

## COMUNE DI GROSSETO

### ***CAPITOLATO SERVIZI INFORMATICI PER SEGRETERIA GENERALE ED ELENCO OPERATORI ECONOMICI CONTROLLO DI GESTIONE RELATIVI A SOFTWARE IN RIUSO GRATUITO PRESSO AGID: SIMEL 2***

#### **1. Premessa**

Il presente documento rappresenta una serie di specifiche tecniche, a cui la ditta aggiudicataria dovrà necessariamente uniformarsi, relative a servizi di un sistema informativo gestionale *web-based* (come meglio specificato al successivo par. 7) integrato ed interoperativo, basato su un'unica banca dati centralizzata. Si utilizzeranno gli applicativi forniti per moduli "Atti" e "Gestione documentale dei procedimenti con monitoraggio rispetto tempistica e fascicolazione informatica", "Protocollo, Messaggi, Notifiche, Albo on line, Gestione Contratti e Albo operatori economici, Portale Trasparenza", "Performance -Controllo di gestione", "Whistleblowing", "Elenco operatori Economici".

L'appalto dovrà altresì prevedere i servizi di installazione, attivazione e configurazione della parte applicativa (rimanendo all'ente la parte sistemistica), di migrazione delle banche dati relative agli applicativi oggetto di gara attualmente in uso presso l'ente, di formazione, personalizzazione e servizi di assistenza, manutenzione correttiva ed adeguativa e di conservazione digitale a norma (come previsto dal D.P.C.M. del 3 dicembre 2013). L'appaltatore dovrà inoltre rispettare nell'ambito degli applicativi forniti le Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di AGID del 9/9/2020, nonché i Piani Triennali per l'informatica nella Pubblica Amministrazione di AGID, compreso quello attuale, che potranno comunque prevedere adeguamenti o modifiche ai software forniti, infine in via non esaustiva dovrà fornire e aggiornare gli applicativi secondo il testo vigente delle seguenti normative: D. Lgs. n. 267/2000, la Legge n. 241/90, il D. Lgs. n. 82/2005, la Legge n. 190/2012 e relative indicazioni tecniche fornite dall'Autorità di vigilanza e poi da ANAC, il Decreto Lgs. n. 33/2013, la Legge n. 120/2020, D. Lgs. n. 50/2016.

Il passaggio dalla situazione attuale, dove coesistono applicazioni diverse e banche dati multiple e replicate, ad una suite integrata, consentirà al Comune Grosseto di:

- rispondere in maniera più efficiente agli obblighi normativi previsti dalle leggi;
- rendere più snella ed efficace la propria azione amministrativa;
- rendere più trasparente l'attività dell'Ente;
- rendere maggiormente interattivo il rapporto con i cittadini e le imprese;
- avviare un processo di razionalizzazione complessiva della spesa;
- innalzare la qualità dei servizi erogati ai cittadini.

In caso di discordanza tra offerta tecnica e regole specificate nel presente documento si considerano prevalenti queste ultime, tranne nel caso in cui, a giudizio del Direttore della Esecuzione del Contratto o suo delegato, le caratteristiche dell'offerta risultino migliorative rispetto a quanto previsto dal presente capitolato.

In caso di norme del presente Capitolato tra loro non compatibili o apparentemente non compatibili, trovano applicazione in primo luogo le norme eccezionali o quelle che fanno eccezione a regole generali, in secondo luogo quelle maggiormente conformi alle disposizioni legislative o regolamentari oppure all'ordinamento giuridico, in terzo luogo quelle di maggior dettaglio e infine quelle di carattere ordinario.

L'interpretazione delle clausole contrattuali, così come delle disposizioni del presente Capitolato, è fatta tenendo conto delle finalità del contratto; per ogni altra evenienza trovano applicazione gli articoli da 1362 a 1369 del codice civile.

Eventuali clausole o indicazioni relative ad aspetti tecnici e prestazionali tra la Stazione appaltante e l'Aggiudicatario, riportate negli allegati o in altra documentazione posta a base della procedura di affidamento, retrocedono rispetto a clausole o indicazioni previste nel presente Capitolato.

Per le questioni di natura sinallagmatica non disciplinate dal presente capitolato si rimanda allo schema di contratto, il quale contiene le clausole dirette a regolare nello specifico il rapporto giuridico tra stazione appaltante ed appaltatore, ed a porre ulteriori oneri a carico di quest'ultimo.

#### **2. Adempimenti per la stipula del contratto**

L'Aggiudicatario è obbligato, entro il termine prescritto dalla Stazione appaltante con apposita richiesta, e, in assenza di questa, entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta conoscenza dell'aggiudicazione:

- a) a fornire tempestivamente alla stazione appaltante la documentazione necessaria alla stipula del contratto e le informazioni necessarie allo stesso scopo;
- b) a depositare presso la Stazione appaltante la garanzia definitiva di cui all'articolo 103, comma 1, del Codice, dando atto che l'art. 103 è qui integralmente richiamato ai fini della disciplina applicabile alla costituzione, alla gestione ed allo svincolo della garanzia definitiva;
- c) a depositare presso la Stazione appaltante le spese di contratto, di registro, di segreteria e ogni altra spesa connessa, come determinate ai sensi di legge prima della stipula.

Se l'Aggiudicatario non stipula il contratto nei termini prescritti, oppure non assolve gli adempimenti di cui alle precedenti lettere b), c), e d) in tempo utile per la sottoscrizione del contratto, l'aggiudicazione può essere revocata dalla Stazione appaltante, con la decadenza dall'incarico e la sostituzione dell'Aggiudicatario con aggiudicazione al secondo classificato.

La sottoscrizione del contratto da parte dell'Aggiudicatario equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza e incondizionata accettazione della legge, dei regolamenti e di tutte le norme vigenti in materia di contratti pubblici, compreso il Codice di comportamento adottato dal Comune e presente in Amministrazione Trasparente – Disposizioni generali, nonché alla completa accettazione di tutte le norme che regolano il presente capitolato.

### 3. Requisiti Architetture per hosting nei sistemi IaaS Comunali

Il Comune di Grosseto **chiede** che il **fornitore esponga nell'offerta** le caratteristiche HW e SW del sistema o dei sistemi a Riuso che il fornitore consiglia per la corretta disposizione delle sue applicazioni al fine di riservare al proprio cloud le stesse caratteristiche. Più in dettaglio, per quanto riguarda l'HW :

- # vcpu - GHz impegnati
- # VM's
- Ampiezza RAM
- Ampiezza Disco
- fattore di crescita annuale dello spazio disco
- stima ( ad esempio uscita di un analizzatore di rete su sistemi reali con lo stesso set di applicazioni attive e interpolazione ) dell'occupazione di banda uscente ed entrante verso i singoli sistemi

per il SW :

- elenco degli strati software necessari, più significativi e caratterizzanti dal sistema operativo all'applicazione ( es. descrizione di application server, database server, repository server, ftp server, web server etc. )
- la compatibilità del software applicativo nei confronti di reverse proxy Apache2 ( mod\_proxy, mod\_jk, altri ) per i sistemi aperti all'intranet o ad altre PA.
- l'elenco dei database verso i quali l'applicazione è disponibile
- eventuali funzionalità di controllo riservate al personale dei sistemi informatici per effettuare monitoraggio sintetico, RUM, Apdex

Ai fini della validità delle offerte presentate il Comune di Grosseto **richiede**

- che il sistema operativo sia tra le seguenti distro Linux a scelta del fornitore e comunque all'ultima release stabile :
- Debian
- Ubuntu LTS
- l'utilizzo di un database open source ( es. PostgreSQL, MariaDB )
- che l'autenticazione degli utenti comunali privilegiati si riferisca dall'interno ( intranet ) ad un proprio LDAP e dall'internet ad una autenticazione SPID o a 2 fattori o forte.

- che l'applicazione esponga la possibilità di creare export parziali in formato aperto verso il client
- l'elenco delle query più frequentemente usate, la possibilità di disporne in sicurezza tramite un pannello applicativo, di catalogarle ed esportarle in un formato tabellare o comunque aperto.

Il Comune di Grosseto **ad aggiudicazione avvenuta** si occuperà

- dell'installazione dei sistemi operativi ( Debian, Ubuntu)
- dell'installazione e della configurazione dei pacchetti a Riuso software open source ( application server, file server, documentali, database ) sulla base di istruzioni dettagliate del fornitore
- di dotare il fornitore di utenza sudoer opportuna

Il fornitore aggiudicatario dovrà

- rilasciare documentazione di database rivolta ai servizi informatici ( analisi ER , se disponibili analisi funzionali , manuale con l'elenco esplicativo delle query più usate )
- rilasciare manuale di utilizzo rivolta all'utenza
- installare e configurare tramite il sudoer la parte applicativa

Se la piattaforma di virtualizzazione comunale lo consentisse e quelle implementate fossero VM's all'ultima release stabile, il Comune si riserva la possibilità di accogliere per un'installazione completa eventuali skeleton di virtual appliance rilasciati dal fornitore o anche immagini docker.

**A regime** Comune e fornitore sincronizzeranno l'attività evolutiva dei sistemi a Riuso e delle applicazioni facendo sì che siano rispettate sicurezza e funzionalità: eventuali dipendenze applicative da pacchetti di sistema obsoleti non debbono sussistere per più di 6 mesi. Eventuali vulnerabilità con CVSS > 5.0 presenti nell'applicazione debbono essere patchate entro 3 mesi.

#### **4. Dotazione software attuale e descrizione funzioni nuovi applicativi Simel 2**

Attualmente l'ente ha un numero complessivo di utenti relativo all'ambito del sistema informativo di cui alla presente gara stimato in circa 400 postazioni, che accedono a diversi applicativi.

Gli applicativi principali da sostituire attualmente in uso sono i seguenti:

Area "Affari Generali"

- "Gestione Atti": Municipia Spa (ex Infor Srl);
- "Protocollo e fascicolazione": Municipia Spa (ex Infor Srl);
- "Messi notificatori" e "Albo on line": programmi sviluppati dal Comune;
- "Sistema di Pianificazione e controllo strategico": Municipia Spa (ex Infor Srl)
- "Gestione sottoscrizione Contratti": Halley Informatica s.a.s.

Infine si intende utilizzare, collegato alla gestione dell'applicativo Atti, anche l'applicativo per l'inserimento dati su "Amministrazione Trasparente" comprensivo dei dati sugli appalti e sulla Legge n. 190/2012 con l'elaborazione del file da inviare annualmente ad ANAC che ricomprenda un'estrazione generale degli appalti in essere con l'inserimento dati del "complessivo liquidato" di ciascun appalto dalla data di inizio sino al saldo, reperendo tali dati dal programma contabilità attraverso le liquidazioni fatture effettuate dal Comune con i dati CIG e con i 10 numeri zero che codificano gli appalti a società in house, l'applicativo Atti dovrà anche consentire in automatico l'inserimento sempre in Amministrazione Trasparente dei dati e documenti nelle sottosezioni Consulenti e Collaboratori e in quella dei Contributi, per la prima con i file delle dichiarazioni per incarichi e i curriculum vitae, per le erogazioni di contributi sussidi e ogni altro beneficio economico, con i dati previsti per ciascuna procedura di erogazione, nonché ogni altro inserimento dati su ogni sottosezione, in base alle vigenti normative e indicazioni di A.N.A.C. L'applicativo dovrà comprendere anche l'apposita sezione dedicata agli obblighi di pubblicazione dei dati degli amministratori locali (ex D.Lgs. n.33/2013 e L. 441/82)

Il programma degli atti dell'Ente e del protocollo dovrà consentire di:

- elaborare in automatico il Registro degli accessi, nelle sue diverse tipologie: civico semplice, civico generalizzato e documentale; in particolare tale Registro FOIA dovrà essere generato secondo e circolari vigenti
- inserire nel cruscotto di ciascun dipendente tutti i documenti smistati dal protocollo e tutti gli altri atti da gestire con le attività assegnate in base all'organigramma dell'ente, con la procedura di firma digitale giuridicamente valida

Si rappresenta invece che sono presenti altri software non oggetto attualmente di sostituzione: - software attualmente utilizzato dal Servizio Servizi al Cittadino per la gestione dei Demografici e Toponomastica fornito dalla APKAPPA Srl, - software attualmente utilizzato dal Servizio Finanziario fornito dalla ADS – Gruppo Finmatica.

