

CAPITOLATO

“Servizio di aggiornamento e manutenzione evolutiva dei sistemi Moka e Rilfedeur ”

CPV: 72260000

CODICE NUTS: ITD53

1. Oggetto.

Affidamento del servizio di assistenza, aggiornamento e manutenzione evolutiva dei sistemi Moka e Rilfedeur fino al 31/12/2020.

2. Descrizione dei servizi.

I due sistemi Moka e Rilfedeur sono installati e funzionanti sui server della Provincia di Reggio Emilia, fisicamente presso il datacenter di Lepida S.c.p.A e sono utilizzati sia da personale provinciale, sia da personale dei comuni aderenti al servizio.

Il servizio richiesto dovrà almeno prevedere:

- installazione, attivazione e collaudo delle nuove versioni del software per entrambe le piattaforme, almeno una versione/anno per ogni sistema;
- adeguamento delle app per smartphone e messa a disposizione degli Enti utilizzatori, per i due sistemi operativi più diffusi iOS e Android;
- invio della documentazione tecnica sulle nuove funzionalità del software al personale della Provincia e ai referenti degli Enti utilizzatori;
- consulenza al personale utilizzatore sull'uso dei sistemi e sulle best practices;
- assistenza tecnica telefonica e tramite mail agli utilizzatori: verranno forniti alla Provincia e agli enti utilizzatori i riferimenti telefonici e mail da contattare per l'apertura dei tickets;
- sistemazione di malfunzionamenti ed assistenza sistemistica e specialistica da remoto;
- n. 4 giornate di formazione in sede da utilizzare sui sistemi Moka o Rilfedeur.

3. Modalità, tempi di intervento e copertura del servizio.

Tutti gli interventi straordinari di aggiornamento dovranno essere preventivamente concordati con il personale della Provincia, che si occuperà di avvisare gli Enti utilizzatori.

In caso di interventi da remoto di manutenzione ordinaria, che possono compromettere il corretto funzionamento dei sistemi, anche per brevi periodi di tempo, deve sempre esserne inviata comunicazione al personale della Provincia.

L'assistenza potrà essere usufruita via telefono o via mail e non avrà limiti nel numero di tickets; dovrà essere erogata dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle 9:00 alle 17:00.

Dovranno essere garantiti almeno i seguenti SLA:

- presa in carico delle richieste di assistenza entro 2 ore lavorative per richieste riguardanti questioni bloccanti su sistemi critici ed entro 8 ore lavorative per le richieste ordinarie;
- entro le 12 ore lavorative, in caso di problemi bloccanti, dovrà essere inviata alla Provincia una segnalazione sulla risoluzione del problema, indicante la tempistica entro cui il problema verrà risolto. In caso di richieste non critiche, dovrà essere inviata una comunicazione sull'esito della diagnosi entro le 24 ore lavorative successive alla presa in carico.

Il servizio avrà durata da settembre 2019 al 31/12/2020. Le giornate di formazione verranno espletate entro il 31/12/2019.

4. Richiesta di dichiarazione di proprietà e di fornitore esclusivo del prodotto

La ditta allegnerà all'offerta la dichiarazione di proprietà intellettuale, relativamente al prodotto software Moka CMS GIS, oggetto della fornitura.

5. Corrispettivo

Il corrispettivo riconosciuto è quello risultante dall'offerta del soggetto aggiudicatario del servizio oltre all'Iva di legge.

Il corrispettivo si intende onnicomprensivo di qualsiasi altro onere, delle imposte, delle tasse e degli oneri, presenti e futuri, inerenti a qualsiasi titolo il contratto. Si intende, inoltre, compresa nel corrispettivo l'imposta di bollo dovuta all'Agenzia delle Entrate, pari ad Euro 16,00, condizione necessaria per la stipula del contratto.

6. Presentazione dell'offerta

L'offerta dovrà essere collocata a Sistema entro e non oltre il termine stabilito nella Trattativa diretta medesima e avere una validità di almeno 60 giorni dalla scadenza dei termini di presentazione della stessa.

La presentazione dell'offerta da parte dell'Impresa implica l'accettazione incondizionata di tutte le condizioni e norme contenute nel presente Documento che sarà parte integrante del contratto che verrà stipulato con la ditta aggiudicataria.

7. Stipula del contratto e assolvimento imposta di bollo

Il Contratto si intenderà validamente perfezionato al momento in cui il Documento di stipula firmato digitalmente verrà caricato a Sistema (art. 52 delle Regole del Sistema di e-Procurement).

