

CAPITOLATO TECNICO PER L'UTILIZZO IN MODALITA' SAAS DI UN SOFTWARE PER LA GESTIONE DI MODULISTICA e DI ISTANZE ON LINE.

1. OGGETTO

La Provincia di Reggio Emilia nell'ambito delle proprie attività istituzionali, per garantire l'adeguamento alle norme di dematerializzazione dei procedimenti, deve provvedere all'approvvigionamento di una piattaforma che consenta la presentazione delle istanze online all'Ente, mediante uno strumento di progettazione e modellazione di istanze generico, che possa adeguarsi alle diverse tipologie di pratiche che dovranno essere attivate.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione richiesta dovrà:

- offrire un servizio completamente online per la creazione, gestione e compilazione semplificata di modulistica per la presentazione di istanze all'Ente;
- centralizzare e automatizzare la raccolta dei dati inseriti nelle istanze con possibilità di esportarli in formati diversi per la loro successiva elaborazione e/o importazione in altri software dell'Ente;
- consentire l'integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente (Prisma - ADS), mediante la protocollazione direttamente in fase di presentazione dell'istanza;
- offrire al cittadino un servizio che tenga traccia dello stato di avanzamento della pratica presentata all'Ente.

Il sistema documentale adottato da Provincia di Reggio Emilia (Prisma – ADS) è conforme alle più recenti normative (DPCM 3 dic. 2013, DPCM 13 nov. 2014) e al CAD (Codice Amministrazione Digitale di cui al Decreto Legislativo 82 del 2015) in materia di protocollo informatico e conservazione a norma, pertanto è necessario che documenti e metadati a corredo possiedano caratteristiche conformi alla suddetta normativa.

La soluzione SaaS non dovrà comportare alcun investimento in infrastrutture, hardware e licenze software per la Provincia di Reggio Emilia, in quanto la gestione dell'intera architettura tecnica ed applicativa sarà a carico del Service Provider.

A tal fine l'affidatario, con l'accettazione del presente capitolato, dichiara che la propria soluzione rispetta i requisiti per la qualificazione nel Marketplace di Agid e di aver già presentato regolare domanda per l'iscrizione nell'elenco dei fornitori di servizi SaaS qualificati.

3. REQUISITI E CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA

L'applicazione dovrà almeno garantire i seguenti requisiti minimi:

- le caratteristiche di una pratica, l'iter ed i relativi moduli online di presentazione devono essere configurabili dagli operatori dell'Ente in modo semplice ed intuitivo ed in totale autonomia, dopo opportuna formazione;
- deve essere possibile creare moduli online basati su pagine web, inserendo i campi necessari mediante la specifica della tipologia (testo, numerico, lista multipla, lista a scelta esclusiva, data/ora, email, ...), obbligatorietà, condizioni di compilazione etc; eventuali regole e condizioni impostate sui campi potranno agire sulle fasi successive del flusso di compilazione;
- le pratiche/istanze devono poter gestire il caricamento di eventuali allegati e deve essere possibile definirne la tipologia (formato) e la dimensione massima. Deve essere possibile la verifica della presenza della firma digitale (se richiesta);
- dovrà essere possibile impostare la protocollazione automatica, con integrazione al

sistema di protocollo dell'Ente, in fase di presentazione dell'istanza. I dati di protocollazione devono essere configurabili a livello di tipologia di pratica (classifica, fascicolo, smistamento);