Gli altri applicativi da sostituire sono quelli relativi ai requisiti funzionali di cui al paragrafo 8.

## 5. Modalità del servizio

L'Aggiudicatario ha già rilasciato all'ente la documentazione ed i codici sorgenti del software con Simel 2, dovrà adattarli a tutte le successive modifiche ed integrazioni come da capitolato. Tale rilascio dovrà essere attuato attraverso l'utilizzo di uno strumento di condivisione e versionamento open source (es. Subversion-SVN Tortoise).

L'ente si riserva la possibilità, al termine del contratto, senza ulteriori oneri nei confronti della ditta aggiudicataria della gara di cui al presente capitolato, di affidare i servizi di manutenzione dei software forniti anche ad altri operatori economici. Resta inteso che qualunque altro operatore economico che offra servizi di manutenzione per tali codici sorgenti (sia per l'ente stesso al termine del contratto di cui al presente affidamento, sia per eventuali altri enti che chiederanno il sistema informativo in riuso) dovrà accettare le condizioni di utilizzo dello stesso che lo obbligherà a non distribuire tale codice sorgente e non utilizzarlo per enti differenti dall'Aggiudicatario del servizio in questione.

I servizi forniti devono essere svolti nella piena disponibilità dell'Aggiudicatario, che si 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; l'Aggiudicatario, pertanto, si obbliga a manlevare l'Amministrazione, per quanto di propria competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.

Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, l'Aggiudicatario assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, l'Amministrazione è tenuta ad informare prontamente per iscritto l'Aggiudicatario delle suddette iniziative giudiziarie.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al periodo precedente tentata nei confronti dell'Amministrazione, quest'ultima, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi erogati. L'Aggiudicatario dovrà altresì fornire un servizio di conservazione digitale dei documenti informatici, secondo quanto previsto dalle norme, utilizzando i servizi di un conservatore accreditato presso AgID.

## 6. Requisiti di sicurezza

Il sistema deve essere aderente alla normativa vigente, ed a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- al D.Lgs. 196/2003;
- al GDPR;
- alla circolare AgID 18 aprile 2017, n. 2/2017 (andando ad implementare almeno le misure minime ove applicabili) e ad ogni altra circolare e/o Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione e dei servizi in cloud.

Qualsiasi difformità rispetto alla normativa vigente sarà oggetto di manutenzione adeguativa con priorità rispetto a qualsiasi altra attività.

I succitati requisiti devono essere sostanziati in un apposito documento ("Sicurezza Informatica della Soluzione") nel quale si richiede uno schema di massima delle soluzioni adottate.

I requisiti di sicurezza possono in qualsiasi momento essere verificati dall'Amministratore di Sistema interno all'ente e dal DPO, che devono poter accedere direttamente alla banca dati e ai log di pertinenza della stazione appaltante, indipendentemente dalla natura giuridica del titolare del software e/o dell'erogatore del servizio in modalità cloud computing.

## 7. Descrizione requisiti funzionali dei software SIMEL 2

La suite software oggetto di servizi informatici, comprensiva di tutti i vari moduli, deve obbligatoriamente rispettare il D. Lgs. n. 267/2000, la Legge n. 241/90 e la Legge n. 120 del 11 settembre 2020, di conversione del D.L. n. 76/2020 per le relative attività di semplificazione dei procedimenti e di monitoraggio dei tempi di esecuzione, nonché le attività da effettuarsi secondo il testo del C.A.D. D. Lgs. n. 82/2005, come modificato con tale normativa del 2020, con i seguenti requisiti da mantenersi durante l'appalto, fatto salvo quanto indicato con penali all'art. 28:

- deve essere conforme alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell'articolo 73 del CAD;
- deve essere conforme ai requisiti di accessibilità (Legge n. 4/2004);
- deve soddisfare i requisiti funzionali specificati nell'apposito paragrafo 8 di cui al presente capitolato e quelli degli applicativi sostituiti;
- l'interfaccia client deve essere web-based, e nello specifico, deve poter essere accessibile tramite un semplice web browser da client multiplatforma (Windows, Linux, macOS ecc.). I moduli applicativi dovranno essere compatibili con i browser Mozilla Firefox e Google Chrome. Non sono ammesse soluzioni basate su tecnologie client/server o di tipo *terminal server/desktop remoto* (Citrix et similia); sono comunque ammessi componenti necessari ad interfacciare il software con apparati hardware esterni (es. lettore Smart card, token USB, ecc..) e componenti open source necessari per la visualizzazione ( AcrobatReader ) o la gestione di documenti prodotti ( suite LibreOffice )
- deve utilizzare un'unica banca dati che conterrà tutte le informazioni condivise dai vari applicativi, evitando la ridondanza delle stesse e garantendo in questo modo l'integrazione tra le varie procedure.
- deve garantire l'esportazione, in ogni momento, dell'intera base di dati o di sua parte (inclusi ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato;
- deve possedere un sistema di *process accounting*, sia del software applicativo, sia del DB, che consenta di mantenere e gestire *log* dettagliati per gli accessi degli operatori e per le operazioni da essi effettuate;
- i singoli moduli gestionali costituenti la soluzione offerta devono consentire l'utilizzo concorrente di più operatori;
- dovrà attenersi alla normativa nazionale, regolamenti interni ed implementare tutte le funzionalità ivi richieste;
- in caso di malfunzionamenti, deve segnalare il tipo di errore in modo chiaro ed esplicito, così da semplificare la risoluzione dello specifico problema;
- deve essere possibile, utilizzando le funzionalità dell'applicazione, l'estrazione dei dati e la creazione di documenti nei formati standard utilizzabili da strumenti di produttività individuale (PDF, formati aperti, file di testo –CSV, XML– , ecc.) in ottemperanza a quanto specificato dalle linee guida AgID in materia di Open Data;
- deve potersi integrare completamente ed interagire con gli altri applicativi Maggioli facenti parte dei servizi da erogare e in riuso presso l'Amministrazione, attraverso interfacce di tipo *web services* (di cui devono essere rese disponibili le API) e rendere agevole l'interoperabilità con altri sistemi informativi esterni (in maniera esemplificativa e non esaustiva: interoperabilità con l'attuale applicativo di contabilità di ADS come da documento rilasciato in conferenze per web service dove si evincono i passaggi dei servizi da erogare e , se necessario, con un WsProtocolloDm per una vista del software dei demografici a cui "Simel2" attingerà.  
con l'attuale applicativo di gestione dei servizi demografici e toponomastica, ecc.);
- deve supportare le funzionalità di firma digitale, marca temporale, di verifica e lettura di documenti firmati digitalmente;

- deve consentire all'ente l'erogazione di servizi di rete che richiedano l'identificazione informatica come previsto dall'art. 46 del Codice dell'Amministrazione Digitale. Deve pertanto integrare le emergenti componenti di autenticazione (CIE, CNS, SPID) in linea con l'evoluzione attualmente in essere nell'ambito dell'adozione dei dispositivi di autenticazione;
- deve prevedere appositi moduli integrabili nel portale dell'ente, che esponano verso l'esterno le relative funzionalità: Albo on line e Amministrazione Trasparente;
- deve consentire la popolazione in modo automatico del cosiddetto "albero della trasparenza", ai fini della pubblicazione sul web secondo quanto previsto dalla normativa (D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.); tale pubblicazione deve avvenire su un portale dedicato fornito dall'Aggiudicatario. La procedura/portale offerto dovrà rendere possibile la gestione dell'intero albero dell'Amministrazione Trasparente dell'ente e la generazione dei flussi informativi verso ANAC previsti dalla L. 190/2012;
- deve consentire di estrapolare le notifiche effettuate sia per il Comune che per gli Enti terzi a norma del codice di procedura civile e le somme da recuperare, ripartite per ogni ente richiedente con indicazione dei singoli atti notificati (numero e tipologia atti), nonché le funzioni del deposito in Casa Comunale degli atti del Comune o di Enti terzi;
  - la pubblicazione all'Albo on line con inserimento dati da parte sia del Comune che dei soggetti pubblici richiedenti in questo caso come **servizio on line** dell'Ente, previa registrazione dei soggetti terzi, nonché in automatico le pubblicazioni di delibere e determinazioni dirigenziali del Comune;ordinanze, disposizioni sindacali, decreti del presidente del consiglio comunale dal programma Atti
  - deve prevedere la possibilità di gestire un archivio di "interrogazioni/report" personalizzabili con le seguenti caratteristiche anche per il rispetto della tempistica dei procedimenti:
    - creazione di interrogazioni personalizzate, anche partendo da un elenco esterno caricato tramite upload;
    - associazione delle stesse ad un template di report personalizzato;
    - possibilità di esportazione di tali interrogazioni/report nei formati open/msoffice, txt/csv, etc...

## 8. Requisiti funzionali

I servizi informatici dovranno garantire almeno il set di elementi di integrazione/interoperabilità e cooperazione applicativa di seguito riportati:

- integrazione contabilità-gestione atti: gli atti amministrativi creati devono innescare le relative operazioni contabili e collegati ai capitoli di bilancio, secondo tutte le competenze istituzionali di un ente locale secondo quanto disposto del D. Lgs. n. 267 del 18/08/2000 e successive normative;
- integrazioni gestione atti-controlli e monitoraggi per adempimenti obiettivi PEG: il software deve essere personalizzato in modo da svolgere tali funzioni;
- integrazione con atti dei servizi demografici in modo da aggiornare la anagrafica del protocollo e le notifiche dei messi da effettuarsi, se necessario, tramite una vista dal software dei servizi demografici in modo che il software a riuso "Simel2" possa attingere in maniera schedulata;
- flussi informativi previsti dall'ANAC
- integrazioni dirette con i sistemi ANPR per protocollo e messi Anagrafe, se necessario, con una integrazione tramite una vista dal software dei servizi demografici in modo che il software a riuso "Simel2 " possa attingere in maniera schedulata;
- integrazioni con controllo di gestione come da documento rilasciato in conferenze per web service dove si evincono i passaggi dei servizi da erogare per le interfacce con la contabilità ADS.

