



Ministero per i Beni e le Attività Culturali
Direzione Regionale per i Beni Culturali
e Paesaggistici del Piemonte

 **La Venaria Reale**



 **REGIONE
PIEMONTE**

SERVIZIO PER LA FORNITURA DELLA CONNETTIVITA' INTERNET A LARGA BANDA E PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI DEL COMPLESSO DELLA REGGIA DI VENARIA REALE



TAV.
CSA

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: Arch. Maurizio Reggi

PROGETTAZIONE: Ing. Giorgio Ruffino

Venaria Reale, 04/03/2021

Rev. 01

**SERVIZIO PER LA FORNITURA DELLA CONNETTIVITA' INTERNET A LARGA BANDA
E PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI
DEL COMPLESSO DELLA REGGIA DI VENARIA REALE**

Capitolato Speciale d'Appalto – NORME TECNICHE

SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	2
2	CARATTERISTICHE DELLA CONNESSIONE DATI.....	2
2.1	AUMENTI DI BANDA INTERNET SU RICHIESTA	3
2.2	SLA RELATIVI ALLA CONNESSIONE INTERNET	3
3	STRUTTURA DEL SISTEMA WIFI.....	4
3.1	GESTIONE E PERSONALIZZAZIONE DEL CAPTIVE PORTAL	5
3.1.1	PERSONALIZZAZIONE DELLA HOME PAGE DEL CAPTIVE PORTAL.....	5
3.2	MODALITÀ DI AUTENTICAZIONE AL CAPTIVE PORTAL.....	6
3.3	GESTIONE E PERSONALIZZAZIONE DEGLI ACCESSI AZIENDALI E GUEST	8
3.4	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA WIFI.....	9
3.5	INTERVENTI STRAORDINARI SULLA RETE WIFI	10
3.6	SLA PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI.....	10
4	DURATA CONTRATTUALE	11
5	FATTURAZIONE.....	11
6	QUADRO ECONOMICO.....	12
7	SICUREZZA E BENESSERE ORGANIZZATIVO E PROFESSIONALE DEL PERSONALE AI SENSI DEL D.LGS.81/08.....	14
8	PENALI	14
9	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	15
10	NORME DI COMPORTAMENTO	16
11	INFORMATIVA PRIVACY.....	18

1 INTRODUZIONE

La maggior parte delle attività al giorno d'oggi hanno la necessità di una connessione verso internet. In particolare per il Complesso della Reggia di Venaria Reale la connessione internet a banda larga è indispensabile per le attività museali, amministrative e di ticketing.

In questo importante complesso museale è stato inoltre installato un sistema WIFI che, attraverso la connessione a larga banda, garantisce l'accesso ad internet gratuito agli utenti che si registrano al Captive Portal. Attraverso il WIFI i dipendenti del Consorzio delle Residenze Reali Sabaude possono accedere alle risorse aziendali e/o ad internet. Il servizio WiFi, oltre ad essere uno supporto fondamentale per l'operatività aziendale e la fruibilità del museo, è anche diventato un strumento importante per la conoscenza e la fidelizzazione dei visitatori.

2 CARATTERISTICHE DELLA CONNESSIONE DATI

Il Consorzio delle Residenze Reali Sabaude intende eseguire una ricerca di mercato per la fornitura di una connessione internet, comprensiva degli apparati necessari al tipo di collegamento fra la propria Control Room e la centrale dell'operatore (Appaltatore).

La connessione internet oggetto del presente appalto, fornita mediante un link in fibra ottica oppure WiFi con frequenza licenziata, dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- Banda: 300 Mbps simmetrici in upload e download
- BMG: 80% GARANTITO
- 16 indirizzi ip pubblici.

L'Appaltatore dovrà suddividere la banda internet ed i 16 pubblici in sottoclassi, secondo le indicazioni del Responsabile del Settore ICT, al fine garantire la

continuità dei servizi aziendali attuali e possibili sviluppi futuri.

2.1 AUMENTI DI BANDA INTERNET SU RICHIESTA

In caso di necessità la Committenza potrà richiedere all'Appaltatore un'offerta per l'ampliamento temporaneo della banda internet secondo quanto segue:

- incremento di banda con tagli di 100 Mbps fino ad un massimo di 1 Gbps simmetrici
- durata minima dell'incremento di banda: 3 giorni solari e consecutivi
- tempo minimo di preavviso per l'incremento di banda: 5 giorni lavorativi

In caso di accettazione dell'offerta, l'Appaltatore dovrà coordinarsi con il Responsabile del Settore ICT e Gestione Impianti e seguire le indicazioni che gli verranno fornite. Anche gli importi per gli interventi straordinari dovranno mantenere lo sconto offerto in fase di gara.

