



# Comune di Ascoli Piceno

SECRETARIO GENERALE

**BANDO P01 / 2018**

***PROCEDURA APERTA per l'affidamento del servizio di erogazione in modalità cloud SAAS del sistema informativo gestionale e del sistema di conservazione documentale a norma a favore del Comune di Ascoli Piceno  
CIG 7321372B4B***

***CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE***

## Indice generale

<b>Art. 1.</b>	<b>Definizioni</b>	<b>4</b>
<b>Art. 2.</b>	<b>Disciplina normativa dell'appalto</b>	<b>4</b>
<b>Art. 3.</b>	<b>Descrizione del servizio</b>	<b>4</b>
3.1	Oggetto dell'appalto	4
3.2	Descrizione del servizio	5
3.3	Progetto di informatizzazione del Comune	5
3.4	Architettura e requisiti di sistema	6
3.5	Applicativi della soluzione	8
3.6	Sicurezza dei dati	11
3.7	Migrazione, Avviamento, Addestramento del Personale, Assistenza, Manutenzione Software	11
3.7.1	Conversione dati e migrazione	11
3.7.2	Avviamento e addestramento all'uso delle procedure	13
3.7.3	Assistenza funzionale e manutenzione software	13
3.7.4	Definizione degli SLA del servizio di assistenza	14
3.7.5	SLA per il servizio di manutenzione e assistenza	15
3.8	Fasi di realizzazione del progetto e modalità di fornitura	16
<b>Art. 4.</b>	<b>Tempistica della fase di deploy, e avvio delle procedure applicative e fase a regime</b>	<b>17</b>
<b>Art. 5.</b>	<b>Durata</b>	<b>19</b>
<b>Art. 6.</b>	<b>Esecuzione in via d'urgenza</b>	<b>19</b>
<b>Art. 7.</b>	<b>Valore del contratto</b>	<b>19</b>
<b>Art. 8.</b>	<b>Corrispettivi</b>	<b>20</b>
<b>Art. 9.</b>	<b>Modalità di svolgimento del servizio e tempi di esecuzione del servizio</b>	<b>20</b>
9.1	Ordinativi di fornitura	20
9.2	Tempi di esecuzione del servizio	20
9.3	Condizioni dello svolgimento del servizio	21
<b>Art. 10.</b>	<b>Fatturazione e pagamenti</b>	<b>21</b>
<b>Art. 11.</b>	<b>Penali</b>	<b>22</b>
<b>Art. 12.</b>	<b>Responsabile di progetto</b>	<b>22</b>
<b>Art. 13.</b>	<b>Obbligazioni dell'appaltatore</b>	<b>23</b>
<b>Art. 14.</b>	<b>Codice di comportamento</b>	<b>23</b>
<b>Art. 15.</b>	<b>Obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro</b>	<b>24</b>

Art. 16. Continuità del servizio.....	24
Art. 17. Proprietà dei prodotti .....	24
Art. 18. Brevetti industriali e diritti d'autore .....	24
Art. 19. Principio di accessibilità .....	25
Art. 20. Obblighi di riservatezza .....	25
Art. 21. Trattamento dei dati .....	25
Art. 22. Danni e responsabilità .....	26

## Art. 1. Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato si intende per:

1. **Amministrazione/Committente:** Il Comune di Ascoli Piceno di seguito denominato Comune;
2. **Fornitore:** l'impresa o il raggruppamento di imprese risultato aggiudicatario;
3. **Parti:** fornitore e Amministrazione/Committente;
4. **Servizio:** Servizio di erogazione in modalità CLOUD di applicativi gestionali per il Comune di Ascoli Piceno, oggetto del Contratto.
5. **Soluzione:** l'insieme di risorse hardware e software, inclusa la banca dati, messe a disposizione del fornitore per eseguire correttamente il servizio

## Art. 2. Disciplina normativa dell'appalto

L'appalto è soggetto alle norme e condizioni previste dal d.lgs. n.50/2016 e relativi Decreti/Linee guida di attuazione, dal presente Capitolato Speciale, dall'allegato al capitolato e denominato "Allegato A – Dettaglio Moduli", dal Disciplinare di gara, oltre che, per quanto non regolato dalle clausole e disposizioni suddette, dalle norme del Codice Civile e dalle altre disposizioni di legge nazionali vigenti in materia di contratti di diritto privato, dalle norme nazionali e comunitarie vigenti nella materia oggetto dell'appalto.

Nell'esecuzione contrattuale il fornitore è tenuto a rispettare tutte le disposizioni vigenti in materia anche se emanate successivamente alla partecipazione alla gara.

In caso di conflitto tra le previsioni dei diversi atti di gara, la prevalenza sarà stabilita rispettando le seguente gerarchia:

1. Bando di gara
2. Disciplinare di gara;
3. Capitolato Speciale e relativo allegato;
4. Schema di contratto.

## Art. 3. Descrizione del servizio

### 3.1 Oggetto dell'appalto

Il Comune di Ascoli Piceno vuole procedere alla realizzazione di un sistema informativo unico, integrato e con una unica base dati, erogato tramite Cloud in modalità SaaS e in grado di garantire la gestione dei settori di seguito elencati:

- **AG - Affari Generali** (Protocollo e Atti, Gestione Documentale e Workflow, Versamento in conservazione),
- **SD - Servizi Demografici** (Stato Civile, Anagrafe, Elettorale, Statistica, Toponomastica, Leva, Giudici Popolari, Cimiteriale),
- **RF - Risorse Finanziarie** (Contabilità finanziaria, Contabilità economico-patrimoniale, Controllo di Gestione, Economato),
- TR - Servizio Tributi,
- **RU - Risorse Umane** (Gestione Giuridica, Presenze, Economica),
- LP - Lavori Pubblici.
- **SDI - Servizi a domanda individuale** (mense scolastiche, trasporto scolastico, rette).
- **URP - Trasparenza Amministrativa** tramite pubblicazione automatica dei dati relativi alla trasparenza desumibili dal sistema gestionale (d.lgs. 33/2013 e s.m.i.) .
- **URP - Servizi on line di erogazione di servizi ai cittadini e alle aziende** che operano nel territorio, secondo le vigenti normative ed indicazione AGID (SPID), direttamente dal portale istituzionale dell'Amministrazione, favorendo la progressiva

interattività dei rapporti tra cittadini e imprese da una parte ed Amministrazione comunale dall'altra.

### 3.2 Descrizione del servizio

Il servizio oggetto dell'affidamento ha come obiettivo il setup e l'utilizzo di una piattaforma software pienamente integrata ed aperta che garantisca elevate possibilità di integrazione e interazione e che consenta di rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalla normativa, consenta di rendere più snella ed efficace l'azione amministrativa dell'Amministrazione, consenta di rendere trasparente l'attività e maggiormente interattivo il rapporto con l'esterno, avviando contestualmente un processo di razionalizzazione complessiva della spesa ed innalzando la qualità dei servizi erogati.

