



**CITTÀ METROPOLITANA DI FIRENZE**

**Gestione in concessione della rete infrastrutturale a banda larga. Capitolato**

**CIG: XXXXXXXXXX**

SOMMARIO

Art. 1 – OGGETTO DELL' APPALTO.....	3
Art. 2 – DURATA DELLA CONCESSIONE.....	3
Art. 3 – DESCRIZIONE DELLA RETE.....	3
Art. 4 – PRESTAZIONI E SERVIZI.....	4
Art. 5 – MANUTENZIONE.....	4
Art. 6 – SERVIZI DI CONNETTIVITÀ ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.....	5
Art. 7 – SERVIZI DI CONNETTIVITÀ PUBBLICA ALL'UTENZA NOMADICA.....	6
Art. 8 – SERVIZI DI CONNETTIVITÀ ALL'UTENZA FINALE.....	7
Art. 9 – ACCESSO ALLA RETE DA PARTE DI ALTRI OPERATORI.....	7
Art. 10 – MONITORAGGIO E QUALITÀ DEI SERVIZI.....	8
Art. 11 – STRUTTURA PER LA GESTIONE DEI DISSERVIZI.....	8
Art. 12 – ORGANIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON L' AMMINISTRAZIONE.....	9
Art. 13 – VARIAZIONI DELLA CONSISTENZA DELLA RETE.....	9
Art. 14 – UTILIZZO DI INFRASTRUTTURE PROPRIE O DI SOGGETTI TERZI.....	10
Art. 15 – PROPRIETÀ DELLE RETI.....	10
Art. 16 – EROGAZIONE DEI SERVIZI E PENALI.....	10
Art. 17 – SICUREZZA.....	11
Art. 18 – CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	11
Art. 19 – BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE.....	12
Art. 20 – CONSEGNA / RICONSEGNA DELL'INFRASTRUTTURA DI RETE.....	12
Art. 21 – RESPONSABILITÀ.....	13
Art. 22 – COPERTURE ASSICURATIVE.....	13
Art. 23 – GARANZIA DEFINITITA.....	14
Art. 24 – CESSIONE CONTRATTO, CAUSE DI RISOLUZIONE E RECESSO.....	14
Art. 25 – CONTROVERSIE.....	15
Art. 26 – SPESE CONTRATTUALI E REGISTRAZIONE.....	15
Art. 27 – CODICI DI COMPORTAMENTO.....	15
Art. 28 – TUTELA DATI PERSONALI.....	15

### **Art. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO**

1. Oggetto dell'appalto è la gestione in concessione e la manutenzione della rete infrastrutturale a banda larga dell'Amministrazione Metropolitana di Firenze, come meglio descritto nel seguito del presente capitolato e dei relativi allegati.

### **Art. 2 – DURATA DELLA CONCESSIONE**

1. La durata della Concessione in gestione sarà di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla consegna della rete.
2. L'Amministrazione si riserva la facoltà di rinnovare la concessione per ulteriori 12 (dodici) mesi, alle medesime condizioni del presente capitolato e dell'offerta presentata dal concessionario in sede di gara, previa verifica della disponibilità di quest'ultimo.

### **Art. 3 – DESCRIZIONE DELLA RETE**

1. L'infrastruttura di rete oggetto della concessione, realizzata nell'ambito di tre distinti interventi, comprende una rete di trasporto in tecnologia mista (un anello in fibra ottica ed alcune diramazioni realizzate con collegamenti punto-punto wireless – in banda sia licenziata (SDH/PDH) che non licenziata (“Hiperlan” a 5 GHz) – ed una rete di accesso realizzata prevalentemente in tecnologia wireless in banda non licenziata con alcune terminazioni attestata direttamente sulla rete in fibra ottica; tale rete è rappresentata schematicamente nell'Allegato A (“schema logico e consistenza della rete”).
2. Più specificatamente, la rete comprende un anello in fibra ottica (prevalentemente in IRU, con scadenza 30/06/2023) su cui è attestato un insieme di POP con apparati SDH (ADM) e/o IP/MPLS (router/switch); su detti POP possono essere attestati collegamenti in radiofrequenza punto-punto – su banda licenziata (SDH 155M, PDH 34M) o non licenziata (5GHz) – per raggiungere altri POP e/o stazioni radio base (BS) per l'erogazione del servizio all'utenza finale. Gli apparati in radiofrequenza sono installati su strutture – condivise o ad uso esclusivo, di proprietà, in uso gratuito o in affitto – di varia tipologia, con caratteristiche variabili in funzione della posizione del singolo POP e dell'area servita; gli apparati sono ricoverati in armadi tecnici (*shelter*) o locali tecnici. Le informazioni relative ai singoli POP ed alle interconnessioni fra gli stessi POP sono riportate nel predetto Allegato A. Le configurazioni ivi indicate sono da considerarsi tipologiche; oltre che per tener conto delle specificità dei singoli POP, le singole configurazioni sono passibili di variazioni per esigenze di servizio. L'effettiva consistenza sarà rilevata al momento della consegna, senza che il Concessionario aggiudicatario possa eccepire alcunché.
3. Nell'ambito dei diversi interventi sono stati realizzati accessi per l'erogazione del servizio di connettività alle sedi degli enti promotori del progetto – Provincia (ora Città Metropolitana), Comunità Montane (ora Unioni di Comuni) e Comuni – nonché la configurazione di una o più reti intranet (reti virtuali private o VPN) tra dette sedi. Le sedi delle pubbliche amministrazioni che risultano collegate alla rete sono elencate nell'Allegato B (“elenco utenze pubbliche”); le relative terminazioni utente sono parte integrante della rete.
4. Alla rete risultano altresì collegate alcune postazioni di infomobilità poste a servizio della viabilità provinciale e regionale di competenza dell'Amministrazione Metropolitana. Le postazioni di infomobilità collegate alla rete sono indicate come “attiva su rete” nell'Allegato C (“elenco postazioni ITS”), oltre a quelle eventualmente offerte dal Concessionario in sede di gara; le relative terminazioni utente sono parte integrante della rete.
5. La rete comprende infine un insieme di hot-spot Wi-Fi ed il relativo sistema di autenticazione per l'erogazione di un servizio di connettività pubblica per l'utenza nomadica. Gli hot-spot attualmente attivi o comunque già previsti sono elencati nell'Allegato D (“elenco hot-spot Wi-Fi”); in ogni caso l'elenco è indicativo e passibile di continui aggiornamenti in ragione della natura dinamica del servizio.
6. La rete è interconnessa, attraverso specifico POP ubicato presso la sede del TIX, con la Rete Telematica Regione Toscana.

