilizzatori, con congruo preavviso in caso di interventi di manutenzione che possano generare interruzioni e/o rallentamenti anche brevi del servizio.

Con specifico riferimento alla piattaforma digitale e del relativo servizio triennale di supporto multicanale e multilingua per gestione contatti con *prospective students*, devono essere inclusi nel servizio:

- consulenza e assistenza tecnica online ovvero, se richiesto, in presenza in relazione all'uso del software e al suo funzionamento generale;
- sistema online di assistenza per istruzioni e supporto tecnico, ovvero disponibilità di un team di supporto reperibile via mail ovvero chat/messaggistica da back office.

Con riferimento ad entrambe le piattaforme, realizzazione della manutenzione ordinaria e straordinaria delle piattaforme e/o dei server ad esse collegate e tempestiva comunicazione e soluzione di eventuali problematiche.

#### **Art. 8 - Aggiornamento e manutenzione dell'infrastruttura tecnologica e sicurezza informatica**

Le piattaforme devono garantire sicurezza, affidabilità e accessibilità in termini di:

archiviazione dei dati, sicurezza di rete e crittografia, sicurezza in fase di autenticazione utente, rilevazione e riparazione di eventuali vulnerabilità, hosting sicuro dei server (i server devono essere previsti in contesto Europeo come da direttiva GDPR), infrastrutture telematiche stabili e affidabili che garantiscano la continuità del servizio, applicazione aggiornamenti ed integrazioni con minimizzazione di downtime, servizio di back-up automatico e recupero dati per eventi straordinari, accreditamento per cybersecurity per la protezione da cyberattacchi.

#### **Art. 9 - Formazione**

Con specifico riferimento alla piattaforma digitale per la gestione delle istanze di prevalutazione da parte degli studenti internazionali, si richiedono:

- messa a disposizione di un responsabile dell'implementazione della piattaforma (project manager) che costruisca il sistema per adattarlo ai processi dell'istituzione;
- sessione di *on-boarding* e di formazione che aiuti le unità di personale a capire come utilizzare il software e come adattarlo ulteriormente quando necessario;
- messa a disposizione di un sistema modulabile di supporto che risulti fruibile in qualsiasi momento durante il contratto per una nuova formazione sulla piattaforma, in caso di unità di personale aggiuntive o che necessitino di chiarimenti;
- messa a disposizione di risorse informative complete e di un manuale operativo aggiornato consultabili per approfondimenti formativi.

Con specifico riferimento alla piattaforma digitale e del relativo servizio triennale di supporto multicanale e multilingua per gestione contatti con prospective students, devono essere inclusi nel servizio:

- sessione di *on-boarding* e di formazione per staff ambassadors, amministratori e student ambassadors;
- messa a disposizione di risorse informative accessibili e consultabili per approfondimenti formativi.

#### **Art. 10 – Collaudo attività Piattaforme**

L'implementazione e la migrazione dei dati e dei servizi di cui al precedente art. 4 si concluderà con l'entrata in esercizio delle Piattaforme nella sua totalità.

A partire da tale momento prenderà avvio il collaudo, che consisterà nella verifica del funzionamento in esercizio delle intere Piattaforme.

Durante il collaudo l'Appaltatore dovrà garantire il necessario supporto al Team di progetto del Committente e gli interventi correttivi indispensabili al buon funzionamento delle Piattaforme.

Al termine del collaudo verrà redatto un verbale di verifica di conformità sottoscritto da entrambe le parti.

#### **Art. 11 - Modalità di aggiudicazione**

L'aggiudicazione sarà effettuata a favore del Concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, risultante dalla somma dei punteggi attribuiti ai seguenti elementi:

- offerta tecnico-qualitativa massimo punti 70;

- offerta economica massimo punti 30.

Per i criteri di aggiudicazione e le specifiche di calcolo del punteggio si rinvia a quanto disposto dal Disciplinare della presente procedura.

Ai sensi dell'art. 108, comma 10 del D.Lgs. 36/2023, la Stazione appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

La Stazione appaltante si riserva altresì la facoltà di procedere ad aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, purché la stessa risulti valida e congrua a sua discrezione.