Il Comune ha orientato la sua scelta, in linea con la direttiva relativa alle "Linee Guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione" emessa dal Dipartimento per l'innovazione e le Tecnologie in data 04/01/2005 e che fornisce indicazioni generali sull'acquisto di software, su una soluzione erogata in modalità Cloud SAAS sia per la flessibilità della soluzione stessa sia per le modalità della gestione in sicurezza delle banche dati.

La pubblicazione da parte di AGID del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione" rafforza ulteriormente la direzione intrapresa e cioè di dotarsi di un sistema informativo gestionale che sia dislocato su una piattaforma cloud.

La tecnologia WEB nativa si propone come potenziale opportunità di risparmio e rapidità di esecuzione delle attività amministrative e, prescindendo da investimenti infrastrutturali e gestionali, erogata in modalità "cloud computing" può essere indicata come valida alternativa ai sistemi tradizionali in house. La migrazione su servizi **SAAS (Software as a Service)** consentirà di abbattere i costi di investimento hardware, di gestione sistemistica e di aggiornamento delle procedure del sistema gestionale, tipici delle installazioni in locale, sollevando peraltro l'Amministrazione, i suoi amministratori e funzionari, dalle responsabilità connesse alla sicurezza e ripristino dei dati.

Il Servizio richiesto comprende oltre alla erogazione delle funzionalità software richieste, anche le seguenti attività che saranno meglio esplicitate nel seguito:

- **CONVERSIONE** *sul nuovo DBMS del servizio delle banche dati attualmente in uso, siano esse su DBMS relazionale che su file.*
- **AVVIAMENTO** *delle procedure con i dati dell'Amministrazione convertiti e convalidati.*
- **ADDESTRAMENTO ALL'USO DELLE PROCEDURE** *del personale sia tecnico che operativo.*
- **ASSISTENZA** *erogata tramite servizio di helpdesk di primo e secondo livello,*
- **MANUTENZIONE DEL SOFTWARE**, *incluso ogni eventuale adeguamento normativo e il cui costo dovrà essere incluso nel corrispettivo dovuto periodicamente per l'erogazione del servizio.*

### 3.3 Progetto di informatizzazione del Comune di Ascoli Piceno

Elementi qualificanti e obbligatori del progetto saranno:

- Tutta la soluzione funziona, seguendo le indicazioni previste dalle linee d'indirizzo dell'Agenda Digitale Italiana e del Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, in modalità CLOUD cioè con i dati e le applicazioni residenti in una server farm/datacenter certificata raggiungibile tramite una connessione internet (intendendo raggiungibile sia per i dati che per le applicazioni);
- le procedure applicative che implementano la soluzione devono essere realizzate in modalità web nativa con possibilità di accesso da qualunque postazione di elaborazione

dotata di connessione internet e browser web, utilizzando anche strumenti “mobile”, tutti i giorni a tutte le ore;

- il sistema informativo implementato dalla soluzione deve essere totalmente integrato per raggiungere un elevato grado d'interazione tra i vari uffici, in questo modo ottimizzando la gestione dei dati, semplificando i processi e migliorando la comunicazione tra i diversi uffici da un lato e tra questi e la cittadinanza dall'altro;
- la soluzione deve essere unica ossia deve essere un unico prodotto software integrato con una unica banca dati. Non sono ammessi moduli singoli che gestiscano in modo autonomo alcuni degli applicativi per gestire i settori previsti all'Art.3.1. Per modulo singolo si intende una applicazione software stand-alone che possa gestire in modo autonomo uno dei settori indicati all'Art.3.1, in maniera disgiunta da altri moduli e con una sua banca dati non integrata con il resto della soluzione. L'integrazione e l'unicità richiesta si traduce in una condivisione di dati, costantemente aggiornati, tra tutti i settori dell'Amministrazione e in una integrazione con l'area trasparenza del portale comunale;
- deve essere presente, come conseguenza del precedente punto elenco, una banca dati unica che gestisca il soggetto e l'oggetto territoriale in modo avanzato, facilitando così l'opera di accertamento tributario. Il sistema proposto deve prevedere la non ridondanza dei dati la cui gestione, all'interno del DBMS, deve essere univoca per la soluzione oggetto del presente capitolato;
- la soluzione deve mettere a disposizione degli amministratori strumenti di analisi e reporting dai quali estrarre risultanze gestionali che permettano agli amministratori stessi di operare scelte strategiche e di definire priorità d'intervento;
- deve essere possibile definire e standardizzare i processi dell'Amministrazione per evitare errori procedurali e per tenere traccia di tutte le fasi di un procedimento permettendo così di valutare le performance organizzative e rendendo i procedimenti amministrativi conformi ai vincoli di trasparenza, efficienza ed efficacia sempre più richiesti sia a livello centrale che dai cittadini;
- deve essere possibile ridurre gli errori, le perdite di informazioni e i tempi di ricerca dei documenti, rendendo semplice rapida ed efficace la consultazione e la gestione di archivi e documenti attraverso un sistema di dematerializzazione dei procedimenti, con l'obiettivo finale di eliminare gli archivi cartacei;
- la soluzione deve essere predisposta per la gestione e conservazione a norma dei documenti informatici;
- la soluzione deve rendere disponibile un sistema di conservazione digitale a norma dei documenti certificato AGID;
- il versamento dei documenti e fascicoli documentali prodotti dalla soluzione o comunque da questa gestiti deve avvenire in modo automatico secondo un piano da definire con il fornitore;
- E' preferibile che la soluzioni adotti un DBMS non proprietario (ad es. PostgreSQL)

La fornitura del software e dei relativi servizi dovrà rispettare in modo completo tutte le specifiche riportate nel presente capitolato.

### 3.4 Architettura e requisiti di sistema

La soluzione proposta deve essere **web nativa erogata in modalità SAAS** con accesso diretto tramite browser web.

Un software viene definito web nativo se:

- è accessibile da qualsiasi tipologia di client senza la necessità di installazioni di software per veicolare le applicazioni, che di fatto ne modificherebbero la configurazione originale (es. installazione plug-in, agent o software esterni o di terze parti, attivazione controlli ActiveX, diminuzione del livello di sicurezza o di protezione del browser web, ecc.);
- è indipendente dal Sistema Operativo utilizzato sui PC ossia qualunque applicazione della piattaforma è accessibile e funzionante obbligatoriamente su dispositivi di elaborazione fissi e mobili con qualsiasi sistema operativo, mediante l'utilizzo di una connessione Internet e di un browser web senza installare componenti aggiuntivi sulla postazione;
- è compatibile con i browser più diffusi attualmente sul mercato sia di tipo “open source” che “proprietario”.

Il software offerto deve rispettare le caratteristiche di cui ai precedenti commi.

