

CAPITOLATO

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

CIG: da comunicare al termine della Trattativa

CPV: 72611000

CODICE NUTS: ITD53

1. Oggetto del contratto

a) Servizio di manutenzione software di base per i moduli installati presso l'Ente, nello specifico:

- contabilità armonizzata: Sistema Contabile Armonizzato (per il quale si richiede anche l'opzione tecnica), universi business object contabili, Management plan, funzioni armonizzate decentrate e scrivania virtuale, fatturazione elettronica e conservazione sostitutiva;
- Controllo di Gestione: indicatori di bilancio, contabilità analitica e analisi strategica, cassa economica;
- 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, conservazione protocollo e atti;
- Gestione del Personale: Modello 770, Gestione economica, giuridica, dotazione organica, formazione, Portale Risorse Umane con sportello self service e inoltro pratiche, universi business object del personale (gestione giuridica ed economica);
- gestione cespiti ed Inventario;
- gestione trasparenza ed anticorruzione e dei contratti;
- sistemi di gestione trasversali (struttura organizzativa, j-workflow, j-worklist, fatturazione elettronica – integrazione SDI, etc)

b) Servizi di assistenza sistemistica sulle istanze server che ospitano i moduli software sopra elencati:

- base: 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;
- plus: 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 rilocalizzazione 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. Verranno fatte verifiche di performance;
- remote checking: gestione proattiva e reattiva delle anomalie sui sistemi, controllo continuativo dei log dei sistemi di backup e raccolta degli accessi come amministratore sui sistemi;

c) Manutenzione Business Intelligence (5 licenze);

c) Conto corrente servizi: ore uomo da utilizzare su richiesta dell'Ente corrispondenti ad un importo massimo pari a € 2.000,00;

2. Durata e modalità di erogazione

La durata del contratto si estende fino al 31/12/2018.

I servizi di assistenza, aggiornamento e manutenzione dovranno essere specificati nell'offerta e comprendere:

- Supporto al software:
 - trasmissione degli aggiornamenti software che garantiscano un tempestivo adeguamento normativo e risolutivo per malfunzionamenti; dovranno essere previste anche 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;
 - gestione delle richieste di assistenza mediante il portale web o chiamata telefonica compresi nel canone. 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. Le funzionalità non critiche dovranno al massimo essere prese in carico entro le 12 ore e avere risposta entro le 48 ore.
 - assegnazione di un referente di progetto della ditta a cui l'Ente può inviare le valutazioni di ambito generale e/o progettuale;
 - assistenza all'utilizzo dei programmi;
 - spedizione supporti magnetici degli aggiornamenti, se necessario;
 - supporto per gestione e interrogazione base dati (per i moduli software di cui si richiede anche l'opzione tecnica).
- Supporto sistemistico, secondo le opzioni base, plus e di remote checking.
- Aggiornamento dei prodotti Business Intelligence forniti dal fornitore.

3. 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;
- dichiarazione che attesti la rispondenza del software e delle componenti tecnologiche che ne consentono il funzionamento, alla normativa italiana ed europea in materia di sicurezza, riservatezza e privacy, specificando i relativi sistemi di controllo che saranno adottati; la ditta dovrà inoltre dichiarare la disponibilità ad effettuare un'analisi, congiuntamente all'Ente, dei dati gestiti all'interno del software erogato, per individuare quelli con particolari requisiti di riservatezza e segnatamente quelli ai quali potrà essere applicata la protezione crittografica.

4. 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 con le modalità previste dall'art. 15 D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 642 ovvero assolta 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 di cui all'art. 7 del Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 23 gennaio 2004. Tali modalità sono illustrate nella circolare n.36 del 2006.

Qualora si verifichi la fattispecie di cui all'ultimo comma dell'articolo precedente il contratto verrà concluso ai sensi dell'art. 32, comma 14 del D.Lgs.vo n. 50/2016 in modalità elettronica mediante scambio di corrispondenza secondo l'uso del commercio.

5. Cauzione

Prima della stipula del contratto, la ditta affidataria dovrà costituire una cauzione definitiva, tramite fidejussione bancaria o assicurativa, pari al 10% del singolo importo contrattuale, IVA esclusa, con le eventuali maggiorazioni previste dall'art. 103 del D.Lgs. 50/2016.

