



## Comune di CONCOREZZO

Procedura per l'affidamento del servizio di fornitura ed erogazione dei **Servizi Applicativi** del Comune di CONCOREZZO, nonché alle ulteriori azioni previste dai bandi del PNRR.

### 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici

#### **Capitolato tecnico**

**CIG [978897233E] – CUP J21F22000560006**

## Sommario

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Oggetto dell'Appalto .....  | 4  |
| 2   | Definizioni .....   | 4  |
| 3   | Ambito di interesse .....   | 4  |
| 3.1 | Cittadino Informato .....   | 4  |
| 3.2 | Cittadino Attivo .....  | 5  |
| 3.3 | Riferimenti normativi .....   | 5  |
| 4   | Disciplina normativa dell'affidamento .....   | 6  |
| 4.1 | Sito internet .....   | 6  |
| 4.2 | Servizi di Front-office rivolti ai cittadini.....   | 6  |
| 4.3 | Avviamento e addestramento all'uso delle Piattaforma di front-office e del sito internet previsti nel bando Esperienza del cittadino..... | 6  |
| 5   | Assistenza e manutenzione e SLA (Service Level Agreement).....  | 7  |
| 5.1 | Servizio di help desk .....   | 7  |
| 5.2 | Manutenzione correttiva .....   | 8  |
| 5.3 | Manutenzione ed assistenza applicativa .....  | 8  |
| 5.4 | Manutenzione sistemistica .....   | 9  |
| 6   | Fasi di realizzazione del progetto e modalità di fornitura .....  | 9  |
| 7   | Questionari di Assessment .....   | 10 |
| 8   | Collaudo ed Assessment Finale.....  | 10 |
| 9   | Offerta economica e data di assessment come previsto nei bandi PNRR .....   | 11 |
| 9.1 | Sito internet .....   | 11 |
| 9.2 | Servizi rivolti al cittadino .....  | 11 |
| 9.3 | Passoe.....   | 11 |
| 10  | Corrispettivi.....  | 11 |
| 11  | Fatturazione e pagamenti.....   | 12 |
| 12  | Penali .....  | 12 |
| 13  | Responsabile di progetto .....  | 13 |
| 14  | Obbligazioni dell'appaltatore.....  | 13 |
| 15  | Codice di comportamento .....   | 14 |
| 16  | Obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro .....   | 14 |
| 17  | Proprietà dei prodotti.....   | 15 |
| 18  | Obblighi di riservatezza .....  | 15 |
| 19  | Trattamento dei dati .....  | 15 |
| 20  | Danni e responsabilità .....  | 16 |

|    |                                      |    |
|----|--------------------------------------|----|
| 21 | Definizione delle controversie ..... | 16 |
|----|--------------------------------------|----|

## 1 Oggetto dell'Appalto

Il Comune di CONCOREZZO vuole procedere alla realizzazione di un sistema informativo che utilizzi le tecnologie e gli strumenti messi a disposizione dall'Information Technology che consenta di:

- fornire servizi di backoffice tra di loro integrati
- utilizzare le tecnologie basate sul cloud computing
- fornire servizi al cittadino integrati con gli applicativi usati dai vari uffici al fine di migliorare integrazione, efficacia ed efficienza nelle risposte agli utenti

Oltre a questo aspetto il Comune di CONCOREZZO intende adottare ed integrare nel proprio sistema di gestione dei servizi informatici le tecnologie identificate nei bandi del PNRR quali:

- La gestione dei pagamenti tramite PagoPA
- L'integrazione con APP-IO
- L'utilizzo di SPID e CIE quali strumenti di autenticazione
- L'utilizzo della piattaforma delle notifiche per gestire in maniera automatizzata i processi di notifica
- La gestione dei processi di comunicazioni tra le pubbliche amministrazioni che utilizzino l'interoperabilità operativa che utilizzi le tecnologie messe a disposizione da altre PA ed identificate nel catalogo delle Base dati.

## 2 Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato si intende per:

Amministrazione/Committente: Il Comune di CONCOREZZO di seguito denominato Comune;

Fornitore: l'impresa o il raggruppamento di imprese risultato aggiudicatario;

Servizio di backoffice: Servizio applicativo utilizzato dagli uffici del comune per la gestione dei processi interni;

Servizio di front-office: Servizio di erogazione di servizi rivolti agli utenti;

## 3 Ambito di interesse

Il Comune di CONCOREZZO ha partecipato ai bandi PNRR per la transizione digitale della pubblica amministrazione, ottenendo dei contributi sulle misure previste.