Devono essere garantiti i seguenti punti:

- La soluzione deve essere accessibile e funzionante anche con dispositivi “mobile” (ad esempio tablet/smartphone con qualsiasi sistema operativo).
- Il software della soluzione deve presentare un elevato livello di “modularità” in modo tale che lo sviluppo di nuove funzionalità sia realizzabile semplicemente mediante sviluppo e attivazione di nuovi moduli, senza alcun intervento sulla struttura generale della soluzione e con la garanzia di integrazione con le informazioni preesistenti.
- L'intera parte applicativa (applicazione gestionale) della soluzione deve essere integrata in modo nativo con un workflow applicativo/documentale in grado di suggerire chi dovrà fare cosa, come e quando.
- Deve essere possibile programmare gli iter documentali attraverso un opportuno strumento che offra la possibilità di progettare, testare e applicare gli iter documentali necessari, senza nessuna limitazione.
- La parte applicativa (applicazione gestionale) della soluzione deve permettere la valutazione delle produttività nei procedimenti amministrativi. Ogni attività deve poter essere stimata con valori di riferimento in termini di peso (carico di lavoro) e di durata al fine di consentire analisi sui carichi di lavoro associati a utenti/uffici ed ottenere una valutazione dell'efficienza e dell'efficacia del processo.
- Deve essere possibile il salvataggio delle attività in corso di lavorazione in qualsiasi momento e la successiva ripresa delle stesse dal medesimo punto e con i medesimi dati salvati (recupero della sessione). Le applicazioni devono poter generare stampe ed effettuare interrogazioni tramite opportune procedure. Tale caratteristica dovrà permettere di indirizzare l'output di stampe ed interrogazioni su Video (Visualizzazione), Stampante (supporto cartaceo), stampa virtuale (formato pdf);
- La parte applicativa (applicazione gestionale) della soluzione deve fornire un sistema di gestione documentale, alimentato e consultabile da tutte le aree dell'Amministrazione. La parte applicativa (applicazione gestionale) della soluzione dovrà permettere una gestione avanzata del documento elettronico, dalla formazione o ricezione alla predisposizione dei documenti finalizzata alla conservazione digitale a norma.
- Deve essere presente un help in linea contestuale.
- La parte applicativa (applicazione gestionale) della soluzione deve rendere disponibile uno strumento di supporto per il Governo del Comune che garantisca la disponibilità di dati dinamici costantemente aggiornati sulla situazione dell'Amministrazione.

- La parte applicativa (applicazione gestionale) della soluzione deve esporre una serie di web services al fine di poter utilizzare le funzionalità del protocollo da parte di applicazioni terze come ad esempio l'applicazione di portale SUE/SUAP della ditta "Italsoft" di Potenza Picena (MC) in uso presso l'Amministrazione.
- La parte applicativa (applicazione gestionale) della 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 sito web istituzionale, con i cittadini e le imprese/professionisti. L'accesso ai servizi deve avvenire attraverso autenticazione SPID. Le informazioni pubblicate attraverso un portale integrato all'applicazione devono essere attinte dalla banca dati comunale in tempo reale.
- La soluzione deve permettere la possibilità di gestire gli utenti del sistema (autenticazione e autorizzazione) e deve prevedere l'integrazione con sistemi di autenticazione esterni (LDAP, Active Directory)
- La soluzione deve permettere il diretto collegamento del sistema informativo-gestionale con una apposita area trasparenza (c.d. "albero della trasparenza") del portale del sito internet comunale tramite la pubblicazione dei dati, dei documenti e degli elenchi per estrapolazione richiesti dalla normativa (ad es.: art. 23 Dlgs. 33/2013).
- La soluzione deve garantire l'aderenza alle linee guida dell'Agenda Digitale Italiana. La soluzione deve prevedere un'integrazione con le componenti di autenticazione (SPID), con il Sistema dei Pagamenti PAGOPA, con il Sistema di Interscambio SDI per la gestione della fattura elettronica, con l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), e comunque in linea con l'evoluzione attualmente in essere nell'ambito delle linee guida emessa da AGID.
- La soluzione deve permettere il collegamento e l'integrazione con il sistema di emissione delle CIE (Carta di Identità Elettronica) fornito dal Ministero dell'Interno.
- Laddove necessario, la soluzione deve permettere l'apposizione della firma digitale, non solo tramite smart-card o token USB, ma anche tramite sistemi di firma remota, tramite generatore fisico di OTP o di opportuna "APP" da installare su smartphone/tablet.
- L'applicazione deve poter correttamente utilizzare le stampanti ad aghi in uso presso stato civile e sportelli di anagrafe per l'emissione della CI cartacea (mod. SIMI).
- L'applicazione deve poter correttamente utilizzare le stampanti di etichette barcode già presenti nell'Amministrazione e in uso presso le postazioni di protocollo.
- L'applicazione deve poter correttamente utilizzare gli scanner in uso presso le postazioni di protocollo.

E' permesso al fornitore di installare sulle postazioni che dovranno gestire i dispositivi di cui agli ultimi tre punti del precedente elenco (postazioni di protocollo, postazioni di stato civile e per la postazione di emissione della carta di identità cartacea) software specifici, non potendo tecnicamente un browser gestire in modo nativo la gestione di tali dispositivi.

### 3.5 Applicativi della soluzione

I moduli applicativi richiesti e le funzionalità minime richieste, il cui dettaglio in termini di funzionalità è riportato in Allegato A, per la completa e integrata gestione del Comune, sono appresso riportati:

#### AG - Affari Generali

- Albo Pretorio on line
- Protocollo Informatico

- Gestione della PEC integrata con il protocollo
- Firma digitale (anche mediante OTP e/o APP da smartphone)
- Gestione Atti amministrativi (determine, delibere, ordinanze dirigenziali e sindacali, atti del commissario)
- Pratiche generiche
- Scansione nativa e massiva dei documenti (integrazione con il sistema di protocollo) e produzione di etichette adesive barcode
- Gestione Documentale integrata
- Gare e Contratti
- Gestione procedimenti amministrativi (Dematerializzazione dei processi)
- Workflow documentale
- Versamento in conservazione
- Piano e valutazione delle performance

#### **SD - Servizi Demografici**

- Anagrafe
- Integrazione ANPR
- Integrazione CIE
- Stato Civile
- AIRE
- Elettorale
- Leva e albi
- Toponomastica
- Statistica e censimenti
- Gestione Cimiteriale
- Certificazione digitale (Timbro Digitale)
- Certificazione da portale istituzionale dell'Amministrazione tramite Timbro Digitale
- Consultazioni elettorali e pubblicazione on line dei risultati in tempo reale

#### **TR - Servizio Tributi**

- ICI/IMU/TASI
- TARSU-TIA-TARES-TARI
- TOSAP-COSAP
- Pubblicità e Affissioni
- Gestione della riscossione diretta delle entrate

#### **RF – Risorse finanziarie**

- Finanziaria, Economica, Analitica secondo la normativa dettata dal *D.Lgs n. 118/2011 e smi.*
- Economato
- Inventario
- Magazzino
- Certificato al conto e al bilancio
- Gestione del FPV
- Interazione con la Piattaforma Certificazione Crediti (PCC) e registro unico fatture
- Fatturazione Elettronica Attiva e Passiva
- Integrazione con il modulo incassi PAGOPA , selezionato dall'Amministrazione, e

aderente agli standard AGID

- Controllo di gestione

#### **RU – Risorse Umane**

- Gestione giuridica del personale
- Gestione economica del Personale
- Mod. 770
- Rilevazione delle Presenze
- Bachecca on Line Presenze
- Bachecca on Line Paghe
- Bachecca on Line Giuridica

