

PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

Servizio di assistenza, manutenzione, aggiornamento e servizi aggiuntivi dei software gestionali prodotti dalla ditta ADS Automated data Systems Spa, annualità 2025

CAPITOLATO

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

CPV: 72260000-5

CODICE NUTS: ITD53

Oggetto del servizio

- Servizio di assistenza, aggiornamento e manutenzione software, comprensivo di:
 - assegnazione di un referente di progetto della ditta a cui l'Ente può inviare le valutazioni di ambito generale e/o progettuale;
 - supporto software:
 - aggiornamenti al software che garantiscano un tempestivo adeguamento normativo e risolutivo per malfunzionamenti, oltre alle evoluzioni di carattere tecnologico. Gli aggiornamenti dovranno essere eseguiti da remoto dal Fornitore, per i moduli software di cui si richiede anche l'opzione tecnica, per particolari esigenze potrebbe essere necessaria la spedizione degli aggiornamenti su supporti magnetici;
 - gestione delle richieste di assistenza mediante il portale web o chiamata telefonica. I tempi di presa in carico e di risposta dovranno essere adeguati alla gravità della segnalazione, anche a seconda dell'indisponibilità delle applicazioni. Dovrà essere garantita almeno la presa in carico entro 1 ora per segnalazioni estremamente critiche che rendono indisponibile l'intera struttura e tali criticità dovranno avere un tempo di risposta di massimo due ore. Si veda il paragrafo "Tempi di risposta da garantire (SLA)" per un maggiore dettaglio;
 - assistenza all'utilizzo dei programmi;
 - supporto per gestione e interrogazione base dati (per i moduli software di cui si richiede anche l'opzione tecnica).
 - assistenza sistemistica sulle istanze server che ospitano i moduli software oggetto di manutenzione, attraverso i seguenti servizi:
 - servizio di supporto sistemistico alle infrastrutture applicative: assistenza remota su problematiche relative alle piattaforme software di base integrate nella soluzione applicativa fornita e che costituiscono l'ambiente configurato inizialmente presso l'Ente;
 - servizio di supporto sistemistico avanzato: attività di manutenzione ordinaria dei sistemi infrastrutturali, quali ad esempio il supporto al sistema di backup, la configurazione di nuovi dischi sul sistema operativo, la rilocazione e riorganizzazione degli spazi, la risoluzione di problemi di invio e/o ricezione posta elettronica integrati con la soluzione applicativa erogata. Dovrà inoltre essere erogato il supporto e/o manutenzione della connettività per le attività in teleassistenza, oltre al supporto alla configurazione degli applicativi e all'analisi delle anomalie nell'utilizzo degli applicativi a seguito di aggiornamenti automatici del sw di base. Dovranno essere fatte verifiche di performance;
 - remote checking plus: gestione proattiva e reattiva delle anomalie sui sistemi, controllo continuativo dei log dei sistemi di backup e raccolta degli accessi come amministratore sui sistemi; supporto sistemistico avanzato alle infrastrutture e ai servizi applicativi, oltre che servizio di monitoraggio remoto dei principali parametri di controllo del corretto funzionamento dell'intera infrastruttura per i moduli installati presso l'Ente.

I moduli software oggetto di supporto sono nello nello specifico:

- moduli contabili: Sistema Contabile Armonizzato (per il quale si richiede anche l'opzione tecnica), Management plan, funzioni armonizzate decentrate, conservazione sostitutiva (fatture, distinte, Atti di Liquidazione, mandati e ordinativi),

- debiti e pagamenti online e tutti moduli relativi al documentale e alla reportistica, oltre che alla gestione dei flussi sulla scrivania virtuale;
- controllo di gestione: indicatori di bilancio, contabilità analitica e analisi strategica, cassa economale web;
 - gestione della Segreteria Generale dell'Ente: protocollo informatico e flussi documentali (per il quale si richiede anche l'opzione tecnica), gestione albo pretorio, atti amministrativi (per il quale si richiede anche l'opzione tecnica), visualizzatore atti e conservazione sostitutiva protocollo e atti, sigillo elettronico (connettore, certificato e transazioni di firma);
 - gestione del personale: Modello 770, gestione economica, giuridica e dotazione organica, portale risorse umane con sportello self service e inoltro pratiche;
 - gestione cespiti ed inventario;
 - gestione contratti;
 - gestione trasparenza e anticorruzione;
 - servizio di integrazione con PDND;
 - sistemi di gestione trasversali (struttura organizzativa, smart desktop, j-workflow, j-worklist, fatturazione elettronica – integrazione SDI, Integrazione piattaforma Siope-Plus, etc);

