

PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

Servizio di manutenzione ed hosting per i siti della Provincia di Reggio Emilia

CAPITOLATO

- Art. 1 - Oggetto del servizio
- Art. 2 - Caratteristiche minime del servizio e SLA
- Art. 3 - Durata del contratto
- Art. 4 - Presentazione offerta
- Art. 5 - Stipula del Contratto
- Art. 6 - Pagamento ed assunzione obblighi di tracciabilità' ex l. 136/2010
- Art. 7 - Inadempienze contrattuali
- Art. 8 - Sicurezza sul lavoro e costo del lavoro
- Art. 9 - Obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia.
- Art. 10 - Obbligo alla riservatezza
- Art. 11 - Subappalto
- Art. 12 - Divergenze
- Art. 13 - Disposizioni finali
- Art. 14 - Norme sull'anticorruzione
- Art. 15 - Trattamento dei dati personali
- Art. 16 - Responsabile Unico del Progetto e Direttore esecuzione del contratto

CPV: 72267100-0

CODICE NUTS: ITD53

Art.1. Oggetto del servizio

Si richiedono:

- servizi di hosting, gestione certificato https, servizio cookiebot e manutenzione applicativa ed eventuali licenze di terze parti per l'anno 2024, per i siti di seguito riportati:
 - Sito Istituzionale (www.provincia.re.it)
 - Sito Castello di Carpineti (<https://www.castellodicarpineti.it/>)
- pacchetto di n. 20 ore di assistenza, per attività extra manutenzione ordinaria.

Art.2. Caratteristiche minime del servizio e SLA

Si descrivono di seguito le caratteristiche minime da prevedere per i servizi di hosting e manutenzione sopra indicati:

Servizio di hosting: le macchine che ospitano il servizio devono preferibilmente essere virtuali, tali da garantire, flessibilità in termini di espandibilità e bilanciamento del carico e la continuità di servizio anche in caso di fault hardware e devono essere fisicamente ospitati presso datacenter certificati, tali da garantire la sicurezza e il trattamento dei dati, secondo la normativa vigente e nello specifico devono garantire che i dati siano localizzati su territorio europeo.

Devono inoltre essere previsti, un piano di disaster recovery che consenta il ripristino dei servizi in tempi contenuti e un piano di backup che preveda indicativamente un tempo di ritenzione di 30 gg per i dati e almeno 5 gg per i server virtuali.

Relativamente al funzionamento del sistema si richiede che venga indicativamente garantita una connettività in banda passante di 1,6 Gbps, non siano presenti limiti di traffico e lo spazio disco a disposizione del sito sia almeno di 300Gb e sia inoltre garantito un servizio di monitoraggio relativo alla performance (misurazione dello stato di funzionamento del sito e dei tempi di risposta) ma anche degli accessi e di sicurezza anti-intrusione.

Manutenzione: il servizio dovrà garantire la manutenzione applicativa e correttiva del software, gli aggiornamenti di sicurezza e il supporto tecnico per il sito. Dovranno inoltre essere previste attività di miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni tali da garantire affidabilità ed efficienza del sistema, oltre a prevedere attività di aggiornamento in seguito a nuove indicazioni o adeguamenti normativi, in linea con gli standard del web W3C, le linee guida AGID e le misure di sicurezza prescritte da ACN.

Tempi di risposta (SLA): dovranno essere rispettati i seguenti tempi di risposta:

- Disponibilità del servizio di hosting: $\geq 98\%$ su base annua
- Tempo di recupero dati da backup: 4 ore
- Copertura oraria dei servizi di manutenzione ed assistenza: dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00.
- Presa in carico ANOMALIA BLOCCANTE: ≤ 2 ore dalla segnalazione
- Risoluzione ANOMALIA BLOCCANTE: ≤ 12 ore dalla presa in carico
- Presa in carico ANOMALIA NON BLOCCANTE: ≤ 12 ore dalla segnalazione
- Risoluzione ANOMALIA NON BLOCCANTE: ≤ 24 ore dalla presa in carico
- Richieste di interventi di assistenza, funzionali alle esigenze operative e che non richieda sviluppi applicativi: presa in carico ≤ 8 ore lavorative dalla segnalazione
- Valutazione e pianificazione dell'intervento ≤ 18 ore dalla presa in carico

La ditta dichiara di non trovarsi in alcuna condizione di incompatibilità per l'espletamento del suddetto servizio ai sensi delle disposizioni vigenti e di essere in possesso dei requisiti necessari, previsti dalla vigente normativa in materia per l'espletamento dei servizi richiesti.

Art.3. Durata del contratto

Il servizio di assistenza e manutenzione richiesto avrà durata fino al 31/12/2026.
Le ore di attività extra manutenzione ordinaria dovranno essere utilizzate entro la scadenza del contratto ed eventuali ore non utilizzate saranno perse.

Art.4. Presentazione offerta

L'offerta dovrà essere collocata a Sistema entro e non oltre il termine stabilito nella presente Trattativa diretta 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 al termine della procedura.

Art.5. Stipula del Contratto

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) e inviato all'aggiudicatario.

Si precisa che la Provincia si riserva il diritto di sospendere, di revocare, re-indire e/o non aggiudicare l'affidamento motivatamente.

L'art. 52 del Codice prevede che negli affidamenti diretti di importo inferiore ai 40.000,00 euro, l'Operatore Economico deve attestare, con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la sussistenza dei requisiti di ordine generale richiesti per l'affidamento. L'aggiudicazione sarà pertanto immediatamente efficace ai sensi dell'art. 17, comma 5 del Codice, fermo restando quanto disposto all'art. 52 comma 2 del Codice stesso.