#### **LP - Lavori Pubblici**

- Programmazione e controllo della spesa – Programmazione Triennale ed Annuale
- Gestione iter amministrativo dell'opera
- Gestione iter tecnico – contabile dell'opera
- Direzione Esecuzione Contratti
- Gestione integrata con il ciclo di vita degli affidamenti (Appalti e Contratti)
- Trasmissione dei dati relativi alle Opere Pubbliche agli Organismi di controllo

#### **SDI - Servizi a domanda individuale**

- refezione scolastica
- trasporto alunni (scuolabus)
- scuole materne
- pre e post scuola
- asili nido
- centri estivi
- lampade votive (se non incluse nel servizio di gestione cimiteriale)

#### **URP e Servizi on Line**

- Visione Tributi
- ICI/Imu
- Tassa rifiuti
- Imposta comunale Pubblicità
- Visione Demografico
- Autocertificazione
- Consultazione dati anagrafici
- Richiesta certificati anagrafici

#### **Sezione Trasparenza**

- DLGS 33/2013 Artt. 26-27
- DLGS 33/2013 Art. 37
- DLGS 33/2013 Artt. 24-35
- DLGS 33/2013 Artt. 23
- DLGS 33/2013 Allegato A

#### **Conservazione Digitale a Norma**

- Il sistema di conservazione offerto dovrà essere iscritto nell'elenco dei conservatori accreditati presso AGID, come da circolare AGID n.65 del 10 aprile 2014.

### 3.6 Sicurezza dei dati

Devono essere rispettate le seguenti condizioni:

- I locali del datacenter che ospitano la soluzione devono garantire aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa (sistemi antincendio, controllo accessi, telesorveglianza, sorveglianza armata esterna, ridondanza dei sistemi elettrici e di refrigerazione,...).
- La soluzione deve essere erogata tramite apparati installati presso datacenter ubicati sul territorio nazionale o della Unione Europea. Tale ubicazione deve essere chiaramente indicata insieme ad una descrizione delle infrastrutture di cui è composto il datacenter.
- La continuità operativa della soluzione, deve essere garantita attraverso la messa in atto di misure, procedure ed apparati finalizzati all'adozione di piani specifici di business continuity e di disaster recovery.
- Per una maggiore garanzia della sicurezza dei dati gestiti attraverso la soluzione viene richiesta la possibilità per l'Amministrazione di poter avere o eseguire copia integrale e utilizzabile della banca dati contenente i dati di cui all'Art.3.3.

**In particolare si evidenzia che:**

- I dati rimangono di proprietà dell'Amministrazione che ne deve tornare in pieno possesso in caso di risoluzione del contratto di servizi.
- Il fornitore deve fornire una piena documentazione del DBMS utilizzato dalla soluzione (descrizione delle tabelle e dei campi e loro relazioni) e provvedere periodicamente all'aggiornamento di tale documentazione. A tal fine sarà siglato un accordo di non divulgazione della documentazione relativa alla struttura dei dati tra il fornitore e l'Amministrazione.
- In caso di risoluzione del contratto o di cambio del fornitore del servizio a seguito di nuova gara, il fornitore uscente dovrà collaborare con la subentrante per garantire una rapida conversione degli archivi, fornendo alla subentrante tutte le informazioni necessarie alla corretta conversione degli archivi.
- La banca dati deve essere accessibile, anche in sola lettura, da parte dell'Amministrazione.
- Deve essere possibile per l'Amministrazione poter eseguire dump periodici della intera banca dati.
- Devono essere indicate preliminarmente le figure del titolare esterno del trattamento, dei responsabili e degli incaricati sempre esterni come indicati e previsti dal D.Lgs 196/2003 (PRIVACY)

### 3.7 Migrazione, Avviamento, Addestramento del Personale, Assistenza, Manutenzione Software.

Nell'ambito del presente progetto devono essere eseguite le seguenti attività accessorie e funzionali alla buona riuscita del percorso intrapreso.

#### 3.7.1 Conversione dati e migrazione

Deve essere garantito il recupero dei dati relativi agli applicativi attualmente utilizzati dall'Amministrazione e successivamente elencati. L'Amministrazione metterà a disposizione quanto necessario affinché il fornitore possa ricevere le banche dati oggetto di migrazione.

Il personale del Servizio CED sarà a disposizione del fornitore per l'estrazione delle banche dati dai sistemi informatici in uso presso il Comune di Ascoli Piceno.

Tutte le attività di conversione e integrazione delle banche dati e degli archivi saranno a carico del fornitore che deve provvedere se necessario, a contattare le ditte fornitrici dei software attualmente in uso, per avere una eventuale spiegazione circa la struttura del DBMS e ottenere eventuali aiuti che necessitassero nella fase di conversione dei dati.

Il fornitore, per permettere all'Amministrazione l'emissione di mandati e reversali informatici nonché la loro conservazione a norma, deve provvedere all'integrazione della soluzione, modulo Risorse Finanziarie, con il sistema informatico del tesoriere dell'Amministrazione o con l'attuale broker, la società UNIMATICA che opera per mezzo dell'applicativo UNIMONEY.

Deve essere garantita la bonifica dei soggetti multipli che si dovessero ottenere dalla unificazione di banche dati diverse. L'Amministrazione mette a disposizione del fornitore il personale in grado di poter decidere quale dei soggetti multipli, o quali informazioni, andranno inseriti nella nuova anagrafica del soggetto stesso. Al termine di tale processo di bonifica il sistema informativo non deve più contemplare soggetti doppi, intendendo con tale termine il fatto che uno stesso soggetto che sia presente più volte nelle varie anagrafiche attualmente in uso, ma tutte riconducibili ad uno stesso individuo/ditta, sia presente una sola volta nella banca dati della soluzione.

Le procedure attualmente in uso, da sostituire e delle quali necessita una conversione degli archivi sono:

<b>Area</b>	<b>Società e software attuale</b>	<b>DBMS</b>
Demografici	Dedagroup – Civila Open	Microsoft SQL SERVER 2005
Contabilità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software TINN dal 2013-</li> <li>• Prima del 2013 Estesys - CIELO su sistema AS/400</li> </ul>	Firebird vers. 2.1.4 OS400 V4R5L00
Personale: Paghe e Presenze le anagrafiche dei dipendenti, profili orari e timbrature	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PA Digitale: Urbi Smart Paghe</li> <li>2. Proietti Tech -Planet Time Enterprise – Rilevazione presenze</li> <li>3. Ing. Gavelli – Geor gestione giuridica</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ASP</li> <li>2. Microsoft SQL Serve r2005</li> <li>3. DB4</li> </ol>
Atti amministrativi	Maggioli - Iride	Microsoft SQL SERVER 2005
Protocollo	Maggioli - Iride	Microsoft SQL SERVER 2005
TARSU/TARES/TARI	Dedagroup – Civila Open.	Microsoft SQL SERVER 2005
ICI/IMU	MDM-COMUNANZA -Applicativo Access scritto appositamente per il servizio	Microsoft SQL SERVER 2005 e Microsoft ACCESS 2007
CIMITERIALE	Gruppo Marche - Gestione Cimiteri	Microsoft SQL SERVER 2005
Gestione Mense Scolastiche e Trasporto Scolastico	Proietti Tech -Planet School	Microsoft SQL SERVER 2005

Tabella 1

### 3.7.2 Avviamento e addestramento all'uso delle procedure

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

**E' stata stimata una fornitura minima di 120 giornate di addestramento per coprire tutti i moduli offerti con la soluzione.**

L'addestramento dovrà prevedere:

- Sessioni plenarie per l'illustrazione dei moduli e delle loro funzionalità, sessioni da erogare contemporaneamente a tutto il personale coinvolto nell'uso dello specifico modulo
- Addestramento tramite training on the job per l'addestramento all'uso delle specifiche funzionalità di ogni modulo da erogare nei settori/servizi coinvolti.