La Committenza si riserva comunque la facoltà di affidare ad altra ditta nuove forniture per link internet anche temporanei, al fine di soddisfare le proprie necessità senza che l'Appaltatore abbia nulla a pretendere.

2.2 SLA RELATIVI ALLA CONNESSIONE INTERNET

La ditta appaltatrice dovrà indicare alla Committenza il numero telefonico, la mail oppure l'indirizzo internet del portale al quale segnalare il disservizio riscontrato con disponibilità dal lunedì alla domenica H24 festivi compresi.

Tempi di intervento minimi:

- presa in carico della chiamata: 1 ora
- intervento da remoto entro 4 ore dall'apertura del ticket
- interventi on-site entro le 8 ore successive all'intervento da remoto, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, 7 giorni su 7, festivi compresi.

**SERVIZIO PER LA FORNITURA DELLA CONNETTIVITA' INTERNET A LARGA BANDA
E PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI
DEL COMPLESSO DELLA REGGIA DI VENARIA REALE**

Capitolato Speciale d'Appalto – NORME TECNICHE

3 STRUTTURA DEL SISTEMA WIFI

L'appaltatore dovrà inoltre eseguire la gestione, l'assistenza e la manutenzione del sistema WIFI installato presso il Complesso monumentale della Reggia di Venaria Reale costituito da:

Tipologia	Marca	Modello		Power injector	Quantità
ACCESS POINT	Ruckus	R710		Si	10
ACCESS POINT	Ruckus	R600		Sì	9
ACCESS POINT	Ruckus	R500		Sì	8
ACCESS POINT	Ruckus	T301S		Sì	3
ACCESS POINT	Microtik	wAP Ac	6.38.7	Sì	1
ACCESS POINT	Microtik	RB433	6.1	Sì	4
ACCESS POINT	Microtik	RB411L	6.1	Sì	2
ACCESS POINT	Microtik	SXT 2	6.32.3	Sì	1
ACCESS POINT	Microtik	RB411AR	6.1	Sì	2
ROUTER	Microtik	RB450G	6.32.3		9
ROUTER	Microtik	RB450G	6.32.4		2
ROUTER	Microtik	RB3011UiAS	6.36.4		1
ROUTER	Microtik	CCE1036-12G-4S	6.36.4		1
ROUTER	Microtik	RB2011UiAS	6.32.3		1

Gli apparati WIFI sopraelencati sono collegati a switch HP aziendali, non compresi in appalto, integrati in una rete il cui centro stella e gli apparati di connessione verso internet sono installati presso la Control Room della Reggia di Venaria Reale.

3.1 GESTIONE E PERSONALIZZAZIONE DEL CAPTIVE PORTAL

L'appaltatore dovrà eseguire la gestione e la personalizzazione del Captive Portal garantendone le seguenti funzionalità minime:

- permettere la connessione ad almeno 2000 utenti contemporanei tramite un solo gateway;
- multilingua: il portale e le relative personalizzazioni dovranno essere tradotte anche in Inglese;
- permettere di intercettare e gestire il traffico utente nelle varie fasi di utilizzo del servizio al fine di essere anche un efficace strumento di Marketing
- garantire che il sistema sia aperto e permette di inserire informazioni e contenuti in diversi punti della procedura di accesso alla rete WIFI ed Internet (dalle fasi di login, alla navigazione stessa), fornendo massima visibilità ai contenuti informativi che la Committenza potrà decidere di pubblicare.
- assicurare il pieno rispetto delle normative di tracciamento degli accessi (anche in risposta ad eventuali indagini dell'autorità giudiziaria nei contesti di WiFi pubblico).

Si precisa che eventuali costi di attivazione e di personalizzazione del servizio di Captive Portal dovranno essere compresi nell'importo del canone mensile.

3.1.1 PERSONALIZZAZIONE DELLA HOME PAGE DEL CAPTIVE PORTAL

L'appaltatore dovrà garantire almeno l'attuale personalizzazione della home page del Captive Portal e le indicazioni di seguito elencate:

Pagina di registrazione dell'utente

Ogni utente che desidera accedere ad internet mediante il sistema WIFI della Committenza dovrà selezionare la rete con SSID Reggia-WiFi.