Art.6. Pagamento ed assunzione obblighi di tracciabilità' ex l. 136/2010

La fattura relativa al servizio per l'anno in corso, 2024, unitamente al pacchetto delle ore, sarà emessa a seguito dell'affidamento.

Le fatture relative al servizio per gli anni 2025 e 2026 saranno emesse all'inizio di tali anni.

Le fatture saranno dovranno essere intestate a: Provincia di Reggio Emilia - Corso Garibaldi, 59 - 42121 Reggio Emilia ed inviate 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, obbligatoriamente inserito nel campo dedicato
- 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 e il pagamento sarà effettuato a 30 giorni dal ricevimento della fattura.

Inoltre, per ogni pagamento, sarà necessaria l'acquisizione del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva).

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.

Gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere per il presente contratto, il Codice Identificato della Gara (CIG).

E' fatto obbligo di provvedere a comunicare ogni modifica relativa alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare sul suddetto c/c dedicato. A pena di nullità assoluta, la ditta, assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata.

L'assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari deve essere riportata in tutti i contratti sottoscritti a qualsiasi titolo interessate al servizio di cui al presente contratto e la Provincia può verificare in ogni momento tale adempimento.

Il soggetto che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla Legge 136/2010, ne deve dare immediata comunicazione alla Provincia di Reggio Emilia e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo di Reggio Emilia.

Art.7. Inadempienze contrattuali

La stazione appaltante, tenuto conto di quanto indicato dall'art. 126 del D.Lgs. 36/2023, applicherà una penale il cui valore sarà pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale, fino ad un massimo del 10%, per ogni ora ritardo, rispetto alle tempistiche sopra indicate all'Art. 2.

In caso di inottemperanza agli obblighi derivanti dal presente Capitolato, fermo restando l'applicazione delle penali previste, la Provincia può inoltrare lettera di diffida all'impresa; qualora queste non provvedano a fornire la prestazione dovuta, entro sette giorni dal ricevimento dalla comunicazione, il committente ha facoltà di risolvere "ipso-facto et jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata (ex Art. 1456 c.c.) a mezzo PEC; in tal caso, l'impresa dovrà corrispondere alla Provincia il 10% del valore del contratto, quale indennizzo per i danni subiti; saranno inoltre annullati i pagamenti non ancora eseguiti.

La Provincia può risolvere altresì il contratto nei casi indicati all'Art. 122 del Codice dei contratti e recedere dallo stesso ai sensi dell'Art. 123 del Codice.

L'impresa non può recedere dal contratto.

Art.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 del CCNL Commercio e Terziario o altro CCNL purché garantisca tutele analoghe, come precisato all'articolo 4 delle "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi" redatte da Consip S.p.A

Art.9. Obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia.

La Ditta, 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 decreto presidenziale n. 116/2021. A tal fine si dà atto che l'amministrazione ha informato il contraente che sul sito dell'Amministrazione Provinciale è pubblicato il codice di comportamento.

L'impresa 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 della ditta degli obblighi di cui al codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia costituisce motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile. L'amministrazione, verificata l'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 del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Art.10. Obbligo alla 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.
- Il Fornitore, successivamente all'aggiudicazione, verrà designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR (Regolamento Privacy UE 2016/679).

Art.11. Subappalto

Il sub appalto è disciplinato dall'art. 119 del Codice.

Art.12. Divergenze

La competenza a conoscere delle controversie derivanti dall'esecuzione del contratto spetta, ai sensi dell'art. 20 del codice di procedura civile, al giudice del luogo dove il contratto è stato stipulato. E' escluso, pertanto, il deferimento al giudizio arbitrale delle eventuali controversie contrattuali.

Art.13. Disposizioni finali

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato si fa riferimento alle disposizioni di Legge vigenti, nonché alle norme del Codice Civile che possono trovare applicazione nella fattispecie.

Art.14. Norme sull'anticorruzione

L'affidatario, a decorrere dall'entrata in vigore del comma 16 ter dell'art. 53 del D.Lgs. n. 165/2001 (28.11.2012), non dovrà aver affidato incarichi o lavori retribuiti, di natura autonoma o subordinata, a ex dipendenti delle pubbliche amministrazioni di cui all'art.1, comma 2, del medesimo decreto, entro tre anni dalla loro cessazione dal servizio, se questi avevano esercitato, nei suoi confronti, poteri autoritativi o negoziali in nome e per conto dell'Amministrazione di appartenenza. Ai sensi dell'art. 80 co.5 lett. d) del Codice è fatto obbligo ai partecipanti alla richiesta di preventivi di comunicare ogni situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, che dovesse manifestarsi nel corso della procedura.

Art.15. Trattamento dei dati personali

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679, esclusivamente nell'ambito della presente procedura di gara; vedasi Allegato_Privacy (All. 1).

Art.16. Responsabile Unico del Progetto e Direttore esecuzione del contratto

Il Responsabile Unico del progetto, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023, è l'ing. Luisa Colombo funzionario del Servizio Sistemi Informativi e Tecnologici, che riveste anche il ruolo di Direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 36/2023.

Per ogni ulteriore informazione di carattere tecnico è possibile rivolgersi a Ilenia Incerti (tel. 0522 444137; i.incerti@provincia.re.it) o Luisa Colombo (tel. 0522 444174; l.colombo@provincia.re.it).

Reggio Emilia, 12/07/2024

La Dirigente
Servizio Sistemi Informativi e Tecnologici
(f.to ing. Ilenia Incerti)

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