



## **PROGETTO DI SERVIZIO E CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE PER L'AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO UNICO ED INTEGRATO PER LA GESTIONE DEL PARCO.**

**Stazione Appaltante:** Parco Tecnologico e Archeologico delle Colline Metallifere Grossetane

**Responsabile del Procedimento:**

Alessandra Casini

tel. 0566/844247

e-mail: [segreteria@parcocollinemetallifere.it](mailto:segreteria@parcocollinemetallifere.it)

**CIG: ZBE344FDE8**

Il presente capitolato si prefigge di definire le caratteristiche e i requisiti per la realizzazione, la gestione, l'assistenza tecnica e la successiva manutenzione del Sistema Informativo unico ed integrato per la gestione dell'ente come successivamente indicato, nonché la formazione del personale e la relativa conversione delle banche dati preesistenti relativamente agli applicativi oggetto di fornitura.

La fornitura del sistema e dei relativi servizi dovrà rispettare in modo completo tutte le specifiche riportate nel presente capitolato **sin dalla data di presentazione dell'offerta**.

Le aziende che intendono partecipare devono presentare i moduli richiesti dal presente capitolato e dalla lettera di invito, oltre eventuali allegati illustrativi e di approfondimento che la commissione si riserva di esaminare all'occorrenza per la fornitura di moduli software, per la fornitura e manutenzione del sistema informativo per la gestione dei servizi secondo quanto meglio dettagliato negli articoli seguenti.

### **1.PROGETTO**

#### **1.1 Premesse**

Il processo di digitalizzazione della Pubblica amministrazione a cui il Parco si è adeguato ha comportato la costruzione nel tempo di un sistema unico integrato, attraverso l'affidamento alla società Pa Digitale Spa di Pieve Fissiraga (LO) dei servizi di assistenza, manutenzione, aggiornamento e hosting di un sistema integrato di software gestionali denominato URBI smart, realizzato con tecnologia web, il quale comprende **la fornitura di un software di contabilità rispondente alle specifiche previste dal regolamento di contabilità contenuto nel DPR 27 febbraio 2003 n. 97**, alla cui applicazione l'Ente è tenuto, con gestione in cloud e comprensivo di conservazione sostitutiva integrata per singoli moduli.

Il Parco non utilizza al momento alcun sistema di rilevazione presenze ed elaborazione stipendi ed adempimenti connessi poiché non ha personale assunto direttamente, e non eroga servizi su richiesta né on line né a sportello poiché non rientranti tra le proprie competenze. Il Parco gestisce regolarmente la fatturazione elettronica.

Dato atto che tra gli organi del Parco vi sono il Consiglio direttivo, il Presidente del Parco e la Comunità del Parco la cui produzione di atti viene gestita dallo stesso.

Considerato che l'affidamento attuale in favore della Pa Digitale si concluderà al 31/12/2021, rendendo così necessario avviare una nuova procedura di selezione.

Considerazione anche dell'obbligo per tutti gli enti pubblici, previsto sin dall'emanazione del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, di utilizzare e gestire un sistema informatico per la gestione e

l'archiviazione della corrispondenza e dei flussi documentali con l'onere di introdurre il cosiddetto "fascicolo elettronico" e garantirne la conservazione, oltre all'interoperabilità con altri sistemi della P.A. e con il portale [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it).

Rilevate, ai sensi della normativa vigente e delle direttive dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, le molteplici necessità di pubblicazione di dati obbligatori, desumibili dai database degli enti e quindi automatizzabili, nella sezione Amministrazione trasparente dei siti web delle singole P.A.

Ritenuto inoltre indispensabile mantenere unita la gestione dei servizi fondamentali dell'ente, al fine di ridurre quanto più possibile i costi nascosti e le complessità gestionali derivanti dall'aumento continuo degli oneri di comunicazione e di interfaccia con altri sistemi della Pubblica Amministrazione centrale e locale nonché di procedere nel completamento del percorso di informatizzazione avviato, con l'attivazione di ulteriori automatismi e con gli ultimi segmenti mancanti attraverso l'implementazione dei programmi già in uso.

Considerato che l'acquisizione di un sistema come sopra indicato deve comprendere: licenze dei prodotti, installazione e manutenzione dei prodotti, recupero dati e documenti dal precedente gestionale, formazione e assistenza all'utilizzo.

Osservato che il sistema descritto è quindi da ritenersi di natura complessa a causa della molteplicità delle funzioni che deve assolvere, delle tecnologie che deve utilizzare e delle interazioni cui è obbligato dalla vigente normativa.

Visto che, ai sensi dell'art. 68 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i., "1. Le pubbliche amministrazioni acquisiscono programmi informatici o parti di essi nel rispetto dei principi di economicità e di efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica, a seguito di una valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le seguenti soluzioni disponibili sul mercato:

- a) software sviluppato per conto della pubblica amministrazione;
- b) riutilizzo di software o parti di esso sviluppati per conto della pubblica amministrazione;
- c) software libero o a codice sorgente aperto;
- d) software fruibile in modalità cloud computing;
- e) software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso;
- f) software combinazione delle precedenti soluzioni.

Rilevato che, al momento dell'approvazione dell'avviso per la manifestazione di interesse per l'affidamento oggetto del presente capitolato, non sono state rinvenute sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) convenzioni o altri strumenti compatibili con le esigenze dell'Ente;

Tutto ciò premesso:

il Parco vuole procedere alla realizzazione di un sistema informativo unico e integrato per la gestione dei seguenti settori:

- **Segreteria**, comprendente la gestione completa del Protocollo e degli Atti amministrativi in ogni sua forma, (decreti del Presidente del parco, deliberazioni del Consiglio direttivo e della Comunità del Parco, determinazioni del Direttore) fascicolo elettronico;
- **Servizi Finanziari**, comprendente finanziaria, economica, inventario, fattura elettronica
- Attivazione **PagoPa**, per gestione imposta di bollo
- **Trasparenza** amministrativa
- **Conservazione a norma** del documento digitale
- **Sigillo elettronico** qualificato del protocollo (in vigore dal 1/01/2022 – secondo le linee guida Agid all. 6 del 18/05/2021)

## 1.2 Durata

L'affidamento avrà la durata di 3 (tre) anni dalla data della completa attivazione del sistema attestata da collaudo. L'amministrazione si riserva la facoltà, nei modi e nei limiti di cui all'art. 63 comma 5 del D.Lgs. 50/2016, di attivare apposita procedura per l'affidamento all'aggiudicatario nei successivi 3 anni dalla sottoscrizione del contratto, di nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi. Il corrispettivo di tale riaffidamento è computato nel valore economico dell'affidamento.

L'attivazione integrale del sistema, compreso il trasferimento dati, dovrà iniziare al massimo entro **15 giorni** dalla data dell'aggiudicazione e concludersi entro 1 (uno) mese dalla stessa data, secondo un piano di lavoro da concordare tra l'ente e la ditta aggiudicataria sulla base di quanto proposto in sede di gara.

Si chiarisce che la concessione delle licenze avrà durata pari a 6 (sei) anni in caso di ricorso al riaffidamento e che il prezzo offerto per servizi e licenze resterà fisso per tutto il periodo contrattuale.

### **1.3 Finalità**

L'obiettivo del progetto è la realizzazione e l'utilizzo di una piattaforma applicativa unica dedicata alla rappresentazione ottimale dei processi organizzativi dell'Amministrazione, in grado di evolvere nel tempo assicurando una costante innovazione.