### Art. 12 - Corrispettivo contrattuale

Il corrispettivo contrattuale è costituito dall'importo complessivo offerto in sede di gara, articolato in:

- un **canone annuo**, a corresponsione dell'accesso alle Piattaforme e alla parte fissa del servizio di supporto e dei servizi di manutenzione della Piattaforma e assistenza al cliente.
- un **importo eventuale e variabile**, dovuto solo in presenza delle condizioni previste dall'art. 5.3 del presente capitolato e di seguito riportate.
- 

OPZIONE DI RISULTATO: costituita da un eventuale importo corrisposto annualmente in caso di reclutamento e di iscrizione di un numero di studenti superiore a 150 e fino ad un massimo di € 27.000,00 annui, come di seguito rappresentato:

		Importo annuo esclusa IVA, se dovuta	Importo nel triennio esclusa IVA, se dovuta
<b>OPZIONE DI RISULTATO</b>	importo da destinare in caso di reclutamento di un numero di studenti superiore a 150	€ 27.000,00	€ 81.000,00

### Art. 13 - Fatturazione e pagamenti

Il pagamento, ove non emergano eccezioni, avverrà con le seguenti modalità:

- il canone annuo verrà versato in un'unica rata annuale anticipata.
- l'eventuale Opzione di risultato verrà corrisposta annualmente in via posticipata solo in presenza delle condizioni di cui all'art. 5.3 del presente capitolato.

Il pagamento del corrispettivo avverrà, in ogni caso, previa verifica della conformità alle prescrizioni contrattuali e dell'avvenuto versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali in favore dei dipendenti (DURC).

Qualora l'Appaltatore risultasse inadempiente con il versamento dei contributi previdenziali e assistenziali, l'Amministrazione appaltante procederà alla sospensione del pagamento del corrispettivo dovuto fino alla regolarizzazione della sua posizione, riservandosi tutte le opportune determinazioni in relazione agli obblighi di surroga previsti dalla legge. L'Appaltatore non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo a risarcimento di danni o riconoscimento di interessi per detta sospensione.

Il pagamento degli importi dovuti a titolo di corrispettivo avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla data di

ricezione della relativa fattura, mediante bonifico bancario o postale su conto corrente dedicato da indicarsi a cura del Contraente, in conformità all'art. 3 della L. 136/2010.

In base al combinato disposto dell'art. 1, comma 209-214 della L. 244/2007, dell'art. 6, comma 3 del Decreto MEF 55/2013 e dell'art. 25, comma 1 del D.L. 66/2014, la fatturazione deve essere effettuata esclusivamente in formato elettronico, secondo le modalità previste dal Sistema di Interscambio (SDI): tutte le informazioni necessarie per operare secondo le predette modalità sono disponibili all'indirizzo internet [www.fatturapa.gov.it](http://www.fatturapa.gov.it).

Le fatture dovranno essere intestate a: Università degli Studi di Messina - Sistema Bibliotecario di Ateneo, Piazza Pugliatti, 1 - 98122 Messina e dovranno riportare obbligatoriamente il seguente Codice Univoco Ufficio: UFYJ26.

Ai sensi dell'art. 1, comma 629 della L. 190/2014, questa amministrazione pubblica è soggetta all'obbligo del c.d. split payment, conseguentemente i fornitori che emettono la fattura nei suoi confronti dovranno riportare nella stessa l'annotazione della scissione dei pagamenti.

Oltre ai dati obbligatori per legge, la fattura elettronica dovrà inoltre riportare i riferimenti interni forniti dall'Ente, indicando le prestazioni eseguite e l'importo, al netto e al lordo dell'IVA e di eventuali altre imposte.

Dagli importi fatturati potranno essere detratte le somme eventualmente dovute alla Stazione appaltante a titolo di penale per inadempienze contrattuali ovvero per ogni altro indennizzo o rimborso dovuti, purché tale detrazione risulti esplicitamente indicata sul documento contabile emesso.