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i contenuti dell'offerta tecnico economica per la fornitura di prodotti e servizi che supportino l'ente nel processo di digitalizzazione dei servizi.

Attraverso questo documento si richiede all'operatore economico di formulare una offerta per la fornitura delle piattaforme applicative e dei servizi nel rispetto degli avvisi dei bandi PNRR per la digitalizzazione dei Comuni nel rispetto dei tempi e delle caratteristiche indicate negli avvisi stessi.

### 3.1 Cittadino Informato

Di seguito i servizi applicativi previsti nel bando che dovranno fare parte dell'offerta ed attivati nei tempi e secondo le modalità previste nel bando PNRR corrispondente

| Sito Internet (vedi caratteristiche e specifiche bando PNRR) |
|--|
|--|

|   |
|---|
| Fornitura sito internet conforme alle disposizioni contenute nel bando PNRR |
|---|

### 3.2 Cittadino Attivo

Di seguito i servizi applicativi previsti nel bando che dovranno fare parte dell'offerta ed attivati nei tempi e secondo le modalità previste nel bando PNRR corrispondente

| Servizi Rivolti al cittadino (vedi caratteristiche e specifiche bando PNRR)   |
|---|
| <b>Richiesta di accesso agli atti</b>   |
| <b>Richiedere una pubblicazione di matrimonio</b>   |
| <b>Richiesta permesso per parcheggio invalidi</b>   |
| <b>Richiedere un permesso per passo carrabile</b>   |
| Per ciascuno dei servizi offerti il fornitore dovrà integrare il servizio di front office con la banca dati e gli applicativi di backoffice utilizzati dai vari uffici dell'ente se forniti dallo stesso fornitore, e se congruenti nel processo di gestione dell'istanza.<br>A titolo puramente esemplificativo se il servizio di front-office oggetto della presente offerta consiste in una richiesta di gestione del servizio scolastico, e se il fornitore dispone di una piattaforma o servizio applicativo di backoffice per la gestione delle mense scolastiche, le soluzioni si devono integrare verticalmente, e gestire i processi di elaborazioni dei dati necessari per una gestione completa del servizio . |
| Tutte le istanze si dovranno integrare con il protocollo dell'ente, e gestire in cooperazione applicativa sia l'acquisizione dell'identificativo di protocollo che la trasmissione dei dati in formato compatibile tra le due soluzioni (XML)   |
| Nel caso in cui il processo preveda l'apposizione di una firma digitale il servizio deve prevedere l'integrazione con processi di firma digitale sia locale che remota.   |

### 3.3 Riferimenti normativi

Tali forniture dovranno soddisfare, inoltre, le seguenti azioni previste dal PNRR "M1c1 - Digitalizzazione, Innovazione E Sicurezza Nella Pa"

#### 1.4.1 Esperienza dei servizi pubblici

Fermo restando che la piattaforma software che verrà proposta dovrà essere pienamente rispondente ai requisiti normativi vigenti e dovrà operare secondo le disposizioni di legge più recenti e le successive modifiche senza alcuna deroga e per tutti i moduli gestionali e dovrà rispondere alle singole linee dei bandi PNRR per la digitalizzazione della PA.

#### Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici"

## 4 Disciplina normativa dell'affidamento

L'affidamento è soggetto alle norme e condizioni previste dal d.lgs. n.50/2016 e relativi Decreti/Linee guida di attuazione, dal presente Capitolato tecnico-economico, dalla Legge 108/2021 di conversione del D.L. 77/2021 recante "Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure".

### 4.1 Sito internet

- Il sito internet ed i servizi applicativi in Conformità ai requisiti di accessibilità (legge nr. 4/2004) e la **Direttiva (UE) 2019/882** del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019, sui **requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi**;
- Il calendario presente nel sito internet per gestire gli appuntamenti degli utenti deve integrarsi con i calendari utilizzati dai client di posta elettronica principali (outlook, zimbra, ecc)
- Deve consentire di tracciare chi inserisce o pubblica dati sul sito istituzionale
- Deve rispettare le linee guida di design Italia
- Il sito deve dialogare con i programmi in uso dell'ente.