Successivamente all'apertura del browser dovrà immediatamente essere indirizzato all'URL del Captive Portal per inserimento delle proprie credenziali (user e password) che consentiranno l'accesso ad internet. In caso l'utente non sia in possesso delle credenziali, all'interno della stessa pagina del Captive Portal dovrà potersi registrare inserendo almeno i seguenti dati:

- Nome
- Cognome
- Numero di telefono cellulare
- Indirizzo mail
- Consenso o meno all'inserimento in una mail list di documenti promozionali della Reggia di Venaria Reale e delle Residenze Sabaude.

Il Captive Portal dovrà pertanto essere personalizzato secondo le necessità della Committenza e dovrà essere uno strumento di autenticazione, marketing ed analytics che permetta di autenticare, di mantenere traccia degli utenti connessi al sistema e di fornire degli strumenti applicativi per attività di profilazione di marketing, etc..

3.2 MODALITÀ DI AUTENTICAZIONE AL CAPTIVE PORTAL

I fruitori del Complesso della Reggia di Venaria Reale, dopo aver selezionato l'SSID della rete WiFi Pubblica denominata Reggia-WiFi, dovranno essere automaticamente indirizzati alla pagina web del Captive Portal e potranno accedere ad internet solo dopo aver eseguito una delle seguenti procedure di autorizzative:

- autenticazione attraverso user name e password: l'utente dopo essersi registrato compilando un format predefinito dalla Committenza, dovrà digitare le credenziali inviate in automatico dal sistema di autenticazione alla propria mail o tramite SMS al numero di telefono che ha digitato in fase di registrazione. Tali credenziali avranno durata annuale e permetteranno

**SERVIZIO PER LA FORNITURA DELLA CONNETTIVITA' INTERNET A LARGA BANDA
E PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI
DEL COMPLESSO DELLA REGGIA DI VENARIA REALE**

Capitolato Speciale d'Appalto – NORME TECNICHE

la navigazione per un tempo pari ad 1 ora. Dopo tale tempo l'utente dovrà nuovamente riaccedere al Captive Portal ed inserire nuovamente le proprie credenziali. Il tempo di navigazione è di 1 ora per ogni accesso, salvo diverse indicazioni che la Committenza potrà fornire all'Appaltatore durante il periodo di validità del presente appalto;

- autenticazione tramite Social: l'utente potrà accedere al Captive Portal autenticandosi tramite il proprio account Social Network e successivamente potrà avere l'accesso ad internet attraverso la rete WiFi. All'atto della registrazione, il Social Network passerà al Captive Portal un insieme di dati base (differenti da Social Network a Social Network, ma generalmente comprendente il nome e cognome se disponibile, il nickname social, genere, indirizzo email, nazionalità ecc); I Social Network che dovranno essere supportati sono Facebook, Twitter*, Google, LinkedIn, Instagram; Il tempo di navigazione è di 1 ora per ogni accesso, salvo diverse indicazioni che la Committenza potrà fornire durante il periodo di validità del presente appalto.

Al responsabile del Settore ICT e Gestione Impianti della Committenza dovranno essere fornite le credenziali di accesso al pannello di controllo del software di gestione del Captive Portal (raggiungibile tramite internet) affinché possa modificare in autonomia i principali parametri che regolano il servizio per gli utenti guest (modalità di autenticazione, tempo di navigazione, banda, etc), analizzare i dati di utilizzo del servizio (numero e tipologia di utenti, frequenza di accesso, traffico generato, etc.), raccogliere i contatti degli utenti ed eventualmente organizzare campagne di marketing e/o informative.

3.3 GESTIONE E PERSONALIZZAZIONE DEGLI ACCESSI

AZIENDALI E GUEST

In appalto è previsto il mantenimento e l'assistenza delle reti WIFI (SSID) attualmente utilizzate: una rete pubblica, una rete aziendale ed alcune reti guest che potranno essere configurate in base alle esigenze della Committenza.

Queste ultime dovranno avere l'accesso ad internet tramite inserimento di credenziali pre-assegnate dalla Committenza senza accesso al Captive Portal.

In particolare attraverso l'SSID aziendale, dedicato all'uso interno dei dipendenti della Committenza, gli utenti dovranno accedere alle risorse WiFi con la modalità di autenticazione prevista dalle policy aziendali di seguito indicata e successivamente essere reindirizzati, tramite il router presente presso la Control Room, alla rete aziendale.