- dovrà garantire la possibilità di assegnare criteri di visibilità/ruoli a gruppi di operatori, in modo che gli operatori possano vedere/agire solo sulle pratiche assegnate a loro stessi o ad un gruppo/ufficio a cui sono abilitati;
- deve consentire l'inserimento di una nuova pratica con modalità autenticata, mediante l'autenticazione SPID con il gateway regionale fedERa, sia con una modalità non autenticata (o altra modalità light) per pratiche o richieste più semplici (es. iscrizione ad eventi, prenotazioni di sale, ecc.). Devono essere previste tipologie di pratiche inoltrabili senza autenticazione;
- deve essere possibile effettuare il salvataggio della pratica in uno stato non definitivo e modificarla successivamente prima di inoltrarla all'Amministrazione, inoltre deve essere possibile effettuare modifiche ed integrazioni alla pratica;
- deve essere possibile consultare le pratiche pendenti e quelle concluse, con possibilità di visualizzarne in dettaglio lo stato ed eventuali risposte, documenti allegati ecc;
- deve essere possibile, per un operatore dell'Ente, inserire direttamente la pratica sul sistema, nel caso in cui il cittadino sia impossibilitato ad inviarla tramite sportello telematico;
- il sistema deve rispettare le linee guida di design per i servizi web delle pubbliche amministrazioni, quindi essere compatibile con i browser più diffusi ed essere responsive e utilizzabile da dispositivi mobili, almeno per le funzionalità principali;
- garantire l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS;
- deve essere configurabile, anche richiedendo una successiva integrazione di licenza non prevista in questa fase di avviamento del sistema, l'integrazione con sistemi di pagamento online, adeguati al sistema dei pagamenti PagoPA, tramite colloquio con il nodo regionale Payer;
- adottare politiche di backup e di disaster recovery che garantiscano l'integrità dei dati in caso di ripristino.

L'applicazione fornita deve essere accessibile e devono quindi essere seguite le raccomandazioni e le norme in materia e successive modificazioni:

- Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
- Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici";
- Decreto 20 Marzo 2013 "Modifiche all'allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici»" (Prot. 195/Ric).

Inoltre il sistema deve:

- rispettare i requisiti di usabilità riportati nell'Allegato B del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e successive modificazioni;
- seguire in generale le Linee guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale, rispettando gli adempimenti di legge in materia (sia normative nazionali, che regionali), quali il Codice Dell'Amministrazione Digitale e successive Integrazioni e il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione 2019-2021;
- rispettare il Regolamento UE 2016/679 in materia di privacy e successive evoluzioni: il soggetto fornitore deve garantire e dimostrare di aver fatto tutto quanto

necessario al fine di conformarsi al GDPR e alle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati personali e in modo particolare di aver sviluppato le valutazioni del rischio dell'uso dell'applicativo che dovrà essere tassativamente disegnato in maniera conforme al Regolamento UE 2016/679. Il soggetto fornitore deve inoltre assicurare che i principi di "privacy by design" e "privacy by default", sanciti dall'articolo 25 del GDPR, siano stati assunti quali fondanti nell'elaborazione dell'applicazione, documentando che le condizioni necessarie per garantire la protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita, siano già implementate all'interno dell'applicazione stessa. Il soggetto fornitore deve altresì garantire che l'applicazione è conforme alle misure di sicurezza del trattamento dei dati contemplate dall'Articolo 32 del Regolamento UE 679/2016 e produrre adeguata documentazione a supporto di eventuali adesioni a codici di condotta (di cui all'articolo 40 del Regolamento UE 679/2016) o a meccanismi di certificazione approvati (di cui all'articolo 42 del Regolamento UE 679/2016)

- garantire che la gestione sistemistica dell'infrastruttura rispetti le "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni".

L'affidatario inoltre dovrà informare tempestivamente la Provincia di Reggio Emilia sull'accadimento di incidenti di sicurezza e sulla loro tempestiva risoluzione e dovrà garantire di ottemperare a tutti gli adempimenti previsti per gli Amministratori di Sistema.

La Provincia di Reggio Emilia si riserva la facoltà di richiedere verifiche (penetration test, vulnerability assessment, etc), che verranno concordate e pianificate con l'affidatario ed alle quali l'affidatario dovrà fornire adeguato supporto.