### 4.2 Servizi di Front-office rivolti ai cittadini

- La soluzione deve rendere disponibili una serie di servizi di interazione con cittadini ed imprese: deve essere garantito un alto livello di interattività dei servizi offerti dal Comune tramite il Portale dei servizi on-line, con i cittadini, le aziende che operano nel territorio, i Professionisti, gli Enti e le Forze dell'Ordine.
- L'accesso ai servizi deve avvenire attraverso autenticazione SPID e CIE.
- Le informazioni pubblicate attraverso un portale integrato all'applicazione di front-office devono essere attinte dalla banca dati comunale di back-office in tempo reale;
- I servizi rivolti agli utenti dovranno consentire di fornire agli utenti l'avanzamento delle istanze attraverso la definizione dello stato dell'iter procedurale
- I servizi rivolti agli utenti si devono integrare con le applicazioni di backoffice usate dagli uffici dell'ente se fornite dallo stesso operatore economico, evitando in questo modo un doppio caricamento dei dati da parte dei dipendenti degli uffici del comune
- Il portale dei servizi identificati nel bando PNRR Cittadino si devono integrare con l'applicativo di protocollo utilizzato dall'Ente
- La soluzione deve disporre di strumenti in grado di modificare e personalizzare i dati richiesti all'utente attraverso strumenti che consentono all'ente di
  - creare nuovi modelli di istanza
  - per ogni singola istanza si devono poter aggiungere dei moduli

### 4.3 Avviamento e addestramento all'uso delle Piattaforma di front-office e del sito internet previsti nel bando Esperienza del cittadino

Oltre alla fornitura del servizio applicativo in modalità Cloud ed allo svolgimento delle attività per l'attivazione e configurare la piattaforma applicativa, il fornitore dovrà farsi carico dell'addestramento del personale operativo dei vari Settori/Servizi coinvolti nel progetto che dovranno operare con i nuovi moduli software previsti dalla soluzione e del personale tecnico dell'Amministrazione (CED).

È stata stimata una fornitura minima di **10 giornate** di addestramento per coprire tutti i moduli offerti dal fornitore erogati in presenza o in modalità remota.

Il fornitore presenterà un proprio piano generale di addestramento suddiviso per i moduli richiesti, in accordo con il Responsabile di Progetto indicato dall'Amministrazione e nel rispetto delle normative di

contenimento della pandemia da covid.

Viene considerato come “giornata di addestramento” composta da almeno 6 ore di formazione.

La fruizione delle giornate di addestramento ed avviamento sarà concordata compatibilmente con la disponibilità degli uffici comunali rimanendo comunque nei tempi previsti per il deployment e avvio della soluzione.

La formazione deve essere erogata presso i locali dell’Amministrazione, o in modalità remota a meno di impedimenti delle normative anti COVID-19 suddette, e deve coprire la totalità delle funzionalità applicative offerte con la soluzione.

Le giornate di addestramento potranno essere diversamente modulate tra le aree oggetto di intervento, a seconda delle esigenze del personale e mantenendo inalterato il numero complessivo di giornate di addestramento offerte.

Le modalità di erogazione dovranno prevedere:

- sessioni teoriche con un numero massimo di partecipanti per ciascuna edizione non superiore alle 25 unità;
- sessioni pratico-applicative in maniera maggioritaria rispetto al complesso delle ore formative, da svolgere con le modalità tipiche del “training on the job”, affiancando direttamente sul posto di lavoro un gruppo di utenti, funzionalmente omogeneo;
- moduli formativi, FAQ, tutoriali ed un dettagliato manuale utente (tutto in lingua italiana) contestuale alla finestra di lavoro e fruibile on-line (Piattaforma e-learning).

I corsi di formazione ed addestramento saranno finalizzati quindi al trasferimento delle competenze in relazione all’amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa delle componenti applicative sopra dettagliate.

Il fornitore mette a disposizione un Responsabile di Progetto che coordinerà le attività di avviamento e addestramento e dovrà indicare il personale che verrà coinvolto nell’addestramento relativo ad ogni singolo modulo, fermo restando che dovranno essere consegnati all’Amministrazione i curricula di tale personale che dimostrino la dovuta professionalità.

L’amministrazione individuerà un Responsabile del Progetto di Informatizzazione.