Il documento di accettazione firmato dal PO contiene tutti i dati essenziali del contratto: amministrazione aggiudicatrice, fornitore aggiudicatario, oggetto della fornitura, dati identificativi, tecnici ed economici dell'oggetto offerto, informazioni per la consegna e fatturazione ecc. e, pertanto tale documento deve essere assoggettato ad imposta di bollo ai sensi dell'articolo 2 della tariffa, Parte Prima allegata al D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 642. (€ 16,00 ogni 4 facciate/100 righe).

L'imposta di bollo potrà essere assolta da parte dell'aggiudicatario in base alle modalità individuate dalla lettera a) dell'art. 3 D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 642 e cioè mediante versamento all'intermediario convenzionato con l'Agenzia delle Entrate che rilascia apposito contrassegno che dovrà essere annullato con timbro e firma della ditta, e inviato per e-mail al punto ordinante; in alternativa si può utilizzare la modalità di assolvimento dell'imposta di bollo sui documenti informatici illustrata nella circolare dell'Agenzia delle Entrate n.36 del 2006.

8. Sicurezza sul lavoro e costo del lavoro

Trattandosi di affidamento di attività principalmente di natura intellettuale, non sono previsti rischi da interferenza né oneri per la sicurezza.

Per l'esecuzione del servizio, l'Impresa affidataria si obbliga ad avvalersi di personale di adeguata professionalità e ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali e ad applicare le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle dei contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili, alla data di stipula del Contratto.

9. Penali e Risoluzione

Per ogni giorno di ritardo, superiore ai 10 giorni rispetto alla tempistica concordata a seguito di apertura di una segnalazione di anomalia di funzionamento del software, l'Ente avrà facoltà di addebitare una penale pari a € 50 al giorno.

Non si procederà all'applicazione delle penali, ad insindacabile giudizio della Provincia,

solo se la ditta aggiudicataria potrà dimostrare che i ritardi sono stati causati da eventi straordinari, non dipendenti da volontà, imperizia o negligenza della ditta medesima. In caso di inottemperanza agli obblighi derivanti dal presente capitolato, fermo restando l'applicazione delle penali previste, la Provincia può inoltrare lettera di diffida alla ditta; qualora questa non provveda a fornire la prestazione dovuta, entro quindici giorni dal ricevimento della missiva, il committente ha facoltà di risolvere "ipso-facto et jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata (ex Art. 1456 c.c.) a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento; in tal caso, la ditta dovrà corrispondere alla Provincia il 10% del valore del contratto, quale indennizzo per i danni subiti; saranno inoltre annullati i pagamenti non ancora eseguiti.

10. Sicurezza e riservatezza

- Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.
- L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto.
- L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
- Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti dell'Amministrazione per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.
- Il Fornitore può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Ente.
- In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 5, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
- Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Amministrazione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
- Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Amministrazione attinente le procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.
- Il Fornitore non potrà conservare copia di dati dell'Amministrazione, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Amministrazione.
- In seguito all'aggiudicazione della fornitura, l'Ente provvederà, con successiva comunicazione, alla designazione del Fornitore quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016.

11. Obblighi di tracciabilità ex L. 136/2010.

Ai sensi della L.136/2010, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, nella documentazione da presentare a seguito di aggiudicazione, si dovrà indicare, uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane

Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, a tutta la gestione contrattuale. Tutti i movimenti finanziari relativi al servizio oggetto del contratto dovranno essere registrati sul conto corrente dedicato e dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento dovranno riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, il codice identificativo gara (CIG), attribuito dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.A.C.).

Dovranno inoltre essere comunicati le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul suddetto c/c dedicato, entro 7 gg. dalla loro accensione o, nel caso di c/c già esistente, dalla sua prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla presente commessa pubblica. E' fatto obbligo di provvedere altresì a comunicare ogni modifica ai dati trasmessi. A pena di nullità assoluta, la ditta assumerà gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata.

L'assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari dovrà essere riportata in tutti i contratti sottoscritti con i subappaltatori ed i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al servizio/lavoro/fornitura di cui al presente Quadro Patti e Condizioni e la Provincia potrà verificare in ogni momento tale adempimento.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, determinerà la risoluzione di diritto del contratto.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla Legge 136/2010, ne darà immediata comunicazione alla Provincia di Reggio Emilia e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo di Reggio Emilia.

12. Obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia.

Il contraente con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia approvato con delibera n. 23 del 11/02/2014. A tal fine si dà atto che l'amministrazione ha informato il contraente che sul sito della Provincia di Reggio Emilia è pubblicato il codice di comportamento al seguente indirizzo:

<http://www.provincia.re.it/page.asp?IDCategoria=703&IDSezione=26591&ID=529565>.

Il Contraente si impegna a rendere edotti dei contenuti dello stesso i propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.

La violazione da parte del contraente degli obblighi di cui al codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia approvato con delibera di Giunta provinciale n. 23 del 11/02/2014 costituisce motivo di risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile. Il Responsabile del procedimento verificata la eventuale violazione, contesta per iscritto il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione di contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

13. Fattura e Pagamenti.

La fatturazione dei servizi e aggiornamenti oggetto del contratto dovrà avvenire come segue:

- importo relativo al canone per le mensilità 2019 e alle giornate di formazione a partire dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione;

- importo relativo all'anno 2020 al 30/06/2020

Si precisa che su ogni fattura deve essere operata la ritenuta dello 0,5% ai sensi dell'art. 30, comma 5-bis del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.; tali ritenute saranno svincolate solo in fase di liquidazione finale, in seguito all'approvazione, da parte del Soggetto Aggiudicatore, della verifica di conformità, e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

La ditta dovrà emettere regolare fattura intestata a:

Provincia di Reggio Emilia - Corso Garibaldi, 59 - 42121 Reggio Emilia

ed inviarla tramite il sistema di fatturazione elettronica, come da Decreto Ministeriale 3 aprile 2013 n. 55, utilizzando il codice ufficio:

UF1I87

Oltre al "Codice Univoco Ufficio", che deve essere inserito obbligatoriamente nell'elemento "Codice Destinatario" del tracciato della fattura elettronica, si devono altresì indicare nella fattura i seguenti dati:

- CIG;
- numero/i del buono d'ordine;
- il codice IBAN completo su cui effettuare il pagamento;
- la scadenza della fattura.

In mancanza di tali elementi, la fattura verrà rifiutata dal sistema.

Il pagamento sarà effettuato a 30 giorni dal ricevimento della fattura.

14. Clausole di salvaguardia

Il contratto è sottoposto a condizione risolutiva nel caso di disponibilità di convenzione Consip o della Centrale di committenza regionale (Intercent-ER). In alternativa, a norma di quanto disposto dal comma 7 dell'articolo 9 del D.L. 66/2014, l'Impresa aggiudicataria dovrà adeguare i prezzi proposti al parametro di *benchmark* delle Convenzioni Consip o della centrale di Committenza regionale Intercent-ER, se più favorevole.

Si precisa inoltre, che il contratto potrà essere modificato in tutto o in parte, ceduto o revocato in relazione all'emanazione di provvedimenti legislativi che comportino la trasformazione delle Province ed il trasferimento delle attuali competenze ad altri enti.

15. Risoluzione del Contratto

In ordine alla risoluzione del contratto si applica l'art. 108 del D.Lgs.vo n. 50/2016.

16. Recesso

Relativamente al recesso si applica l'art. 109 del D.Lgs.vo n. 50/2016.

17. Controversie

In caso di contenzioso si applica l'art. 204 del D.Lgs.vo n. 50/2016; per i rimedi alternativi alla giurisdizione si fa riferimento alla parte VI, titolo I, capo II del decreto medesimo.

18. Rinvio.

Per tutto quanto non previsto nel presente Capitolato, sono applicabili le disposizioni contenute nel D. Lgs. 50/2016, nonché le altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

19. Responsabile unico del procedimento e direttore per l'esecuzione del contratto

Il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs.vo n. 50/2016, nonché direttore dell'esecuzione del Contratto, ai sensi dell'art. 101 del decreto stesso, è l'ing. Ilenia Incerti, Titolare di Posizione Organizzativa dell'U.O. Sistemi Informativi del Servizio Bilancio.

Per ogni ulteriore informazione di carattere tecnico è possibile rivolgersi all'Ing. Ilenia Incerti (tel. 0522 444137, i.incerti@provincia.re.it).

Reggio Emilia, 17/09/2019

La Titolare di Posizione Organizzativa
U.O. Sistemi Informativi
(f.to ing. Ilenia Incerti)

Documento sottoscritto con modalità digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005.