Qualora il documento contabile emesso non fosse conforme a quanto sopra indicato, l'Università sarà autorizzata a non procedere al pagamento e a rifiutare il documento attraverso il Sistema di Interscambio (SDI) - senza che ciò comporti alcun aggravio di costi e/o il decorrere di interessi di mora - e a richiedere l'emissione di un nuovo documento contabile regolarmente costituito.

#### **Art. 14 - Tracciabilità dei flussi finanziari**

L'Appaltatore e i subappaltatori/subcontraenti (ove presenti) sono tenuti ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i. al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto. L'Appaltatore e i subappaltatori/subcontraenti si impegnano pertanto a comunicare all'Appaltante gli estremi identificativi del conto corrente bancario o postale dedicato ai movimenti finanziari relativi all'appalto in oggetto e le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. L'Appaltatore e i subappaltatori/subcontraenti provvederanno inoltre a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Ai fini della verifica prevista dall'art. 3, comma 9 della L. 136/2010 e s.m.i., l'Appaltatore si impegna ad inviare alla Stazione appaltante copia dei contratti sottoscritti con i subappaltatori/subcontraenti entro il termine di 10 (dieci) giorni naturali e continui dalla relativa sottoscrizione.

Tutte le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno essere effettuate dal legale rappresentante o da soggetto munito di apposita procura.

#### **Art. 15 - Cauzione definitiva**

L'Appaltatore è tenuto a costituire e a consegnare all'Amministrazione appaltante una polizza fideiussoria bancaria o assicurativa avente decorrenza dalla data di stipula del contratto, a garanzia del rispetto delle condizioni contrattuali e dell'esatto adempimento delle obbligazioni oggetto del contratto, fatta salva la risarcibilità del maggior danno.

Tale garanzia fideiussoria dovrà essere costituita nella misura e con le modalità previste all'art. 117 del D.Lgs. 36/2023.

Il Fornitore è obbligato a reintegrare la garanzia di cui la Stazione appaltante abbia dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento.

#### **Art. 16 - Obblighi dell'Ateneo**

L'Ateneo si obbliga a:

1. non servirsi di altro Appaltatore per il medesimo servizio fino alla scadenza del contratto;
2. fornire tutta la collaborazione necessaria all'Appaltatore per la buona riuscita del risultato del servizio secondo le regole della correttezza imposte dal Codice Civile e dalla vigente normativa;
3. ispirare i rapporti con l'Appaltatore alla massima trasparenza ed alla buona fede, nel rispetto delle norme vigenti;
4. provvedere al pagamento delle fatture regolarmente emesse ed autorizzate nei termini previsti dal presente Capitolato e sulla base della vigente normativa civilistica e di contabilità pubblica.

Si precisa che l'Ateneo resta estraneo a qualsiasi rapporto fra l'Aggiudicatario e i suoi dipendenti, collaboratori e fornitori.

#### **Art. 17 - Oneri e obblighi a carico dell'Appaltatore**

L'Appaltatore è tenuto a:

1. garantire la continuità delle prestazioni contrattuali;
2. assicurare l'operatività e l'utilizzo della Piattaforma 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, secondo quanto definito nel Service Level Agreement (SLA), fatte salve:
  - eventuali difficoltà, discontinuità o impossibilità di accesso e/o di utilizzo della Piattaforma derivanti da circostanze non riconducibili al controllo dell'Appaltatore, dipendenti da qualsiasi difetto nella rete, ovvero nelle apparecchiature tecnologiche usate dal Committente per l'accesso ad Internet, da disservizi della rete Internet, da cause di forza maggiore (terremoti, inondazioni, moti popolari, eventi terroristici);
  - le giornate di fermo macchina totale per manutenzione e upgrade definite nel Service Level Agreement (SLA);
3. informare con adeguati tempi di preavviso di ogni eventuale interruzione del servizio; tali tempi di preavviso devono essere definiti nel Service Level Agreement (SLA);
4. comunicare tempestivamente al Committente tutte le eventuali variazioni che possono avere relazione con la gestione del contratto. A titolo esemplificativo e non esaustivo: variazioni nella propria struttura organizzativa, eventuale sostituzione del Referente dell'Appaltatore per l'esecuzione del contratto di cui all'art. 18, spostamento di sede dei Data Center, sostituzione dei provider, etc.;
5. rispettare la normativa italiana ed europea relativa alla sicurezza informatica ed alla tutela dei dati personali;
6. ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro vigenti nei Paesi in cui tali dipendenti operano, ivi compresi gli

obblighi in tema di igiene e sicurezza, in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, l'Appaltatore si impegna - relativamente al personale operante in Italia - a rispettare le disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;