## **5 Assistenza e manutenzione e SLA (Service Level Agreement)**

Il fornitore, nel periodo di riferimento del contratto, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e secondo i modi di seguito individuati:

- Help Desk di primo livello tramite ticketing Web per usufruire dell’assistenza sulle procedure. Il sistema dovrà consentire di contattare il servizio di assistenza attraverso la compilazione di una form preimpostata con la quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta.
- Del ticket aperto deve essere data contezza tramite un invio di e-mail sia all’indirizzo del richiedente sia ad un indirizzo e-mail fornito dall’Amministrazione.
- Il fornitore indicherà l’URL da dove sarà possibile accedere alla form di richiesta di intervento.

### **5.1 Servizio di help desk**

Il servizio di Help Desk di primo livello dovrà essere raggiungibile 24 ore al giorno per sette giorni la

settimana e per 365 giorni l'anno. L'help desk dovrà dare riscontro alla presa in carico della segnalazione di un disservizio con l'apertura di un trouble ticket entro un'ora dalla segnalazione, fornendo all'Amministrazione il numero del ticket aperto. Il fornitore dovrà interfacciarsi costantemente con l'Amministrazione durante le fasi di lavorazione di un trouble ticket, aggiornandolo sull'avanzamento dei lavori necessari alla risoluzione del disservizio segnalato, concordando preventivamente eventuali interventi presso le sedi dell'Amministrazione stessa e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket.

L'Help Desk di secondo livello sarà erogato tramite assistenza telefonica. Per risolvere rapidamente problematiche tecniche o ottenere supporto informatico o qualora i ticket aperti con l'help desk non diano risposte entro le SLA convenute (descritte di seguito) è necessario, da parte del fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori dell'Amministrazione. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle ore 17.30 per tutta la durata del contratto.

Il fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

## **5.2 Manutenzione correttiva**

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti del malfunzionamento delle procedure e dei programmi in esercizio, comunque verificatesi (ad es. blocco della applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione, o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti), garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto anche attraverso attività di supporto on-site.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione.

Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es. software di base, d'ambiente, rete) i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture.

## **5.3 Manutenzione ed assistenza applicativa**

Il servizio di assistenza deve comprendere tutte le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

- costante aggiornamento delle componenti software/firmware all'ultima release disponibile sul mercato e dei sistemi e dei moduli già realizzati, collaudati e in produzione, nel caso di modifiche e aggiornamenti normativi.
- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, etc.);



- costante allineamento delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico della soluzione, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base (cambi di versione dei SO) o l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, o l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;

Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque l'aggiudicatario, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'ente è tenuto a:

- Tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
- Darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
- Realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che, in tale fattispecie, la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità dell'aggiudicatario, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte della Stazione Appaltante sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti della Stazione Appaltante. Tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico del fornitore;

Si precisa comunque che tutti i moduli oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per il periodo in cui l'Amministrazione si impegna a pagare il canone d'uso per il servizio.

#### 5.4 Manutenzione sistemistica

L'assistenza sistemistica deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi del fornitore (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa (business continuity).

Deve assicurare la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti l'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico sistemistiche riguardanti il software di base, d'ambiente, virtualizzato, i database.

## 6 Fasi di realizzazione del progetto e modalità di fornitura

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire la esatta esecuzione dei punti di seguito elencati.

La fase di avviamento (definita come deployment) dell'intero nuovo sistema gestionale dell'Amministrazione, comprensiva di tutti i servizi richiesti (installazione/attivazione presso la server farm del fornitore, conversione dati e addestramento) **dovrà essere completata nel rispetto dei tempi previsti dal Bando PNRR.**

Le attività dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura degli uffici comunali. Potranno essere concordati tra le parti interventi da effettuarsi al di fuori degli orari di lavoro e in giorni festivi, nei casi in cui in questo modo si diminuiscano i tempi di fermo degli uffici comunali. Il Fornitore si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per

l'Ente alcun onere aggiuntivo.

L'Amministrazione Comunale, qualora necessario, si impegna a garantire l'accesso e l'agibilità dei locali secondo la pianificazione delle attività concordata con l'Azienda aggiudicataria.

Le operazioni oggetto del presente Capitolato non dovranno interrompere le normali operazioni lavorative svolte dal personale dell'Ente. Deve quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.