Il fornitore presenterà un proprio piano generale di addestramento suddiviso per i moduli richiesti, piano che poi potrà essere meglio modulato in fase di avvio dei moduli suddetti, in accordo con il Responsabile di Progetto indicato dall'Amministrazione

Viene considerato come "giornata di addestramento" un periodo giornaliero di almeno 6 ore.

- La fruizione delle giornate di addestramento ed avviamento sarà concordata compatibilmente con la disponibilità degli uffici comunali rimanendo comunque nei tempi previsti per il deploy e avvio della soluzione.
- L'addestramento deve essere erogato presso i locali dell'Amministrazione.
- L'addestramento proposto 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.
- I luoghi dove avverrà l'addestramento erogato sotto forma di sessione plenaria saranno concordati con l'Amministrazione.

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.

L'amministrazione individuerà un Responsabile del Progetto di Informatizzazione.

### 3.7.3 Assistenza funzionale e manutenzione software

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 (accessibile da ogni applicativo) con la quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta. Le modalità di risposta saranno decise dal fornitore in base alla tipologia di richiesta fatta.

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.

Il servizio di help desk di primo livello dovrà essere raggiungibile 24 ore al giorno x 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, 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 stesso, e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket.

- **Help Desk di secondo livello**, erogato tramite assistenza telefonica immediata. 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 è necessario, da parte del fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica in tempo reale per tutti i settori dell'Amministrazione. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17,30 e 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.

I servizi di assistenza e manutenzione devono essere prestati dal Fornitore nel rispetto degli SLA di seguito indicati e saranno comprensivi di:

- manutenzione correttiva: include le azioni volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità, anche attraverso attività di supporto on-site;
- manutenzione evolutiva: comprendente tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima release disponibile sul mercato.

Diversamente dalle altre tipologie di richieste, la richiesta di intervento correttivo, rappresenta un evento improvviso che per gravità va gestito in tempi rapidi e con il minimo disservizio sull'operatività del sistema, soprattutto se il guasto è di tipo bloccante. Viene di seguito illustrato il flusso operativo del processo di presa in carico e successiva risoluzione.

### 3.7.4 Definizione degli SLA del servizio di assistenza

Si riportano di seguito i livelli di servizio (SLA) che definiscono i parametri di qualità del servizio e che devono essere rispettati dal fornitore nell'esecuzione delle prestazioni richieste.

Gli SLA che l'Amministrazione chiede sono i seguenti.

Presenza in carico del problema	rilascio del severity code entro 1 ora dall'invio della richiesta tramite help desk di primo livello
Problema Bloccante	Risoluzione del problema entro 4 ore
Disservizio	Risoluzione del problema entro 8 ore

Tabella 2

Per ciascuno di tali parametri è stabilita una Soglia Richiesta (SR), al superamento della quale l'Amministrazione è titolata ad applicare la relativa penale, come descritto in seguito all'Art.11 "Penali".

Tranne ove espressamente specificato, i valori dei parametri di SLA descritti nei paragrafi seguenti saranno misurati in riferimento alla finestra temporale di erogazione dei servizi associata al profilo di qualità richiesto dall'Amministrazione:

Relativamente ai servizi di assistenza e manutenzione, i guasti segnalati al servizio di Help Desk di primo livello del Fornitore devono essere codificati secondo una classe di severità (Severity Code), in base alla gravità del problema riscontrato. L'assegnazione dello specifico Severity Code deve essere repentinamente segnalata e formalizzata tramite e-mail. Sulla base del Severity Code assegnato il servizio di Help Desk di primo livello deve fornire una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei parametri degli SLA definiti di seguito.

I Severity Code sono identificati nella Tabella seguente:

Severity Code 1	Guasto Bloccante	le funzionalità di base maggiormente rilevanti non sono più operative.
Severity Code 2	Disservizio	le funzionalità di base sono operative, ma il loro utilizzo non è soddisfacente.

Tabella 3

### 3.7.5 SLA per il servizio di manutenzione e assistenza

Di seguito sono elencati i Service Level Agreement che il Fornitore deve soddisfare relativamente ai servizi di assistenza e manutenzione.

**Tempestività di risposta al disservizio:** è definita come la percentuale che misura lo scostamento tra il tempo misurato ed i valori target in relazione alla segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione e la comunicazione, da parte dell'Help Desk della diagnosi di massima del disservizio e previsione su modalità e tempistiche di ripristino (compreso il Severity Code assegnato).

Il calcolo di tale parametro sarà pari a  $[(T_{RD\_XX} - VT_{RD\_XX}) / VT_{RD\_XX}] \times 100$  dove:

- $T_{RD\_XX}$  = tempo di risposta al disservizio misurato in ore nell'ambito della finestra di erogazione del servizio
- $VT_{RD\_XX}$  = tempo di risposta al disservizio target pari a 1 ora

**Tempestività del tempo di ripristino del servizio:** è definita come la percentuale che misura lo scostamento tra il tempo misurato ed i valori target in relazione alla segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione e la risoluzione dello stesso.

Il calcolo di tale parametro sarà pari a  $[(T_{RS\_XX} - VT_{RS\_XX}) / VT_{RS\_XX}] \times 100$  dove:

- $T_{RS\_XX}$  = tempo di ripristino del servizio misurato in ore nell'ambito della finestra di erogazione del servizio;
- $VT_{RS\_XX}$  = tempo di ripristino del servizio target pari a 8 ore per disservizio (severity code 2) o 4 ore per guasto bloccante (severity code 1)

**Attesa per il servizio di Help Desk di secondo livello:** è definita come la percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al Call Center del Fornitore e la risposta dell'operatore;

**Percentuale di chiamate perse:** si definisce chiamata persa quella telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 120 secondi;
- o a cui segue il segnale di occupato;

- o che viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio con operatore).

Detto valore viene valutato considerando il numero delle chiamate consolidato su base settimanale, relative solo a segnalazioni di guasti o malfunzionamenti.

Di seguito viene predisposta la tabella di valutazione degli SLA. Nel caso in cui vengano superate le soglie (SR) previste verrà applicata una penale, definita all'Art.11 "Penali", per ogni superamento di soglia opportunamente documentato (copia della segnalazione e serie di e-mail scambiate).