#### **Art. 4 – PRESTAZIONI E SERVIZI**

1. Il presente documento disciplina l'esercizio in concessione della rete, comprensivo della gestione e della manutenzione della rete stessa, dell'erogazione del servizio di connettività alla Pubblica Amministrazione (Città Metropolitana, Unioni di Comuni e Comuni collegati alla rete) oltre che all'utenza sul territorio.
2. Nell'ambito del contratto il Concessionario è obbligato all'erogazione delle prestazioni ed al rispetto delle prescrizioni di cui al presente documento.
3. In particolare, rientrano fra gli obblighi del Concessionario:
  - a) la gestione, la manutenzione preventiva (sia programmata che non) e la manutenzione correttiva necessarie ad assicurare il corretto funzionamento e la conservazione dell'infrastruttura nonché degli impianti accessori (elettrico, condizionamento, ecc.), dei sistemi e dei software che ne assicurano il funzionamento, in modo da garantire il mantenimento delle prestazioni tecniche e dei livelli di servizio sia per le prestazioni di seguito indicate sia per l'utenza attestata sulla rete in virtù dei contratti stipulati direttamente tra il Concessionario e l'utenza stessa (residenziale, commerciale, pubblica, ecc.);
  - b) la manutenzione, per quanto di competenza, delle tratte in fibra ottica in IRU (Rep. C.M. Montagna Fiorentina n. 624 del 06/07/2010) e di proprietà;
  - c) l'erogazione del servizio di connettività fra le sedi della Città Metropolitana servite dalla rete e la manutenzione delle relative terminazioni utente;
  - d) l'erogazione del servizio di connettività fra le sedi delle Unioni dei Comuni e dei Comuni servite dalla rete e la manutenzione delle relative terminazioni utente;
  - e) l'erogazione del servizio di connettività per le postazioni di infomobilità servite con tecnologia wireless (Hiperlan) già attive sulla rete e per quelle ulteriori eventualmente offerte in sede di gara dal Concessionario, la manutenzione delle relative terminazioni utente, nonché la raccolta del traffico delle postazioni servite con tecnologia wireless o con altra connettività e l'instradamento di detto traffico sulla intranet/VPN dell'Amministrazione;
  - f) le eventuali riconfigurazioni della rete e/o delle terminazioni utente che si rendessero necessarie per chiusura (temporanea o permanente) o trasloco delle sedi o degli impianti delle pubbliche amministrazioni;
  - g) l'erogazione del servizio di connettività Wi-Fi per l'utenza nomadica, inclusi
    - i. l'esercizio della piattaforma comprendente il sistema di autenticazione e gli altri software moduli ad esso collegati (captive portal, logging, ecc.) necessari per l'erogazione del servizio conformemente alle specifiche fornite dall'Amministrazione;
    - ii. i servizi di accesso e connettività Internet per l'insieme degli Hot-Spot costituenti la rete;
    - iii. il servizio di connettività e la manutenzione per gli hot-spot Wi-Fi che risultano già attestati sulla rete o comunque in copertura della stessa, con modalità wireless per il trasporto verso il concentratore (v. anche allegato D)
  - h) l'interconnessione della rete con il TIX (Tuscany Internet Exchange) di RTRT (Rete Telematica Regione Toscana);
  - i) il rispetto degli obblighi e delle prescrizioni impartiti dalle autorità preposte.
4. Il Concessionario, fatti salvi il mantenimento delle necessarie condizioni tecniche e la definizione degli accordi commerciali fra le parti interessate, garantisce la continuità dei servizi erogati tramite la rete nei confronti di utenti, clienti ed altri operatori.
5. Sono a carico del Concessionari tutti gli oneri ed i costi ricorrenti di qualunque tipo comunque legati all'esercizio ed all'uso in concessione dell'infrastruttura di rete, ivi inclusi quelli relativi ad affitti, utenze, licenze per le frequenze, tributi, ecc.

#### **Art. 5 – MANUTENZIONE**

1. Per quanto attiene la manutenzione delle opere e degli impianti, il Concessionario dovrà predisporre ed aggiornare regolarmente un quaderno delle manutenzioni, in cui annotare tutte le operazioni di manutenzione ordinaria eseguite sull'infrastruttura di rete. Entro il secondo mese di ciascun annualità contrattuale il Concessionario dovrà trasmettere all'Amministrazione una relazione sulla rete, comprendente gli interventi di ordinaria manutenzione effettuati nell'anno precedente ed il programma delle attività da effettuarsi sull'impianto durante l'anno successivo.
2. Di ogni danno arrecato, anche da terzi, a beni mobili ed immobili, nonché agli impianti dati in uso, sarà responsabile soltanto il Concessionario che dovrà provvedere, a propria cura e spese, alle

riparazioni e ai ripristini che risulteranno necessari e dovuti sotto il controllo dei competenti uffici dell'Amministrazione

3. Nel caso di inadempienza da parte del Concessionario, l'Amministrazione può prescrivere l'attuazione di lavori manutentivi di spettanza del Concessionario, diffidandolo ad eseguire i lavori entro un congruo termine. In caso di inadempimento reiterato, l'Amministrazione dispone la revoca della concessione. Nel caso in cui gli interventi rivestano carattere di particolare urgenza, accertato l'inadempimento del Concessionario, sarà cura dell'Amministrazione effettuarli direttamente con addebito delle relative spese.

#### **Art. 6 – SERVIZI DI CONNETTIVITÀ ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

1. Per il servizio di connettività intranet/VPN per le sedi pubbliche sono richieste le seguenti prestazioni minime in termini di capacità:
  - a) 100% della banda disponibile sulla rete di trasporto sulla parte di rete che serve esclusivamente le utenze pubbliche (collegamenti GigabitEthernet o FastEthernet, ovvero le tratte in fibra ottica della MAN a servizio delle sedi dell'Amministrazione Metropolitana sul territorio del Comune di Firenze, e del Parco Mediceo di Villa Demidoff a Pratolino);
  - b) accesso con BP e BMG (in upload e download) indicate dall'Amministrazione per le singole sedi con accesso cablato, fermo restando quando specificato ai precedenti punti e previa verifica di fattibilità;
  - c) accesso con prestazioni minime BP 4Mbps e BMG 2Mbps (sia in upload che in download) per le utenze con accesso non cablato (wireless) indicate dall'Amministrazione ("utenze pubbliche" già attive sulla rete di cui all'Allegato B), ovvero BP 10Mbps e BMG 4Mbps (sia in upload che in download) in caso di offerta migliorativa presentata in sede di gara dal Concessionario aggiudicatario;
  - d) raccolta del traffico su rete GBE MAN con capacità di banda compatibili con il totale dei volumi di traffico scambiati dall'insieme delle utenze pubbliche.
2. Per il servizio di connettività per postazioni di infomobilità ("postazioni ITS" di cui all'Allegato C) poste a servizio della viabilità provinciale e regionale di competenza dell'Amministrazione sono richieste le seguenti prestazioni minime in termini di capacità:
  - a) per le singole utenze – sia per quelle già attive che per quelle ulteriori eventualmente offerte dal Concessionario in sede di gara – con accesso non cablato (wireless), accesso con BP 2Mbps e BMG 512kbps (sia in upload che in download) per profilo "L", e BP 4Mbps e BMG 1Mbps (sia in upload che in download) per profilo "H";
  - b) raccolta del traffico su rete GBE MAN con capacità di banda compatibili con il totale dei volumi di traffico scambiati dall'insieme delle postazioni ITS;
3. Al fine di garantire il corretto funzionamento della rete, e quindi l'erogazione del servizio di connettività, le attività di intervento e ripristino a seguito di guasto sull'infrastruttura sono classificate secondo i livelli di servizio di seguito indicati:
  - a) *urgenti*: sono da intendersi come attività urgenti quelle inerenti ad anomalie o guasti il cui effetto bloccante interrompe il servizio offerto, e comunque tutti i malfunzionamenti relativi alla rete di trasporto;
  - b) *non urgenti*: sono da intendersi come attività non urgenti le attività relative a anomalie o guasti non bloccanti;
4. Relativamente agli interventi che interessano parti dell'infrastruttura (e quindi potenzialmente più utenti), i livelli di servizio minimi sono indicati nella tabella seguente ("ore solari")