Il piano di attività deve essere presentato dalla ditta entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla stipula del Contratto e deve contenere un crono-programma dettagliato delle attività necessarie per mettere a regime l'applicativo. Il piano deve essere accettato dal Responsabile del Progetto incaricato dalla Stazione Appaltante. In caso di non accettazione il piano deve essere adeguato alle indicazioni del Responsabile del Progetto entro i successivi 10 (dieci) giorni lavorativi.

Il Fornitore dovrà indicare le modalità con cui verrà eseguito lo switch-off dei vari moduli e proporre una data di avvio dell'uso in esercizio delle nuove procedure.

## **7 Questionari di Assessment**

I bandi PNRR prevedono delle fasi di verifica intermedia (assessment) che coinvolgono sia l'Ente che il fornitore.

A tale scopo quando richiesto nel progetto il fornitore dovrà fornire i report e le informazioni necessarie per ottemperare alle fasi di Assessment intermedio che hanno lo scopo di raccogliere le informazioni circa lo stato di avanzamento del progetto e creare una modalità di rappresentazione sintetica dell'avanzamento delle attività.

Il Questionario di Assessment deve essere completato dall'Ente a processo di migrazione iniziato con il supporto del fornitore contrattualizzato.

Per ogni singolo servizio che verrà migrato deve essere completato un separato Questionario di Assessment, completo in tutte le sue parti, indicando in dettaglio le caratteristiche.

I dati richiesti nel Questionario di Assessment variano a seconda del bando e del servizio che verrà realizzato.

Il Questionario di Assessment deve essere compilato facendo riferimento alla scheda specifica del bando PNRR a cui il prodotto/progetto fa riferimento.

## **8 Collaudo ed Assessment Finale**

L'operazione di collaudo, per tutti i programmi forniti e resi operativi, effettuata da esperti incaricati dalla Stazione Appaltante è intesa a verificare, per ciascuna applicazione fornita, la conformità alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato e la rispondenza di tutte le caratteristiche tecnico funzionali previste nei Bandi del PNRR.

Qualora le prove funzionali e diagnostiche indicassero anomalie, l'impresa aggiudicataria, dovrà eliminarle entro il termine di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione tramite PEC della Stazione Appaltante con cui si notificano i difetti riscontrati e si rivolge invito ad eliminarli.

Nel caso di esito positivo verrà redatto apposito verbale e avrà inizio la fase di esercizio.

Al termine del collaudo il comune chiederà di avviare le fasi di assessment previste dai singoli bandi del PNRR.

## 9 Offerta economica e data di assessment come previsto nei bandi PNRR

La fornitura dei moduli applicativi precedentemente descritti è vincolata al superamento positivo delle procedure di assessment previste dal bando per il PNRR. Questo consente all'Ente di acquisire le risorse economiche previste dalle singole misure di finanziamento.

Per ciascuna fornitura si chiede al fornitore di identificare i servizi offerti, i costi previsti.

### 9.1 Sito internet

| Sito Internet   |                   |
|---|-------------------|
| Data di collaudo interno e assessment previsto dal bando PNRR | <b>31/03/2024</b> |

**(Formulare offerta economica con descrizione dei prodotti/servizi offerti nel rispetto dei requisiti tecnici previsti dal Bando PNRR Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici")**

### 9.2 Servizi rivolti al cittadino

| Cittadino Attivo  |                   |
|---|-------------------|
| Data di collaudo interno e assessment previsto dal bando PNRR | <b>31/03/2024</b> |

**(Formulare offerta economica con descrizione dei prodotti/servizi offerti nel rispetto dei requisiti tecnici previsti dal Bando PNRR Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici")**

### 9.3 Passoe

Il PASSOE di cui all'art. 2, comma 3.2, delibera n. 111 del 20 dicembre 2012 dell'AVCP relativo al concorrente.

Il documento dovrà essere allegato insieme alla documentazione amministrativa.

## 10 Corrispettivi

Nel corrispettivo così calcolato si intendono compresi tutti gli oneri relativi all'esecuzione del presente contratto, tutto incluso e nulla escluso.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al fornitore dall'esecuzione del Contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.

I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.

I corrispettivi sono da intendersi al netto di IVA.

## 11 Fatturazione e pagamenti

Il pagamento per l'importo dovuto avverrà al termine della fase di deployment ed in seguito al superamento dell'Assessment e collaudo previsto dal bando PNRR, e all'incasso da parte del Comune di CONCOREZZO del contributo in conto al PNRR, Misura 1.4.1..