Descrizione Parametro	Severity Code	SR
Tempestività di risposta al disservizio		Minore o uguale a 0%
Tempestività del tempo di intervento		Minore o uguale a 0%
Tempestività del tempo di ripristino del servizio	1	Minore o uguale a 0%
	2	Minore o uguale a 0%
Attesa per il servizio di Help desk di II° Livello		Maggiore o uguale al 95%
Percentuale chiamate perse		inferiore al 4%

Tabella 4

**Durante tutta la durata del contratto, dovranno essere messe a disposizione giornate di assistenza formativa e funzionale in loco per le seguenti attività:**

- Formazione sulle nuove funzionalità del gestionale a seguito di aggiornamenti o modifiche normative.
- Formazione e aggiornamento professionale del personale tecnico e amministrativo per accrescere le conoscenze e le capacità individuali, in coerenza con le esigenze organizzative e con i cambiamenti del contesto di riferimento.
- Formazione per l'acquisizione di nuove tecnologie che rispondano in modo adeguato alle esigenze di un moderno servizio all'utenza.

**Sono stimate dall'Amministrazione 20 giornate annue minime di assistenza che dovranno fare parte del canone annuo per l'erogazione del servizio.**

Eventuali giornate aggiuntive che eventualmente si renderanno necessarie saranno contrattate direttamente con il fornitore.

**Il servizio di manutenzione** (incluso nel servizio richiesto) dovrà garantire all'Amministrazione:

- Il 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.
- L'aggiornamento e la revisione dei programmi appartenenti a moduli già realizzati, collaudati e in produzione, nel caso di modifiche e aggiornamenti normativi.
- 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.

### 3.8

#### **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 deploy o dispiegamento) dell'intero nuovo sistema gestionale dell'Amministrazione per i settori previsti all'Art.3.1, comprensiva di tutti i servizi richiesti (installazione/attivazione presso la server farm del fornitore, conversione dati e addestramento) dovrà essere completata entro 100 giorni lavorativi (si intendono per lavorativi i giorni che vanno dal lunedì al venerdì esclusi i festivi, il sabato e la domenica) conteggiati dalla data di avvio del progetto, definita all'art.4. Il periodo di esecuzione della fase di deploy potrà essere prorogato di 28 giorni, previo accordo con l'Amministrazione, nel caso in cui tale fase ricada nel mese di agosto, al fine di permettere al personale dipendente dell'Amministrazione di godere delle ferie previste dal CNL.
- Tutti gli applicativi oggetto della presente fornitura dovranno essere attivati presso il datacenter e messi a disposizione dell'Amministrazione entro 4 settimane dalla data di avvio della fase di deploy, data di avvio definita all'Art.4.
- Deve essere fornito, contestualmente al deploy della soluzione offerta, un ambiente di test perfettamente identico all'ambiente di produzione. Tale ambiente dovrà essere completamente indipendente dall'ambiente di produzione.
- L'Amministrazione effettuerà, insieme al personale tecnico del fornitore, verifica di conformità delle procedure verificando la reale compatibilità con gli hardware (in particolare scanner, stampanti ad aghi e di barcode) e i software di produttività personale in uso presso l'Amministrazione. Dell'esito di tale verifica verrà redatto apposito verbale.
- 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.
- Al termine della fase di deploy verrà eseguita la verifica di conformità della soluzione e verrà redatto verbale. In caso di verifica positiva, a partire dalla data successiva a quella riportata su tale verbale verranno conteggiati i 48 mesi di esercizio a regime.
- Per le prestazioni contrattuali dovute, il fornitore si obbliga ad avvalersi esclusivamente di personale altamente specializzato facente parte del proprio organico. Di tale personale dovrà essere redatto opportuno piano di assegnazione alle attività previste per il deploy del progetto e fornito per ogni persona assegnata un documento contenente le esperienze pregresse e il livello di inquadramento in azienda.
- Il fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale utilizzato qualora tale personale non venga riconosciuto dall'Amministrazione adeguato alla perfetta esecuzione dell'appalto. L'esercizio da parte dell'Amministrazione di tale facoltà, nonché l'eventuale sostituzione di unità di personale, non comportano alcun onere per l'Amministrazione stessa.

#### **Art. 4. Tempistica della fase di deploy e avvio delle procedure applicative.**

La durata della fase di deploy e avvio delle procedure, incluso il periodo necessario all'addestramento all'uso degli applicativi e al collaudo finale, è stata stabilita in 100 giorni lavorativi a partire dalla data di inizio delle attività. Tale data sarà indicata in apposito verbale firmato dalle parti e che nel seguito verrà indicata con il termine  $T_0$ . Il valore di  $T_0$  verrà considerato uguale a zero per il computo dei tempi di avvio relativi al deploy di ogni singolo modulo applicativo.

Di seguitola tabella con la tempistica delle attività predisposta dal Comune

	<b>Modulo o Procedura</b>	<b>Avvio del deploy del modulo</b>
1	AMMINISTRAZIONE PROCEDURA E CONSERVAZIONE DOCUMENTALE	To
2	AG - AFFARI GENERALI	To+21
3	LP - LAVORI PUBBLICI	To+21
4	SDI - SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE	To+21
5	RF - RISORSE FINANZIARIE	To+31
6	RU - RISORSE UMANE	To+31
7	URP E SERVIZI ON LINE	To+38
8	SD - SERVIZI DEMOGRAFICI	To+41
9	ALBERO DELLA TRASPARENZA	To+41
10	SERVIZI AL CITTADINO	To+45
11	TR - SERVIZIO TRIBUTI	To+62
12	COLLAUDO FINALE	To+97

Tabella 5

La prima fase, indicata con indice 1 nella tabella precedente, è relativa al dispiegamento dell'ambiente di produzione e test della soluzione, alla sua predisposizione e configurazione generale, al caricamento delle tabelle generali, alla verifica di compatibilità con l'hardware in uso presso l'ente e con il relativo addestramento del personale tecnico del CED per la gestione dell'ambiente stesso.

Le sottoattività della fase uno, fase generale delle attività previste, saranno:

1	Deploy dell'ambiente di test
2	Deploy dell'ambiente di produzione
3	Verifica della connettività internet
4	Verifica della accessibilità da remoto alla base dati anche con strumenti indicati dal servizio CED
5	Addestramento del personale tecnico e formazione tecnica per l'amministrazione del sistema
6	Test generale della funzionalità delle applicazioni
7	Verifica delle stampe su stampanti sia locali che di rete
8	Verifica della funzionalità degli scanner e delle stampanti di barcode in uso al protocollo generale
9	Popolazione delle tabelle generali e comuni della soluzione
10	Profilatura degli utenti

Qualora non venisse rispettato il termine ultimo previsto circa la durata complessiva della fase di deploy e avvio delle procedure, al fornitore verrà applicata una penale per ogni giorno di ritardo secondo le modalità previste all'Art.11 "Penali".

#### **Art. 5. Durata della fase a regime**

La fase a regime ha la durata pari a 48 mesi prorogabile fino ad un massimo di ulteriori 6 mesi qualora l'Amministrazione non riesca a procedere con una nuova aggiudicazione allo scadere contrattuale.

Il termine dei 48 mesi decorre a far data dall'esito positivo della verifica di conformità al termine della fase di deploy. Di tale verifica verrà redatto apposito verbale il quale sarà prodotto congiuntamente dall'Amministrazione e dal fornitore.