	Anomalie/guasti <i>urgenti</i>	Anomalie/guasti <i>non urgenti</i>
Tempo d'intervento (max)	12 ore	24 ore
Tempo di ripristino (max)	24 ore	60 ore

5. Relativamente agli interventi che interessano singole utenze (es. problemi al terminale di accesso), e fatte salve diverse condizioni pattuite con i singoli utenti, il tempo massimo per la risoluzione di anomalie/guasti è di 2 giorni lavorativi dalla segnalazione. Per "ore lavorative" si intendono quelle della fascia oraria 9.00–18.00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì (esclusi quindi i sabati, le domeniche e le festività nazionali). Per segnalazioni inoltrate nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria dalle 8:00 alle 18:00, i tempi massimi indicati decorrono dalla notifica dell'anomalia/del guasto da parte dell'Amministrazione o dell'utenza interessata al presidio del servizio di assistenza del Concessionario; per segnalazioni pervenute al di fuori di tale fascia i tempi

per la determinazione dei livelli di servizio decorrono dalle ore 9:00 del primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione.

6. La disponibilità annua del servizio di connettività riferito non deve essere inferiore
  - a) al 99,00% per la rete nel suo complesso;
  - b) al 97,50% per i singoli punti di accesso (POP);
  - c) al 95,00% per i punti di accesso Hiperlan.
7. L'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:
  - a) ritardi nei tempi di ripristino eccedenti le 120 ore per un singolo guasto;
  - b) ritardi nei tempi di ripristino eccedenti le 1.200 ore/anno per l'insieme dei guasti segnalati;
  - c) disponibilità annua del servizio di connettività inferiore del 2% rispetto ai livelli indicati al precedente comma.
8. Entro 60 giorni solari e consecutivi dalla stipula del contratto, il concessionario dovrà procedere all'attivazione del servizio di connettività per le postazioni ITS di cui all'Allegato C per le quali in sede di gara è stata offerta l'erogazione del servizio. Ogni onere legato all'attivazione del servizio per tali utenze è a carico del Concessionario aggiudicatario.

#### **Art. 7 – SERVIZI DI CONNETTIVITÀ PUBBLICA ALL'UTENZA NOMADICA**

1. Fra i servizi da erogarsi nell'ambito della concessione rientrano anche quelli necessari alla gestione dei singoli hot-spot Wi-Fi delle reti wireless territoriali (Firenze-Wifi/Wi-Move), attraverso la citata piattaforma, per l'erogazione di servizi all'utenza nomadica, alla quale l'accesso al servizio di connettività è erogato tramite tecnologia wireless conforme agli standard 802.11a, 802.11b, 802.11g, 802.11n ed eventualmente 802.11ac.
2. Tali servizi comprendono
  - a) la gestione e l'esercizio degli hot-spot Wi-Fi delle reti Firenze-Wifi/Wi-Move attraverso la citata piattaforma di gestione, monitoraggio e controllo, per non meno di 150 punti di accesso alla rete o *network access server* (o NAS), dove un singolo NAS può servire anche più hot-spot;
  - b) la manutenzione degli hot-spot Wi-Fi specificatamente contrassegnati nell'Allegato D e, nei soli nei soli casi in cui questi siano attestati sull'infrastruttura oggetto della Concessione, la manutenzione del terminale di accesso;
  - c) la generazione e la consultazione di reportistica relativamente ai servizi di registrazione e autenticazione (n° di registrazioni/giorno; n° accessi/giorno – complessivi e per singolo hot-spot; ecc.), nonché ai volumi di traffico (complessivi; per singolo hot-spot; per singolo profilo; ecc.);
  - d) il servizio di assistenza tecnica (*help-desk*) di secondo livello a supporto degli operatori del servizio di assistenza di primo livello, per la risoluzione dei problemi tecnici non risolvibili direttamente da quest'ultimo;
  - e) la connettività Internet, con capacità (in download e in upload) non inferiore a 50Mbps, o comunque non inferiore a quanto offerte dal Concessionario in sede di gara, al lordo del traffico verso i siti delle PP.AA. che hanno promosso il progetto nonché di quello scambiato nell'ambito delle operazioni di autenticazione previste dalla federazione di *identity provider* di cui sopra;
  - f) l'interconnessione – secondo una logica federativa – con altri *identity provider*, inclusi quelli indicati dall'Amministrazione, al fine di consentire la formazione un bacino di utenza quanto più ampio possibile attraverso l'integrazione delle basi utenti dei singoli *provider*;
  - g) l'interoperabilità con il sistema di autenticazione wifi.italia (<http://wifi.italia.it/it/>), laddove questa sia stata offerta dal Concessionario in sede di gara.
3. Attraverso la rete di hot-spot di cui trattasi potranno essere erogati servizi anche da parte di altri soggetti (es. *internet service provider*, *application service provider*, ecc.). A tal fine i soggetti interessati potranno richiedere l'accesso tanto al Concessionario quanto alle PP.AA. che hanno promosso il progetto. L'apertura della rete in tal senso è subordinata al nulla osta dell'Amministrazione, una volta effettuate le necessarie verifiche tecniche.
4. L'Amministrazione ha la facoltà di effettuare interventi di manutenzione evolutiva sulla piattaforma hardware e software di cui al presente articolo per adeguarla ai nuovi servizi che le PP.AA. aderenti al progetto volessero erogare in favore dell'utenza nomadica. In tale eventualità l'Amministrazione informerà il Concessionario con almeno 15 giorni di anticipo.