**Il pagamento dei canoni a regime, a partire dall'esito positivo dalla verifica di conformità della soluzione, con canone anticipato su base annuale con decorrenza dal 2025.**

Il pagamento della fattura, al netto di eventuali penali che dovessero essere comminate, avverrà entro 30 giorni dal ricevimento della fattura elettronica, la cui data sarà comprovata dalla registrazione al Protocollo Generale del Comune di CONCOREZZO, previa verifica della regolarità di esecuzione della fornitura.

Qualsiasi irregolarità riscontrata nella qualità del servizio, nonché nell'emissione della fattura interromperà il termine indicato.

Il pagamento dei corrispettivi è subordinato all'acquisizione della documentazione di regolarità contributiva e retributiva, rilasciata dagli enti competenti e dal superamento della procedura di Assessment e collaudo con erogazione del contributo a favore del Comune di CONCOREZZO. **Solo dopo l'incasso del contributo PNRR dovuto al Comune di CONCOREZZO provvederà al saldo della fattura.**

Il fornitore è responsabile dell'esatto adempimento delle obbligazioni nascenti dal contratto. Si obbliga, inoltre, all'esecuzione dei servizi previsti dal presente Capitolato a perfetta regola d'arte, nel rispetto di tutte le disposizioni di legge, di regolamenti concernenti il servizio stesso nonché di quelle previste nel presente Capitolato.

I pagamenti, relativi al presente contratto, dovranno essere effettuati nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 136/2010 art. 3 (tracciabilità dei flussi finanziari). Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni determinerà la risoluzione di diritto del contratto.

In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di cui alla Misura 1.4.1., con la conseguente mancata erogazione a favore del Comune di CONCOREZZO del contributo in conto al PNRR PaDigitale, nulla sarà dovuto al fornitore.

## 12 Penali

Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla tempistica proposta per l'avvio di tutti i moduli richiesti, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini massimi stabiliti nell'Art. 11 "Fasi di realizzazione del progetto e modalità di fornitura" del presente Capitolato Speciale, è fissata una penale pari al 1 x mille dell'ammontare netto contrattuale oggetto di inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al precedente paragrafo verranno contestati per iscritto al Fornitore dall'Amministrazione; il fornitore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di n. 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio dall'Amministrazione, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Il Fornitore è responsabile anche per gli eventuali inadempimenti (totali o parziali) dovuti a soggetti terzi coinvolti dallo stesso fornitore nell'esecuzione dell'appalto.

L'Amministrazione potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo con quanto dovuto al fornitore a qualsiasi titolo, ovvero avvalersi della garanzia ove prevista o delle eventuali altre garanzie rilasciate dal fornitore senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

**Il fornitore prende atto che a seguito del mancato raggiungimento degli obiettivi di cui alla Misura 1.4.1., con la conseguente mancata erogazione a favore del Comune di CONCOREZZO del contributo in conto al PNRR PaDigitale, nulla gli sarà dovuto.**

Il fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni derivanti dal mancato incasso dei fondi previsti dai bandi del PNRR a cui l'ente ha partecipato.

### **13 Responsabile di progetto**

Al fine di seguire, controllare e coordinare le attività di realizzazione del servizio, prima dell'inizio delle attività, il Legale Rappresentante del Fornitore nominerà, dandone comunicazione scritta all'Amministrazione, un Responsabile di Progetto, il quale avrà specifico mandato di rappresentare ed impegnare il Fornitore per tutte le attività inerenti la fornitura della soluzione oggetto di affidamento.

Il Responsabile di Progetto sarà l'unico interlocutore e referente del Responsabile di Progetto dell'Amministrazione (RUP) e dei suoi assistenti ogni qualvolta si presentino problemi relativi al presente servizio.

Per la fase del progetto relativa alla conversione dei dati il Fornitore dovrà indicare altresì un responsabile della fase di conversione dei dati e che può essere individuato nello stesso Responsabile di Progetto

Il Fornitore dovrà anche comunicare i nominativi del personale tecnico di riferimento per i vari moduli che fanno parte della soluzione proposta. Tale personale indicato dovrà avere conoscenze specifiche relativamente alla gestione dei moduli a cui sono preposti.