Gli obiettivi che si prefigge il Parco sono:

- la predisposizione di una piattaforma software unica e completa;
- la disponibilità degli opportuni servizi di formazione e supporto all'avviamento;
- la disponibilità di adeguati servizi di assistenza e manutenzione del software applicativo

### **1.4 Luogo di esecuzione**

La fornitura ed i servizi relativi verranno svolti o erogati presso e verso la sede del Parco in Gavorrano.

Per quanto attiene all'installazione dei prodotti, il luogo di esecuzione sarà il Data center della ditta aggiudicataria o quello da essa utilizzato sotto la sua responsabilità, che dovrà essere dotato di caratteristiche di affidabilità e ridondanza da certificarsi in sede di gara, mentre relativamente al recupero dei dati preesistenti il luogo di esecuzione sarà il Data center della Ditta Pa Digitale S.p.A. di Pieve Fissiraga (LO).

### **1.5 Modalità di esecuzione della fornitura**

Per le prestazioni contrattuali dovute, l'aggiudicatario si obbliga ad avvalersi esclusivamente di personale idoneo. La stazione appaltante si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di personale ritenuto non idoneo alle prestazioni dovute, con oneri a carico dell'aggiudicatario.

L'appaltatore si obbliga a consentire alla stazione appaltante di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione dell'appalto ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Le attività dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura dell'ufficio e 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 dell'ufficio. La Ditta si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per esso alcun onere aggiuntivo. Il Parco qualora necessario, si impegna a garantire l'accesso e l'agibilità dei locali secondo la pianificazione delle attività concordate con l'azienda aggiudicataria.

### **1.6 Importo dell'appalto**

Il valore dell'appalto per il triennio 2022-2024, parametrato sulla spesa sostenuta nell'anno 2021 per i servizi in essere e tenuto conto delle forniture aggiuntive richieste nella presente procedura è stimato in Euro 15.000,00 (euro quindicimila/00) oltre IVA di Legge se dovuta.

Il valore complessivo, comprensivo dell'opzione di riaffidamento ex art. 63 c. 5 D.Lgs. 50/2016 è pari ad Euro 30.000,00 (trentamila/00).

Il dato sopra citato ha valore puramente indicativo ai soli fini della formulazione dell'offerta.

### **1.7 Criterio di aggiudicazione**

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Codice, secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

	<b>ELEMENTI DI VALUTAZIONE</b>	<b>PUNTEGGIO MASSIMO</b>
A	Offerta tecnica migliorativa	80
B	Offerta economica	20

	TOTALE	100
--	--------	-----

## 2. DESCRIZIONE E CARATTERISTICHE BASILARI DEI SERVIZI

La piattaforma software verrà utilizzata dal **Parco** per tutto il periodo dell'affidamento del servizio, a partire **data di attivazione del servizio stesso** presso la server farm del fornitore **e fino alla scadenza del contratto**. Dovrà altresì garantire la gestione e la tenuta a norma dei documenti informatici prodotti nell'ambito delle attività amministrative.

La piattaforma dovrà essere rispondente alla normativa vigente di riferimento e comprensiva di tutti i moduli necessari a garantire una copertura funzionale completa delle attività di competenza dell'ente in ottica di dematerializzazione, nonché ad assicurare **la gestione completa ed integrata del documento informatico lungo tutto il proprio ciclo di vita** (dalla creazione o ricezione alla predisposizione dei documenti finalizzata alla conservazione digitale a norma).

In particolare, dovranno essere garantiti tutti i moduli software e le funzionalità trasversali per la completa gestione in ambiente digitale, ovvero:

### **Segreteria**

- o Albo Pretorio on line
- o Protocollo (interoperabilità con INTERPRO di Regione Toscana, almeno di livello 2)
- o Atti Amministrativi
- o Firma digitale (anche remota)
- o Contrassegno elettronico
- o Gestione delle PEC integrata con il protocollo.
- o Gestione Documentale Integrata
- o Gestione dei procedimenti amministrativi (dematerializzazione dei processi)

### **Conservazione a norma del documento digitale**

- o Firma digitale automatica del pacchetto di versamento
- o Applicazione automatica della marca temporale
- o Gestione illimitata delle Classi Documentali

### **Contabilità**

- o Finanziaria, Economica,
- o Interazione con la Piattaforma per Certificazione dei Crediti (PCC) e registro unico delle fatture
- o SIOPE+
- o Inventario

### **Pagamenti On Line**

- o bollo virtuale

### **Amministrazione Trasparente**

- o D.Lgs. 33/2013 Artt. 26-27
- o D.Lgs. 33/2013 Art. 37
- o D.Lgs. 33/2013 Artt. 24 e 35
- o D.Lgs. 33/2013 Art. 23
- o D.Lgs. 33/2013 Allegato A
- o D.Lgs. 33/2013 Art. 15

### **La piattaforma dovrà essere fornita secondo la metodologia SaaS in Cloud.**

La suite applicativa deve essere fruibile con i più comuni browser oggi presenti sul mercato, da client con sistemi operativi sia proprietari che open tenendo presente che l'accesso al sistema deve avvenire senza l'utilizzo di "adattatori", ovvero componenti aggiuntivi, rispetto a quelli disponibili tramite browser e quindi attraverso l'utilizzo di un comune programma di navigazione.

**Non sono ammesse soluzioni basate su tecnologie *client/server* e/o di tipo *terminal server*** che utilizzino Plug-in Applet Java Virtual Machine o altra componente sui vari PC.

### **Si richiede:**

- che la piattaforma sia accessibile e funzionante obbligatoriamente sui browser Mozilla Firefox, Chrome, Internet Explorer, Opera e Safari ovvero su tutti i browser più comunemente utilizzati;

- che la piattaforma sia accessibile e funzionante su macchine con i sistemi operativi più comuni Microsoft, Linux, Apple, mediante connessione Internet e browser web senza installare componenti aggiuntivi sulla postazione;
- che la piattaforma sia accessibile e funzionante anche con dispositivi mobile ovvero Tablet e Smartphone Android, Ipad e Iphone Apple;
- che la piattaforma sia interoperabile con gli strumenti di produttività individuali già presenti nell'ente quali Microsoft Office, OpenOffice e Libre Office;
- che sia possibile l'esportazione dei dati in formato Txt, Excel e CSV.

**La piattaforma proposta dovrà essere web nativa** pertanto, come sopra riportato, gli accessi ai servizi escludono qualsiasi componente o adattatore aggiuntivo rispetto al semplice browser di navigazione. Tutte le componenti della piattaforma offerta dovranno avere questa caratteristica e le caratteristiche riportate nel presente documento. La piattaforma dovrà inoltre garantire le integrazioni applicative di **tutte le aree** richieste e fornite nell'ambito del presente progetto basandosi su **un'unica banca dati**.

### **3.REQUISITI DI AMMISSIONE**

#### **3.1 Requisiti soggettivi**

Saranno ammessi a partecipare alla procedura di cui al presente avviso i soggetti interessati di cui all'articolo 45 del Decreto Legislativo n. 50/2016, in possesso dei seguenti requisiti da attestare ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 2000:

- essere iscritti nel registro delle imprese per la Camera di Commercio
- assenza delle cause di esclusione previste dall'art. 80 del D.Lgs. 50/2016.