### **Art. 8 – SERVIZI DI CONNETTIVITÀ ALL'UTENZA FINALE**

1. Per l'attivazione dei servizi erogati all'utenza finale (escluse le utenze pubbliche di cui al precedente art. 6 e le utenze nomadiche di cui al precedente art. 7) dovranno essere soddisfatte le seguenti condizioni:
  - a) i servizi standard erogati o erogabili saranno descritti in apposita documentazione prodotta dal Concessionario e resa pubblica (almeno sul proprio sito Internet). Le offerte commerciali standard rivolte all'utenza finale, compresi i relativi prezzi, dovranno essere uniformi su tutto il territorio coperto dalla rete. È fatta salva la possibilità per il Concessionario di contrattare condizioni particolari con i singoli utenti;
  - b) ulteriori servizi, anche personalizzati, saranno essere concordati direttamente con il cliente/utente che ne beneficerà;
  - c) le modalità e le attività da svolgersi per l'attivazione del servizio dovranno essere preventivamente definite nel caso di servizi standard, e comunque pianificate e concordate con il cliente/utente;
  - d) le attivazioni di servizi dovranno essere comunicate all'Amministrazione al fine di consentire il monitoraggio dell'attività svolta in concessione;
2. Il Concessionario dovrà fornire una risposta ad una richiesta di attivazione entro 30 giorni dalla richiesta specificandone le condizioni in caso di accettazione, o fornendo adeguata giustificazione in caso di diniego. In quest'ultimo caso i contenuti della risposta dovranno essere inoltrati anche all'Amministrazione.
3. In caso di accettazione, l'effettiva attivazione del servizio di connettività richiesto dall'utente in adesione ad offerte commerciali pubblicate sul sito del Concessionario dovrà avvenire entro 30 giorni dall'accettazione della richiesta, fatte salve condizioni particolari richieste dal cliente.
4. Ai fini dell'inoltro delle richieste di attivazione dei servizi di connettività il Concessionario dovrà prevedere almeno i seguenti canali:
  - a) telefonico (numero a tariffazione urbana sul territorio oggetto dell'intervento);
  - b) fax;
  - c) telematico (posta elettronica e/o formulario interattivo sul sito web).
5. Tali canali dovranno essere pubblicati sul sito web del Concessionario e risultare attivi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, per 365 giorni all'anno.
6. Le informazioni relative ai suddetti canali di comunicazione dovranno essere inoltre costantemente aggiornate. Gli aggiornamenti dovranno essere comunicati anche all'Amministrazione.
7. Le prestazioni del servizio non dovranno mai essere inferiori a quelle indicate nell'offerta commerciale standard pubblicata sul sito o a quelle previste dai contratti stipulati con i singoli utenti/clienti.
8. Il Concessionario è tenuto ad intervenire, a livello sia di infrastruttura di rete (di trasporto, accesso e di servizio), sia di terminazioni utente, sia di servizi, per garantire i livelli concordati con i singoli utenti/clienti.
9. L'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto in caso di reiterate inadempienze (50 occorrenze/anno) rispetto alle prescrizioni di cui al presente articolo.

### **Art. 9 – ACCESSO ALLA RETE DA PARTE DI ALTRI OPERATORI**

1. Attraverso la rete potranno essere erogati servizi di connettività anche da parte di altri operatori di telecomunicazione. Gli operatori interessati potranno quindi richiedere al Concessionario l'accesso alla rete, tanto a livello di rete trasporto quanto a livello di rete di accesso, per offrire in proprio servizi di connettività sul territorio coperto dalla rete.
2. A tal fine il Concessionario comunica all'Amministrazione le modalità attraverso le quali altri operatori possono richiedere l'accesso alla rete, specificando in particolare il punto di contatto ed i tempi previsti per la risposta.
3. In ogni caso, i tempi per la risposta all'operatore richiedente l'accesso alla rete non potranno essere superiori ai 45 giorni solari e consecutivi.
4. Le condizioni per l'accesso alla rete da parte di altri operatori sono stabilite dal Concessionario.
5. Su richiesta dell'Amministrazione il Concessionario è tenuto a comunicare le richieste di accesso alla rete pervenute da altri operatori nonché le relative risposte.
6. L'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto in caso di reiterate inadempienze (10 occorrenze/anno) rispetto alle prescrizioni di cui al presente articolo.

### **Art. 10 – MONITORAGGIO E QUALITÀ DEI SERVIZI**

1. Il Concessionario deve monitorare costantemente – ovvero 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per 365 giorni all'anno – la qualità di erogazione dei servizi, ed in particolare di quelli di connettività, secondo le modalità indicate nel presente disciplinare.
2. In caso di allarme e/o malfunzionamento delle reti di trasporto e/o di accesso, il Concessionario, senza aspettare alcuna segnalazione, dovrà comunque attivarsi per la verifica delle cause che hanno generato l'allarme stesso, la rimozione di dette cause ed il ripristino del servizio se necessario.
3. Il calcolo del tempo per la risoluzione del guasto (tempo di ripristino) scatterà comunque con la segnalazione del guasto da parte del cliente/utente. Per le utenze pubbliche, oltre all'Amministrazione sono abilitate ad inoltrare la segnalazione le eventuali ulteriori amministrazioni che beneficiano dell'utenza (Unioni di Comuni e Comuni);
4. Il Concessionario dovrà garantire il servizio di segnalazione guasti e gestione dei malfunzionamenti relativamente a tutti i servizi offerti.
5. Con periodicità annuale il Concessionario dovrà produrre all'Amministrazione un rapporto relativo ai livelli di qualità del servizio effettivamente erogati. Detto rapporto dovrà riportare, per il periodo di riferimento, almeno i seguenti dati:
  - a) i volumi di traffico Internet ed intranet registrati su base giornaliera, in forma aggregata;
  - b) periodo di indisponibilità del servizio di connettività per singolo POP;
  - c) periodo di indisponibilità del servizio di connettività per l'intera rete;
  - d) i tempi medi per la risposta alle richieste di attivazione degli utenti interessati al servizio;
  - e) i tempi medi per l'effettiva attivazione del servizio agli utenti interessati;
6. Con periodicità trimestrale il Concessionario dovrà produrre all'Amministrazione un rapporto relativo all'utilizzo della rete. Detto rapporto dovrà riportare, per il periodo di riferimento, almeno i seguenti dati:
  - a) il numero di utenze attivate nel periodo, classificate per tipologia di utenza, per POP di accesso, nonché per Comune;
  - b) il numero di mancate attivazioni nel periodo, classificate per causa della mancata attivazione, per tipologia di utenza, per POP di accesso, nonché per Comune;
  - c) le eventuali richieste inoltrate dal Concessionario da parte di altri operatori per l'utilizzo della rete ai fini del trasporto e dell'accesso. Per ogni richiesta dovrà essere indicato l'oggetto della richiesta e l'esito; in caso di diniego dovrà essere fornita adeguata motivazione;
7. Il predetto rapporto dovrà essere trasmesso in formato elettronico, sia stampabile (formato PDF) che rielaborabile (formati XLS e/o CSV).
8. A fronte di segnalazioni pervenute direttamente all'Amministrazione ed inerenti la qualità del servizio, con particolare riferimento ad eventi non risultanti dalla reportistica inviata periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione, quest'ultima può chiedere informazioni dettagliate ed il Concessionario ha l'obbligo di rispondere entro 5 giorni lavorativi.
9. L'Amministrazione potrà procedere autonomamente alla rilevazione dei livelli di qualità del servizio erogati, con modalità varie, ivi incluse indagini a campione presso l'utenza o con ispezioni presso il Concessionario.
10. Per ogni anno finanziario, il Concessionario ha inoltre l'obbligo di trasmettere all'Amministrazione, entro il mese di maggio dell'anno successivo la contabilità riferita alla gestione della rete, certificata da figura professionale idonea.:

### **Art. 11 – STRUTTURA PER LA GESTIONE DEI DISSERVIZI**

1. Al fine di gestire adeguatamente il servizio di connettività verso l'utenza il Concessionario dovrà prevedere almeno il seguente insieme minimo di servizi:
  - a) apertura e chiusura delle richieste di interventi di manutenzione e/o di segnalazione dei guasti;
  - b) gestione e tracciamento dei guasti, delle richieste di intervento e delle segnalazioni, provenienti sia dalla struttura del Concessionario, sia dall'utenza, sia dall'Amministrazione o da altro soggetto da quest'ultimo designato per la supervisione della rete e del contratto;
  - c) diagnostica dei collegamenti;
  - d) diagnostica degli apparati che compongono le reti di trasporto e di accesso.
2. Ai fini dell'inoltro delle richieste di assistenza e/o manutenzione per le terminazioni utente il Concessionario dovrà attivare almeno i seguenti canali:

- a) telefonico (numero verde o numero a tariffazione urbana sul territorio oggetto dell'intervento), presidiato dalle ore 8:00 alle 20:00. Al di fuori della predetta fascia oraria sarà attivo un servizio di casella vocale;
- b) telematico (posta elettronica e/o formulario interattivo sul sito web).
3. Tali canali dovranno essere pubblicati sul sito web del Concessionario e risultare attivi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, per 365 giorni all'anno.
4. Le informazioni relative ai suddetti canali di comunicazione dovranno essere inoltre costantemente aggiornate. Gli aggiornamenti dovranno essere comunicati anche all'Amministrazione.
5. In caso di inadempienza rispetto alle prescrizioni di cui al presente articolo l'Amministrazione invita il Concessionario ad adempiere entro il termine di 15 giorni lavorativi. Trascorso inutilmente detto termine, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto.

#### **Art. 12 – ORGANIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON L'AMMINISTRAZIONE**

1. Il Concessionario dovrà individuare, fra il proprio personale, i soggetti preposti alla gestione del rapporto con l'Amministrazione. In particolare, il Concessionario dovrà indicare un referente per le attività tecniche (gestione e manutenzione) ed un referente per l'attività di commercializzazione dei servizi.
2. Ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. 82/2005, per la comunicazione da inviarsi al Concessionario l'Amministrazione potrà avvalersi della posta elettronica certificata (PEC), utilizzando gli indirizzi di cui all'art. 6 del medesimo D.Lgs. 82/2005.
3. Il Concessionario ha l'obbligo di comunicare all'Amministrazione l'eventuale cambiamento di indirizzo di PEC. L'Amministrazione è sollevata da ogni responsabilità conseguente alla mancata comunicazione di tale cambiamento.

#### **Art. 13 – VARIAZIONI DELLA CONSISTENZA DELLA RETE**

1. Nel periodo della concessione il Concessionario potrà apportare variazioni alla consistenza iniziale dell'infrastruttura secondo quanto riportato nel presente articolo.
2. Fermi restando i livelli di servizio nei confronti dell'utenza, per una più funzionale e/o efficiente erogazione dei servizi,
  - a) il Concessionario ha facoltà di procedere con la razionalizzazione della spesa necessaria al funzionamento della rete nel suo insieme così come dei singoli impianti (es. rinegoziazione dei canoni di locazione, delle utenze, ecc.);
  - b) previa autorizzazione dell'Amministrazione, il Concessionario ha facoltà di procedere con
    - i. la razionalizzazione della rete nel suo insieme così come dei singoli impianti (es. disattivazione di punti di accesso sui quali non risultano attive utenze);
    - ii. la sostituzione, a carico dello stesso Concessionario, di componenti dell'infrastruttura con altre soluzioni tecnologicamente più avanzate. In base alle indicazioni impartite dall'Amministrazione, i componenti sostituiti dovranno essere dimessi a carico del Concessionario oppure consegnati all'Amministrazione presso una sede dalla stessa indicata;
  - c) previa comunicazione all'Amministrazione, il Concessionario ha facoltà di procedere con
    - i. l'installazione, a carico dello stesso Concessionario, di ulteriori componenti dell'infrastruttura qualora questi non interferiscano con le componenti pre-esistenti;
3. In ogni caso, a tutela dell'integrità e della completezza dell'infrastruttura, le opere eseguite e/o gli impianti installati resteranno di proprietà dell'Amministrazione.
4. Per quanto non esplicitamente previsto dal presente disciplinare il Concessionario dovrà inoltrare documentata richiesta di autorizzazione all'Amministrazione.
5. In ogni caso, a fronte di una qualsivoglia variazione della rete (in termine di caratteristiche fisiche, logiche, topologiche, funzionali, tecniche, ecc.), il Concessionario è tenuto ad aggiornare la relativa documentazione tecnica, con particolare riferimento a
  - a) schemi di rete a livello fisico (tratte, giunzioni, terminazioni), logico e funzionale;
  - b) manualistica e configurazione degli apparati;
  - c) documentazione ed elaborati per la sicurezza;
  - d) eventuali autorizzazioni, licenze e quant'altro previsto dalla normativa vigente per la realizzazione dei singoli interventi e per l'esercizio della rete.

6. In caso di inadempienza rispetto alle prescrizioni di cui al presente articolo l'Amministrazione invita il Concessionario ad adempiere entro il termine di 15 giorni lavorativi. Trascorso inutilmente detto termine, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto.

#### **Art. 14 – UTILIZZO DI INFRASTRUTTURE PROPRIE O DI SOGGETTI TERZI**

1. È facoltà del Concessionario utilizzare, per l'esercizio della rete, eventuali infrastrutture di soggetti terzi e/o proprie, sia preesistenti che di nuova realizzazione. Un elenco non esaustivo di tali infrastrutture è costituito da mezzi trasmissivi quali fibra ottica spenta o rame, cavidotti, locali per ricovero apparati, pali o tralicci, ecc.
2. L'eventuale ricerca ed individuazione sul territorio di tali infrastrutture è a carico del Concessionario.
3. Limitatamente alla disponibilità dei locali per il ricovero degli apparati e dei pali e tralicci per l'installazione di antenne, al fine di garantire le prestazioni derivanti dalla presente Concessione e per l'intera durata della stessa, è consentita anche la stipula di contratti di affitto.
4. In ogni caso i suddetti contratti dovranno prevedere al termine della Concessione le possibilità di
  - a) risoluzione del contratto senza oneri per l'Amministrazione,
  - b) il subentro da parte dell'Amministrazione o di altro soggetto da quest'ultimo individuato, a condizioni non peggiorative rispetto a quelle previste per il Concessionario uscente.
5. Analogamente, nel caso di utilizzo di infrastrutture proprie del Concessionario, al termine della Concessione dovrà esserne consentito l'uso delle medesime all'Amministrazione o ad altro soggetto da quest'ultimo individuato.