### **14 Obbligazioni dell'appaltatore**

Il fornitore si impegna, oltre a quanto già previsto nel presente Capitolato, anche a:

- effettuare il servizio impiegando, a propria cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per la realizzazione dello stesso secondo quanto precisato nel presente Capitolato.
- predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza (manuali operativi interni e sistemi di sicurezza gestione dati).
- nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'Amministrazione.
- comunicare tempestivamente all'Amministrazione le eventuali variazioni della propria struttura

organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili.

- fornire un recapito cellulare del Responsabile di Progetto.
- dovrà comunicare all'Amministrazione un indirizzo di PEC attraverso il quale l'Amministrazione potrà inviare comunicazioni ufficiali al fornitore, incluse contestazioni e reclami.

## **15 Codice di comportamento**

Il fornitore, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'articolo 2, comma 3 dello stesso D.P.R.

Il Fornitore si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.

La violazione degli obblighi di cui al D.P.R 16 aprile 2013, n. 62 sopra richiamato, può costituire causa di risoluzione del contratto.

L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto al fornitore 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.

## **16 Obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro**

Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data della stipulazione del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Il Fornitore si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse per tutto il periodo di validità del contratto.

Il Fornitore si obbliga a rispondere dell'osservanza di quanto sopra previsto da parte degli eventuali subappaltatori, subaffidatari o ditte in ogni forma di sub-contrattazione nei confronti dei propri dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto loro affidato.

## 17 Proprietà dei prodotti

Il fornitore resterà proprietario delle soluzioni software utilizzate per l'erogazione dei servizi SAAS richiesti. I moduli applicativi relativi ai servizi e al sito istituzionale sono forniti in licenza d'uso.

Le informazioni contenute nella banca dati del servizio resteranno di proprietà dell'Amministrazione, la quale dovrà poter accedere alle proprie banche dati anche al termine dell'erogazione dei servizi applicativi nelle varie modalità previste.

Restano di proprietà dell'Amministrazione i documenti elettronici versati in conservazione.

## 18 Obblighi di 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, di non divulgare in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente Contratto.

L'obbligo di cui sopra 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 anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla stessa.

Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del presente Contratto, nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del fornitore stesso a gare e appalti.

Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali.

## 19 Trattamento dei dati

Per la esecuzione del servizio descritto dal presente Capitolato, con riferimento ai dati ed alle informazioni fornite dal Fornitore alla Committente, anche sotto forma documentale, e che rientrano nell'ambito di applicazione del D. Lgs. n. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali, si precisa quanto segue:

**Finalità del trattamento** - In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che:

I dati comunicati vengono acquisiti ai fini della esecuzione delle prestazioni disciplinate nel presente Capitolato e, in particolare, ai fini della esecuzione delle prestazioni contrattuali nonché in adempimento di precisi obblighi di legge, compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale;

**Dati sensibili:** I dati forniti dal Fornitore non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili";

**Modalità del trattamento dei dati** - Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri

soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

**Diritti del Fornitore** - Relativamente ai suddetti dati, al Fornitore, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui al citato decreto legislativo. Acquisite le suddette informazioni con la sottoscrizione del Contratto ed eventualmente nella fase di esecuzione dello stesso, egli acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate precedentemente.

Si precisa, altresì, che l'Amministrazione dovrà utilizzare tutti i dati di cui verrà a conoscenza per soli fini istituzionali, assicurando la protezione e la riservatezza delle informazioni secondo la vigente normativa.

## **20 Danni e responsabilità**

Il Fornitore solleva l'Amministrazione da ogni eventuale responsabilità penale e civile verso terzi comunque connessa alla realizzazione ed all'esercizio delle attività di servizio affidate. Nessun ulteriore onere potrà dunque derivare a carico dell'Amministrazione, oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.

Il Fornitore è responsabile dei danni derivanti e/o connessi all'esecuzione del presente servizio. Il Fornitore è responsabile dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti o indiretti, che dovessero essere causati da parte dei propri dipendenti, consulenti o collaboratori nonché da parte dei dipendenti, consulenti o collaboratori di questi ultimi, all'Amministrazione ed al suo personale, ai suoi beni mobili e immobili, anche condotti in locazione, nonché ai terzi, ivi incluso il caso in cui tali danni derivino da informazioni inesatte o false colposamente fornite dal Fornitore nell'ambito dell'erogazione dei servizi di cui all'oggetto.

## **21 Definizione delle controversie**

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Monza, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.