È fatto divieto ai concorrenti di partecipare in più di una associazione temporanea e/o consorzio ovvero partecipare in forma individuale qualora partecipi in associazione e/o consorzio ovvero partecipare contemporaneamente come autonomo concorrente e come consorziato. I consorzi stabili sono tenuti ad indicare per quali i consorziati il consorzio partecipa; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare in qualsiasi altra forma. In caso di violazione sono esclusi sia il consorzio che il consorziato e si applica l'art. 353 del Codice Civile.

#### **3.2 Requisito economico finanziario:**

Idonea referenza rilasciata da almeno un Istituto bancario o intermediario autorizzato ai sensi del Decreto Legislativo 01.09.1993, n. 385, di data non superiore a trenta giorni rispetto a quella di pubblicazione della RdO sul MePA, attestante che il concorrente ha sempre fatto fronte ai suoi impegni con regolarità e puntualità ed è idoneo ad assumere l'appalto in oggetto.

#### **3.3 Requisiti tecnici:**

- a) che il pacchetto di software applicativi offerto risponda a tutte le previsioni normative specifiche in tema di sicurezza e protezione del dato, oltre che alle specifiche tecniche minime richieste dal presente Capitolato;
- b) al fine di assicurare l'effettiva integrabilità dei moduli e della base dati, la suite offerta deve essere interamente di proprietà, o nella disponibilità (intesa come concessione che consenta la possibilità di modifica del software) del concorrente;
- c) di aver svolto attività analoghe (fornitura, manutenzione, assistenza e sviluppo di software applicativi per parchi nazionali) presso altri enti nel territorio italiano nell'ultimo biennio.

Si precisa che per analoghe attività si intendono le seguenti prestazioni minime:

fornitura di una suite software, con unicità di base dati, basata su cloud computing, comprendente i seguenti moduli:

1. protocollo
2. contabilità
3. atti amministrativi
4. albo pretorio
  - servizi collegati di installazione, manutenzione, assistenza, conservazione sostitutiva dei dati.

I relativi contratti possono:

- essersi conclusi;
- essere ancora in corso di svolgimento;
- avere avuto inizio prima del periodo di riferimento.

#### 4. OFFERTA TECNICA

Per la formulazione dell'offerta tecnica dovrà essere utilizzato il "modello C - schema di offerta tecnica" che dovrà essere compilato in ogni sua parte in modo chiaro, preciso e puntuale. Le informazioni da inserire nell'offerta tecnica sono quelle indicate nei punti che seguono.

##### **A) Progetto di Servizio**

*A.1: piano dei servizi di consegna, installazione, configurazione, acquisizione dati e documenti dal precedente sistema e messa in esercizio*

##### *Pianificazione delle attività*

L'azienda presenterà un piano lavoro realistico riguardo la formazione e affiancamento al personale per lo start-up delle procedure, i termini di avvio del progetto, di installazione/attivazione dei servizi richiesti e di recupero dati che sarà valutato ed approvato dall'Ente che, in base alle proprie esigenze e a suo insindacabile giudizio, stabilirà una volta installate le procedure con quali di esse e in che termini iniziarne l'utilizzo.

In seguito all'aggiudicazione il capo progetto dell'ente e il capo progetto dell'azienda condivideranno il piano lavori valutando eventuali criticità e aspetti organizzativi dell'ente in modo da avviare le singole aree applicative nel miglior modo possibile.

La configurazione dei singoli moduli degli applicativi è a carico dell'aggiudicatario (a mero titolo esemplificativo: predisposizione modelli atti amministrativi, configurazione passi workflow, etc etc.) che dovrà adempiere con l'impiego di proprie risorse umane.

L'obiettivo è partire con l'utilizzazione del sistema da parte dell'Ente dal **31/01/2022**.

I tempi di cui sopra, potranno essere modificati, prolungati unilateralmente dall'Ente, previa informazione ufficiale alla Ditta aggiudicataria.

##### *Recupero e conversione banche dati sul nuovo sistema*

La ditta deve descrivere il processo di migrazione dei dati presenti nelle banche dati dell'ente e garantire l'integrità delle informazioni.

Si richiede di descrivere in modo chiaro e dettagliato le modalità e i tempi con i quali intende procedere alla migrazione ed al recupero dei dati esistenti ed eventuali necessità. Il recupero dovrà riguardare tutte le banche dati presenti **di tutto l'archivio storico informatico, pena non ammissione alla gara.**

Al termine di ciascuna migrazione sarà redatto un verbale di collaudo tra incaricati dell'ente e il personale designato dalla ditta aggiudicataria. Non vengono considerate e non sono ammesse gestioni informatiche parallele, ovvero con due sistemi informativi o due applicazioni per lo stesso settore, anche se limitate a brevi periodi temporali.

Le banche dati soggette a recupero, migrazione e importazione sul nuovo sistema informativo sono le seguenti:

Fornitore: PA DIGITALE SPA

AREA	MODULO	DESCRIZIONE
SEGRETERIA	ENBEGOV	Gestione segreteria: Albo pretorio, protocollo, delibere, documentale
CONTABILITA'	ENBFINAN	Gestione finanziaria, economica
	ENSIOPEINT	Servizio Siope+
SPAZIO CLOUD	ARCCDAN2	Gestione spazio cloud

	CDAN	Conservazione a norma del documento digitale
--	------	--

Conservazione a norma: spazio occupato 2,16 GB

Documentale: spazio occupato 9,12 GB

Database: spazio occupato 11,28

### *Collaudo*

Il collaudo è inteso a verificare l'esito positivo della migrazione dei dati di ciascuna area indicata al precedente punto.

Il collaudo è inteso anche a verificare che la soluzione e i programmi offerti siano conformi alle specifiche indicate nel capitolato e che siano in grado di svolgere le funzioni richieste.

Il collaudo è effettuato alla presenza di incaricati della ditta aggiudicataria che debbono controfirmare il relativo processo verbale.

Quando i programmi installati o le informazioni migrate non superano le prescritte prove funzionali e diagnostiche, le operazioni di collaudo sono ripetute alle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico della ditta aggiudicataria, **entro trenta giorni**.

### *A.2: servizio di assistenza al personale (servizio helpdesk) e manutenzione*

#### *HelpDesk*

La Ditta deve descrivere nel progetto la tipologia di servizio offerto di help desk telefonica e sistemi di collaborazione riportando il criterio di classificazione delle priorità indicandone i tempi di presa in carico e di risposta almeno per le seguenti due utenze di contatto:

- per le problematiche degli operatori (funzionalità del software)
- per le problematiche tecniche specialistiche (al presentarsi di difetti e/o malfunzionamenti del software).

La Ditta deve assicurare:

- il servizio di *help desk* di primo livello, in orario lavorativo dal lunedì al venerdì con possibilità di apertura ticket telefonici/web/mail, 7 giorni su 7, 24h su 24h. La gestione deve porre in evidenza l'ora di presa in carico del ticket, il nome dell'incaricato alla gestione, tempi previsti per la soluzione e l'indicazione della soluzione adottata.

L'archivio dei Ticket chiusi, con relative tempistiche di presa in carico e soluzione, e aperti deve essere sempre consultabile;

- presa in carico effettiva (da parte di personale specializzato) delle richieste di assistenza entro 2 ore per richieste riguardanti questioni bloccanti su sistemi critici ed entro 4 ore per le richieste ordinarie.