4. SERVIZI RICHIESTI

La fornitura dovrà prevedere:

- servizio di attivazione di una prima istanza per la presentazione di candidature ad un concorso che verrà a breve bandito dall'Ente;
- l'avviamento del software, l'assistenza e il monitoraggio della prima istanza pubblicata;
- il certificato SSL per la configurazione personalizzata dell'URL di accesso al sistema;
- le attività di configurazione e test per l'integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente.

Inoltre, successivamente all'attivazione della piattaforma, il servizio dovrà comprendere:

- il canone di manutenzione ed assistenza per l'anno 2020;
- la formazione agli operatori degli uffici, per un massimo di 10 persone;
- la formazione ai tecnici dell'Ente, perché possano creare ulteriori modelli in autonomia, per un massimo di 3 persone;
- n. 40 ore di assistenza per attività di creazione, modifica, configurazione che esuli dalla ordinaria attività di assistenza.

5. LIVELLO DEI SERVIZI E PENALI

Il Service Provider dovrà garantire il funzionamento della piattaforma 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all'anno, salvo i periodi di interruzione del servizio per attività di manutenzione, dovrà inoltre garantire una disponibilità del servizio pari ad almeno il 97% delle ore totali su base mensile; si precisa che nel calcolo della disponibilità del servizio non saranno considerate interruzioni dovute ad eventi di forza maggiore, intesi come eventi imprevisibili ed imprevedibili, al di fuori del controllo del Service Provider, o interruzioni concordate con il referente della Provincia di Reggio Emilia dovute ad

interventi manutentivi programmati.

Le prestazioni del sistema dovranno garantire il 95% dei form serviti entro i 5 secondi, il 98% entro i 20 secondi su base mensile.

Dovrà essere disponibile un servizio di assistenza con sistema di ticketing, via mail e/o web e/o telefonico.

Dovranno essere garantiti almeno i seguenti tempi di risoluzione dei ticket:

- Risoluzione malfunzionamenti bloccanti:
 - problemi relativi ad istanze in prossimità della scadenza (ad esempio iscrizione a concorsi nei due gg precedenti la scadenza): 2 ore lavorative;
 - altre istanze o comunque lontane dalla data di scadenza: 24 ore lavorative.
- Risoluzione malfunzionamenti non bloccanti: 4 giorni lavorativi.
- Interventi manutentivi della Piattaforma nel caso di adeguamento normativo relativi alla disciplina in materia di appalti: gli interventi e l'allineamento della piattaforma dovranno avvenire entro gli eventuali termini perentori stabiliti dalla normativa stessa.

Tenuto conto di quanto indicato dall'art. 133 bis comma 4 del D.lgs. 50/2016, per ogni giorno di ritardo la stazione appaltante applicherà una penale il cui valore sarà compreso tra lo 0,3 e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, fino ad un massimo del 10%.

Qualora il livello di servizio preveda che l'impresa debba intervenire in un arco temporale inferiore alla giornata lavorativa le penali applicate, verranno conseguentemente riproporzionate.

6. MODALITÀ DI 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. CONTRATTO ED ESECUZIONE

7.1 Corrispettivo

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

Nell'offerta andranno precisati gli importi relativi all'attivazione, al canone e alla formazione

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.

7.2 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.

7.3 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.

8. SICUREZZA E RISERVATEZZA

1. 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.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto.
3. L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
4. 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.
5. In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 4, 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. In seguito all'affidamento del servizio, 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.

9. 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.

10. 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.

11. FATTURA E PAGAMENTI.

La fatturazione avverrà come segue:

- a seguito di attivazione e avviamento della piattaforma potranno essere fatturati i servizi relativi all'avvio, all'integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente ed al certificato SSL;
- a inizio 2020 il canone annuale e n. 40 ore di assistenza;
- all'erogazione della formazione. Si precisa che la formazione è esente IVA.

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: **UF1187**.

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.

12. 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.

13. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

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

14. RECESSO

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

15. 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.

16. 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.

17. 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.

Reggio Emilia, 15/11/2019

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.