#### **Art. 15 – PROPRIETÀ DELLE RETI**

1. Salvo dove diversamente specificato, le infrastrutture oggetto della concessione sono di proprietà dell'Amministrazione.
2. Le infrastrutture acquisite in IRU da terzi sono affidate in gestione al Concessionario.
3. Al Concessionario è riconosciuto il diritto reale di uso temporaneo delle infrastrutture per un periodo pari alla durata della Concessione.
4. Le attrezzature, anche mobili, funzionali alla rete, acquistate dal Concessionario e autorizzate dall'Amministrazione, che risultino nei bilanci di gestione presentati, divengono dotazioni di proprietà dell'Amministrazione senza alcuna possibilità di rivalsa.

#### **Art. 16 – EROGAZIONE DEI SERVIZI E PENALI**

1. Con riferimento ai servizi erogati sulla rete sono previste le seguenti penalità:
  - a) per mancato rispetto dei tempi per l'attivazione delle utenze pubbliche previste verrà applicata una penale pari ad Euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo dall'affidamento della concessione, o comunque dalla richiesta dell'Amministrazione;
  - b) limitatamente alle utenze pubbliche, per mancato rispetto dei tempi e dei livelli qualitativi del servizio di assistenza tecnica e dei relativi interventi ordinari e straordinari verrà applicata una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00) per ogni ora di ritardo oltre i due giorni lavorativi dalla richiesta d'intervento (art. 3, co. 6). Eventuali minuti residui verranno accumulati e conteggiati quale penale al raggiungimento, in successivi altri eventuali ritardi, di un'ora;
  - c) per mancato rispetto dei livelli di servizio relativi alla disponibilità annua del servizio di connettività verrà applicata una penale pari ad Euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni punto percentuale inferiore rispetto ai livelli di servizio previsti dal presente disciplinare (art.3, co. 10);
  - d) per mancato rispetto dei tempi nella risposta alle richieste di attivazione del servizio di connettività ed all'effettiva attivazione del servizio stesso, verrà applicata una penale pari ad Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo oltre i termini previsti dal presente disciplinare (art. 5, co. 3);
  - e) per mancato rispetto dei tempi nella presentazione della reportistica, nelle forme indicate dal medesimo comma, verrà applicata una penale pari ad Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo oltre il termine previsto dal presente disciplinare (art. 7, co. 5);
  - f) per mancata pubblicazione dell'offerta commerciale e dei punti di contatto per le richieste commerciali (attivazione di servizi) e tecniche (assistenza e manutenzione), nelle forme e nei modi previsti dal presente disciplinare, verrà applicata una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di inadempienza;

- g) per mancato rispetto dei tempi nella risposta alla richiesta inoltrata dall'Amministrazione inerente informazioni dettagliate relative a segnalazioni pervenute direttamente all'Amministrazione ed inerenti la qualità del servizio, verrà applicata una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo oltre i termini previsti dal presente disciplinare;
- h) per mancato rispetto dei tempi nella risposta alla richiesta di accesso alla rete inoltrata da altro operatore, verrà applicata una penale pari ad Euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di ritardo oltre i termini previsti dal presente disciplinare;
- i) per mancato rispetto dei tempi nella comunicazione dell'ammontare delle royalties sul fatturato, applicata una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo oltre il 31 maggio dell'anno successivo all'esercizio di riferimento;
- j) per mancato rispetto dei tempi nel completamento delle operazioni di migrazione per subentro di nuovo operatore nella gestione della rete, verrà applicata una penale pari ad Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni giorno di ritardo oltre i termini previsti dal presente disciplinare;
- k) per mancato rispetto dei tempi nell'attivazione del servizio di connettività per le postazioni ITS di cui all'Allegato C per le quali in sede di gara è stata offerta l'erogazione del servizio, verrà applicata una penale pari ad Euro 25,00 (25/00) per ogni giorno di ritardo oltre i termini previsti dal presente disciplinare.

#### **Art. 17 – SICUREZZA**

1. Il Concessionario è obbligato ad adempiere direttamente a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008), ed in particolare
  - a) di dare comunicazione all'Amministrazione, in applicazione D.Lgs. 81/08 e ai sensi dell'art.2, co. 1, lett.b, del nominativo del Datore di Lavoro (ovvero colui che secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione ne ha la responsabilità, in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa) e del Responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
  - b) di informare gli addetti circa le procedure, le norme comportamentali, i divieti e le limitazioni necessari per la riduzione dei rischi riportati nel "DUVRI";
  - c) verificare l'idoneità ed il corretto operato degli addetti, con riferimento alle capacità tecniche, alla formazioni ed ai requisiti eventualmente necessari per le specifiche attività.
2. L'Amministrazione concedente resta estranea ai rapporti intercorrenti tra il Concessionario ed i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo: di questo dovrà essere fatta menzione in ogni singolo contratto relativo al rapporto di lavoro, di prestazione d'opera o di servizi.

#### **Art. 18 – CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

1. Il Concessionario assume sia i rischi commerciali connessi alla redditività della gestione ed alla commercializzazione dei servizi, sia i rischi industriali connessi ai costi di esercizio ed alla gestione dell'attività di impresa.
2. Il pagamento annuale delle royalties dovute all'Amministrazione dovrà essere effettuato dal Concessionario entro il mese di maggio dell'anno successivo. Tale pagamento dovrà essere accompagnato da documentazione dalla quale risulti il fatturato complessivo derivante dai servizi erogati sulla rete dal Concessionario, così come determinati dai contratti attivati (sia con gli utenti finali sia con altri operatori che hanno richiesto accesso alla rete).
3. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso il Concessionario potrà sospendere, neanche parzialmente, le prestazioni e, comunque, delle attività previste nel Contratto.
4. Qualora il Concessionario si rendesse inadempiente a tale obbligo, il Contratto potrà essere risolto ex art. 1456 del Codice Civile, mediante semplice dichiarazione unilaterale da comunicarsi con comunicazione trasmessa tramite PEC o raccomandata A/R da parte dell'Amministrazione.
5. Fatte salve le altre disposizioni del presente documento e del contratto, la cauzione definitiva resterà vincolata fino al pagamento delle royalties per l'ultimo anno di esercizio in concessione della rete.
6. Il Concessionario, ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 e s.m., si obbliga a garantire la tracciabilità dei flussi finanziari collegati al presente appalto, utilizzando esclusivamente il conto corrente bancario dedicato, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche con l'impegno a comunicare al R.U.P. ed alla Direzione Servizi Finanziari dell'Amministrazione, ogni variazione nonché ogni eventuale inadempimento delle proprie controparti.