La modalità di autenticazione all'SSID della rete aziendale dovrà essere basata sullo standard WPA2: l'SSID avrà una chiave pre-condivisa che sarà usata per cifrare il traffico, in questo modo solo chi sarà in possesso di questa chiave potrà accedere alla risorsa WiFi.

Durante lo svolgimento del servizio potranno essere prese in considerazione altre modalità di accesso alle risorse WiFi, al fine di garantire una migliore e più sicura gestione degli accessi sia per la rete aziendale che per quelle guest.

Per gli utenti aziendali e guest la ditta appaltatrice dovrà mettere a disposizione della Committenza un'interfaccia web di gestione, con la quale il Responsabile ICT potrà configurare autonomamente le credenziali necessarie a utenti aziendali e guest per all'accesso ad internet.

Gli utenti aziendali e guest dovranno inserire queste credenziali al momento dell'accesso all'SSID a loro assegnato. Il traffico di tali SSID sarà trasportato fino all'accesso ad Internet attraverso VLAN, configurate sugli apparati di rete della Committenza non compresi nell'appalto, dedicate e differenziate rispetto a quelle in uso per gli altri servizi.

3.4 ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA WIFI

In appalto è prevista la manutenzione All Risk e l'assistenza tecnica Full Service per la configurazione della reti WiFi (massimo 6 SSID fra i quali quello pubblico, aziendale, guest), degli access point e dei router indicati nei paragrafi precedenti. In particolare, in caso di guasto di un apparato compreso in appalto la ditta, dopo averlo comunicato al responsabile tecnico della Committenza, dovrà sostituirlo con uno nuovo di pari caratteristiche funzionali ed estetiche. Il costo dell'intervento (manodopera, mezzi, attrezzature e parti di ricambio) è compreso nel canone di manutenzione All Risk previsto in appalto. La ditta dovrà pertanto avere tutte le dotazioni per poter intervenire in autonomia e ripristinare il corretto funzionamento del sistema WiFi, compresa la sostituzione degli eventuali apparati guasti con altri identici a quelli in appalto, o in alternativa del medesimo produttore ma con caratteristiche superiori, nel minor tempo possibile al fine di garantire la continuità del servizio. In caso d'impossibilità di un immediato ripristino di un apparato guasto, l'Appaltatore dovrà installare un apparato temporaneo ("muletto") a proprie spese al fine di garantire comunque il servizio WIFI nell'area interessata.

La ditta attraverso un proprio software di management, dovrà monitorare e gestire gli apparati installati presso il Complesso della Reggia di Venaria Reale, garantendo la continuità del servizio WiFi ed intervenendo immediatamente a fronte di un guasto o di un malfunzionamento di uno di essi. In particolare, compreso nel canone di Assistenza Full Service e manutenzione All Risk, l'Appaltatore dovrà gestire gli access point Ruckus attraverso un proprio controller: attualmente il firmware degli AP Ruckus permette la gestione degli stessi solamente se tramite controller. La migrazione degli apparati WIFI dall'attuale fornitore al nuovo Appaltatore dovrà essere eseguita con un disservizio non superiore a 24 ore solari e continuative. Il canone per tale servizio verrà pagato a partire dal mese successivo alla migrazione degli apparati previa esecuzione delle verifiche eseguite dal responsabile del Settore ICT della Committenza.

La ditta dovrà provvedere all'aggiornamento periodico dei firmware e del sistema di gestione e degli apparati compresi in appalto.

La ditta dovrà garantire il pieno rispetto delle normative di tracciamento degli accessi, anche in risposta ad eventuali indagini dell'autorità giudiziaria.

3.5 INTERVENTI STRAORDINARI SULLA RETE WIFI

In appalto è prevista la possibilità che la Committenza richieda all'Appaltatore l'esecuzione di interventi straordinari, come ad esempio l'installazione di nuovi apparati della stessa tipologia di quelli compresi in appalto in zone non coperte dal segnale WiFi.

In tal caso la ditta Appaltatrice dovrà eseguire un'offerta economica ed attendere l'approvazione del Responsabile del Settore ICT e Gestione Impianti della Committenza.

La Committenza si riserva comunque la facoltà di affidare ad altra ditta le attività di manutenzione straordinaria: in tal caso l'Appaltatore dovrà comunque garantire l'assistenza e la presa in carico dei nuovi apparati senza nulla pretendere.

3.6 SLA PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI

La ditta appaltatrice dovrà indicare alla Committenza il numero telefonico, la mail oppure l'indirizzo internet del portale al quale segnalare il disservizio riscontrato con disponibilità dal lunedì alla domenica H24 festivi compresi.