Si sottolinea l'importanza che il sistema di HelpDesk metta a disposizione dell'operatore anche le risposte inoltrate ai quesiti inviati in modo da essere consultati anche successivamente alla criticità manifestata e possano essere visibili e tempi di risoluzione delle problematiche.

#### *Manutenzione ed evoluzione tecnologica*

Si richiede un'attività costante di manutenzione della piattaforma offerta al fine di garantire a regime il funzionamento del sistema stesso.

Il servizio di manutenzione dovrà garantire all'Amministrazione:

- la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo dell'ente, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base o l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente;
- la ripresa e la revisione dei programmi appartenenti a macrofunzioni già realizzate, collaudate e poste in esercizio, nel caso di modifiche alla normativa.

Tutti i moduli oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per il periodo in cui l'Amministrazione si impegna a pagare il canone di assistenza e manutenzione.

La Ditta deve descrivere nel progetto:

- le tipologie e le modalità di manutenzione del software specificando espressamente ciò che è incluso da ciò che è eventualmente escluso dal canone di manutenzione;
- la garanzia dell'adeguamento del software in seguito ad aggiornamenti normativi.

Si sottolinea come, nel caso di **rilascio di nuovi programmi/moduli derivanti da adeguamenti normativi e/o tecnologici**, le licenze dei moduli saranno ricomprese nel contratto di servizio **senza ulteriori oneri per il Parco**.

Nel progetto dovrà essere inoltre inserita la sede di riferimento della ditta per l'assistenza e manutenzione e dovrà essere accuratamente dettagliata la modalità di assistenza e manutenzione di quanto proposto durante il periodo dell'affidamento (ad esempio estensioni di garanzia, procedure speciali di assistenza, tempi di intervento, help desk, SLA, ecc...).

La definizione degli SLA (*Service Level Agreement*) del servizio di assistenza e manutenzione dovrà essere indicato nella proposta progettuale. Il servizio dovrà tenere conto dei requisiti minimi di funzionalità indicati nella tabella a fine paragrafo.

Il livello minimo di manutenzione che dovrà essere garantito dalla ditta per tutto il periodo di fornitura e che dovrà essere compreso nel canone di assistenza e manutenzione è il seguente:

o Manutenzione correttiva: rimozione e correzione di errori a fronte di anomalie che compromettono la funzionalità del sistema.

o Manutenzione migliorativa: risponde all'esigenza di ottimizzare le funzionalità esistenti migliorandone e ottimizzandone le prestazioni, l'usabilità, l'affidabilità e la manutenibilità future, intendendo con quest'ultimo termine la facilità con cui il software può essere compreso, corretto, adattato e/o migliorato.

o Manutenzione evolutiva: ha lo scopo di modificare funzionalità esistenti a seguito di variazioni normative o, più in generale, dei processi informativi automatizzati o apportare migliorie ad aspetti funzionali delle applicazioni (migliorie ad aspetti tecnici rientrano nella manutenzione migliorativa) non concordati con l'Amministrazione nelle fasi di analisi.

o Manutenzione adeguativa: ha come obiettivo quello di adattare le procedure all'evoluzione dell'ambiente tecnologico allo scopo di garantire alle applicazioni esistenti di avvalersi dei continui mutamenti tecnologici e di sfruttarne al meglio le potenzialità.

Per tutto quanto non specificato si intende a carico dell'aggiudicatario.

Standard minimi SLA:

TIPOLOGIA	AZIONE	SLA (ore)
Nessun servizio disponibile	tempo di risposta	5
errore parzialmente bloccante su applicazioni fondamentali	tempo di risposta	5
errore parzialmente bloccante su applicazioni non fondamentali	tempo di risposta	48

### A.3: Formazione

Il numero di giornate offerto per lo start up del progetto dovrà garantire un apprendimento sufficiente da parte degli utenti al fine dello svolgimento ottimale delle proprie mansioni e necessario ad ottenere il collaudo operativo/funzionale.

Le giornate di formazione potranno essere erogate sia presso la sede del Parco ed in tal caso saranno comprensive di qualunque costo di trasferta e/o di vitto del personale della ditta, oppure da remoto approntando un sistema adeguato.

Le giornate di formazione comprese nel presente progetto potranno essere sfruttate per l'intera durata contrattuale e non solo nelle fasi di avviamento.

La ditta dovrà indicare, nell'apposito modulo per l'offerta tecnica, il numero di giornate di formazione offerte ulteriori a quelle previste per l'avvio del progetto. Anche queste giornate di formazione potranno essere utilizzate per tutto il periodo contrattuale.

Si rammenta che, ai sensi dell'art. 10 comma 20 del DPR 633/72, la formazione è esente da IVA.

Il soggetto aggiudicatario metterà a disposizione un Capo Progetto che coordinerà le attività di avviamento e formazione insieme ad un referente del Parco.



## **B) Qualità complessiva della suite**

La soluzione proposta, oltre ai punti precedentemente indicati, dovrà rispettare i seguenti requisiti:

1) **Il sistema proposto deve essere web nativo**, ovvero – come indicato ai paragrafi 1 e 2 del presente capitolato - non deve richiedere l'installazione di client proprietari (anche se integrati nel browser) per veicolare le applicazioni (come ad esempio Citrix Metaframe, Terminal Server o similari o collegamenti VPN) né di scaricare dinamicamente sul browser parti significative dell'applicazione se non quelle limitate alla sola presentazione (Active X, Applet Java o similari). Inoltre il browser non deve essere utilizzato per accedere direttamente alle banche dati senza l'interazione dell'application server, deve avere compiti di sola presentazione e validazione dell'utente e per l'inserimento dei dati.

Come precedentemente indicato si richiede:

- che il sistema risponda al **Modello Architettuale n. 3, Multi-tenant SaaS Application**, previsto nella Circolare AgiD del 9 aprile 2018, sui requisiti di qualificazione dei servizi SaaS e dei CSP (Cloud Service Provider) per la Pubblica Amministrazione;
- che la piattaforma sia accessibile e funzionante obbligatoriamente almeno sui browser Mozilla Firefox, Chrome, Explorer, Opera e Safari;
- che la piattaforma sia accessibile e funzionante obbligatoriamente su Personal Computer con i Sistemi Operativi più presenti in commercio di Microsoft, Linux, Apple, mediante connessione Internet e browser web senza installare componenti aggiuntivi sulla postazione senza considerare software di office automation più comunemente usati (Microsoft Office, Open Office o LibreOffice);
- che la piattaforma sia accessibile e funzionante obbligatoriamente con dispositivi mobile ovvero Tablet e Smartphone Android, iPad e iPhone;
- **Spazio del cloud** e spazio riservato alla **conservazione** digitale a norma: **40 GB**

Nel "modello C - Schema di Offerta tecnica" si richiede di indicare le credenziali di accesso all'ambiente dimostrativo ovvero url, utente dimostrativo e relativa password.

**Tutte le applicazioni possono essere utilizzate da più stazioni di lavoro mediante un browser**, indipendentemente dalla loro collocazione fisica; la compatibilità deve essere garantita con i browser maggiormente utilizzati ovvero Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Opera e Safari.

I client non devono necessitare di nessun componente particolare, se non della possibilità di utilizzo in modo efficace di un browser e della connessione internet. Si richiede anche di esplicitare il dimensionamento minimo ottimale dell'hardware per il funzionamento a regime in base alle specifiche previste dal presente capitolato.