7. applicare, nei confronti dei propri dipendenti impegnati nell'esecuzione del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi e integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del contratto e nei Paesi di svolgimento del servizio, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 102 del D. Lgs. 36/2023;
8. applicare, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, i sopra indicati contratti collettivi anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Appaltatore indipendentemente dall'adesione alle Organizzazioni che li hanno sottoscritti e indipendentemente dalla forma giuridica societaria nonché dalla natura, struttura e dimensione e da ogni altra qualificazione giuridica, economica e sindacale, per tutto il periodo di validità del contratto;
9. restano fermi gli oneri e le responsabilità in capo all'Appaltatore di cui all'art. 119 del D.Lgs. 36/2023 in caso di subappalto.

#### **Art. 18 - Referente dell'Appaltatore per l'esecuzione del contratto**

L'Appaltatore deve individuare un Referente per l'esecuzione del contratto, ovvero un incaricato del Contraente, munito della necessaria competenza e professionalità, che assuma ogni tipo di responsabilità a nome e per conto dell'Appaltatore relativamente all'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto, mantenga i contatti con l'Amministrazione appaltante in rappresentanza dell'Appaltatore e collabori con i Direttori operativi di cui al seguente art. 19, allo scopo di dirimere ogni tipo di controversia e criticità eventualmente rilevate durante la fase di gestione contrattuale.

Il nominativo della persona designata in qualità di Referente dovrà essere comunicato all'Amministrazione appaltante prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto. L'eventuale nomina di un nuovo Referente per conto del Contraente, in sostituzione del precedente, deve essere comunicata per iscritto all'Ente con un anticipo di almeno 15 (quindici) giorni naturali e continuativi rispetto alla data di attuazione del provvedimento.

Il Referente deve conoscere la lingua italiana ed essere reperibile almeno via posta elettronica.

In caso di sua assenza o impedimento (ferie, malattia, infortunio, etc.), l'Appaltatore deve provvedere alla sua sostituzione, dando tempestiva comunicazione del nominativo del sostituto all'Ente.

L'Università può chiedere in qualunque momento, previa motivata richiesta, la sostituzione del Referente e/o del suo sostituto senza che l'Appaltatore possa opporre eccezione alcuna. In tal caso il Contraente provvede alla sostituzione entro 10 (dieci) giorni naturali e continuativi dalla richiesta.

#### **Art. 19 - Direttore Operativo**

Il Committente potrà individuare, nell'ambito della propria struttura, uno o più Direttori operativi per l'esecuzione del contratto, responsabili interni del contratto, con il compito specifico di sovrintendere al controllo delle prestazioni fornite dall'Appaltatore. I Direttori operativi provvederanno al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dall'Università. Inoltre, assicureranno la regolare esecuzione dello stesso contratto da parte dell'Appaltatore, verificando costantemente e per tutta la durata dell'appalto che le attività e le prestazioni siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali.

Nell'espletamento delle proprie funzioni, il Direttore operativo potrà avvalersi della collaborazione di tecnici, informatici e bibliotecari, individuati tra il personale dell'Università degli Studi di Messina.

La mancata approvazione da parte del Direttore operativo delle prestazioni dell'Appaltatore, comunque rilevate, comporta l'applicazione delle penali di cui all'art. 23 del presente Capitolato. La sua approvazione è inoltre condizione indispensabile per il riconoscimento dei corrispettivi.

In mancanza della nomina del/dei Direttori operativi, le rispettive funzioni verranno svolte dal Responsabile Unico del Progetto (RUP).