Gli applicativi dovranno essere impostati, secondo gli strumenti di programmazione e gestione individuati dalla normativa vigente quali l'organigramma-fuzionigramma dell'Ente, il Documento Unico di Programmazione (DUP), il Bilancio e il Piano Esecutivo di Gestione (PEG). Gli applicativi dovranno garantire la possibilità di decentrare ai servizi e ai dipendenti indicati funzioni di consultazione con diverse modalità di visualizzazione di lettura oppure la possibilità di accedere ai soli dati di propria competenza. Il sistema dovrà essere improntato al principio dell'unicità delle operazioni contabili negli atti. Il sistema deve garantire il mantenimento degli accessi e modalità operative differenziate per gli utenti abilitati. Il sistema deve, per quanto possibile, evidenziare agli operatori le situazioni di errore (bloccando l'operatività) ovvero l'incoerenza delle operazioni con messaggi di avviso non bloccanti. Le operazioni di interrogazione possono essere effettuabili su qualsiasi atto o documento del protocollo o dei fascicoli informatici. Non deve essere

necessaria nessuna attività di assistenza straordinaria per ogni operazione di utilizzo. Dovrà essere possibile firmare atti o documenti con un'unica operazione in via massiva.

L'appaltatore dovrà garantire al Comune un servizio utile alla creazione di ricerche per l'estrazione di dati e documenti per:

- eseguire selezioni utilizzando uno o più campi appartenenti a qualsiasi archivio gestito;
- utilizzare per le selezioni qualsiasi campo tra quelli gestiti dalla procedura;
- permettere ordinamenti in base ad uno o più campi.

L'appaltatore dovrà altresì garantire al Comune un servizio di integrazione del software con i sistemi di firma digitale per atti e documenti.

Dovrà essere garantita la possibilità di inserire e/o calcolare indicatori da utilizzare anche in sede di controllo di gestione quali: indicatori numerici, finanziari, temporali.

- produrre automaticamente o almeno agevolare la redazione dei documenti, piani, report, referti, rapporti afferenti al controllo di gestione.

### **8.1 Controllo di gestione**

Il controllo di gestione viene fatto a partire dagli strumenti di programmazione (DUP) e gestione (Piano Esecutivo di Gestione) dell'Amministrazione. Il sistema dovrà permettere la produzione di indicatori di carattere generale a supporto del ciclo di gestione delle Performance. Il software del Controllo di gestione è tendenzialmente un modulo terzo rispetto alle altre funzioni e utilizza informazioni provenienti da altri sistemi informativi. Questi possono essere:

- sistemi informativi oggetto del presente capitolato (Atti amministrativi, protocollo, gestione economico finanziaria con particolare riferimento agli atti con visto contabile); come da documento rilasciato in conferenze per web service dove si evincono i passaggi dei servizi da erogare per le interfacce con la contabilità ADS.

- sistemi informativi terzi che non sono oggetto diretto del presente capitolato;

nella presente fornitura attuale si richiede una prima integrazione di base con alcuni sistemi. In questo contesto il sistema di controllo di gestione fornisce una serie di indicatori di varia tipologia che possono essere di seguito sintetizzati:

- indicatori generali di carattere strutturale: forniscono informazioni sulle caratteristiche degli Enti (a solo titolo di esempio: abitanti, superficie, dipendenti, totale spesa corrente, totale spesa per investimenti, totale spesa per dipendenti, totale entrate, valore del patrimonio dei beni mobili e immobili);

- indicatori di attività: forniscono indicazioni sull'attività amministrativa dell'ente (a solo titolo di esempio: numero protocolli, numero deliberazioni e determinazioni, numero pratiche edilizie, numero postazioni di lavoro e stampanti, numero di liquidazioni e mandati, numero cedolini emessi, giornate di presenza assenza);

- indicatori di carattere economico finanziario: sono quelli strettamente legati ai dati di Bilancio (previsione e rendiconto); come da documento rilasciato in conferenze per web service dove si evincono i passaggi dei servizi da erogare per le interfacce con la contabilità ADS.

- indicatori di performance: sono quelli legati ai progetti e agli obiettivi degli Enti, rappresentano l'elemento più interessante, ma anche più complicato da determinare; permettono di misurare l'efficacia e l'efficienza delle nostre amministrazioni (a solo titolo di esempio: durata dei procedimenti edilizi, percentuale dei documenti, fascicoli, procedimenti gestiti elettronicamente, costo medio dei servizi erogati..) La predisposizione degli indicatori è legata all'individuazione dei Centri di Responsabilità e dei centri di costo, in particolare per gli indicatori di performance e di attività. Gli indicatori dovranno essere prodotti nella fase iniziale di rilascio del sistema e successivamente dovranno permettere il monitoraggio dell'andamento delle attività, in particolare: a) Impostazione degli obiettivi di inizio esercizio attribuiti ai centri di responsabilità (o anche ai centri di costo) monitorati; b) valutazioni finali sull'andamento del monitoraggio; c) analisi degli scostamenti che si sono verificati tra gli indicatori attesi (valore stabilito ad inizio esercizio) e quelli finali (valore di rendiconto). A regime, il sistema dovrà permettere la predisposizione annuale degli indicatori e successivamente la misurazione degli stessi per la verifica del raggiungimento dei relativi obiettivi con la periodicità desiderata. Gli indicatori sono strutturati in un sistema di reporting a struttura piramidale (ovvero con un livello di dettaglio crescente) per i diversi livelli di pianificazione e monitoraggio:

- strategico, a supporto degli organi politici;

- direzionale/operativo, a supporto dei responsabili di settore/servizio degli Enti.
- Il sistema di controllo di gestione deve permettere l'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente, in particolare : del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) e delle sue variazioni, della misurazione dei risultati degli obiettivi inseriti nel PEG (monitoraggio periodico dell'avanzamento infrannuale degli obiettivi PEG nonché verifica finale annua del raggiungimento degli obiettivi PEG), del Documento Unico di Programmazione (DUP), della Relazione sulla Performance, dei Rapporti di controllo strategico, dei Rapporti di controllo di gestione, del Referto del Sindaco (Corte dei Conti), del Referto sul controllo di gestione (Corte dei Conti), della Relazione di fine mandato, della Relazione d'inizio mandato.

- le relative attività di semplificazione dei procedimenti e di monitoraggio dei tempi di esecuzione, nonché delle attività da effettuarsi secondo il testo del c.a.d. ovvero il d. lgs. n. 82/2005 come modificato con tale normativa;
- la creazione automatica dei documenti finali e la firma digitale degli stessi;
  - l'integrazione con l'albo pretorio on line per la pubblicazione degli atti su internet attraverso il portale del comune e la pubblicazione degli atti amministrativi sul sito internet nel rispetto della privacy con oscuramento dei dati personali (in pdf ed in formato certificato firmato digitalmente);
 l'integrazione con il protocollo per il reperimento in automatico dei dati e la protocollazione degli atti soggetti a tale adempimento;

•

- di ottemperare agli obblighi di trasparenza.

## 8.2 Segreteria Generale - Atti amministrativi e attività

Le procedure applicative oggetto del servizio sono:

- gestione atti amministrativi, avvio e gestione procedimenti amministrativi con relativo flusso e monitoraggio tempi di esecuzione, previo alert ai dipendenti incaricati
- Portale della trasparenza;
- Gestione protocollo informatico e Registro accessi;
- Gestione Albo pretorio on line e ufficio messi notificatori, Notifiche, Casa comunale e pubblicazioni,
- Gestione Contratti in formato digitale, relativa sottoscrizione e documentazione allegata, con il relativo fascicolo informatico
- Whistleblowing- procedura per la ricezione delle segnalazioni su attività illecite

### 8.2.1 Gestione Atti Amministrativi

I servizi devono consentire:

- di ottemperare alle specifiche indicazioni riportate nel Testo Unico D. Lgs. 267/2000, nella legge n. 241/90, al C.A.D. D. Lgs. n. 82/2005 e parametrizzabile al Regolamento di Contabilità ed allo Statuto Comunale vigente;

- la gestione degli atti deliberativi del Consiglio Comunale, della Giunta Comunale e afferenti ad un eventuale commissario, con gestione dell'iter procedurale fra gli uffici, la convocazione degli organi collegiali via PEC e la pubblicazione sul sito internet (in PDF ed in formato certificato firmato digitalmente);
- la definizione degli amministratori dell'ente
- la definizione dell'organigramma con indicazione dei responsabili della firma
- la gestione dell'ordine del giorno per sedute della giunta comunale e del consiglio comunale,
- la visualizzazione negli atti deliberativi degli assenti e dei presenti
- la numerazione delibere, loro pubblicazione ed esecutività
- la gestione dell'iter delle commissioni consiliari e della conferenza dei capigruppo
- la gestione della liquidazione gettoni ai consiglieri comunali
- la gestione degli atti di iniziativa ed interrogazioni dei consiglieri comunali
- visualizzazione riservata ai consiglieri ed assessori comunali degli atti deliberativi inseriti in odg
  - l'invio di atti amministrativi per consiglieri, assessori, utenti via web/email;



- gestione delle determinazioni da parte di tutti i settori, con produzione iniziale dei documenti, distinzione tra determinazioni con rilevanza contabile e senza rilevanza contabile, iter degli atti, loro pubblicazione e tenuta dei registri
- l'integrazione con la contabilità finanziaria, come da documento rilasciato in conferenze per web service dove si evincono i passaggi dei servizi da erogare per le interfacce con la contabilità ADS, al fine di permettere la generazione di prenotazione di impegno, impegno finanziario e la relativa liquidazione, con creazione tabella degli impegni e degli accertamenti, numerazione della determina al momento della sua trasmissione al servizio finanziario, resa esecutiva al momento dell'apposizione del visto di regolarità contabile e pubblicata all'albo on line da parte di ogni settore di competenza
  - in caso di determinazione e deliberazione senza rilevanza contabile, deve essere previsto una verifica preventiva del servizio finanziario
    - la gestione dell'apposizione dei visti/pareri con controllo diretto da parte degli utenti di tale processo con possibilità di gestire i visti/pareri anche da dispositivo mobile
  - la gestione degli atti dirigenziali e degli atti di organi monocratici (ordinanze, disposizioni sindacali, decreti del presidente del consiglio comunale) e la pubblicazione sul sito internet (in pdf ed in formato certificato firmato digitalmente) per ogni settore di competenza
  - consultazione storica degli atti di organi collegiali ed organi monocratici e di eventuali allegati
  - la visione dello stato e/o storico del flusso procedimentale attraverso cui controllare a quale utente è in carico in un dato momento la pratica, con la relativa cronistoria dei vari passaggi che ha sostenuto e lo stato di avanzamento generale nel procedimento nonché la tempistica ai sensi della legge n. 241/90 e della legge n. 120 del 11 settembre 2020, di conversione del d.l. n. 76/2020 e delle relative attività di semplificazione dei procedimenti e di monitoraggio dei tempi di esecuzione, nonché delle attività da effettuarsi secondo il testo del c.a.d. ovvero il d. lgs. n. 82/2005 come modificato con tale normativa;
  - la creazione automatica dei documenti finali e la firma digitale degli stessi;
    - l'integrazione con l'albo pretorio on line per la pubblicazione degli atti su internet attraverso il portale del comune e la pubblicazione degli atti amministrativi sul sito internet nel rispetto della privacy con oscuramento dei dati personali (in pdf ed in formato certificato firmato digitalmente);
  - l'integrazione con il protocollo per il reperimento in automatico dei dati e la protocollazione degli atti soggetti a tale adempimento;
  - di ottemperare agli obblighi di trasparenza.