2) **Impiego di banda e connettività contenuta**: ogni client che accede al sistema deve richiedere un'occupazione di banda contenuta. Durante la presentazione del sistema offerto. Saranno valutati i tempi di risposta delle transazioni effettuate con i client della stazione appaltante.

3) **Le applicazioni devono possedere un'interfaccia grafica intuitiva ed interattiva**. La semplicità e l'omogeneità dell'interfaccia sono tra le condizioni imprescindibili per assicurare un miglior grado di accettazione da parte degli utenti che si trovano a dover interagire con un nuovo sistema informativo.

4) **L'interfaccia utente deve essere in grado di avvisare e guidare l'operatore** negli adempimenti quotidiani mediante uno specifico "oggetto" sempre visibile e disponibile nel sistema.

5) **L'interfaccia utente deve prevedere l'impiego di riferimenti e scelte rapide** atte a velocizzare il lavoro dell'operatore. Tutti i prodotti dovranno essere dotati di Help in linea adottando una comunicazione interattiva con l'utente, semplice, comprensibile e contestualizzata alla funzionalità in uso. Il prodotto dovrà rendere disponibile una manualistica semplice e comprensibile in formato digitale per ogni prodotto fornito.

6) **Il sistema deve consentire di personalizzare con estrema semplicità la "scrivania"** del funzionario in modo da utilizzare solo programmi ad esso assegnati in base ai propri incarichi, con possibilità di associarvi **Preferiti** e **Funzionalità** predefinite maggiormente ricorrenti.

7) **La metodologia di interazione utente/sistema deve essere coerente ed omogenea** in tutte le componenti in cui è strutturata ogni singola applicazione e per tutte le applicazioni proposte.

8) **Il sistema deve possedere strumenti per la generazione di stampe e la realizzazione di interrogazioni estremamente flessibile e personalizzabile basato sempre su tecnologia web.**

Tale

caratteristica deve permettere di indirizzare l'output di stampe ed interrogazioni su output differenti: Video (Visualizzazione), Stampante (supporto cartaceo), disco (per archiviazione e stampa successive), stampa virtuale (formato .pdf).

9) **Interazione con ambienti esterni.** Al fine di garantire una migliore interazione con il portale istituzionale, con gli sviluppi e le evoluzioni applicative future è privilegiato l'utilizzo di modalità di interazione via **XML** e **Web Services**. Evidenziare le soluzioni applicative già disponibili.

10) **Gestione degli accessi al sistema:** per quanto riguarda il controllo degli accessi e delle transazioni, particolare attenzione deve essere rivolta al sistema di gestione della sicurezza, ottenuto attraverso strumenti di autenticazione consolidati.

11) Il sistema di **sicurezza** deve identificare l'utente che si è loggato, le transazioni svolte e la collocazione geografica da cui è stato eseguito l'accesso. Si chiede di riportare un esempio.

12) **Indipendenza dal Database:** il sistema proposto deve supportare i più diffusi database relazionali di mercato e saranno considerati titoli preferenziali l'utilizzo di sistemi non onerosi per l'Amministrazione intendendo in tal senso il costo della licenza, le modalità di licensing e l'infrastruttura necessaria. L'accessibilità alla struttura tabellare del database deve essere permessa esclusivamente all'utente Amministratore del sistema direttamente dall'interno della soluzione offerta. Garantire inoltre la possibilità di eseguire e salvare specifiche query in linguaggio Sql standard e di estrarre il risultato su formati txt, csv e pdf. Ovviamente deve essere consentito l'export dell'intero database (o parte di esso) direttamente dall'interfaccia utente del sistema offerto al solo utente amministratore e tutti i dati debbono essere in formato chiaro ovvero non criptato.

13) **Univocità del dato.** Il sistema proposto deve prevedere la non ridondanza del dato, pertanto dovrà essere assolutamente garantita un'unica banca dati per la gestione di tutte le informazioni e l'integrità referenziale del modello. La gestione dei dati all'interno del database dovrà essere univoca per tutte le applicazioni oggetto del presente capitolato.

14) **Flessibilità.** La struttura dell'applicativo deve essere flessibile e consentire un'ampia scelta di personalizzazioni per far fronte alle differenti necessità organizzative. Si ritiene particolarmente efficace la presenza di un work-flow applicativo disponibile sulle aree funzionali in forma grafica, in grado di gestire i flussi operativi e funzionali dei vari settori oltre alla possibilità di impostare "tempi" e "pesi" di ciascun passo operativo. In questo modo risulterà comodo svolgere statistiche e valutazioni riguardo il livello di gestione ed efficienza di ciascun procedimento amministrativo. Deve essere utilizzata una gestione tabellare di tutte le informazioni e parametri per consentire interventi da parte del personale addetto dell'ente in modo immediato modificando i criteri di gestione a seguito di nuove esigenze.

15) **Sistema di gestione documentale:** il sistema includerà la componente di gestione documentale, alimentata da tutte le aree della piattaforma, e sarà parte integrante e sostanziale dell'intera soluzione proposta e non una soluzione esterna con la quale il sistema interagisce. Sarà possibile per ogni utente, o gruppi di utenti, creare sezioni specifiche (come ad es. sulla normativa del settore di riferimento) consultabili in modo molto veloce ed attraverso strumenti web-like, protetto da specifici profili di accesso assegnati all'utente. Questo aspetto è ritenuto centrale per dare attuazione concreta al processo di dematerializzazione. Descrivere il sistema documentale utilizzato dalla soluzione proposta.

16) **Gestione della firma digitale e contrassegno elettronico.** Il sistema deve permettere l'apposizione della firma digitale, non solo tramite smart-card, ma anche automatica e remota, tramite generatore fisico o virtuale di OTP. Il sistema deve essere corredato anche della possibilità di emettere copia analogica riprodotta in remoto rispetto all'originale informatico nel rispetto della normativa vigente pertanto si richiede di riportare il link per la verifica del contrassegno.

Come riportato dall'art. 23 comma 2 bis del CAD "**Copie analogiche di documenti informatici**", "sulla base dei criteri definiti con le Linee guida, tramite il quale è possibile accedere al documento informatico, ovvero verificare la corrispondenza allo stesso della copia analogica. Il contrassegno apposto ai sensi del primo periodo sostituisce a tutti gli effetti di legge la sottoscrizione autografa del pubblico ufficiale e non può essere richiesta la produzione di altra copia analogica con sottoscrizione autografa del medesimo documento informatico. I soggetti che procedono all'apposizione del contrassegno rendono disponibili gratuitamente sul proprio sito Internet istituzionale idonee soluzioni per la verifica del contrassegno medesimo."

17) **Disponibilità di strumenti di analisi per l'amministrazione.** Nell'ambito della soluzione applicativa proposta dovranno essere resi disponibili opportuni strumenti per la rilevazione del

contesto sociale locale. Le informazioni rese disponibili mediante opportuna autenticazione dovranno essere alimentate direttamente dalla banca dati comunale (non replicate) e dovranno contenere dati di analisi e di sintesi utili per il supporto alle decisioni, per eventuali previsioni e per il controllo dei risultati.

18) **Disponibilità di strumenti di comunicazione e condivisione delle informazioni fra i vari uffici:** si ritiene importante favorire lo scambio di informazioni tra i vari settori mediante automatismi e strumenti di condivisione. La soluzione offerta deve essere dotata di un suo specifico sistema di interscambio e condivisione dell'informazione (file o notizie di ogni genere) in modo che tutti i funzionari facenti parte del sistema possano riceverle senza utilizzare la posta elettronica ordinaria.