#### **Art. 6. Esecuzione in via d'urgenza**

L'Amministrazione si riserva la facoltà, dopo che l'aggiudicazione sia divenuta efficace, di richiedere l'esecuzione anticipata della prestazione anche prima della stipula del contratto. In tal caso, il fornitore sarà tenuto a dare esecuzione al contratto agli stessi patti e condizioni così come risultanti dal presente capitolato e dalla propria offerta.

Se si è dato avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, l'aggiudicatario ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine del Responsabile di progetto.

L'esecuzione d'urgenza è ammessa esclusivamente nel caso in cui la mancata esecuzione immediata della prestazione dedotta nella gara determinerebbe un grave danno all'interesse pubblico che è destinata a soddisfare, ivi compresa la perdita di finanziamenti comunitari.

#### **Art. 7. Valore del contratto**

Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice dei Contratti, il valore massimo stimato dell'appalto è pari ad euro 465.900,00 (quattrocentosessantacinquemilanovecento/00) (IVA esclusa) - di cui oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi di natura interferenziale pari ad euro zero (IVA esclusa) in quanto per il contratto di cui in oggetto non si ravvisano rischi di interferenza.

Il valore massimo stimato dell'appalto sopra indicato è stato calcolato, in conformità a quanto previsto dall'art.35 del Codice dei Contratti, considerando i seguenti elementi:

- a) la durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è la seguente:
  - la "fase di deploy" di cui all'art. 4 del capitolato è pari a massimo 100 giorni lavorativi dalla data di inizio attività del servizio, indicata in un apposito verbale firmato dalle parti, per un importo contrattuale di euro 106.800,00 (centoseimilaottocento/00) (IVA esclusa);
  - la "fase a regime" dell'appalto ha durata pari a 48 mesi a far data dall'esito positivo della verifica di conformità da effettuare al termine della fase di deploy di cui all'art. 4 del capitolato speciale per un importo contrattuale di euro 319.200,00 (trecentodiciannovemiladuecento/00) (IVA esclusa);
- b) la durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, co. 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi e condizioni o più favorevoli fino ad un massimo di ulteriori sei mesi e per un importo contrattuale ulteriore massimo di euro 39.900,00 (trentanovemilanovecento/00) (IVA esclusa);

## **Art. 8. Corrispettivi**

Il corrispettivo del servizio è pari ai prezzi soggetti a ribasso al netto dello sconto offerto in sede di gara dal fornitore.

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.

Il fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati.

I corrispettivi sono da intendersi al netto di IVA.

## **Art. 9. Modalità di svolgimento del servizio e tempi di esecuzione del servizio**

### **9.1 Ordinativi di fornitura**

Gli ordini verranno inoltrati al fornitore tramite PEC istituzionale all'indirizzo e-mail certificato che il fornitore comunicherà all'Amministrazione al momento della stipula del contratto.

Gli ordini possono essere emessi in via esclusiva dal RUP o da suo delegato

L'ordine dovrà contenere:

- Data e luogo di emissione dell'ordine;
- Estremi del Contratto di fornitura del servizio;
- Descrizione dettagliata della richiesta;
- Estremi contabili e CIG della fornitura;
- Tempo di consegna e di attivazione;

Trattandosi di fornitura di servizi informatici sarà possibile emettere ordini per le singole componenti del servizio stesso (i moduli gestionali)

Trattandosi di servizi erogati in modalità CLOUD il luogo di fornitura delle procedure informatiche è inteso presso il datacenter del fornitore, l'addestramento è inteso erogato presso l'Amministrazione.

### **9.2 Tempi di esecuzione del servizio**

- Il fornitore dovrà attivare tutte le procedure oggetto del contratto entro il termine di 100 giorni lavorativi a partire dalla data di avvio del progetto, come previsto dall'Art.4. Si intende con il termine attivare la completa esecuzione della fase di deploy che è composta da: predisposizione dell'ambiente cloud e installazione delle procedure, conversione dei dati e predisposizione nuovi archivi, addestramento e avvio di ogni singolo modulo applicativo,.
- Eventuali proroghe di tali termine potranno essere richieste al Responsabile di progetto nominato dall'Amministrazione per l'esecuzione del contratto tramite e-mail inviata all'indirizzo PEC istituzionale dell'Amministrazione. Il Responsabile di progetto risponderà affermativamente o negativamente in base alle motivazioni addotte dal fornitore e previa approvazione del RUP;
- La fase a regime, di cui all'Art.5, durerà 48 mesi a far data dall'esito positivo della verifica di conformità fatta salva l'eventuale proroga di ulteriori 6 mesi

### 9.3 Condizioni dello svolgimento del servizio.

Sono a carico del fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione oggetto del Contratto, nonché ogni attività, fornitura e relativi oneri che si rendessero necessari per l'espletamento della fornitura o comunque necessari per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

Il fornitore si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato.

Il servizio dovrà necessariamente essere conforme alle specifiche indicate nel presente capitolato. Il fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche, di sicurezza e di protezione dei lavoratori in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla sottoscrizione del contratto, resteranno ad esclusivo carico del fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale e il fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione assumendosene ogni relativa alea.

Il fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

Il fornitore si obbliga a consentire all'Amministrazione, per quanto di propria competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli ordinativi di fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Il fornitore si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione all'Amministrazione di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione dell'attività di cui al presente appalto ed agli ordinativi di fornitura.

## Art. 10. Fatturazione e pagamenti.

Il pagamento per l'importo dovuto per la fase di deploy (art.4) avverrà secondo le seguenti modalità:

- 20 % dell'importo previsto al completamento del punto 2 della tabella 5 di cui all'art.4 del presente capitolato
- 30% dell'importo previsto al completamento del punto 5 della tabella 5 di cui all'art.4 del presente capitolato
- 50% dell'importo previsto dopo il collaudo finale positivo, punto 12 della tabella 5 di cui all'art.4 del presente capitolato

Il pagamento della fase a regime (Art.5) avverrà su base trimestrale a partire dall'esito positivo dalla verifica di conformità della soluzione.

Il pagamento dell'importo di ciascuna fattura, al netto di eventuali penali che dovessero essere comminate, avverrà con determinazione dirigenziale di liquidazione, entro 60 giorni dal ricevimento della fattura elettronica, la cui data sarà comprovata dalla registrazione al Protocollo Generale, previa verifica della regolarità di esecuzione della fornitura.

Le ritenute applicate a norma di legge saranno svincolate in sede di liquidazione finale, a seguito di esito positivo della verifica di conformità e previa acquisizione del Documento Unico di regolarità Contributiva.

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.

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 e negli atti di gara.

Tutte le penalità che il fornitore dovrà corrispondere saranno compensate con qualsiasi credito la stessa vanta nei confronti dell'Amministrazione.

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel Contratto; qualora il fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il Contratto potrà essere risolto di diritto dall'Amministrazione mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata A/R.

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.