La ditta dovrà monitorare con continuità gli apparati facenti parte del sistema WiFi descritto in precedenza ed in caso di mal funzionamento dovrà:

- contattare telefonicamente ed inviare una mail al responsabile tecnico della Committenza indicandogli l'apparato riscontrato guasto e la zona interessata dallo stesso;
- concordare con il responsabile tecnico le eventuali attività da eseguire in campo.

Dovranno essere rispettate almeno le seguenti tempistiche:

- disponibilità del servizio per la segnalazione di un guasto tramite telefonata, invio di mail o tramite l'apertura di un ticket sul portale dell'Appaltatore: dal lunedì alla domenica H24, festivi compresi.
- presa in carico della chiamata: un'ora;
- risoluzione entro 4 ore in caso di non necessità di un intervento in loco (da remoto);
- interventi on-site di un tecnico specializzato entro le 8 ore successive all'intervento da remoto, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, 7 giorni su 7, festivi compresi.

4 DURATA CONTRATTUALE

Il contratto avrà durata ANNUALE a decorrere dalla data di inizio dell'appalto indicata al momento della firma, con la possibilità di rinnovo per un ulteriore anno a discrezione della Committenza ed alle medesime condizioni.

5 FATTURAZIONE

La fatturazione sarà mensile ed il pagamento a 60 giorni dalla data di ricevimento fattura.

**SERVIZIO PER LA FORNITURA DELLA CONNETTIVITA' INTERNET A LARGA BANDA
E PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI
DEL COMPLESSO DELLA REGGIA DI VENARIA REALE**

Capitolato Speciale d'Appalto – NORME TECNICHE

6 QUADRO ECONOMICO

CONTRATTO ANNUALE

A1	CANONE ANNUALE A CORPO PER LA CONNESSIONE INTERNET CON BANDA DI 300 MBPS SIMMETRICI BMG AL 80% CON 16 IP PUBBLICI ED IL NOLEGGIO DEGLI APPARATI NECESSARI AL COLLEGAMENTO FRA LA SEDE DELLA COMMITTENZA E LA CENTRALE DI DISTRIBUZIONE DELL'APPALTATORE.	€ 19.536,00
A2	CANONE ANNUALE PER LA MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA DEL CAPTIVE PORTAL CON COSTI DI ATTIVAZIONE, UN GATEWAY E 2000 UTENTI COMTEMPORANEI	€ 2.580,00
A3	CANONE ANNUALE PER LA MANUTENZIONE ALL RISK ED ASSISTENZA TECNICA FULL SERVICE DEL SISTEMA WIFI	€ 4.800,00
B1	ONERI SICUREZZA D.LGS N.81 DEL 09/04/2008 SU (A2 + A3) NON SOGGETTI A RIBASSO D'ASTA	€ 50,00
	TOTALE IMPORTO A CORPO	€ 26.966,00

**SERVIZIO PER LA FORNITURA DELLA CONNETTIVITA' INTERNET A LARGA BANDA
E PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI
DEL COMPLESSO DELLA REGGIA DI VENARIA REALE**

Capitolato Speciale d'Appalto – NORME TECNICHE

OPZIONE PER UN'ULTERIORE ANNUALITA'

A1	CANONE ANNUALE A CORPO PER LA CONNESSIONE INTERNET CON BANDA DI 300 MBPS SIMMETRICI BMG AL 80% CON 16 IP PUBBLICI ED IL NOLEGGIO DEGLI APPARATI NECESSARI AL COLLEGAMENTO FRA LA SEDE DELLA COMMITTENZA E LA CENTRALE DI DISTRIBUZIONE DELL'APPALTATORE.	€ 19.536,00
A2	CANONE ANNUALE PER LA MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA DEL CAPTIVE PORTAL CON COSTI DI ATTIVAZIONE, UN GATEWAY E 2000 UTENTI COMTEMPORANEI	€ 2.580,00
A3	CANONE ANNUALE PER LA MANUTENZIONE ALL RISK ED ASSISTENZA TECNICA FULL SERVICE DEL SISTEMA WIFI	€ 4.800,00
B1	ONERI SICUREZZA D.LGS N.81 DEL 09/04/2008 SU (A2 + A3) NON SOGGETTI A RIBASSO D'ASTA	€ 50,00
	TOTALE IMPORTO A CORPO	€ 26.966,00

L'aggiudicazione avverrà con il criterio del MASSIMO RIBASSO.