#### **Art. 20 - Responsabilità civile e coperture assicurative**

L'Appaltatore assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto dell'Appaltatore stesso quanto dell'Ente e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

A tal fine il Contraente dichiara di essere in possesso di adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni all'Ateneo e a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali. La durata di tali garanzie dovrà essere almeno pari a tutta la durata del contratto; a tale scopo le polizze dovranno essere rinnovate con continuità almeno sino alla scadenza del contratto, pena la risoluzione del contratto stesso. L'Appaltatore si obbliga pertanto a produrre copia conforme all'originale della polizza entro la data di avvio del contratto.

Resta in ogni caso ferma la responsabilità dell'Appaltatore anche per danni eventualmente non coperti dalle predette polizze assicurative ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

#### **Art. 21 - Varianti**

Ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.Lgs. 36/2023, l'Ente si riserva la facoltà di apportare variazioni al servizio oggetto dell'appalto, in aumento o in diminuzione, fino alla concorrenza di 1/5 dell'importo del contratto, alle stesse condizioni previste dal contratto originario. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tali variazioni potrebbero derivare da operazioni di riorganizzazione del sistema bibliotecario che incidano sul servizio richiesto, ad esempio un aumento o una diminuzione del numero delle biblioteche o degli operatori abilitati ad operare sulla Piattaforma.

L'Affidatario ha l'obbligo di eseguire tutte le variazioni ritenute opportune dalla Stazione appaltante per garantire il corretto svolgimento del servizio.

In ogni caso, qualsiasi prestazione o servizio aggiuntivo e/o supplementare dovrà essere eseguito solo in seguito ad autorizzazione da parte del Direttore Esecutivo del Contratto. Nessun servizio aggiuntivo e/o supplementare, se non previamente autorizzato, potrà essere attivato né addebitato all'Ente.

Il Concessionario comunque non potrà introdurre varianti al servizio oggetto del contratto, salvo previo accordo scritto con l'Ente. Ogni contravvenzione a questa disposizione sarà a completa responsabilità dello stesso. Le modifiche non in precedenza autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il Responsabile Unico del Procedimento lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico del Concessionario, della situazione originaria preesistente.

#### **Art. 22 - Subappalto, cessione del contratto e cessione dei crediti**

E' ammesso il subappalto ai sensi dell'art. 119 del D.Lgs. 36/2023 nei limiti di legge. E' vietata la cessione del contratto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 1456 del Codice Civile; ogni atto contrario è nullo di diritto.

E' ammessa la cessione dei crediti, ai sensi e con le modalità di cui alla Legge 52/1991 (rif. Art. 120, c.

12, del D.Lgs. 36/2023).

L'Appaltatore è tenuto a comunicare tempestivamente all'Appaltante ogni modificazione intervenuta negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi.

L'Appaltatore si assume, inoltre, l'onere di comunicare ogni variazione dei requisiti ai sensi dell'artt. 94 e 95 del D.Lgs. 36/2023.

### **Art. 23 - Penali**

Qualora, per negligenza dell'Affidatario, l'esecuzione delle prestazioni ritardi rispetto al piano di esecuzione concordato, la Stazione appaltante potrà applicare una penale in ragione dell'uno per mille dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo oltre i 15 (quindici) rispetto al termine fissato.

Nel caso in cui le Piattaforme, ovvero parte di essa, presenti significative anomalie nel funzionamento, queste saranno segnalate dalla Stazione appaltante all'Affidatario a mezzo PEC. Qualora non siano risolte entro 15 (quindici) giorni naturali e continuativi dalla ricezione della comunicazione, sarà applicata una penale per il ritardo nella correzione delle anomalie segnalate in ragione dello 0,3 per mille dell'importo contrattuale per ogni giorno successivo alla comunicazione.

La penale sarà preceduta da regolare contestazione scritta e motivata, inviata a mezzo PEC, alla quale il Contraente avrà facoltà di opporre controdeduzioni entro 10 (dieci) giorni naturali e continuativi dalla contestazione medesima. Qualora, entro il termine di dieci giorni, l'Appaltatore non abbia presentato giustificazioni o abbia fornito giustificazioni oggettivamente non idonee o non soddisfacenti, l'Ateneo potrà provvedere all'incameramento di una quota del deposito cauzionale pari all'ammontare della penale stessa oppure alla detrazione dell'importo dalla prima fattura utile.