Dovranno inoltre essere previsti:

- servizi di quadrature ed adeguamento parametri personalizzati: aggiornamento addizionali comunali, supporto tecnico voci personalizzate, modello CU, flusso DMA Indap – controllo mensile e parametri di inizio anno;
- conto corrente servizi: ore uomo da erogare su richiesta dell'Ente corrispondenti ad un importo massimo pari a € 5.000,00, per attività non ricomprese nei servizi sopra specificati, (formazione, consulenza, personalizzazioni, ecc.), da utilizzare nel corso del contratto.

Durata del contratto

La durata del contratto si estende fino al 31/12/2025

Tempi di risposta da garantire (SLA)

Nell'ambito delle Richieste di Assistenza, sia relativa a problematiche relative al software, sia all'infrastruttura, si richiede siano almeno rispettate le seguenti tempistiche:

| Tipologia | Tempo di presa in carico | Tempo di risposta |
|---|--------------------------|-------------------|
| l'intera applicazione è indisponibile agli utenti | 1h. | 2h. |
| funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti | 4h. | 8h. |
| funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti | 8h. | 16h. |
| funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti | 12h. | 48h. |
| richiesta di assistenza generica/chiarimenti | 16h. | / |

Relativamente all'aggiornamento degli applicativi in seguito a variazioni normative, si richiede che gli aggiornamenti avvengano nelle tempistiche tali da garantire agli uffici il rispetto delle tempistiche previste.

Ulteriore documentazione richiesta

In allegato all'offerta la ditta dovrà anche presentare la seguente documentazione:

- regolare attestazione in merito alla titolarità del diritto di esclusività dell'assistenza sui servizi oggetto dell'offerta;
- riepilogo costi in cui siano precisati:
 - l'importo annuale del servizio di manutenzione, con ore di conto corrente servizi pari ad un totale di € 5000;
 - l'importo annuale dei servizi di quadrature per le risorse umane.

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 delle Imprese partecipanti 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.

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), sulla piattaforma del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione.

Garanzia Definitiva

Contestualmente alla presentazione dell'offerta, in risposta alla trattativa diretta sul Mercato elettronico della Pubblica amministrazione, l'affidatario dovrà presentare la garanzia definitiva ai sensi dell'art. 53, comma 4 del D.Lgs. 36/2023: l'impresa pertanto è tenuta, a costituire una garanzia, pari al 5% dell'importo contrattuale, sotto forma di fidejussione, costituita con le modalità di cui all'art. 117 del Codice.

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

Le fatture relative a tutti i servizi connessi al supporto software e a € 5.000 di conto corrente servizi, saranno emesse come segue:

1. 60% dell'importo a seguito di comunicazione di affidamento del servizio
2. 40% al 30/06/2025

Le fatture relative ai Servizi di quadrature ed adeguamento parametri personalizzati per l'anno 2025 saranno emesse trimestralmente in forma anticipata nel corso dell'anno.

Su tali fatture dovrà 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 fattura relativa al rinnovo delle licenze potrà essere emessa all'attivazione del contratto che decorrerà dal 01/01/2025.

La fattura dovrà essere intestata 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 che sarà inviato dopo l'attivazione del contratto;
- 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.

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, accessi 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

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%, in riferimento agli SLA indicati al paragrafo “*Tempi di risposta da garantire*”: per ogni 12 ore di ritardo rispetto alle tempistiche previste per la presa in carico e risposta alle richieste di assistenza e per ogni 24 ore di ritardo rispetto agli adeguamenti normativi.

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.

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 applicabile alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, come precisato all'articolo 4 delle "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi" redatte da Consip S.p.A.

Tale CCNL viene dichiarato nella documentazione richiesta all'Impresa in sede di presentazione preventivo.

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

L'impresa 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, pubblicato sul sito della Provincia di Reggio Emilia:

[Provincia di Reggio Emilia » 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 dell'impresa 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

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.
- 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.

Subappalto

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

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.

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.

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.

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).

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. Ilenia Incerti, Dirigente del Servizio Sistemi Informativi e Tecnologici.

Il direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art.32, comma 2 dell'Allegato II.14 del Codice è Marco Siligardi

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

Reggio Emilia, 06/12/2024

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.