7 SICUREZZA E BENESSERE ORGANIZZATIVO E PROFESSIONALE DEL PERSONALE AI SENSI DEL D.Lgs.81/08

La ditta appaltatrice dovrà eseguire le attività contrattuali nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.) e con dipendenti in regola con le assunzioni a norma delle vigenti leggi e regolarmente iscritti presso l'INAIL e l'INPS

In modo particolare il personale addetto all'effettuazione del servizio dovrà essere portato a conoscenza, addestrato e formato sulle modalità e sulle specifiche del servizio richiesto. Il personale dovrà altresì avere consapevolezza dell'ambiente nel quale è chiamato ad operare e delle particolari circostanze a cui dovrà far fronte. Sempre per garantire il livello più ottimale di tutela della salute dei lavoratori la ditta appaltatrice dovrà stilare specifiche modalità operative di sicurezza per ogni singolo impianto e procedere all'integrazione del proprio Documento di Valutazione dei Rischi Aziendale.

La ditta appaltatrice deve inoltre, sempre allo scopo di tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori, utilizzare macchine ed attrezzature che rispettino tutte le norme nonché le indicazioni di sicurezza previste dai fabbricanti.

8 PENALI

Mancato rispetto della BMG pari a 80%: il caso si accerti tramite speedtest che la banda disponibile non rispetti il valore di 80% della banda massima prevista a contratto, la committenza potrà detrarre 1/10 del canone mensile dalla fattura successiva al mese in cui è stata riscontrata l'inadempienza contrattuale. L'inadempienza verrà comunicata tramite mail al referente della ditta appaltatrice.

Mancata presa in carico della segnalazione di guasto: la Committenza potrà detrarre 1/10 del canone mensile dalla fattura successiva al mese in cui è stata riscontrata l'inadempienza contrattuale. L'inadempienza verrà comunicata tramite mail al referente della ditta appaltatrice.

Mancata risoluzione della segnalazione di guasto entro 8 ore successive ai tempi degli SLA precedentemente indicati: la Committenza potrà detrarre 1/8 del canone mensile dalla fattura successiva al mese in cui è stata riscontrata l'inadempienza contrattuale. L'inadempienza verrà comunicata tramite mail al referente della ditta appaltatrice

Mancato invio del tecnico specializzato in caso di guasto entro 12 ore successive ai tempi degli SLA precedentemente indicati: la Committenza potrà detrarre 1/6 del canone mensile dalla fattura successiva al mese in cui è stata riscontrata l'inadempienza contrattuale. L'inadempienza verrà comunicata tramite mail al referente della ditta appaltatrice.

9 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La Committenza, nei casi previsti di seguito, può procedere alla risoluzione del contratto d'appalto senza che la ditta appaltatrice possa pretendere risarcimenti od indennizzi di alcun genere:

- a) inosservanza reiterata, per tre volte durante il periodo di validità del contratto d'appalto, delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi contrattuali non eliminata a seguito di diffida formale da parte della Committenza;
- b) arbitraria e ingiustificata interruzione o sospensione, da parte della Ditta appaltatrice, del servizio oggetto di appalto non dipendente da causa di forza maggiore;

- c) situazioni di fallimento, di liquidazione, di concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente;
- d) frode o grave negligenza nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali;
- e) sopravvenute cause di esclusione;
- f) sopravvenuta condanna definitiva del legale rappresentante per un reato contro la pubblica amministrazione;
- g) accertato inadempimento degli obblighi contributivi ed assicurativi nei confronti del personale;
- h) reiterato mancato rispetto dei tempi di intervento on-site: nel caso in cui, in seguito ad una chiamata di intervento, la ditta appaltatrice non invii il tecnico specializzato per un intervento on-site entro 8 ore per un numero di tre volte durante il periodo di validità del contratto o che il ritardo di un intervento superi le 24 ore. In tal caso la risoluzione del contratto sarà in danno e all'Appaltatore saranno addebitate tutte le spese sostenute dalla Committenza.