In caso di grave inosservanza delle prescrizioni contrattuali ed in caso di applicazione delle penali per un ammontare totale che superi il 10% dell'ammontare netto contrattuale, la Stazione appaltante considererà risolto di diritto il contratto, provvedendo all'incameramento dell'intero deposito cauzionale, fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito ed ogni altra azione che l'Ateneo ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

L'applicazione di penali non esonera l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente.

Non si applicano le penali nel caso di ritardi dovuti a cause di forza maggiore. Si considerano cause di forza maggiore quegli impedimenti alla corretta esecuzione del contratto effettivamente provocati da cause imprevedibili e per i quali il Contraente non abbia omissis le normali cautele atte ad evitarle.

### **Art. 24 - Risoluzione per inadempimento e recesso**

L'Amministrazione appaltante si riserva di risolvere il contratto, a suo insindacabile giudizio ed in qualsiasi momento, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile, per inosservanze di particolare gravità e/o reiterata violazione delle disposizioni del presente Capitolato, di leggi o regolamenti.

La valutazione della gravità dell'inadempimento è di esclusiva competenza dell'Appaltante. In particolare, è facoltà dell'Ente procedere alla risoluzione del contratto al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

1. nei casi previsti dall'art. 122 del D.Lgs. 36/2023;
2. in caso di insussistenza o non operatività anche di una sola delle funzionalità o di uno dei requisiti minimi di cui all'art. 5 del presente Capitolato, qualora venga accertata successivamente all'assegnazione e non risulti sanabile;
3. in caso di violazione degli obblighi di corretta gestione dell'infrastruttura tecnologica e della

- sicurezza dei dati, come specificati all'art. 8 del presente Capitolato;
4. in caso di sospensione dell'esecuzione delle prestazioni per decisione unilaterale del Contraente, anche se motivata dall'esistenza di controversie con l'Ente;
  5. qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare, in qualsiasi momento, il possesso della copertura assicurativa di cui all'art. 20 del presente Capitolato;
  6. qualora l'ammontare complessivo delle penali applicate superi il 10% (dieci per cento) del valore del contratto;
  7. qualora, in caso di escussione totale o parziale della cauzione definitiva di cui all'art. 15 del presente Capitolato, il Contraente non provveda al reintegro del deposito cauzionale;
  8. in caso di violazione delle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari previste dalla L. 136/2010;
  9. qualora l'Appaltatore ceda il contratto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 1456 del Codice Civile;
  10. in caso di violazione delle disposizioni relative alla misura del subappalto di cui all'art. 119 del D.Lgs. 36/2023;
  11. in caso di fallimento dell'Appaltatore;
  12. in caso di mancato rispetto della normativa vigente in materia di lavoro, infortuni sul lavoro, igiene, previdenza sociale e di tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs. 81/2008 e/o inosservanza degli obblighi previsti dai contratti collettivi di categoria, nazionali e regionali, anche dopo la loro scadenza fino alla loro sostituzione;
  13. in caso di mancato rispetto degli obblighi di riservatezza e della normativa italiana ed europea sul trattamento dei dati personali di cui all'art. 26 del presente Capitolato.

L'Amministrazione appaltante comunicherà all'Appaltatore la risoluzione del contratto a mezzo PEC; la risoluzione del contratto produrrà effetto dalla ricezione della suddetta comunicazione. Tale comunicazione dovrà contenere esplicitamente le motivazioni per le quali si procede alla risoluzione e dovrà concedere all'Appaltatore un termine congruo, comunque non superiore a 15 (quindici) giorni naturali e continuativi, per sanare l'inadempimento o presentare le proprie osservazioni giustificative. Decorso inutilmente tale termine senza che l'Appaltatore abbia sanato l'inadempimento o nel caso in cui l'Amministrazione appaltante dovesse ritenere di non poter accogliere le eventuali giustificazioni addotte, si procederà alla risoluzione del contratto.