19) **Integrazione e condivisione tra moduli:** si ritiene requisito fondamentale e necessario la centralizzazione dell'anagrafica delle persone fisiche e giuridiche. Dovrà essere possibile ottenere senza soluzioni di discontinuità l'insieme informativo (ad esempio Contabilità, Protocollo, eventuale Personale) correlati ad una singola anagrafica.

20) **Interazione con i più diffusi strumenti di office.** Come indicato precedentemente deve essere garantita la totale operatività con i più diffusi programmi d'ufficio quali Microsoft Office, OpenOffice o Libre Office.

21) **Il software deve essere conforme alla normativa vigente e adeguato in conseguenza degli aggiornamenti normativi di ordine nazionale.** Evidenziare il processo di aggiornamento del software e relativa divulgazione.

22) **Aggiornamento degli applicativi:** gli applicativi dovranno essere mantenuti aggiornati in tempi tecnici ridotti, in modo da non interferire con la continuità dell'attività d'ufficio così da rispettare gli adeguamenti normativi e tecnologici. Gli aggiornamenti saranno compresi nella garanzia della fornitura e devono essere installati a cura dell'aggiudicatario.

23) **Sistema di conservazione a norma del documento digitale.** L'aggiudicatario deve fornire un servizio completo di Conservazione a norma dei documenti informativi con garanzia di accesso rapido via web e gestione completa a partire dalla produzione dei pacchetti di versamento. Se l'aggiudicatario non è conservatore accreditato da AGID, dovrà garantire il servizio di conservazione su un soggetto terzo (senza ulteriori oneri a carico del Parco). Inoltre il sistema deve consentire:

- Firma digitale automatica del pacchetto di versamento
- Applicazione automatica della marca temporale
- Gestione illimitata delle Classi Documentali

(Nel modello di offerta tecnica specificare il processo di invio in conservazione a norma dei documenti digitali indicando il relativo conservatore).

### **Sicurezza e modello architetturale della soluzione SAAS**

Il Fornitore Aggiudicatario deve garantire che la gestione del servizio sia erogato presso una Server

Farm di proprietà o di terze parti, sotto l'esclusiva responsabilità del Fornitore Aggiudicatario, in grado di garantire la continuità dei servizi erogati agli utenti di questa Amministrazione.

Il Fornitore aggiudicatario deve garantire la messa in atto, attraverso procedure ed apparati hardware e software, di **misure finalizzate alla protezione ed integrità del software**, sia a livello di sistema, sia di applicazioni, dei dati e delle componenti infrastrutturali rese disponibili nell'ambito del servizio.

Si richiede una dettagliata descrizione della Server Farm ovvero dell'architettura del Data Center e della sua localizzazione geografica – che deve essere in Italia, anche per il sistema di Disaster Recovery - e delle componenti infrastrutturali di cui esso dispone finalizzate a garantire adeguati livelli di servizio e sicurezza.

A garanzia della sicurezza dei dati relativi al Sistema Informativo, il Fornitore aggiudicatario dovrà predisporre una soluzione che consenta all'Amministrazione il mantenimento della copia integrale degli archivi gestiti.

Come già indicato al punto 22) di questa sezione B), il Fornitore Aggiudicatario si farà carico di tutte le attività di manutenzione degli aggiornamenti del software applicativo che costituisce la fornitura del sistema in oggetto del presente capitolato.

Il sistema deve essere disponibile 24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana (24/24, 7x7).

Com'è noto esistono diversi modelli architetturali per l'erogazione delle soluzioni SaaS e riteniamo il modello "Multi-tenant SaaS application" quello con le caratteristiche più idonee di sicurezza, interoperabilità e scalabilità dell'applicazione SaaS pertanto viene richiesto il rispetto di questa architettura. In questo modello una singola istanza applicativa è in grado di servire contemporaneamente più clienti, i quali accedono alla medesima istanza applicativa in esecuzione su risorse virtuali condivise. L'isolamento dei dati e degli utenti avviene a livello applicativo e di gestione dei dati (DBMS), utilizzando gli opportuni meccanismi di autenticazione, autorizzazione e sicurezza.

### **C) Qualità dei singoli moduli che compongono la suite**

#### **C.1 Servizi finanziari**

Tutte le componenti dovranno essere pienamente aderenti al **D.P.R. 27/02/2003 n. 97** – "Regolamento concernente l'amministrazione e la contabilità degli enti pubblici di cui alla L. 20 marzo 1975, n. 70" e predisposte per consentire l'adeguamento al sistema di armonizzazione dei sistemi contabili, a norma del D. Lgs 91/2011, non appena il processo di transizione sarà pienamente applicabile al Parco. Inoltre il prodotto deve garantire le funzionalità specifiche e la compatibilità con:

- la gestione delle Fatture Elettroniche (in coerenza con la procedura di protocollo) e invio alla Piattaforma ministeriale per la certificazione dei crediti del Ministero delle Finanze
- il collegamento con la Tesoreria comunale (attualmente Monte dei Paschi di Siena) per l'ordinativo informatico e l'importazione dei flussi dal tesoriere (quietanze, provvisori di entrata e di uscita)
- SIOPE + ossia il metodo per l'emissione dei documenti informatici relativi alla gestione dei servizi di tesoreria e di cassa degli enti del comparto pubblico
- conservazione sostitutiva dei documenti necessari
- gestione della formazione del Bilancio di previsione e del Conto consuntivo, conformi agli schemi di contabilità previsti dal D.P.R. 97/2003 e comunque di quant'altro previsto dalle normative in materia di armonizzazione (vi deve essere già la possibilità di passaggio al sistema armonizzato che al momento non trova pienamente applicazione all'Ente).
- Gestione contabilità economica
- Estrazioni, query e stampe personalizzabili in diversi formati
- Gestioni Pago PA
- Pubblicazione automatica sul sito istituzionale del Parco, di quanto previsto come obbligatorio dalla normativa vigente sulla Trasparenza Amministrativa, Privacy, Anticorruzione, nei formati da questa previsti

Il prodotto dovrà inoltre osservare le seguenti caratteristiche di integrazione:

- con gli Atti amministrativi, per quanto riguarda gli impegni di spesa e gli accertamenti di entrata con l'Inventario, collegata ai mandati di pagamento effettuati a valere sul titolo 2 della spesa (investimenti)

#### **C.2: Moduli Servizio protocollo, Atti amministrativi, Albo.**

Per tutti questi moduli deve essere gestita la firma digitale anche remota.

#### **Servizio Protocollo**

Le componenti necessarie del prodotto sono le seguenti:

- gestione organigramma e ruoli collegati
- archivio e protocollo informatico
- sigillo elettronico e segnatura di protocollo aggiornata alle nuove disposizioni normative
- digitalizzazione documentale
- possibilità di creazione e gestione di iter documentali
- gestione del fascicolo elettronico
- integrazione con flussi documentali e scrivanie virtuali
- gestione della conservazione digitale a norma

- l'interoperabilità delle PEC e delle e-mail attualmente in uso, previste dal D. Lgs. n. 235/2010 e successive modificazioni ed integrazioni
- integrazione con INTEPRO della Regione Toscana (minimo Livello 2)
- la gestione delle Fatture elettroniche mediante PEC, con protocollazione automatica e smistamento all'ufficio competente

#### Atti amministrativi

Le componenti principali del prodotto sono le seguenti:

- gestione degli atti degli organi dell'Ente e dei dirigenti
- gestione dei verbali delle sedute
- albo Pretorio on line

Per ciascuna tipologia di atto amministrativo, dovrà essere possibile la personalizzazione dei flussi operativi a seconda delle necessità del Parco, mediante una componente software di workflow. Tale componente deve consentire di implementare anche nuove tipologie di atti attualmente non previste.