### 8.2.2 Gestione protocollo informatico

I servizi devono consentire:

- la registrazione dei documenti ricevuti o inviati verso l'esterno o l'interno, prevedendo la registrazione sia delle informazioni minime (obbligatorie per ritenere legittima una registrazione), sia delle informazioni accessorie a corredo della registrazione;
- l'associazione al documento protocollato di eventuali documenti fisici (acquisiti tramite scanner anche massivi o disponibili in formato digitale) eliminando così la circolazione delle copie cartacee e consentendo una rapida consultazione dei documenti in forma digitale;
- il controllo e la storicizzazione dell'eventuale modifica degli elementi già registrati;
- il sistema deve prevedere la stampa di un'etichetta autoadesiva contenente tutte le informazioni previste dalla normativa. La segnatura dei documenti di protocollo deve essere gestita mediante la stampa di etichette autoadesive, bianche o trasparenti, su stampanti a trasferimento termico.
- la scansione massiva che consenta l'acquisizione dei documenti cartacei da postazioni di lavoro diverse da quelle di protocollazione, ma con possibilità di "abbinarle" massivamente nel protocollo creato e ad esso relativo;
- l'integrazione con la firma digitale per consentire di attribuire validità giuridica, ai documenti informatici, proteggendoli da accessi non autorizzati nel rispetto dei principi di autenticità, integrità e non ripudiabilità;
- l'integrazione con l'anagrafe per importare i dati dei mittenti/destinatari dei protocolli; se necessario, con un WsProtocolloDm per una vista del software dei demografici a cui "Simel2" attingerà.
- la gestione dei fascicoli e sotto fascicoli per collegare tra loro protocolli che si riferiscono ad uno stesso oggetto per ricostruire l'intero fascicolo elettronico anche per la loro archiviazione e conservazione;

- l'integrazione automatica con gli indirizzi di posta certificati dell'Ente;
- la possibilità di apporre la firma digitale sui documenti in conformità alle disposizioni legislative e a tutti i criteri di sicurezza previsti;
- l'adeguamento alle direttive di legge che regolano l'interoperabilità dei Protocolli;
- l'integrazione con l'Albo Pretorio On Line per la pubblicazione su internet dei documenti di altri enti di cui richiesta la pubblicazione;
- l'integrazione e l'interoperabilità con altri prodotti software della stessa piattaforma applicativa proposta;
- integrazione del protocollo con modulo anagrafe per protocollazione automatica delle pratiche APR4 in uscita, se necessario, con un WsProtocolloDm per una vista del software dei demografici a cui " Simel2" attingerà.

### 8.2.3 Gestione Albo Pretorio e Ufficio Messi notificatori

Devono essere gestite le seguenti funzionalità:

- il sistema di gestione Albo Pretorio dovrà ottemperare alle specifiche indicazioni riportate nella legge 18 Giugno 2009, n. 69;
- la gestione dell'Albo Pretorio con acquisizione automatica dei processi di protocollazione da altri gestionali integrati e/o gestione atti da file o scansioni di file cartacei;
- l'integrazione ed interoperabilità con altri prodotti software della piattaforma applicativa proposta;
- la pubblicazione sul sito istituzionale dovrà essere sia in formato non certificato (PDF) che firmato digitalmente (Cades e/o Pades);
- la gestione della Pubblicazione Web dovrà essere compatibile con la Legge sulla privacy;
- la formazione automatica del registro dell'Albo con tutte le informazioni che si riterranno indispensabili al mantenimento di tale registro;
- la gestione delle ricerche per Data Registrazione, Data Inizio Pubblicazione, Data Fine Pubblicazione, Messo, Tipologia del documento pubblicato, Oggetto, Protocollo;
- la gestione di allegati o atti riservati;
- la stampa di certificazione di pubblicazione.

La procedura dovrà inoltre consentire la gestione dell'Ufficio Messi notificatori connessa/integrata al modulo dell'Albo Pretorio.

In via esemplificativa e non esaustiva la procedura, oltre a consentire la gestione di tutte le attività proprie dell'ufficio (es. notifiche, depositi, ecc.), dovrà consentire:

- la possibilità di preparare dei piani di lavoro che tengano conto delle scadenze, dei singoli incaricati e di tutte le informazioni necessarie allo svolgimento dei lavori;
- la rapida consultazione di tutti gli atti per la valutazione immediata dello stato delle pratiche in corso o chiuse;
- la possibilità di consultare facilmente tutte le informazioni, regole e scadenze per ogni tipo di pratica e per ogni modalità di notifica;
- la fornitura di testi tipo preparati allo scopo di fornire una traccia degli iter ed adempimenti di legge per notifiche, pubblicazione depositi;
- la possibilità di assegnare le pratiche a diversi operatori, rendendo possibile conoscere in tempo reale, chi ha in carico che cosa;
- la possibilità di gestire le restituzioni degli atti notificati al mittente e la richiesta rimborsi per notifiche effettuate con conteggio automatico degli importi da richiedere e stampa della richiesta con tutti i dettagli di riferimento, sia che il mittente/destinatario corrisponda o meno all'ente debitore;
- la gestione dei solleciti di pagamento per le richieste di rimborso ancora in attesa;
- la gestione separata degli anni di lavoro e l'importazione dei dati direttamente dalla Anagrafica; se necessario, con un'integrazione con il software dei servizi demografici in uso al Comune di Grosseto attualmente APK.
- la possibilità di creare dei report dettagliati per Ente terzo richiedente la notifica, con cadenza temporale mensile, trimestrale, semestrale, annuale
- per la parte concernente i depositi, l'importazione automatica degli atti provenienti dal gestionale notifiche e soggette a questa procedura;

- per la parte concernente notifiche e depositi, l'importazione massiva da file dei record provenienti da altri enti in formati di normale utilizzo.

#### **8.2.4 Servizi Gestione e stipula contratti in forma digitale e Elenco Operatori Economici dell'Ente**

L'applicativo integrato con il sistema di protocollo, Anagrafe e gestione documentale (compresa la predisposizione alla conservazione digitale), dovrà rendere disponibili tutte le attività operative e amministrative finalizzate alla gestione dei contratti sia nelle fasi di richiesta documenti di verifica capacità a contrarre che per la formazione della bozza di contratto da redigersi sia per atto pubblico sia per scrittura privata, generando rispettivamente un progressivo del Repertorio per gli atti pubblici e un numero progressivo del Registro Cronologico con cadenza annuale per le scritture private, quindi con due diversi "Registri dei contratti" e loro relativa archiviazione con il fascicolo informatico.

Principali funzionalità richieste:

- visualizzazione degli atti con forma di atto pubblico informatico e di scrittura privata informatica sia per numero che per oggetto che per denominazione del contraente che per anno di stipula e per Repertorio per gli atti pubblici e per Registro cronologico per le scritture private e loro gestione che renda possibile, partendo da ogni anagrafica, di risalire immediatamente a tutte le informazioni relative ai soggetti e ai documenti presenti all'interno delle procedure;
- gestione attività per imposte, diritti di segreteria, rimborsi vari e imposta di bollo;
- gestione convocazioni contratti;
- stipula del contratto per atto pubblico e per scrittura privata con gli allegati con firma digitale giuridicamente valida ai sensi del C.A.D. e apposizione marca temporale, sottoscrizione sia con dispositivi che con altre forme giuridicamente valide e sottoscrizione in remoto anche senza dispositivi per le sole scritture private
- gestione completa di ogni attività successiva alla stipula del contratto anche per predisposizione alla conservazione.

Infine dovrà essere implementato, in quanto non presente, con ogni aggiornamento di legge, l'applicativo per gestire ogni attività di creazione dell'Elenco degli operatori economici per gli appalti e tutte le attività di gestione ad esso connesse comprensive dell'applicazione dei principi del Codice degli Appalti e dell'ANAC.

#### **8.2.5. Whistleblowing**

Creazione di una soluzione informatica per la ricezione e gestione da parte del Responsabile dell'Anticorruzione della segnalazione di reati o irregolarità di cui i dipendenti siano venuti a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro e di un canale specifico per l'invio delle stesse da parte del whistleblower, ai sensi dell'art. 54-bis del D.lgs., n. 165/2001 e ss.mm.ii.

La procedura dovrà essere conforme alla normativa ed alle linee guida dell'Anac in materia di sicurezza e riservatezza per la segnalazione di illeciti nella PA a tutela del dipendente pubblico segnalante

## **9. Modalità e tempi di esecuzione**

Il programma è il seguente:

1- dopo l'ordine di esecuzione dell'appalto che avverrà nel mese di dicembre 2020: la MAGGIOLI SPA dovrà avviare la migrazione dati, attivarsi per i servizi di interfacce con ADS e far pervenire tramite PEC entro 7gg. lavorativi dalla stipula, un cronoprogramma per la messa in esercizio degli applicativi, in parallelo il SED del Comune attiverà i servizi in cloud, che saranno disponibili entro la fine di febbraio 2021;

2- entro il 15 marzo 2021, MAGGIOLI SPA procederà con le installazioni e le configurazioni on premise e relativi test di verifica;

3- entro il 31 Marzo 2021, MAGGIOLI SPA dovrà consegnare la migrazione dei dati di prova con i relativi test di verifica;

4- entro il 21 Maggio 2021, MAGGIOLI SPA dovrà aver effettuato la formazione e la parametrizzazione utile al fine di rendere operativo l'Ente, le restanti giornate di formazione saranno evase di comune accordo con l'Ente entro il 31/12/2021;

5- dal 01/01/2022 al 31/12/2022, MAGGIOLI SPA dovrà erogare i servizi informatici di aggiornamento e manutenzione come da offerta ricevuta tramite PEC.

Le scadenze potranno essere modificate in base all'effettiva data di avvio della esecuzione e/o in base alla conclusione delle specifiche attività di servizi cloud a cura del Sed, quindi se vi saranno variazioni su quanto sopra per le attività in carico del Comune. la tempistica delle fasi successive alla migrazione dati verrà rielaborata " di concerto" con la società MAGGIOLI SPA.

## **10. Piano di attività**

Le attività dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura degli uffici comunali.

Potranno essere concordati tra le parti interventi da effettuarsi al di fuori degli orari di lavoro e in giorni festivi, nei casi in cui in questo modo si diminuiscano i tempi di fermo degli uffici comunali. La Ditta si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per l'Ente alcun onere aggiuntivo. L'Amministrazione Comunale, qualora necessario, si impegna a garantire l'accesso e l'agibilità dei locali secondo la pianificazione delle attività concordata con l'azienda aggiudicataria.

Le operazioni oggetto del presente capitolato non dovranno interrompere le normali operazioni di routine svolte dal personale dell'ente. Deve quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.

Il piano di attività deve essere presentato dalla ditta entro 15 (quindici) giorni lavorativi dall'ordine di esecuzione dell'appalto e deve contenere un crono-programma dettagliato delle attività necessarie per mettere a regime l'applicativo (installazione e attivazione, configurazione, personalizzazione, formazione). Il piano deve essere accettato dal DEC. In caso di non accettazione il piano deve essere adeguato alle indicazioni del DEC entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi. In caso di ritardi si applicano le penali di cui al Par. 28 - Penali.

In ogni caso le attività pianificate devono terminare entro i tempi stabiliti dal cronoprogramma. In caso di ritardi si applicano le penali di cui al Par. 28 - Penali.

## **11. Installazione/Attivazione**

L'Aggiudicatario deve garantire l'installazione completa della suite Simel 2 e l'attivazione del servizio secondo il crono-programma come da art. 9.

## **12. Configurazione**

Il nuovo sistema informativo dovrà soddisfare le esigenze attuali degli uffici interessati, pertanto l'Aggiudicatario, insieme al personale tecnico dell'ente, dovrà garantire che la nuova suite applicativa soddisfi i processi di lavoro attualmente in essere. L'Aggiudicatario potrà proporre modifiche di tipo organizzativo che risultino più funzionali al flusso informativo in essere, in base alla sua esperienza in questo ambito. Tali modifiche dovranno comunque essere approvate dall'ente.