In caso di risoluzione del contratto, l'Ente procederà all'incameramento della cauzione definitiva, salvo comunque il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni subiti. In caso di risoluzione si applica integralmente il disposto di cui all'art. 122 del D.Lgs. 36/2023.

L'Appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto in tutte le ipotesi previste dalla normativa vigente sulla base di quanto stabilito all'art. 123 del D.Lgs. 36/2023.

#### **Art. 25 - Risoluzione del contratto per sopravvenienza di convenzioni Consip**

In base a quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 1, comma 3 del D.L. 95/2012, come convertito dalla L. 135/2012, e dell'art. 1, comma 450 della L. 296/2006, l'Ateneo procederà alla risoluzione del contratto stipulato all'esito della presente procedura qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, i servizi ivi previsti si rendano disponibili nell'ambito di una convenzione stipulata da Consip, ai sensi dell'art. 26 della L. 488/1999, ovvero dalla centrale di committenza regionale, ai sensi dell'art. 1 comma 455 della L. 296/2006.

## **Art. 26 - Trattamento dei dati personali e obbligo di riservatezza**

L'Appaltatore ha l'obbligo di agire nel rispetto nella normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e, in particolare, di quanto stabilito dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. 196/2003, come integrato dal D.Lgs. 101/2018. Ai sensi dell'art. 28, paragrafi 1 e 3 del Regolamento UE 2016/679, il Committente, in quanto Titolare del trattamento, nominerà l'Appaltatore Responsabile del trattamento, specificando analiticamente per iscritto i compiti dello stesso e vigilando periodicamente sulla puntuale osservanza delle istruzioni impartite e sul generale rispetto della normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali.

L'Appaltatore e i propri dipendenti hanno l'obbligo di mantenere riservati i fatti, le circostanze, i dati e le informazioni di cui vengano in possesso nell'esecuzione dell'appalto, di non divulgare in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per finalità diverse da quelle strettamente connesse all'esecuzione del contratto. L'Appaltatore si impegna in modo che nel trattare dati, informazioni e conoscenze dell'Ente di cui entri eventualmente in possesso, vengano adottate le necessarie ed idonee misure di sicurezza ed impiegati modelli di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno. Deve essere adottata, senza oneri per la Stazione appaltante e per tutto il periodo di durata del servizio, ogni misura idonea a migliorare la sicurezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione del servizio.

La violazione di tali obblighi - a seguito di negligenza, imprudenza, imperizia o inosservanza di leggi e regolamenti da parte dell'Appaltatore - costituirà motivo di risoluzione del contratto.

## **Art. 27 - Brevetti industriali e diritti d'autore**

Il Contraente assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; il Contraente, pertanto, si obbliga a manlevare l'Ente dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati dai terzi stessi. Qualora venga promossa nei confronti dell'Ente azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, l'Appaltatore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, l'Ente informa prontamente per iscritto l'Appaltatore delle suddette iniziative giudiziarie.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui ai commi precedenti tentate nei confronti dell'Ente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, quest'ultimo ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per le prestazioni effettuate.

## **Art. 28 - Spese contrattuali**

Sono a totale carico del Contraente le spese di bollo, i diritti e le spese di registrazione del contratto, così come tutte le spese ed oneri di pubblicazione del bando di gara, nonché ogni altro onere fiscale presente e futuro che per legge non sia inderogabilmente posto a carico dell'Amministrazione Appaltante.

## **Art. 29 - Controversie**

Qualunque contestazione potesse manifestarsi durante l'esecuzione del servizio, questa non darà mai diritto al Contraente di assumere decisioni unilaterali quali la sospensione, la riduzione e/o la modificazione dei servizi stessi.

Per ogni controversia che dovesse insorgere circa l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del contratto d'appalto, sarà competente il Foro di Messina in via esclusiva.

### **Art. 30 - Normativa applicabile**

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato e dalla documentazione di gara, si fa riferimento alle leggi ed ai regolamenti in vigore.

**Responsabile Unico di Progetto**  
**Dott. Giuseppe Lucchese**  
*(Documento firmato digitalmente)*

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**Avv. Francesco Bonanno**  
*(Documento firmato digitalmente)*