7. Il Concessionario si obbliga altresì ad inserire medesima clausola di tracciabilità nei contratti sottoscritti con eventuali subappaltatori e/o subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al presente appalto. Il Concessionario si impegna a dare immediata comunicazione all'Amministrazione ed alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo della Città metropolitana di Firenze, della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.
8. Le violazioni alla L. 136/2010 e s.m. comporteranno la risoluzione del contratto nonché l'applicazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 6 della suddetta Legge.
9. Il pagamento di un importo superiore al limite di legge è soggetto alla verifica di cui al D.M. 40/2008.
10. Ogni eventuale cessione di credito relativa alla presente concessione potrà effettuarsi con le modalità di cui all'art. 106, co. 13 del D.Lgs 50/2016.
11. In caso di esito negativo della verifica di regolarità contributiva e retributiva del Concessionario e dei soggetti titolari di subappalti e cottimi di cui all'art. 30, co. 5 e co. 6 del D.Lgs 50/2016 è previsto l'intervento sostitutivo dell'Amministrazione nei termini e con le modalità stabilite dall'art. 30 co. 5 e co. 6 dello stesso D.Lgs 50/2016.
12. Le proposte migliorative offerte dal concorrente in sede di gara ed oggetto di valutazione dell'offerta tecnica sono da intendersi dovute senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

#### **Art. 19 – BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE**

1. L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità nel caso che il Concessionario impieghi e/o fornisca dispositivi e/o soluzioni tecniche, di cui altri detengano la privativa. Il Concessionario è pertanto responsabile per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, ferma restando l'esclusione di responsabilità del Concessionario in merito alle modalità di utilizzo del servizio di connettività e dei dispositivi da parte dell'utenza e/o da parte di terzi, ivi compreso il contenuto o le modalità di comunicazioni trasmesse attraverso il servizio di connettività.
2. Il Concessionario assumerà l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.
3. Nell'ipotesi di azione giudiziaria, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso di fondatezza della medesima, ha facoltà di dichiarare risolto il contratto recuperando le somme versate.
4. Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o contestazione di terzi di cui al precedente comma, della quale sia venuta a conoscenza.

#### **Art. 20 – CONSEGNA / RICONSEGNA DELL'INFRASTRUTTURA DI RETE**

1. Con la firma della concessione dell'impianto il Concessionario assume la gestione della rete in oggetto nello stato e nelle condizioni in cui si trova, sia dal punto di vista strutturale, sia delle certificazioni, licenze ed autorizzazioni in essere.
2. Al momento della consegna si provvederà a redigere apposito verbale di consistenza, con l'inventario delle principali apparecchiature di telecomunicazioni ed impiantistiche, redatto in duplice copia, debitamente firmato dalle parti.
3. Alla data della consegna, il Concessionario aggiudicatario subentra al Concessionario uscente negli affitti, nelle utenze, nelle licenze per le frequenze, ed in ogni altro onere legato all'esercizio ed all'uso in concessione dell'infrastruttura di rete.
4. L'inventario delle consistenze della rete sarà aggiornato in caso di variazioni.
5. Alla riconsegna della rete verrà redatto, in contraddittorio tra le parti, nuovo verbale di consistenza, con verifica dell'inventario delle apparecchiature.
6. Qualora all'atto della riconsegna si ravvisassero danni arrecati a strutture, impianti, attrezzature dovuti ad imperizia, incuria, mancata manutenzione, questi saranno stimati e addebitati al Concessionario con detrazione dal deposito cauzionale di cui all'art. 23.

7. Il Concessionario è comunque tenuto, nel corso della gestione, all'immediato reintegro delle attrezzature che, per cause a lui riconducibili, divenissero inutilizzabili o che venissero rimossi dall'impianto.
8. Al termine della concessione il Concessionario è comunque obbligato a garantire, alle medesime condizioni e per un periodo non inferiore a 120 (centoventi) giorni, la continuità nell'esercizio della rete e nell'erogazione del servizio di connettività all'utenza.
9. Al termine della concessione le infrastrutture dovranno essere dal Concessionario trasferite, senza oneri per l'Amministrazione ed in perfetto stato di manutenzione e funzionamento, all'Amministrazione stessa o ad altro soggetto dalla stessa individuato.
10. Il Concessionario uscente è tenuto a fornire tutte le informazioni ed il supporto al nuovo soggetto individuato per la gestione della rete per consentire a quest'ultimo il subentro nella gestione della rete. In particolare, al nuovo soggetto dovranno essere consegnati, nella versione più recente ed aggiornata, tutti i documenti, i manuali, le autorizzazioni, le licenze, le configurazioni degli impianti e quant'altro necessari al corretto e regolare funzionamento della rete ed al suo esercizio secondo le prescrizioni del presente disciplinare, delle normative vigenti e delle specifiche dei costruttori dei diversi impianti costituenti al rete. Il Concessionario uscente dovrà altresì fornire l'assistenza necessaria per la riconfigurazione della rete. Il Concessionario uscente è tenuto a fornire quanto richiesto entro 45 (quarantacinque) giorni dalla comunicazione dei referenti tecnici del nuovo soggetto subentrante.
11. Fatte salve le altre disposizioni del presente documento e del contratto, la cauzione definitiva resterà vincolata fino al completamento della riconsegna della rete.

#### **Art. 21 – RESPONSABILITÀ**

1. L'Amministrazione è esclusa da ogni e qualsiasi responsabilità derivante da incidenti subiti dagli addetti alla gestione ed alla manutenzione, dagli utenti dei servizi e da eventuali prestatori d'opera.
2. Nel rispetto della normativa vigente, il Concessionario, sotto la propria responsabilità, potrà avvalersi di società o ditte esterne per l'espletamento delle attività di gestione e manutenzione della rete.
3. Il Concessionario è obbligato ad adottare tutte le misure di sicurezza ed antinfortunistiche ed ogni altro accorgimento al fine di evitare rischi o danni a persone, cose o animali.
4. Il Concessionario risponde dei danni comunque e da chiunque causati agli immobili, impianti, attrezzature costituenti la rete oggetto della concessione ed esonera espressamente, senza alcuna riserva, l'Amministrazione da ogni e qualsiasi responsabilità ed assume pienamente ed incondizionatamente l'onere della responsabilità civile e penale verso terzi.
5. Il Concessionario è diretto responsabile di tutte le eventuali conseguenze amministrative, penali e civili che dovessero derivare a seguito di danni subiti da persone o cose per l'errato uso degli impianti tecnologici.
6. Il Concessionario può esercitare il diritto di rivalsa, informando i competenti uffici dell'Amministrazione, nei confronti di chiunque provochi danni materiali all'infrastruttura di rete, a persone o cose.

#### **Art. 22 – COPERTURE ASSICURATIVE**

1. Il Concessionario è obbligato a stipulare singole e specifiche polizze assicurative per
  - a) Responsabilità Civile per danni a persone e/o a cose a tutela dei rischi derivanti dall'espletamento delle attività e dei servizi oggetto del presente capitolato con i seguenti massimali minimi:
    - i. Responsabilità Civile verso Terzi (RCT), con massimale almeno pari ad Euro 3.000.000,00 unico per sinistro;
    - ii. Responsabilità Civile verso prestatori d'Opera (RCO) per danni verso i Prestatori d'Opera con massimale almeno pari ad Euro 3.000.000,00 unico per sinistro;
  - b) C.A.R. (Contractor's All Risks), con massimale almeno pari ad Euro 500.000,00 unico per sinistro. La polizza dovrà prevedere esplicitamente l'efficacia delle garanzie per i seguenti rischi:
    - i. danni a cose altrui derivanti da incendio, esplosione o scoppio di cose dell'Assicurato o da lui detenute e/o gestite;
    - ii. danni ai locali e alle cose trovantesi nell'ambito di esecuzione dei servizi e/o lavori;
    - iii. danni arrecati alle cose in consegna e custodia, esclusi i danni da furto.