Nel caso in cui la documentazione/attività espletata risulti poco chiara o non sufficiente all'espletamento del compito designato, l'Amministrazione si riserva la possibilità di chiedere anche in un secondo momento chiarimenti e/o approfondimenti che l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili entro 5 (cinque) giorni lavorativi. In caso di ritardi verranno applicate le penali di cui al Par. 28.

## **13. Migrazione**

L'Aggiudicatario si impegna a recuperare tutte le informazioni presenti all'interno della banca dati delle procedure attualmente utilizzate dall'ente oggetto di sostituzione ad esclusione del Data Base per il Controllo di Gestione dove non sono previste migrazioni.

Il corretto trasferimento dei dati deve essere verificato in contraddittorio tra l'Aggiudicatario e i responsabili degli uffici, mediante:

- un controllo a campione tra la procedura attualmente in uso e quella di nuova installazione;
- un controllo sui dati aggregati;
- con eventuali altri metodi richiesti dal DEC.

Alla fine delle attività di recupero dei dati, tutte le informazioni contenute nei sistemi informativi in uso devono essere contenute nelle nuove procedure.

#### **14. Pre-produzione**

Il “Piano di attività” (Par. 10) dovrà specificare un periodo di *pre-produzione* in cui il nuovo sistema affiancherà le procedure attualmente in uso presso l’ente, al fine di verificare il corretto funzionamento delle nuove soluzioni e garantire la normale attività lavorativa dei vari uffici coinvolti dal processo di migrazione. Tale periodo non dovrà superare la durata specificata dal DEC in base alle necessità ed a quanto concordato con gli uffici interessati.

#### **15. Personalizzazione/Adeguamenti normativi**

l'aggiudicatario dovrà implementare idonee personalizzazioni/adequamenti del codice in modo da :

- adeguare gli applicativi nel rispetto della normativa vigente;
- implementare, se necessario e su su nostra specifica richiesta, idonei strumenti di interazione (prioritariamente web services in caso di necessità rilevate dal DEC) con i software attualmente in uso dall'ente.

#### **16. Collaudo**

Il collaudo si riferisce a tutte le attività comprese installazione, configurazione, avviamento e migrazione dati.

Il collaudo viene eseguito dopo il completamento dei test ed è orientato all’accettazione formale; ha connotati di validazione e deve garantire la copertura completa dei requisiti.

La fase di test è interna all’Aggiudicatario, che deve comunque consegnare all’ente l’elenco dei test eseguiti ed i relativi risultati. Qualora il DEC ritenga che la fase di test non sia stata sufficientemente esaustiva, lo stesso può chiedere una integrazione dei test effettuati.

Le operazioni di collaudo consisteranno nella verifica delle funzionalità realizzate in contraddittorio con un rappresentante designato dall’Aggiudicatario.

Le “Specifiche di collaudo” dovranno essere sottoposte preventivamente al DEC per accettazione entro il termine indicato nel Piano di attività e comunque entro 20 (venti) giorni solari precedenti la data prevista di rilascio della dichiarazione di pronti al collaudo.

Tale documento, una volta accettato, rappresenterà una guida per il collaudo, che potrà includere, comunque, tutte le prove che ritenute necessarie dall’ente. Eventuali ulteriori prove che si deciderà di effettuare dovranno essere verbalizzate e costituiranno un addendum alle norme di collaudo sopra citate.

Secondo i tempi indicati nel Piano di progetto approvato dall’amministrazione, l’Aggiudicatario comunicherà per iscritto il “Pronti al collaudo”.

Qualora in sede di collaudo si riscontrino anomalie pregiudizievoli al servizio, il collaudo, così come attestato dalla sottoscrizione del relativo verbale, avrà valore negativo. In questa ipotesi l’Aggiudicatario sarà tenuto alla eliminazione dei difetti o delle carenze ad essa imputabili entro 20 (venti) giorni solari dal giorno di collaudo negativo dando comunicazione scritta all’amministrazione di essere disponibile al nuovo collaudo. Qualora trascorsi tali 20 (venti) giorni il servizio non sia disponibile per il collaudo, ovvero le nuove prove di collaudo risultino negative, l’amministrazione ha la facoltà di applicare le penali di cui al successivo Par. 28 - Penali.

Il collaudo, in relazione agli interventi di manutenzione effettuati, deve comprendere anche i test di regressione.

#### **17. Formazione**

La formazione deve concludersi entro il 31/12/2021 e deve essere avviata dopo la fase definitiva dei test di transcodifica, previa relazione del responsabile del servizio sul raggiungimento degli obiettivi del corso; nel caso in cui gli obiettivi non fossero raggiunti saranno richiesti, compresi nel prezzo, ulteriori giorni formativi fino al raggiungimento di un ottimale livello di autonomia lavorativa da parte dell’impiegato addetto.

I corsi di formazione dovranno essere finalizzati al trasferimento all'utenza target delle abilità e delle competenze necessarie per l'accesso e l'uso di tutte le funzionalità messe a disposizione dalla piattaforma applicativa. I corsi dovranno essere erogati in base ad un piano di formazione proposto dall'Aggiudicatario in base alle esigenze dell'ente. Tale piano di formazione deve essere accettato dal DEC.

### **17.1 Formazione per operatori**

La formazione deve essere rivolta a classi di utenti diversificati in base all'utilizzo del sistema.

A scopo meramente indicativo e non esaustivo, durante il corso dovranno essere trattati i seguenti argomenti:

- accesso all'applicazione, interfaccia utente e modalità d'interazione, navigazione nei menù, accesso agli help e alla documentazione in linea, ecc.;
- attivazione delle funzionalità, immissione, controllo e validazione dei dati, funzioni di ricerca, interrogazione, visualizzazione e stampa, chiusure periodiche, ecc.;
- accesso alla documentazione tecnica e alla manualistica di riferimento;
- parametrizzazioni, sviluppo di report personalizzati, produzione di stampe massive, ecc.;
- funzionalità di import/export, di interoperabilità e interscambio con prodotti di office automation.

I corsi dovranno essere organizzati distintamente per ciascuna delle aree funzionali e, in relazione al numero dei partecipanti, pianificati e tenuti in più edizioni. Le modalità di erogazione dovranno prevedere:

- sessioni teoriche frontali in aula indicata ed appositamente allestita dal Comune, con un numero massimo di partecipanti per ciascuna edizione non superiore alle 25 unità;
- sessioni pratico-applicative, da svolgere con le modalità tipiche del "training on the job", affiancando direttamente sul posto di lavoro un gruppo di utenti, funzionalmente omogeneo;
- moduli formativi, FAQ, tutoriali ed un dettagliato manuale utente (tutto in lingua italiana) fruibili in modalità e-Learning.

In particolare, come requisito minimo, si richiede che si tengano:

- n. 3 giornate formative in aula per gli utenti individuati per ogni modulo software attivato;
- n. 5 giornate di affiancamento per gli utenti individuati per ogni modulo software attivato.

### **17.2 Formazione per amministratori**

I corsi di formazione ed addestramento - espressamente rivolti al personale dipendente addetto alla gestione e conduzione dell'infrastruttura tecnologica e della piattaforma applicativa - saranno finalizzati al trasferimento delle competenze in relazione all'amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa delle componenti applicative e del database.

I corsi dovranno essere finalizzati, inoltre, al trasferimento delle competenze in relazione ad:

- accesso, gestione, attività di storage management, di backup e ripristino delle configurazioni e delle banche dati di supporto;
- attività di gestione delle policy di sicurezza ed amministrazione degli utenti (autorizzazioni e profilazione, definizione gruppi, ecc.);
- accesso, interrogazione e modifica al database;
- deployment, configurazione e gestione degli applicativi;
- gestione delle utenze;
- utilizzo interfacce del sistema verso sistemi esterni.

I corsi dovranno essere organizzati ed erogati distintamente, sulla base dei contenuti formativi e delle diverse tematiche trattate. Le modalità di erogazione dovranno prevedere lezioni teoriche frontali sulle tecnologie utilizzate in aula (presso la Stazione Appaltante), oppure anche a distanza. Dovranno essere forniti ai partecipanti materiale didattico, FAQ ed un dettagliato manuale per amministratore di sistema fruibili in modalità e-Learning.

In particolare, come requisito minimo, si richiede che si tengano cinque giornate formative in aula, se possibile o a distanza, per tutto il personale individuato.

## **19. Servizi ricorrenti**

Sono richiesti, per tutta la durata contrattuale, Servizi Professionali rivolti alla Configurazione, Manutenzione Software, Assistenza Operativa Applicativa e Consulenziale da erogarsi per tutti i moduli software. Nei termini del servizio dovranno essere almeno contenute:

- la consegna e l'installazione degli aggiornamenti software ai moduli applicativi richiesti per manutenzione (sistemistica, correttiva, adeguativa);
- l'assistenza telefonica (Help Desk) ed i servizi di teleassistenza per problemi di natura applicativa inerenti, con relativa piattaforma web da cui l'Ente possa autonomamente verificare le statistiche di assistenza/chiamate ed i tempi medi di risoluzione; l'Aggiudicatario dovrà garantire la misurazione delle chiamate in ingresso (inbound), delle chiamate conversate immediatamente, le conversate in richiamo (outbound), le non conversate, le chiamate che non trovano linea e altre tipologie attraverso la produzione di report, consultabili a discrezione dell'Ente, via internet in qualsiasi momento, con aggiornamento delle statistiche almeno mensile;
- la configurazione degli applicativi.

## **20. Manutenzione**

### **20.1 Manutenzione correttiva**

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi in esercizio, comunque verificatesi (ad es. blocco della applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti), garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto e, laddove possibile, migliorando la qualità originale degli applicativi in modo da ottimizzare i tempi di successivi interventi.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione.

Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es. software di base, d'ambiente, rete..) i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture.

### **20.2 Manutenzione adeguativa**

La manutenzione adeguativa deve comprendere tutte l'attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti dovuti all'introduzione di nuove release del software di base e d'ambiente comprese l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;
- modifiche al normale funzionamento dell'applicativo al fine di consentire ai preposti uffici la lavorazione di pratiche anche in virtù di possibili anomalie procedurali (es. eliminazione vincoli degli applicativi a causa di ritardi nella lavorazione delle pratiche; eliminazione di vincoli legati ad un presupposto di base dati priva di anomalie, ecc.).

Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque l'Aggiudicatario, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'ente è tenuto a:

- tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
- darne comunicazione alla Stazione Appaltante;

- realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità dell'Aggiudicatario, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna intervento nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte della Stazione Appaltante sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti della Stazione Appaltante.

## 21. Help desk

L'Aggiudicatario è tenuto a fornire assistenza telefonica e/o mediante altri sistemi di collaborazione online per tutta la durata della fornitura. L'assistenza si deve esplicitare in due tipologie di contatto, uno legato a problematiche dell'utenza ed uno legato a problematiche tecniche specialistiche ad esclusiva disponibilità del personale tecnico interno dell'Amministrazione.

L'help desk relativo alle problematiche dell'utenza supporterà in particolare:

- l'esecuzione operativa delle funzioni per quanto non espressamente documentato nella manualistica d'uso o di gestione, ovvero non opportunamente descritto in sede di addestramento.