10 NORME DI COMPORTAMENTO

- 1) Prima di eseguire qualsiasi intervento il personale tecnico dell'Appaltatore dovrà essere accreditato presso la Reception e/o presso la Control Room della Reggia di Venaria. Dovranno essere fornite le seguenti informazioni:
 - generalità del personale tecnico che eseguirà l'intervento
 - documento di riconoscimento valido
 - tesserino aziendale
- 2) Segnalare alla Control Room l'inizio degli interventi e la presenza degli addetti e dei mezzi all'interno del Complesso delle Reggia di Venaria Reale;

**SERVIZIO PER LA FORNITURA DELLA CONNETTIVITA' INTERNET A LARGA BANDA
E PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI
DEL COMPLESSO DELLA REGGIA DI VENARIA REALE**

Capitolato Speciale d'Appalto – NORME TECNICHE

- 3) Divieto assoluto di fumare all'interno di tutti i locali;
- 4) Obbligo di ottemperare alle disposizioni specificatamente previste dalla vigente normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre il personale tecnico che interverrà sugli impianti oggetto dell'appalto dovrà essere qualificato secondo le più recenti normative legislative e tecniche;
- 5) Rispetto delle normative vigenti in campo ambientale applicabili alle attività oggetto dell'appalto;
- 6) Divieto di aprire i quadri elettrici e di operare su quadri elettrici aperti non appartenenti agli impianti elevatori;
- 7) Custodia delle attrezzature e dei materiali necessari per l'esecuzione dei lavori, completamente a cura e rischio dell'Appaltatore che dovrà provvedere alle relative incombenze;
- 8) Introduzione di materiali e/o attrezzature pericolose subordinata a preventiva autorizzazione;
- 9) Obbligo di informare tempestivamente il Responsabile del Settore ICT in caso di anomalie riscontrate nell'ambiente di lavoro;
- 10) Accesso agli edifici limitato esclusivamente alle zone interessate ai lavori commissionati;
- 11) Divieto di utilizzare gli ascensori per il trasporto dei materiali se non con esplicita autorizzazione del Responsabile tecnico della Committenza;
- 12) Divieto di depositare attrezzature e/o materiali in corrispondenza di vie di fuga, di passaggio ed uscite di sicurezza;
- 13) Divieto di ostacolare l'accesso o la visibilità alle attrezzature di emergenza incendio ed alla cartellonistica di sicurezza;
- 14) La Committenza ha facoltà di effettuare sopralluoghi durante lo svolgimento dei lavori intervenendo qualora non si riscontrino le garanzie di sicurezza;
- 15) Divieto di usare **in caso di emergenza** gli ascensori;

- 16) A lavori ultimati la zona interessata deve essere sgombra e libera da macchinari, materiali di risulta, rottami da smaltire a carico dell'Appaltatore secondo la vigente normativa.
- 17) Divieto di utilizzare mezzi di trasporto di persone o cose all'interno dei Giardini senza autorizzazione del competente responsabile della Committenza.

11 INFORMATIVA PRIVACY

Il Regolamento UE 2016/679 del parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito per brevità semplicemente "GDPR"), prevede la tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali. Nel rispetto della normativa indicata e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali (D. lgs. 196/2003 come modificato dal D. lgs. 101/2018), tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela forniti dai partecipanti al bando di gara.

Il CONSORZIO DELLE RESIDENZE REALI SABAUDE (di seguito "Conorzio"), in qualità di "Titolare" del trattamento, ai sensi dell'articolo 13 del GDPR, pertanto, Le fornisce le seguenti informazioni:

Titolare del Trattamento:

Il titolare del trattamento è il CONSORZIO DELLE RESIDENZE REALI SABAUDE con sede legale in Piazza della Repubblica 4 - 10078 Venaria Reale (TO), CF 97704430012 e P.IVA 09903230010 nella persona del legale rappresentante protempore.

Tipologia di dati trattati:

I dati personali trattati sono riconducibili a tali categorie:

- **Dati Comuni:** dati anagrafici, documento identità, dati di contatto, dati economico-finanziari, reddituali, fiscali, curriculum vitae, dati di carriera.
- **Dati Giudiziari:** dati in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato, certificazione antimafia.

**SERVIZIO PER LA FORNITURA DELLA CONNETTIVITA' INTERNET A LARGA BANDA
E PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI
DEL COMPLESSO DELLA REGGIA DI VENARIA REALE**

Capitolato Speciale d'Appalto – NORME TECNICHE

Finalità del trattamento:

Tali dati vengono trattati esclusivamente per lo svolgimento della procedura di selezione del contraente, in particolare in adempimento degli obblighi di legge. Il D.lgs. 50/2016 (e relative disposizioni di attuazione) prevede l'obbligo per la stazione appaltante di acquisire i dati inerenti la partecipazione alle procedure di gara ed i conseguenti atti (ammissione, esclusione, aggiudicazione, stipulazione)

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano le seguenti finalità:

- Gestione della procedura di appalto per l'assegnazione di lavori, servizi, forniture, alle quali l'interessato ha deciso di partecipare;
- Verifica del possesso dei requisiti di professionalità ed idoneità morale;
- Adempimento degli obblighi previsti dal bando di gara o equipollente, dalla legge, da regolamenti e dalla normativa comunitaria per lo svolgimento della procedura di gara;
- Predisposizione dell'eventuale documentazione fiscale e contabile;
- Gestione degli oneri derivanti dalla stipulazione del contratto;
- Accertamento, esercizio o difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Basi giuridiche

Le basi giuridiche delle operazioni di trattamento sono:

- Per quanto concerne i dati comuni: l'art. 6 co.1, lett. b), Reg. UE n. 2016/679 (esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o di misure precontrattuali), in relazione ai trattamenti necessari per lo svolgimento delle operazioni di gara per cui è stata presentata la domanda di partecipazione e l'art. 6 co. 1, lett. c), Reg. UE n.2016/679, per lo svolgimento dei trattamenti necessari per adempiere agli obblighi di legge cui è soggetto il titolare.
- Con riferimento ai dati relativi a condanne penali e reati: artt. 10 Reg. UE n. 2016/679, e 2-octies, co. 1 e 3, lett. i), d.lgs. 196/03, come modificato dal d.lgs. 101/2018, in relazione all'accertamento del requisito di idoneità morale di coloro che intendono partecipare a gare d'appalto, in adempimento di quanto previsto dalla normativa sugli appalti;
- Per entrambe le tipologie, il trattamento dei dati connesso alla gestione di eventuali reclami o contenziosi e per la prevenzione e repressione di frodi e di qualsiasi attività illecita trova giustificazione negli artt. 6, lett. f) e 9 lett. f), del D. lgs.196/03, come modificato dal D.lgs. 101/2018
-

Modalità di trattamento dei dati:

I dati personali dai partecipanti al bando di gara formeranno oggetto di operazioni di trattamento nel rispetto della normativa sopracitata e degli obblighi di

**SERVIZIO PER LA FORNITURA DELLA CONNETTIVITA' INTERNET A LARGA BANDA
E PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI
DEL COMPLESSO DELLA REGGIA DI VENARIA REALE**

Capitolato Speciale d'Appalto – NORME TECNICHE

riservatezza cui è ispirata l'attività del Consorzio. Tali dati verranno trattati sia con strumenti informatici sia su supporti cartacei sia su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto delle misure di sicurezza previste dal GDPR.

Periodo di conservazione:

I dati raccolti verranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati (“principio di limitazione della conservazione”, art.5, GDPR) e/o per il tempo necessario per obblighi di legge. La verifica sulla obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.

Obbligatorietà o meno del consenso:

Il conferimento dei dati è obbligatorio in quanto si tratta di un requisito necessario per la partecipazione alla gara indetta dal Consorzio; in caso di mancato conferimento dei dati è preclusa la possibilità di partecipare alla gara.

Comunicazione e diffusione dei dati:

Nell’ambito delle finalità di cui sopra, i dati trattati verranno comunicati o saranno comunque accessibili ai dipendenti e collaboratori assegnati ai competenti Uffici, che, per il trattamento dei dati, saranno adeguatamente istruiti dal Titolare.

I dati potranno, inoltre, essere comunicati ad altri enti pubblici o privati nei casi in cui la comunicazione risulti necessaria per la gestione della procedura di gara, e potranno essere comunicati a tutti quei soggetti pubblici o privati per i quali, in presenza dei relativi presupposti, la comunicazione è prevista obbligatoriamente da disposizioni comunitarie, norme di legge o regolamento.

I dati personali potranno altresì essere trasmessi a soggetti che trattano i dati medesimi in esecuzione di specifici contratti e che saranno, all’uopo, nominati Responsabili del trattamento e debitamente istruiti dal Titolare del trattamento.

Diritti degli interessati:

In ogni momento i partecipanti alla gara potranno esercitare i loro diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi degli artt. da 15 a 22 e dell’art. 34 del GDPR.

Al fine di esercitare i diritti di cui sopra gli interessati potranno rivolgersi al Responsabile della Protezione Dati al seguenti recapito:

privacy@lavenariareale.it.

**SERVIZIO PER LA FORNITURA DELLA CONNETTIVITA' INTERNET A LARGA BANDA
E PER LA GESTIONE DEL SISTEMA WIFI
DEL COMPLESSO DELLA REGGIA DI VENARIA REALE**

Capitolato Speciale d'Appalto – NORME TECNICHE