La fideiussione, a pena di esclusione, dovrà espressamente prevedere quanto segue:

- essere escutibile entro 15 gg. a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile;
- prevedere espressamente che non è concesso il beneficio della preventiva escussione ex art. 1944 c.c..

La stessa dovrà avere validità fino al 31/12/2018. Essa sarà svincolata solo previo consenso, espresso in forma scritta, della Provincia di Reggio Emilia. In caso di inadempienze contrattuali, la Provincia avrà diritto di rivalersi sulla cauzione e l'Impresa dovrà reintegrarla entro 30 giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Ente.

6. 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.

L'impresa inoltre dovrà indicare sull'offerta i costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di cui D. Lgs 50/2016, art. 95 comma 10.

7. Penali e Risoluzione

Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai tempi di presa in carico e risposta previsti nella gestione delle richieste di assistenza, sia nell'ambito del "Supporto al software" sia nell'ambito del "Supporto sistemistico", sarà addebitata alla ditta una penale pari a € 50,00.

Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo nel rilascio di aggiornamenti relativi ad adeguamenti normativi, che comportino un ritardo nella conclusione dei procedimenti dell'Ente o negli adempimenti contabili, fiscali o amministrativi, sarà addebitata alla ditta una penale pari a € 100,00.

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 ogni caso l'Amministrazione si riserva, a cura del responsabile del procedimento e del direttore dell'esecuzione del contratto, per gravi inadempienze, gravi irregolarità e gravi ritardi, di risolvere il contratto nelle forme e nei modi stabiliti dall'art. 108 del D.Lgs 50/2016.

In caso di risoluzione la Provincia avrà diritto al risarcimento dei danni subiti e subendi secondo la normativa vigente.

8. 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.

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 Quaderno 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 pre-

sentazione 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 fattura potrà essere emessa a seguito di comunicazione di aggiudicazione del servizio.

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:

- CUP e CIG, ove previsti;
- numero/i del buono/i 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.

13. Risoluzione del Contratto

Qualora nel corso dell'erogazione del servizio richiesto al presente appalto, la stazione appaltante accerti che la suddetta erogazione non procede secondo le condizioni stabilite, può fissare un termine perentorio entro il quale la Ditta aggiudicataria deve conformarsi a tali condizioni. Trascorso inutilmente il termine, la stazione appaltante si riserva la facoltà di risolvere il contratto. La risoluzione opera in ogni caso di inadempimento degli obblighi contrattuali assunti dalla Ditta aggiudicataria.

La risoluzione comporta in ogni caso l'escussione della cauzione oltre all'eventuale risarcimento danni. In tale caso, la stazione appaltante si riserva di rivolgersi ad altro fornitore e le maggiori spese derivanti saranno a carico della Ditta aggiudicataria.

Qualora il fornitore non osservi anche uno solo degli obblighi assunti o si renda colpevole di gravi inadempienze quali ad es: ripetuti ritardi nell'esecuzione del servizio, ovvero, reiterata non conformità dei servizi prestati rispetto alle indicazioni del presente Capitolato o qualunque altra inadempienza, ritenuta ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione grave, quindi non prevista, ma che si dovesse verificare durante l'esecuzione contrattuale l'Ente avrà la 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, salvo in ogni caso il risarcimento del danno.

La cauzione definitiva verrà incamerata a titolo di penale e di indennizzo, salvo il risarcimento dei maggiori danni. E' facoltà dell'Ente, in caso di risoluzione del contratto, rivolgersi per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato, alla ditta seconda

classificata.

Per tutto quanto non previsto si applica la disciplina di cui all'art. 108 del D.Lgs. 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, è l'ing. Ilenia Incerti, Titolare di Posizione Organizzativa dell'U.O. Sistemi Informativi del Servizio Bilancio.

Il direttore dell'esecuzione del Contratto, ai sensi dell'art. 101 del decreto stesso, è la Dott.ssa Claudia Del Rio, Dirigente 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, 20/06/2018

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.