L'help desk relativo alle problematiche tecniche specialistiche dovrà:

- sopperire a difetti e/o a malfunzionamenti dei programmi applicativi;
- istruire il personale specializzato per il superamento, la correzione o l'aggiornamento di eventuali errori presenti nei programmi;
- dare assistenza sistemistica e consulenza riguardo all'utilizzo del software simel 2 e per la risoluzione dei diversi problemi di esercizio connessi al funzionamento delle apparecchiature o all'impiego delle funzionalità applicative;
- dare assistenza su come utilizzare le interfacce verso sistemi esterni per realizzare una cooperazione di sistemi.

Sono richieste attività di assistenza telefonica nelle ore di ufficio del comune dalle ore 08.00 alle ore 18.00.

Per particolari eventi (per esempio, durante consultazioni elettorali) è richiesta la disponibilità H24, per un massimo di 20 (venti) giorni all'anno.

Premesso che il committente esegue con cadenza periodica, almeno semestrale, un rilevamento della soddisfazione degli utenti, il centro di contatto deve rendere disponibili i dati necessari, affinché il campione sia statisticamente valido.

I risultati dovranno essere condivisi e valutati, nell'ottica del miglioramento, tra committente e centro di contatto.

Tale rilevamento deve essere mirato a valutare come elementi minimi di conoscenza almeno:

- soddisfazione relativamente al servizio erogato;
- soddisfazione relativamente all'interazione con l'operatore (per esempio disponibilità, cortesia, chiarezza, competenza);
- eventuali criticità da migliorare;
- suggerimenti utili.

Al rilevamento di cui sopra, il committente può affiancare una serie di verifiche in incognito, mirate a valutare meglio gli aspetti procedurali del servizio erogato. Tali verifiche vengono effettuate simulando il comportamento e le esigenze tipiche degli utenti (mystery call o mystery audit).

## 22. Documentazione a corredo del software

Si dà atto che se non disponibile su Simel 2 è richiesta la fornitura della seguente documentazione:

- manuale tecnico sull'architettura generale del sistema (disegno logico e fisico dei dati);
- schema delle banche dati con indicazione delle dipendenze funzionali tra tabelle;
- architettura tecnologica e funzionale;
- manuale utente per l'amministratore di sistema (illustrazione delle attività di installazione e configurazione);
- manuale utente per l'utilizzatore finale dell'applicativo che illustri in dettaglio gli aspetti funzionali di ogni singolo modulo;
- guida in linea accessibile da ogni schermata dei vari applicativi;
- requisiti hardware (sia client che server).

Tutta la documentazione dovrà essere fornita in lingua italiana e in formato elettronico e contestualmente



aggiornata dall'Aggiudicatario sulla base dei successivi aggiornamenti e personalizzazioni dell'applicativo.

### **23. Referente tecnico – Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali**

Entro tre giorni dalla data di inizio dell'appalto l'Aggiudicatario deve segnalare formalmente all'Amministrazione un Referente Tecnico delegato alla supervisione dell'esecuzione del contratto e ai rapporti con il DEC e i suoi delegati.

Si segnalano in via non esaustiva le attività che il Referente Tecnico dovrà svolgere:

- coordinamento e armonizzazione delle risorse della propria azienda in ragione delle direttive dell'Amministrazione;
- gestione del team di lavoro;
- ricerca di personale specializzato necessario per fronteggiare improvvisi carichi di lavoro;
- controllo e rendicontazione di tutte le attività;
- comunicazione immediata di potenziali interruzioni o degradi dei livelli di servizio;
- supporto per eventuali cambiamenti proposti dall'Amministrazione al progetto.

L'Aggiudicatario si impegna inoltre a fornire un nominativo di un proprio incaricato al quale il Dirigente del Settore Segreteria Generale, con apposita disposizione, conferirà l'incarico di "Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali", relativamente ai servizi richiesti nel presente capitolato. Tale incarico non potrà essere rifiutato.

L'eventuale sostituzione del Referente Tecnico o del Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali dovrà essere comunicata immediatamente e formalmente all'Amministrazione.

Nei periodi di assenza di una delle due figure dovrà essere fornito al DEC il nominativo e i riferimenti del sostituto.

### **24 - Disposizioni generali sulla manodopera**

L'appaltatore è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso dell'esecuzione del servizio, e in particolare è obbligato al regolare assolvimento degli obblighi contributivi in materia previdenziale, assistenziale, antinfortunistica e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.

La mancata applicazione dei contratti di lavoro, la violazione di norme, il mancato pagamento dei salari mensili o il mancato versamento dei contributi previdenziali o assicurativi in favore del Personale costituisce motivo di risoluzione del Contratto.

L'appaltatore deve, altresì, osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti, nazionali, regionali e comunali sull'assunzione, tutela, protezione, assicurazione, assistenza, libertà e dignità dei lavoratori.

### **25. Sicurezza dei lavoratori**

L'impresa si obbliga, e ne è la sola responsabile, con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa e d'indennizzo nei confronti dell'Amministrazione, ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché in materia assicurativa, assistenziale, previdenziale ed infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, in particolare le disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m. e i..Con la presentazione dell'offerta, la Ditta Appaltatrice espressamente manleva e rende indenne l'Amministrazione Comunale ed i suoi obbligati da ogni e qualsiasi azione, pretesa o richiesta avanzata a qualsiasi titolo dal personale di impresa o da terzi in relazione al rapporto di lavoro, compresi gli infortuni sul lavoro o comunque connessi con l'esercizio di cui al presente Capitolato.

### **26. Responsabilità per infortuni e danni**

E' fatto obbligo all'Appaltatore adottare, nell'esecuzione del servizio, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie a evitare danni a cose e/o persone.

Ogni danno che, in relazione all'espletamento dell'appalto o ad altre cause ad esso connesse, derivasse al Comune, e/o a terzi in genere, si intenderà attribuito alla responsabilità della Ditta senza riserve e/o eccezioni.

Pertanto il Comune, i suoi amministratori e dipendenti sono da intendersi esonerati da ogni e qualsiasi responsabilità amministrativa, civile e penale, diretta e/o indiretta, conseguente agli eventuali danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a persone e cose che si dovessero verificare a seguito all'espletamento dell'appalto o ad altre cause ad esso connesse.

È obbligo dell'appaltatore stipulare una polizza assicurativa a beneficio dell'ente per l'intera durata del contratto, a copertura del rischio da responsabilità civile verso terzi in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al presente CSA, con un massimale minimo specifico per il presente appalto di € 1.500.000,00 per danni a persona e a cose, compreso la responsabilità per danni verso l'ente.

La polizza dovrà espressamente prevedere la rinuncia da parte della Compagnia di Assicurazioni al diritto di rivalsa, a qualsiasi titolo, verso l'Amministrazione comunale e/o suoi dipendenti o collaboratori ed incaricati. La Polizza deve prevedere, altresì, l'obbligo di comunicazione da parte della Compagnia di assicurazione verso il Comune nel caso di sospensione/interruzione della relativa copertura prima della scadenza dell'appalto, qualunque ne sia la causa.

Il Comune sarà tenuto indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative e dall'eventuale mancanza di copertura assicurativa che dovesse verificarsi nel corso dell'esecuzione del contratto. Per ottenere la rifusione dei danni, il rimborso delle spese ed il pagamento delle penalità, la Stazione Appaltante potrà rivalersi, mediante trattenuta sui crediti della impresa appaltatrice relativi a prestazioni eseguite, o sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

La polizza assicurativa prestata dalla ditta appaltatrice copre anche i danni causati dalle imprese subappaltatrici e subfornitrici. *(Qualora l'Impresa sia un'associazione o un raggruppamento temporaneo di imprese, giusto il regime della responsabilità disciplinato dall'art. 48 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e s. m. e i., le stesse garanzie assicurative prestate dalla mandataria capogruppo coprono senza alcuna riserva anche i danni causati dalle imprese mandanti)*

Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa e della mancata reintegrazione della cauzione definitiva di cui al presente articolo è condizione essenziale per il Comune e pertanto, qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il contratto di appalto si risolverà di diritto con conseguente ritenzione della cauzione definitiva prestata a norma del disciplinare di gara e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

## **27. Cessazione del servizio e attività di fine contratto (Exit Management)**

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste all'Aggiudicatario nella fase finale del rapporto contrattuale, per il rilascio del servizio, per il passaggio delle consegne al subentrante e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura dell'ente.

Alla scadenza del contratto l'Aggiudicatario presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi all'ente o al nuovo Aggiudicatario per un periodo pari agli ultimi tre mesi di contratto fornendo un piano di subentro che deve essere accettato dall'ente. Il piano deve essere accettato dal DEC. In caso di non accettazione il piano deve essere adeguato alle indicazioni del DEC entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi. In caso di ritardi si applicano le penali di cui al par. 28 - Penali.

In ogni caso le attività pianificate devono terminare il termine contrattuale. In caso di ritardi si applicano le penali di cui al par. 28 - Penali.

La fase di Exit management, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- due diligence: definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire all'Aggiudicatario che subentra, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
- contratti e licenze;
- trasferimento knowledge base da sistemi di trouble ticketing;
- trasferimento delle nozioni necessarie per il mantenimento degli adeguati livelli sicurezza del sistema informativo;
- consegna dei dump delle banche dati.

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato dall'ente ad un efficace subentro nei servizi in questione. Per tale ragione, l'Aggiudicatario si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- fase di programmazione del passaggio di consegne
  - predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ...);
  - riunione preparatoria con il personale tecnico dell'ente;
- pianificazione incontri di passaggio delle consegne
  - fase di affiancamento;
  - consegna dei dump e della documentazione per il passaggio di consegne;
  - effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
  - training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.

I ritardi o le inadempienze relative a tale fase sono da considerare per l'applicazione di penali di cui al par.28 – Penali.

## 28. Penali

In caso di mancato rispetto dei termini di esecuzione dei servizi, potrà essere applicata una penale a carico dell'Aggiudicatario inadempiente, previa contestazione formale a mezzo PEC, con la quale la ditta inadempiente potrà essere anche sospesa immediatamente dalla iscrizione all'Albo dei Fornitori di beni e servizi.

Le eventuali inadempienze e le non conformità saranno rilevate dal DEC o dal suo delegato.

La ditta, con apposita comunicazione, sarà invitata a fornire spiegazioni e giustificazioni entro un termine di 5 (cinque) giorni decorrenti dal ricevimento della comunicazione. Il Comune, esaminate le controdeduzioni può revocare, modificare o confermare la contestazione iniziale.

Se entro il suddetto termine non saranno pervenute al DEC motivate e comprovate giustificazioni, alla ditta inadempiente verranno applicate le penali sottoindicate.

L'Aggiudicatario dovrà presentare semestralmente, a partire dalla data di messa in esercizio, i valori misurati, mettendo a disposizione dell'ente, su richiesta, la dimostrazione delle modalità con le quali sono calcolati gli indici ed il dettaglio della misurazione (es. singoli interventi di manutenzione, elenco dei periodi di servizio non disponibile, ecc.).

Qualora il DEC accerti un grave inadempimento che comprometta la buona riuscita delle prestazioni, procede a norma dell'art. 108, comma 3 del Codice degli Appalti, fatto salvo ogni diritto alla refusione degli eventuali danni e ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

Per anomalie si intendono sia quelle applicative che quelle determinate da problemi sistemistici o di configurazione.