Si precisa che attualmente l'ente gestisce gli atti legati a 4 organi diversi (presidente, direttore, consiglio direttivo, comunità del parco).

La configurazione delle autorizzazioni ai vari passi degli iter dovrà essere basata sull'organigramma del Parco, nelle sue varie articolazioni (Area, Servizio, Ufficio), contemplando anche la storicizzazione delle posizioni occupate.

Tutte le variazioni apportate dai diversi attori durante lo svolgimento dell'iter dovranno essere dettagliatamente tracciate.

Il prodotto deve essere integrato con il Protocollo informatico, in particolare per quanto riguarda il flusso dei documenti ricevuti ed inviati; dovrà essere predisposto per l'invio dei documenti alla Conservazione sostitutiva; dovrà garantire la pubblicazione automatica di tutti gli atti amministrativi sull'Albo pretorio on line secondo le specifiche previste dalle norme vigenti e dalle indicazioni ANAC.

Per gli atti con impegno di spesa e/o con liquidazioni, dovrà essere possibile:

- la gestione del preimpegno finanziario da parte dell'utente che crea la proposta di determina;
- la consultazione/verifica on line della parte finanziaria e la registrazione guidata dei movimenti finanziari sulla base dei dati dell'atto.

Si richiede di specificare se e come vengono gestite dal sistema proposto le seguenti esigenze:

- possibilità di web service per il popolamento della sezione Amministrazione trasparente sul sito web istituzionale [www.parcocollinemetallifere.it](http://www.parcocollinemetallifere.it) secondo i criteri della normativa della Trasparenza Amministrativa, della Privacy, dell'Anticorruzione

#### **D) Presentazione della soluzione offerta e verifica requisiti richiesti**

La data della verifica dei requisiti richiesti nel presente capitolato sarà comunicata dall'ente a mezzo PEC. La verifica da parte della commissione insisterà esclusivamente sulla presenza di tutti i requisiti richiesti, sull'effettiva funzionalità del sistema offerto.

E'obbligatorio indicare nel progetto le credenziali di accesso all'ambiente dimostrativo ovvero indirizzo internet, utente dimostrativo e relativa password. L'ambiente dovrà essere accessibile già dal giorno di scadenza per la presentazione delle offerte.

#### **E) Referenze e certificazioni**

L'azienda elencherà le certificazioni eventualmente in suo possesso e le referenze di installazioni presso altri Parchi già avviate sul territorio nazionale, indicando una breve descrizione del progetto. Copia dei suddetti documenti verrà richiesta all'aggiudicatario in fase di stipula del contratto.

### **5. OFFERTA ECONOMICA**

Per l'offerta economica deve essere utilizzato il modello allegato denominato "Modulo D - Offerta Economica" e dovrà essere compilato in ogni sua parte in modo chiaro e preciso. Si dovrà indicare il prezzo onnicomprensivo per la fornitura oggetto dell'appalto (in cifre ed in lettere).

Nell'offerta devono essere indicati i prezzi IVA esclusa (specificando se è dovuta) per le seguenti voci:

- attivazione del servizio
- canone annuale 2022
- canone annuale 2023
- canone annuale 2024
- formazione
- conversione dati

## **6. VARIE**

L'amministrazione si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida purchè rispetti tutti i requisiti indicati nel presente capitolato.

## **7. PAGAMENTI**

L'Ente si impegna ad effettuare i pagamenti con bonifico a 30 gg d.f., mediante presentazione di fattura in seguito a specifici SAL (Stato Avanzamento Lavori) reciprocamente firmati dai rispettivi Capo Progetto, nel modo che segue:

- **per i servizi di formazione e avviamento:** a completamento di ciascuna attività di ogni singola area applicativa ed avviamento effettivo in ambiente di produzione;
- **per i servizi di conversione banche dati:** a completamento dell'attività e in seguito a collaudo positivo da parte dell'ente;
- **per i canoni di manutenzione ed assistenza tecnica in esercizio:** canone annuale anticipato entro la metà del mese di gennaio di ciascun anno dell'importo indicato nel documento di offerta.

## **8. OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI**

1. L'appaltatore si impegna ad osservare gli obblighi derivanti dalla normativa vigente in materia di tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (regolamento generale sulla protezione dei dati).

2. L'appaltatore, in persona del legale rappresentante, sarà nominato, successivamente alla stipula del contratto, quale responsabile del trattamento dei dati ai sensi della normativa vigente, con riferimento ai dati necessari per l'adempimento delle obbligazioni contenute nel contratto medesimo. Quale responsabile del trattamento dei dati personali, il responsabile ha il potere di compiere tutto quanto sia necessario per il rispetto delle vigenti disposizioni in materia.

## **9. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

1. L'aggiudicatario garantisce il rispetto dell'art. 3 della Legge 136/2010 in merito alla tracciabilità dei flussi finanziari e in particolare comunica al Parco:

o prima della stipula del contratto, un conto corrente bancario o postale sul quale riceverà i pagamenti da parte del Parco nel corso del contratto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate a operare sul conto corrente stesso. Tale conto corrente dovrà essere dedicato, anche in via non esclusiva, al pagamento di commesse pubbliche;

o ogni variazione relativa ai dati trasmessi entro 7 (sette) giorni dalla modifica stessa.

2. La mancata comunicazione di tali informazioni da parte dell'appaltatore comporta la nullità assoluta del contratto in oggetto.

3. L'aggiudicatario si obbliga altresì a inserire nei contratti sottoscritti con i propri subappaltatori ed i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate alle commesse oggetto del presente capitolato a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola di assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

4. Il Codice Identificativo della Gara (CIG) attribuito dall'Autorità Nazionale Anticorruzione - ANAC dovrà essere indicato in tutte le fatture di pagamento ed utilizzato in tutti i contratti tra il fornitore e le imprese che effettuano sub forniture o servizi inerenti la presente commessa.

## **10. REVISIONE DEI PREZZI**

I prezzi offerti in sede di gara rimarranno fissi ed invariabili per l'intera durata del contratto.

## 11. PENALI

In caso di inadempimenti da parte dell'Appaltatore, per cause non dipendenti da forza maggiore o da fatto imputabile all'Amministrazione, saranno applicate le seguenti penali:

- a) per ogni giorno di ritardo rispetto al termine massimo previsto per lo *start up* del sistema (art. 4 paragrafo A del presente Capitolato), sarà applicata una penale di € 100,00 nella prima settimana e di € 150,00 nelle settimane successive, con facoltà risoluzione contrattuale per mancata esecuzione in caso di ritardo superiore a quattro settimane;
- b) per il mancato rispetto dei livelli di SLA previsti dall'art. 4 paragrafo A.2 del presente Capitolato, ovvero dei livelli migliorativi previsti dall'offerta tecnica:

TIPOLOGIA	AZIONE	SLA (ORE)	PENALE
Nessun servizio disponibile	Tempo di risposta	5	€ 500 per ogni punto percentuale in diminuzione, calcolato su base semestrale
Errore parzialmente bloccante su applicazioni fondamentali	Tempo di risposta	5	€ 250,00 pe ogni punto percentuale in diminuzione calcolato su base semestrale
Errore parzialmente bloccante su applicazioni non fondamentali	Tempo di risposta	48	€ 50,00 per ogni punto percentuale in diminuzione, calcolato su base semestrale

## 12. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. E' fatta salva la facoltà del Parco di procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1454 c.c., a tutto rischio e danno dell'Appaltatore con riserva del risarcimento dei danni cagionati al Parco, qualora i servizi non vengano effettuati secondo quanto pattuito e l'appaltatore, diffidato per iscritto alla puntuale esecuzione dello stesso, non provveda, entro il termine di 7 (sette) giorni dalla relativa comunicazione via PEC, a sanare le inadempienze contrattuali.