- c) furto su beni mobili e immobili di proprietà dalla Città Metropolitana di Firenze con minimo massimale assicurato a primo rischio assoluto per evento Euro 100.000,00 e garanzia guasti da ladri con minimo massimale a primo rischio assoluto per evento pari a Euro 25.000,00;
  - d) in nome e per conto dell'Amministrazione concedente, per Rischio Incendio con i seguenti valori: per beni mobili e attrezzature Euro 100.000,00 per evento e per ricostruzione a nuovo Euro 150.000,00 per evento;
2. Il Concessionario è inoltre tenuto a dimostrare che per la sua attività dispone di una copertura assicurativa per i danni a terzi da violazione delle norme in materia di privacy.
  3. I contratti assicurativi dovranno avere efficacia per l'intero periodo di durata della concessione ed una fotocopia autentica dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali ed eventuali integrative od aggiuntive) dovrà essere depositata presso l'Amministrazione, prima dell'inizio del servizio, al fine di raccogliere il preventivo benestare. Il Concessionario si impegna inoltre a fornire per tempo all'Amministrazione una copia quietanzata dei documenti (atti di quietanza / appendici contrattuali) comprovanti i successivi rinnovi annuali (o per rate di durata inferiore) sino alla definitiva scadenza.
  4. Si precisa che la stipula delle predette polizze viene richiesta esclusivamente per una maggiore tutela dell'Amministrazione appaltante e degli utenti del servizio, pertanto l'eventuale inoperatività totale o parziale delle coperture non esonererà in alcun modo il Concessionario dalle responsabilità di qualsiasi genere eventualmente ad esso imputabili ai sensi di legge, lasciando in capo allo stesso la piena soddisfazione delle pretese dei danneggiati. L'Amministrazione sarà quindi tenuta indenne per eventuali danni non coperti dalle polizze assicurative ed inoltre le eventuali franchigie e/o scoperti non potranno in nessun caso essere opposti ai danneggiati.

#### **Art. 23 – GARANZIA DEFINITIVA**

1. A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti con la concessione, per la sottoscrizione del contratto il Concessionario è tenuto a costituire una "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'art. 103, co. 2 e 3 del D.Lgs. 50/2016, e con le previsioni espresse di cui al co. 4 del medesimo articolo, per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale.
2. La garanzia può essere utilizzata dall'Amministrazione anche in caso di mancati pagamenti relativi ad oneri, permessi e tasse riguardanti il funzionamento della rete e attività connesse, così come per l'addebito di eventuali penali.
3. La garanzia deve essere integrata ogni volta che l'Amministrazione proceda alla sua escussione, anche parziale, ai sensi della presente concessione.
4. Detta cauzione rimane vincolata fino al termine degli effetti della concessione e potrà essere svincolata solo con comunicazione da parte del servizio competente dell'Amministrazione.

#### **Art. 24 – CESSIONE CONTRATTO, CAUSE DI RISOLUZIONE E RECESSO**

1. In conformità a quanto disposto dall'art. 105 del D.Lgs 50/2016, il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità, salvo quanto previsto dall'art 106 dello stesso D.Lgs 50/2016.
2. Si dà luogo alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile nei seguenti casi:
  - a) per quanto previsto all'art. 108, co.1 e co. 2 del D.Lgs 50/2016;
  - b) in caso di transazioni finanziarie, relative a tutte le attività di cui al presente contratto, non effettuate in ottemperanza agli obblighi previsti dalla L. 136/2010;
  - c) in caso di cessione del contratto, in tutto o in parte;
  - d) in caso di subappalto non autorizzato;
  - e) in caso di violazione dei Codici di comportamento di cui al successivo art. 11.
  - f) in caso di violazione dell'art. 53, co. 16-ter del D.lgs 165/2001 (attività successiva alla cessazione del rapporto di lavoro – pantouflage o revolving doors);
  - g) in caso di sopravvenuta carenza dei requisiti generali e speciali;
  - h) negli ulteriori casi previsti dal presente capitolato (art. 6, co. 7; art.8, co. 9; art. 9, co. 6)
3. Le cause di risoluzione del contratto per grave inadempimento, grave irregolarità e ritardo, nonché le modalità procedurali sono disciplinate e individuate nei relativi articoli del D.Lgs 50/2016.
4. L'Amministrazione si riserva, ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs 50/2016, la facoltà di recedere dal contratto in qualunque tempo, previo pagamento delle somme dovute per legge. È fatto divieto al Concessionario di recedere dal contratto.

### **Art. 25 – CONTROVERSIE**

1. In caso intervengano controversie nell'esecuzione del presente contratto o connesse allo stesso, trova applicazione la parte VI, titolo I "Contenzioso" del D.Lgs 50/2016, con esclusione dell'arbitrato. Qualora non venga raggiunto un accordo, per la definizione delle controversie è competente il Foro di Firenze.

### **Art. 26 – SPESE CONTRATTUALI E REGISTRAZIONE**

1. Tutte le spese inerenti e conseguenti al contratto a carico del Concessionario.
2. Agli effetti fiscali il contratto verrà assoggettato all'imposta di registro in misura fissa (ai sensi dell'art. 11, Tariffa parte prima, del T.U. approvato con DPR n. 131/1986) e all'imposta di bollo in misura forfettaria sul contratto originale e sugli allegati non soggetti a bollo fin dall'origine.

### **Art. 27 – CODICI DI COMPORTAMENTO**

1. Il Concessionario dovrà attenersi, personalmente e tramite i propri collaboratori a qualsiasi titolo, agli obblighi di condotta, per quanto compatibili, previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165" e dal Codice adottato dalla Città Metropolitana di Firenze che dichiara di conoscere ed accettare. La violazione degli obblighi derivanti dai citati Codici di comportamento comporta la risoluzione del contratto. Il Codice di comportamento della Città Metropolitana, adottato con deliberazione della Giunta Provinciale n. 176 del 20 dicembre 2013, è consultabile al seguente indirizzo: <http://www.cittametropolitana.fi.it/amministrazione-trasparente-2/codici-di-comportamento-e-disciplinari/>

### **Art. 28 – TUTELA DATI PERSONALI**

1. Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, per quanto attiene i dati personali, l'Amministrazione informa il Concessionario che i dati personali sono acquisiti e trattati esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti in materia.
2. Titolare del trattamento dei dati personali è la Città Metropolitana di Firenze, il responsabile del trattamento è il Dirigente della Direzione Risorse Finanziarie e Sistemi Informativi, ed il responsabile della protezione dei dati (RDP) è il Dott. Cini Otello (tel: 0552760756; posta-e: [rdprivacy@cittametropolitana.fi.it](mailto:rdprivacy@cittametropolitana.fi.it)).