Indicatori del livello di servizio	Offerta Ambito del Servizio	Livello di servizio richiesto	Valore Penale
Rispetto dei tempi di attivazione pattuiti all'atto della sottomissione dell'incarico	Piano Attività (installazione, configurazione, formazione, personalizzazione e servizi legati al riuso)	100% degli obiettivi stabiliti nel piano di attività.	0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni giorno solare di ritardo dalla data di Prevista messa in produzione del modulo previsto
Tempi di soluzione anomalie riscontrate in fase di collaudo (errori, difetti, mancata corrispondenza rispetto requisiti capitolato, offerta	Collaudo soluzione proposta e Manutenzione correttiva	100% entro 20 giorni solari o entro le tempistiche concesse dal DEC.	0,1 % dell'importo totale della fornitura per ogni giornata lavorativa di ritardo dallo scadere del livello definito (per ogni anomalia

tecniche o ulteriori specifiche formalizzate dal DEC)			riscontrata)
Tempi di soluzione Malfunzionamenti bloccanti	Manutenzione correttiva	99% entro 24 ore lavorative dalla segnalazione del problema dal DEC. Calcolato sulla media Semestrale degli errori segnalati. 100% entro 48 ore lavorative.	0,1 % dell'importo totale della fornitura per ogni giornata lavorativa di ritardo dallo scadere del livello definito.
Tempi di soluzione di Malfunzionamenti non bloccanti	Manutenzione correttiva	99% entro la data comunicata per la risoluzione, che in ogni caso non potrà essere superiore a 15 giorni lavorativi a partire dalla segnalazione del DEC. Calcolato sulla media semestrale degli errori segnalati.	0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo dalla data comunicata. Raddoppiato dopo il mese successivo alla segnalazione effettuata.
Adeguamenti Normativi (inclusi report e flussi verso Enti Sovra Comunali)	Manutenzione adeguativa	100% entro i termini Concordati e comunque entro i termini per consentire all'Amministrazione di adempiere alla norma.	0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla data concordata.
Rispetto dei tempi su attività di consulenza ed assistenza	Consulenza ed assistenza	98% entro la pianificazione concordata. Calcolato sulla media semestrale delle richieste effettuate.	0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alle date pattuite. Raddoppiato dopo il mese successivo alla segnalazione effettuata.
Disponibilità del sistema	Manutenzione sistemistica	La disponibilità viene misurata contando il numero dei fermi non programmati di sistema e la loro durata. $DIS = (\text{tempo totale} - \text{totale durata dei fermi}) / \text{tempo tot}$ DIS > 98% Valutato ogni anno a partire dalla data di messa in esercizio.	0,1% per ogni punto percentuale intero per cui DIS è inferiore alla soglia prestabilita.
Chiamate risolte	Help Desk	CR= casi chiusi /casi smistati* 100 CR > 65%. Valutato ogni anno a partire dalla data di messa in esercizio.	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di CR si applica una penale di importo dello 0,1% dell'importo totale della fornitura.
Attivazione interventi	Configurazione, servizi legati al riuso	100% entro i termini Concordati e comunque entro un mese dalla richiesta.	Per ogni intervento richiesto e non evaso entro i termini stabiliti si applica lo 0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni giorno di ritardo.
Consegna item	Exit Management	100% entro i termini Concordati e comunque entro un mese dalla scadenza contrattuale.	Per ogni item richiesto e non consegnato formalmente entro i termini stabiliti si applica l'0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni giorno di ritardo. Nel caso della banca dati (DUMP completo) 5% dell'importo totale per ogni giorno di ritardo.
Condizioni di sicurezza del lavoro difforni dagli obblighi di legge	Generale	100%	si applica l'0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni mancanza rilevata in ogni contestazione.

Violazione degli obblighi di riservatezza o di trattamento dei dati	Generale	100%	si applica l'0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni mancanza rilevata in ogni contestazione.
Ogni singolo altro inadempimento non espressamente previsto	Generale	100%	si applica l'0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni mancanza rilevata in ogni contestazione, commisurata alla natura ed alla gravità del fatto od omissione.

Le penali possono trovare applicazione in concorso tra loro.

In caso di recidiva il Comune può applicare le penali per importo doppio. Si considera recidiva un evento che avvenga entro 30 (trenta) giorni dal precedente evento che abbia comportato l'applicazione della stessa penale.

L'importo complessivo delle penali non può superare il 10% dell'importo netto contrattuale dell'appalto.

Qualora l'importo complessivo delle penali irrogate sia superiore al 10% dell'importo contrattuale è facoltà, per l'Amministrazione Comunale, di risolvere il contratto in danno dell'Appaltatore.

L'applicazione della penale non solleva l'Appaltatore dalle responsabilità che si è assunto con la stipula del contratto e di quelle che dovessero derivare dall'incuria e dall'inadempienza dello stesso.

In caso di inadempienze per inosservanza di leggi e regolamenti per le quali sia prevista l'irrogazione di specifica sanzione amministrativa, l'applicazione della stessa non assorbe l'applicazione delle penali contrattuali che verranno irrogate e rimosse in modo autonomo.

L'ammontare delle penalità è addebitato all'Appaltatore decurtando il prezzo del servizio in misura proporzionale alle prestazioni non rese o non rese correttamente sul primo pagamento in scadenza ovvero, non bastando, sulla cauzione definitiva. In tali casi, il reintegro della cauzione avviene entro quindici giorni dall'avvenuta comunicazione della decurtazione della stessa, pena la risoluzione di diritto del contratto.

E' ammessa, su motivata richiesta dell'Appaltatore, la totale o parziale disapplicazione della penale quando si riconosca che l'inadempimento degli obblighi contrattuali non è imputabile allo stesso. La disapplicazione non comporta il riconoscimento di indennizzi.

## 29. Risoluzione del contratto

Il contratto sarà risolto nei casi e modi previsti dall'articolo 108 del Codice dei contratti.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il contratto, senza bisogno di messa in mora, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile (clausola risolutiva espressa), nelle ipotesi previste dagli articoli 5, 8, 25, 26, 27, 32, 36, 38 del presente Capitolato nonché in caso di:

- inadempimento grave accertato alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale oppure alla normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al Decreto n. 81 del 2008 integranti il contratto, o delle ingiunzioni fattegli al riguardo dalla DE o dal RUP;
- cessione del contratto a terzi;
- subappalto non autorizzato, associazione in partecipazione o violazione di norme sostanziali regolanti il subappalto;
- ottenimento del DURC negativo per due volte consecutive; in tal caso il RUP, acquisita una relazione particolareggiata predisposta dal DEC, contesta gli addebiti e assegna un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione delle controdeduzioni;
- la perdita da parte dell'appaltatore dei requisiti di carattere generale e dei requisiti speciale per l'esecuzione del servizio, ivi compresi il fallimento, la irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione, fatte salve le misure straordinarie di salvaguardia di cui all'articolo 110 del Codice dei contratti;
- previsione specifica di disposizioni legislative.

Ove si pervenga alla risoluzione del contratto, all'impresa è dovuto il pagamento del valore del servizio eseguito fino al momento dell'avvenuta comunicazione della risoluzione ed è facoltà del Comune di Grosseto affidare l'esecuzione del servizio al concorrente che segue in graduatoria.

All'impresa inadempiente è addebitato ogni maggior costo sostenuto dal Comune rispetto a quanto previsto nel contratto risolto. Esse sono prelevate dalla cauzione incamerata e, ove questa non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa.

Nel caso di minore spesa, nulla compete all'Impresa inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'Impresa dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

### **30. Recesso**

Il Comune di Grosseto (ai sensi dell'art. 1 comma 13 del D.L. 95/2012 convertito in L. 135/2012) ha diritto di recesso dal contratto stipulato in attesa di convenzioni CONSIP nel caso in cui venissero attivate nuove convenzioni relative al servizio oggetto della presente gara e i parametri qualità/prezzo diventassero migliorativi rispetto a quelli del contratto di appalto e l'Appaltatore rifiutasse di adeguarsi ad essi, previa formale comunicazione con preavviso non inferiore a 15 (quindici) giorni.

L'ente ha diritto di recedere dal contratto per sopravvenuti motivi di pubblico interesse, previa formale comunicazione (eseguibile anche con la Posta Elettronica certificata PEC) all'Aggiudicatario con preavviso di almeno 20 (venti) giorni.

In tal caso l'Amministrazione, ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs. 50/2016, sarà tenuta al pagamento:

- delle sole prestazioni eseguite e ritenute regolari al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica;
- delle spese sostenute dall'Aggiudicatario;
- di un decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Dalla data di comunicazione del recesso, l'Aggiudicatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti alcun danno per l'ente.

### **31. Variazioni e modifiche del contratto**

Fermi restando quanto previsto dall'art. 106 del Codice dei contratti, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di introdurre negli interventi oggetto dell'appalto quelle varianti che a suo insindacabile giudizio ritenga opportune, senza che per questo l'appaltatore possa pretendere compensi all'infuori del pagamento a conguaglio dei lavori eseguiti in più o in meno con l'osservanza delle prescrizioni ed entro i limiti stabiliti di un quinto in più o in meno dell'importo contrattuale, ai sensi dell'articolo 106, comma 12, del Codice. Oltre tale limite l'appaltatore può richiedere la risoluzione del contratto.

Qualunque variazione o modifica deve essere preventivamente approvata dal DEC, pertanto:

- a. non sono riconosciute variazioni o modifiche di alcun genere, né prestazioni o forniture extra contrattuali di qualsiasi tipo e quantità, senza il preventivo ordine scritto del DEC, recante anche gli estremi dell'approvazione da parte del RUP;
- b. qualunque reclamo o riserva che l'appaltatore si credesse in diritto di opporre, deve essere presentato per iscritto al DEC prima dell'esecuzione della prestazione oggetto della contestazione;
- c. non sono prese in considerazione domande di maggiori compensi su quanto stabilito in contratto, per qualsiasi natura o ragione, se non vi è accordo preventivo scritto prima dell'inizio dell'attività oggetto di tali richieste.

Non sono considerate varianti, e l'Appaltatore è tenuto in ogni caso ad eseguirle, le modifiche che non comportino maggiori oneri per l'Appaltatore medesimo, se ritenute opportune dal Comune e disposte dal Direttore dell'esecuzione del contratto.

Ferma restando la preventiva autorizzazione del RUP, ai sensi dell'articolo 106, comma 1, lettera e), non sono considerati varianti le modifiche disposte dal DEC se reputate necessarie e/o opportune per migliorare la funzionalità del servizio nel limite del 10% del valore contrattuale, purché non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto di contratto.

### **32. Cessione del contratto**

E' vietata la cessione, anche parziale, del contratto, pena la nullità dello stesso, e questa non opera nei confronti del Comune, il quale ritiene ancora obbligato all'esecuzione l'Aggiudicatario che, in caso d'inadempimento, incorre nelle sanzioni e nei provvedimenti previsti dal presente Capitolato.

### **33. Cessione del credito**

Non è ammessa la cessione dei crediti, in caso di inadempimento degli obblighi di cui al presente articolo, il Comune, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

### **34. Modifiche e variazioni dell'appaltatore**

E' fatto salvo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. d), del Codice degli Appalti in merito ad eventuali modifiche e variazioni dell'Impresa.

In caso di morte e di subentro nell'attività da parte degli eredi, questi possono subentrare nella titolarità del contratto, fino allo scadere dello stesso, ove siano mantenuti i requisiti e le condizioni per l'affidamento del servizio di cui al presente Capitolato.