2. E' fatta salva la facoltà del Parco di procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 108 cc. 3 e 4 del D.Lgs. 50/2016 nei casi di grave inadempimento o grave irregolarità o grave ritardo nell'esecuzione del contratto. In tal caso l'Ente invierà contestazione scritta all'appaltatore assegnando un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione di proprie controdeduzioni. Nella lettera di contestazione degli addebiti il Parco, ove possibile, assegna altresì un termine per l'esecuzione di quanto omesso dall'Appaltatore ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile. In assenza di risposta o qualora tale risposta sia valutata negativamente o qualora l'appaltatore non provveda a sanare le inadempienze contrattuali, il Parco procede alla risoluzione del contratto. Il provvedimento di risoluzione del contratto sarà regolarmente notificato all'Appaltatore secondo le vigenti disposizioni di legge.

3. Il Parco attiva il procedimento di risoluzione del contratto per grave inadempimento, qualora l'importo delle penali applicate all'Appaltatore sia superiore al 10% dell'importo contrattuale.

4. Resta salvo in tal caso il diritto dell'ente all'applicazione delle penali come disciplinate nell'articolo Penali. Per ottenere il rimborso delle spese e la rifusione dei danni e il pagamento delle penalità, il Parco potrà rivalersi sulla cauzione definitiva costituita dall'Appaltatore.

5. In caso di risoluzione inoltre ai sensi del comma 5 dello stesso art.108 del Codice, l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto e di quelli derivanti dall'eventuale maggior spesa sostenuta per l'esecuzione in danno. Per ottenere il rimborso delle spese e la rifusione dei danni e il pagamento delle penalità, il Parco potrà rivalersi sulla cauzione definitiva costituita dall'appaltatore.

6. Qualora, a seguito della risoluzione del contratto, sia indetta una nuova procedura per l'affidamento del servizio, l'Appaltatore nei confronti del quale è stato risolto il contratto è escluso dalla partecipazione in quanto il grave inadempimento è considerato negligenza accertata e,

comportando la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 108, c. 4, D. Lgs. n. 50/2016, rientra nel campo di applicazione dell'art. 80, c. 5, lett. c) del medesimo D. Lgs. n. 50/2016.

### **13. CAUZIONE DEFINITIVA**

1. Ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs 50/2016 (modificato dall'art. 67 del D.lgs 56/2017) l'appaltatore dovrà costituire una garanzia fideiussoria pari al 10 per cento dell'importo contrattuale, o della diversa percentuale così come determinata dalla normativa di legge.
2. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria di cui all'art. 93 del D.Lgs 50/2016 da parte della Stazione appaltante.
3. L'escussione della cauzione non sostituisce l'eventuale risarcimento dei danni conseguente all'inadempimento contrattuale.
4. La predetta cauzione verrà incamerata dal Parco qualora venga accertato il definitivo inadempimento ad una delle obbligazioni nascenti dal presente contratto o quest'ultimo venga risolto per cause imputabili all'appaltatore, fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno.

### **14. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

1. Il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 c.c., salvo il diritto del Parco di richiedere all'appaltatore il risarcimento dei danni subiti, qualora si verifichi una delle seguenti fattispecie:
  - 1.1. venir meno dei requisiti generali e/o speciali che avevano originariamente consentito la partecipazione alla gara per la scelta del contraente;
  - 1.2. frode, grave negligenza, inadempienze gravi e reiterate violazioni agli obblighi contrattuali;
  - 1.3. arbitraria ed ingiustificata interruzione o sospensione del servizio non dipendente da causa di forza maggiore;
  - 1.4. subappalto non autorizzato o oltre i limiti di legge;
  - 1.5. pagamenti di penali oltre il 10% del valore del corrispettivo contrattuale;
  - 1.6. violazione degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari; una delle obbligazioni nascenti dal presente contratto o quest'ultimo venga risolto per cause imputabili all'appaltatore, fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno.
  - 1.7. in caso di violazione di uno o più obblighi prescritti a carico degli appaltatori dal D.P.R. 16/04/2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del d.lgs 30/03/2001 n. 165";
  - 1.8. violazione del Patto di Integrità;
  - 1.9. violazione dei doveri di riservatezza;
2. Nel caso in cui l'appaltatore non avvii il servizio entro 15 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva, oppure in caso di fallimento, il contratto si intende risolto e la stazione appaltante, ai sensi dell'art.110 comma 2 del D.Lgs. 50/2016, procederà ad affidare il servizio all'impresa seconda classificata. Parimenti si procederà ad affidare il servizio all'impresa classificatasi seconda in graduatoria in tutti i casi di risoluzione.
3. In ogni caso la risoluzione per inadempimento, comporterà l'incameramento della cauzione oltre alla possibilità per l'Amministrazione di richiedere il risarcimento dei maggiori danni.

### **15. DUVRI**

Trattandosi di servizio di natura prettamente intellettuale, ai sensi dell'art. 26 c. 3bis non si procederà alla redazione dello schema di documento di valutazione dei rischi da interferenza, il cui valore è pertanto pari a € 0,00 (zero).

### **16. CLAUSOLA CONSIP**

Qualora, successivamente alla stipula del contratto in oggetto, venissero attivate Convenzioni stipulate da Consip o da altre centrali di committenza ex art. 26 l. 488/1999 e s.m.i., il Parco si riserva il diritto di recesso nei termini ed alle condizioni previste dall'art. 1, comma 13 della l. n.135/2012 e s.m.i.

### **17. FORMA DEL CONTRATTO**



Il contratto d'appalto di servizi con l'aggiudicatario sarà stipulato mediante scrittura privata in forma digitale ai sensi dell'art. 32 comma 14 del Codice, previa effettuazione delle verifiche della documentazione probatoria circa le dichiarazioni prodotte in sede di gara.

### **18. CONTROVERSIE E RINVII**

1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del contratto d'appalto di servizi in oggetto il foro territoriale competente sarà esclusivamente quello di Grosseto. E' espressamente escluso il ricorso all'arbitrato. L'insorgere di un eventuale contenzioso non esime comunque l'aggiudicatario dall'obbligo di eseguire le prestazioni contrattuali.
2. Per tutto quanto non stabilito, si fa rinvio alle leggi ed ai regolamenti in vigore.

Il Direttore

Alessandra Casini

Il contratto sarà considerato nullo se la ditta non rispetta il divieto di contrattazione previsto dall'articolo 53 comma 16 ter del D.Lgs. n. 165/2001, oggetto di attestazione all'atto della stipula del contratto, con decadenza dalla aggiudicazione laddove si verificasse tale situazione.