## **Art. 11. 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.4 "Tempistica della fase di deploy e avvio delle procedure applicative" del presente Capitolato Speciale, è fissata una penale pari al 0,5 x mille dell'ammontare netto contrattuale oggetto di inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Dovrà considerarsi ritardo anche il caso in cui il fornitore non rispetti gli SLA indicati in sede di gara e contestati al fornitore attraverso invio di PEC all'indirizzo PEC indicato dal fornitore.

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 l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni.

## **Art. 12. 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.

Il responsabile di progetto sarà l'unico interlocutore e referente del responsabile di progetto dell'Amministrazione (**RUP**) e dei suoi assistenti (ove siano stati nominati degli assistenti) ogni qualvolta si presentino problemi relativi al presente servizio.

Ciascuna delle parti potrà sostituire il proprio mandatario, dandone comunicazione scritta all'altra parte, senza potere per questo invocare una sospensione dei termini per la fornitura.

Per la fase del progetto relativa alla conversione dei dati la ditta dovrà indicare altresì un

responsabile della fase di conversione dei dati e che può essere individuato nello stesso responsabile di progetto.

Il responsabile della fase di conversione dei dati dovrà avere conoscenze specifiche relativamente alla gestione di basi dati, attestate tramite opportune certificazioni, e avere già effettuato attività di conversione di dati in situazioni analoghe di passaggio di esercizio tra un sistema gestionale ed un altro.

### **Art. 13. 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.
- Mettere a disposizione un numero di telefono relativo ad un help desk dedicato con adeguate competenze funzionali e tecniche. Tale recapito dovrà essere attivo nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 18.30 in tutti i giorni lavorativi dell'anno esclusi domeniche e festivi e ed eventuali chiusure aziendali; nel periodo estivo è consentita una sola chiusura aziendale per una durata massima di 15 giorni solari consecutivi; nel restante periodo dell'anno sono consentite n.2 chiusure aziendali ciascuna di durata massima di 8 giorni solari consecutivi; le chiusure aziendali devono essere comunicate almeno 15 giorni prima del periodo di effettiva fruizione;
- Mettere a disposizione e garantire il corretto funzionamento dei recapiti fax, telefono ed e-mail utilizzati per l'invio di tutte le comunicazioni relative all'affidamento;
- 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

### **Art. 14. 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 D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici) è reperibile sul sito [www.normattiva.it](http://www.normattiva.it).

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 e sopra richiamati, 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.

## **Art. 15. Obblighi 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.

## **Art. 16. Continuità del servizio**

Dalla data del verbale di verifica di conformità con esito favorevole, il fornitore garantisce il buon funzionamento dei servizi erogati, assumendo l'obbligo di ripristinarli/correggerli nei tempi previsti dalla voce relativa alla manutenzione e nel rispetto degli SLA offerti, senza alcun addebito.

Durante il periodo di vigenza del contratto di fornitura, il fornitore assicurerà, in caso di inconvenienti o guasti ascrivibili a difetti di realizzazione, un sistema di escalation della modalità di risoluzione del problema che può prevedere anche un intervento on site entro le 24 ore successive alla chiamata, con esclusione delle sole giornate festive e del sabato. I costi sono a carico del fornitore.

E' consentito, anche se non esplicitato in offerta, che le attività derivanti dagli obblighi di manutenzione ed assistenza siano svolte da soggetti terzi, ufficialmente autorizzati dal fornitore, che siano stati formalmente indicati all'Amministrazione e che abbiano ottenuto il gradimento da parte di quest'ultimo; resta in ogni caso immutata la responsabilità del fornitore nei riguardi dell'Amministrazione.

Durante il periodo di vigenza del contratto di fornitura del servizio l'Amministrazione è obbligata a informare prontamente il fornitore, utilizzando l'indirizzo PEC fornito di cui all'Art. 13, degli inconvenienti che si dovessero verificare. Rimane ferma ogni azione di rivalsa per il maggior danno subito.

## **Art. 17. Proprietà dei prodotti**

- Il fornitore resterà proprietario delle soluzioni software utilizzate per l'erogazione del servizio richiesto. Le informazioni contenute nella banca dati del servizio resteranno di proprietà dell'Amministrazione.
- Restano di proprietà dell'Amministrazione i documenti elettronici versati in conservazione.
- Tutti i prodotti e l'ulteriore documentazione creata o predisposta dal fornitore per conto dell'Amministrazione nell'esecuzione contrattuale, non potranno essere, in alcun modo, comunicati o diffusi a terzi senza la preventiva approvazione espressa da parte del fornitore.

## **Art. 18. Brevetti industriali e diritti d'autore**

Il fornitore si assume ogni responsabilità per l'uso di dispositivi, software o per adozione di

soluzioni tecniche o di altra natura che violino brevetti (per invenzioni, modelli industriali e marchi e diritti d'autore).

Qualora venga da terzi promosso nei confronti dell'Amministrazione un procedimento giudiziario in cui si affermi che una o più delle soluzioni e/o l'uso di esse costituisca violazione di un diritto di proprietà industriale, ovvero analoga violazione sia altrimenti contestata all'Amministrazione, quest'ultima dovrà avvisarne il fornitore, per iscritto, entro 60 giorni dalla notificazione dell'atto introduttivo dell'azione giudiziaria o dalla notizia della contestazione.

Sempre che il termine di cui sopra sia stato osservato, il fornitore assumerà a sue spese la difesa contro tale azione e terrà a suo carico gli oneri eventualmente conseguiti nei confronti del terzo attore, a condizione che le siano state conferite dall'Amministrazione le più ampie facoltà di condurre la lite a suo esclusivo giudizio e di definirla anche extragiudizialmente.

Qualora in un giudizio condotto dal fornitore, alla luce dei precetti su esposti, sia pronunciata sentenza definitiva (o sia intervenuta transazione od accordo) che inibisca l'uso, da parte dell'Amministrazione, delle apparecchiature o di parti di esse per violazione di brevetto od altro diritto di proprietà industriale di terzi, l'impresa dovrà, a sua scelta ed a sue spese, alternativamente:

- procurare all'Amministrazione il diritto di continuare ad usare le soluzioni oggetto della sentenza o transazione;
- sostituirle o modificarle così da eliminare l'accertata violazione.

## **Art. 19. Principio di accessibilità**

Il fornitore dovrà garantire che, nelle forme e nei limiti consentite dalla conoscenze tecnologiche, le soluzioni software adottate rispondono ai requisiti di accessibilità dei sistemi informatici di cui alla L.4/2004, al DPR 75/2005 ed al DM dell'8 luglio 2005.

## **Art. 20. 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 divulgarli 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 al comma 1 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 196/2003 in materia di trattamento dei dati personali.

## **Art. 21. 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 (Codice in materia di protezione 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 nonchè 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.
- Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati: I dati potranno essere comunicati a: soggetti esterni, nell’ambito dello svolgimento delle funzioni e i compiti attinenti alla formazione svolte dall’Ufficio, Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministero dell’Economia e delle Finanze, altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della Legge n. 241/1990, consiglieri comunali;
- 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 (o lettera 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.

## **Art. 22. 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 nonchè 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, nonchè 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.

## **ALLEGATO: ALLEGATO A – DETTAGLIO MODULI**

Il Dirigente

F.to Dott. Ennio Guida