A tal fine, l'Amministrazione ha la facoltà di ratificare il subentro entro 30 (trenta) giorni da quando questo ha avuto effetto ed è stato comunicato, previa verifica del possesso dei requisiti, ovvero di recedere dal contratto senza che ciò determini la corresponsione di alcuna indennità o alcuna spesa ulteriore rispetto a quelle eventualmente maturate sino al recesso.

In caso di variazione dell'Impresa per fusioni, incorporazioni, scissioni, ecc. deve essere effettuata apposita comunicazione all'Amministrazione, corredata da copia dell'atto notarile con il quale questa è stata operata; in particolare, dall'atto notarile deve risultare che il nuovo soggetto subentra in tutti gli obblighi assunti dal precedente. Fino a quando non si conclude tale procedura, le fatture eventualmente pervenute con la nuova intestazione non saranno liquidate.

In caso di fallimento dell'appaltatore, o altra condizione di cui all'articolo 110, comma 1, del Codice dei contratti, la Stazione Appaltante si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dalla norma citata e dal comma 2 dello stesso articolo. Resta ferma, ove ammissibile, l'applicabilità della disciplina speciale di cui al medesimo articolo 110, commi 3, 4,5 e 6. Se l'esecutore è un raggruppamento temporaneo, in caso di fallimento dell'impresa mandataria o di una impresa mandante trovano applicazione rispettivamente i commi 17 e 18 dell'articolo 48 del Codice dei contratti.

Se l'esecutore è un raggruppamento temporaneo, ai sensi dell'articolo 48, comma 19, del Codice dei contratti, è sempre ammesso il recesso di una o più imprese raggruppate esclusivamente per esigenze organizzative del raggruppamento purché il recesso non sia finalizzato ad eludere la mancanza di un requisito di partecipazione alla gara.

### **35. Tracciabilità dei flussi finanziari**

L'Appaltatore è tenuto al rispetto di tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n.136/2010 e successive modificazioni, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al contratto, anche nei confronti di eventuali subcontraenti.

A tal fine, l'Impresa dovrà comunicare all'Amministrazione gli estremi identificativi del conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche, acceso presso una banca ovvero presso Poste Italiane S.p.A., entro 7 (sette) giorni dalla relativa accensione o, nel caso di conti già esistenti, entro 7 (sette) giorni dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso.

Eventuali modifiche relative ai dati trasmessi dovranno essere comunicate entro 7 (sette) giorni dal loro verificarsi. L'Amministrazione provvederà ad effettuare i pagamenti concernenti il contratto di cui alla presente procedura a mezzo bonifico. Ogni transazione posta in essere, dovrà indicare il CIG (codice identificativo gara) che sarà riportato sui bonifici bancari concernenti il contratto di cui alla presente procedura.

I pagamenti in favore di enti previdenziali, assicurativi e istituzionali, nonché quelli in favore di gestori e fornitori di pubblici servizi, ovvero quelli riguardanti tributi, possono essere eseguiti anche con strumenti diversi da quelli ammessi dal comma 2, fermo restando l'obbligo di documentazione della spesa. Per le spese giornaliere, di importo inferiore o uguale a 1.500 euro possono essere utilizzati sistemi diversi, fermi restando il divieto di impiego del contante e l'obbligo di documentazione della spesa.

Fatte salve le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'articolo 6 della legge n 136 del 2010, il contratto sarà risolto di diritto nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Per rendere operativa la risoluzione basterà apposita notifica dell'inadempimento tramite PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo legale. L'Appaltatore si obbliga ad inserire nei subappalti e subcontratti stipulati per l'esecuzione del presente contratto, apposite clausole che vincolino le parti al rispetto di tutti gli obblighi di tracciabilità di cui alla normativa sopra richiamata. In assenza di tali clausole i predetti contratti sono nulli senza necessità di declaratoria.

L'Appaltatore che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la stazione appaltante e la prefettura-ufficio territoriale del Governo territorialmente competente.

### **36. Pagamenti**

Il corrispettivo totale dovuto è pari all'importo posto a base di gara, ridotto proporzionalmente in base allo sconto offerto dall'aggiudicatario in fase di presentazione dell'offerta.

Ogni pagamento è subordinato alla presentazione alla Stazione appaltante della pertinente fattura fiscale.

L'Appaltatore fatturerà le competenze spettanti dopo il rilascio dell'attestazione di regolare esecuzione della prestazione ed emissione del certificato di pagamento da parte del DEC ex art. 113-bis del Codice contratti.

Sulle somme dovute saranno operate le eventuali ritenute per gli importi spettanti all'Amministrazione a titolo di penale ovvero di ogni altro eventuale indennizzo o rimborso contrattualmente previsto.

L'Appaltatore dovrà fatturare, al termine di ogni semestre, al Comune di Grosseto, codice univoco UFONOB, indirizzo PEC

Le fatture dovranno riportare le seguenti specificazioni:

- a. il numero di CIG: codice identificativo gara;
- b. modalità di pagamento (IBAN);

Ai sensi di quanto stabilito dal decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, come modificato dal D. Lgs. 09-11-2012, n. 192, il pagamento del corrispettivo sarà effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento. In caso di fattura irregolare, il termine di pagamento sarà interrotto dalla data di contestazione dell'Amministrazione. In tal caso l'Appaltatore non potrà opporre eccezioni alla sospensione del pagamento, né aver titolo a risarcimento di danni, né altra pretesa.

Ogni pagamento è subordinato:

- a. all'esito positivo sulla correttezza contributiva a norma del D.L. 25 settembre 2002, n. 210, convertito dalla legge 22 novembre 2002, n. 266 e s.m. e i. (DURC);
- b. all'ottemperanza alle prescrizioni in materia di tracciabilità dei pagamenti;
- c. all'acquisizione, ai fini dell'articolo 29, comma 2, del decreto legislativo n. 276 del 2003, dell'attestazione del proprio revisore o collegio sindacale, se esistenti, o del proprio intermediario incaricato degli adempimenti contributivi (commercialista o consulente del lavoro), che confermi l'avvenuto regolare pagamento delle retribuzioni al personale impiegato, fino all'ultima mensilità utile. In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'appaltatore o dei subappaltatori il DEC invita per iscritto il soggetto inadempiente, e in ogni caso l'appaltatore, a provvedere entro 15 (quindici) giorni. Decorso infruttuosamente tale termine senza che sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta, la Stazione appaltante provvede alla liquidazione del certificato di pagamento trattenendo una somma corrispondente ai crediti vantati dal personale dipendente. La Stazione appaltante pagherà direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate ai sensi degli articoli 30, commi 5 e 6, e 105, commi 10 e 11, del Codice dei contratti.

Ai fini del pagamento di corrispettivi di importo superiore ad Euro 5.000,00 (cinquemila/00) il Comune procederà in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40 e



della Circolare della ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'Economia del 21 marzo 2018, pubblicata sulla G.U. n. 83 del 10 aprile 2018.

### **37. Sospensione dei pagamenti**

Il Comune, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole contrattuali, ferma l'applicazione delle eventuali penalità, può sospendere i pagamenti all'Appaltatore cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio fino a quando il medesimo non si pone in regola con gli obblighi contrattuali.

La sospensione non può avere durata superiore a tre mesi dal momento della relativa notifica.

Trascorsi i suddetti tre mesi senza che l'Impresa si sia posta in regola con gli obblighi contrattuali, l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto per inadempimento.

### **38. Tutela della privacy e riservatezza**

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, durante l'espletamento del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

Al termine del contratto, quando verranno consegnate le banche dati del sistema informativo, i dati in possesso dell'Aggiudicatario dovranno essere cancellati definitivamente.

L'obbligo di cui sopra non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

L'Aggiudicatario è responsabile per l'osservanza dei suddetti obblighi da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi.

L'impresa entro 15 (quindici) giorni dall'avvio dei lavori deve trasmettere all'Amministrazione il nominativo del Responsabile per il trattamento dei dati personali, che dovrà garantire il rispetto del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. e del GDPR. I dati personali acquisiti in ragione del rapporto contrattuale scaturito dal presente appalto dovranno essere trattati solo ed esclusivamente per tutte le finalità connesse alla conduzione del servizio.

L'impresa, nella persona del Titolare del trattamento dei dati personali dell'impresa stessa, si impegna a trasmettere all'ufficio del responsabile del procedimento relativo al presente appalto una dichiarazione circa l'osservanza delle disposizioni recate dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'ente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

### **39. Titolarità dei dati**

La titolarità di tutte le informazioni gestite, trattate ed elaborate nell'esecuzione delle operazioni previste da questo capitolato resta in capo all'ente.

Deve essere garantita in ogni momento la possibilità di recuperare in modo esaustivo e completo (e senza oneri aggiuntivi) il patrimonio informativo, che si precisa essere di esclusiva proprietà dell'ente, memorizzato nella base dati del servizio, secondo formati, tempi e modalità dettagliatamente documentate e concordate con il DEC. Il patrimonio informativo nella sua completa accezione dovrà essere sempre a disposizione per tutta la durata del contratto e essere corredato della descrizione esaustiva dei dati e metadati (a titolo esplicativo oltre al dump dei dati si dovrà includere lo schema relazionale, le viste, le descrizioni dei campi contenenti dati, le stored-procedure) entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta formale.

### **40. Comunicazioni**

Ai fini di quanto previsto dal presente Capitolato, tutte le comunicazioni intercorrenti fra il Comune e l'Aggiudicatario dovranno essere effettuate all'indirizzo PEC comunicato in sede di presentazione dell'offerta, solo in alternativa, a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno nel domicilio legale indicato in contratto, fermo restando che, in quest'ultimo caso, i termini si considerano riferiti alla data di invio delle comunicazioni.

## **41. Controversie**

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il T.A.R. Toscana, Via Ricasoli Firenze, rimanendo espressamente esclusa la compromissione con arbitri.

Per informazioni sui termini di presentazione di ricorso pari a 30 gg. si veda il D.Lgs.104/2010 e s.m.i.

Non è ammesso l'arbitrato e, ai sensi dell'art. 209, comma 2, del D. Lgs n. 50/2016 e s.m. e i. non è prevista clausola compromissoria.

## **42. Norme di rinvio**

Per quanto non previsto dal presente Capitolato, trova applicazione:

- a. Il Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e D. Lgs. 19 aprile 2017 n. 56 "Codice dei contratti pubblici";
- b. il Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, e s.m. e i.;
- c. il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, Codice Civile, e .s.m. e i.;
- d. le leggi relative alla tutela, salute, assicurazione e assistenza dei lavoratori e le disposizioni sulle assunzioni obbligatorie;
- e. le ulteriori disposizioni legislative e regolamentari in materia.

## **43. Responsabile del procedimento**

Il RUP è il Dirigente del Settore Segreteria Generale dr. Luca Canessa e DEC è il la dr.ssa Paola Cartaginese, i cui recapiti sono di seguito riportati:

- a. e-mail: [luca.canessa@comune.grosseto.it](mailto:luca.canessa@comune.grosseto.it), [paola.cartaginese@comune.grosseto.it](mailto:paola.cartaginese@comune.grosseto.it);
- b. PEC: [comune.grosseto@postacert.toscana.it](mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it);
- c. Indirizzo: Piazza Duomo 1 Grosseto;
- d. Tel . 0564/488219-290.

Il Dirigente del Settore Segreteria Generale  
(dr. Luca Canessa)

Documento informatico sottoscritto con firma digitale  
(art. 24 D.Lgs. 82/2005)