

PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

Servizi di manutenzione ed assistenza sul sistema CMDBuild

CAPITOLATO

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

CPV: 72267100-0

CODICE NUTS: ITD53

Art.1. Oggetto del servizio

Si richiede:

- un servizio di assistenza e manutenzione del software di inventario dei sistemi informativi dell'Ente, che gestisce sistemi, dispositivi, software, servizi e applicazioni informatiche, come previsto dalle Misure Minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni, implementato sull'ambiente web open source *CMDBuild*. I parametri che identificano la complessità dell'istanza *CMDBuild*, su cui deve essere prestato il servizio, sono i seguenti:
 - User (Operatori che utilizzano *CMDBuild*): ≤ 20 ;
 - Workflow attivi: ≤ 2 ;
 - Connettori con sistemi esterni; ≤ 2 .
- un pacchetto di ore (almeno n. 20) di supporto per attività di configurazione personalizzata che riguardi ad esempio:
 - l'analisi e configurazione di nuovi workflow;
 - l'implementazione di nuova reportistica o di connettori con sistemi esterni;
 - l'analisi e configurazione di integrazioni con sistemi GIS o BIM;
 - l'implementazione di specifiche integrazioni con l'istanza Plone della Intranet aziendale.

Art.2. Livelli SLA e durata della manutenzione

Di seguito le caratteristiche minime che devono essere garantite dal servizio di assistenza:

- Help Desk tramite email e/o portale dedicato;
- Disponibilità al collegamento remoto sui sistemi secondo le policy di sicurezza dell'Ente;
- Tempo massimo di presa in carico della segnalazione: 3 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di risoluzione: 5 giorni lavorativi;
- Notifica disponibilità nuove versioni e pianificazione aggiornamento: 10 giorni lavorativi.

La ditta dichiara di non trovarsi in alcuna condizione di incompatibilità per l'espletamento del suddetto servizio ai sensi delle disposizioni vigenti e di essere in possesso dei requisiti necessari, previsti dalla vigente normativa in materia per l'espletamento dei servizi richiesti.

Il servizio di assistenza e manutenzione richiesto avrà durata di n. 1 anno a partire dalla data di affidamento, il pacchetto di ore di supporto potrà essere utilizzato ed esaurito nel biennio dalla data di affidamento.

Art.3. Presentazione offerta

La presentazione dell'offerta da parte dell'Impresa implica l'accettazione incondizionata di tutte le condizioni e norme contenute nel presente Documento che sarà parte integrante del contratto che verrà stipulato con l'impresa affidataria.

Art.4. Procedura e Stipula del Contratto

Il Responsabile Unico del Progetto, preso atto dei preventivi pervenuti entro il termine suddetto, darà seguito alla Trattativa Diretta che si concluderà con l'adozione dell'atto necessario per l'affidamento del servizio e successiva sottoscrizione del contratto a cura del dirigente competente.

Si precisa che la Provincia si riserva il diritto:

- di non procedere all'indizione della trattativa diretta nel caso in cui nessuno dei preventivi presentati venga ritenuto conveniente o idoneo;
- di procedere all'affidamento anche in presenza di un solo preventivo valido, purché ritenuto congruo;
- di sospendere, di revocare, re-indire e/o non aggiudicare l'affidamento motivatamente.

L'art. 52 del Codice prevede che negli affidamenti diretti di importo inferiore ai 40.000,00 euro, l'Operatore Economico deve attestare, con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la sussistenza dei requisiti di ordine generale richiesti per l'affidamento. L'aggiudicazione sarà pertanto immediatamente efficace ai sensi dell'art. 17, comma 5 del Codice, fermo restando quanto disposto all'art. 52 comma 2 del Codice stesso.

Il Contratto si intenderà validamente perfezionato al momento in cui il Documento di stipula firmato digitalmente verrà caricato a Sistema (art. 52 delle Regole del Sistema di e-Procurement).

Art.5. Pagamento ed assunzione obblighi di tracciabilità' ex l. 136/2010

La fattura relativa ai due servizi sopra richiesti potrà essere emessa a seguito dell'affidamento e dovrà essere intestata a: Provincia di Reggio Emilia - Corso Garibaldi, 59 - 42121 Reggio Emilia ed inviarla tramite il sistema di fatturazione elettronica, come da Decreto Ministeriale 3 aprile 2013 n. 55, utilizzando il codice ufficio:

UF1187

Oltre al "Codice Univoco Ufficio", che deve essere inserito obbligatoriamente nell'elemento "Codice Destinataro" del tracciato della fattura elettronica, si devono altresì indicare nella fattura i seguenti dati:

- o CIG, obbligatoriamente inserito nel campo dedicato
- o numero/i del buono d'ordine;
- o il codice IBAN completo su cui effettuare il pagamento;
- o la scadenza della fattura.

In mancanza di tali elementi, la fattura verrà rifiutata dal sistema e il pagamento sarà effettuato a 30 giorni dal ricevimento della fattura.

Inoltre, per ogni pagamento, sarà necessaria l'acquisizione del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva).

Ai sensi della L.136/2010, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, nella documentazione da presentare a seguito di aggiudicazione, si dovrà indicare, uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, a tutta la gestione contrattuale. Tutti i movimenti finanziari relativi al servizio oggetto del contratto dovranno essere registrati sul conto corrente dedicato e dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere per il presente contratto, il Codice Identificato della Gara (CIG).

E' fatto obbligo di provvedere a comunicare ogni modifica relativa alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare sul suddetto c/c dedicato. A pena di nullità assoluta, la ditta, assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata.

L'assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari deve essere riportata in tutti i contratti sottoscritti a qualsiasi titolo interessate al servizio di cui al presente contratto e la Provincia può verificare in ogni momento tale adempimento.

Il soggetto che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla Legge 136/2010, ne deve dare immediata comunicazione alla Provincia di Reggio Emilia e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo di Reggio Emilia.

Art.6. Inadempienze contrattuali

La stazione appaltante, tenuto conto di quanto indicato dall'art. 126 del D.Lgs. 36/2023, applicherà una penale il cui valore sarà pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale, fino ad un massimo del 10%, in caso di mancato rispetto delle clausole relative alla risoluzione e alla relativa tempistica (SLA) delle problematiche funzionali evidenziate dal personale dell'Ente, oppure di mancata risoluzione di problemi causati dagli aggiornamenti periodici, secondo le tempistiche previste al punto 2.

In caso di inottemperanza agli obblighi derivanti dal presente Capitolato fermo restando l'applicazione delle penali previste, la Provincia può inoltrare lettera di diffida all'impresa; qualora queste non

provvedano a fornire la prestazione dovuta, entro sette giorni dal ricevimento dalla comunicazione, il committente ha facoltà di risolvere "ipso-facto et jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata (ex Art. 1456 c.c.) a mezzo PEC; in tal caso, l'impresa dovrà corrispondere alla Provincia il 10% del valore del contratto, quale indennizzo per i danni subiti; saranno inoltre annullati i pagamenti non ancora eseguiti.

La Provincia può risolvere altresì il contratto nei casi indicati all'Art. 122 del Codice dei contratti e recedere dallo stesso ai sensi dell'Art. 123 del Codice.

L'impresa non può recedere dal contratto.

Art.7. Sicurezza sul lavoro e costo del lavoro

Trattandosi di affidamento di attività principalmente di natura intellettuale, non sono previsti rischi da interferenza né oneri per la sicurezza.

Per l'esecuzione del servizio, l'Impresa affidataria si obbliga ad avvalersi di personale di adeguata professionalità e ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali e ad applicare le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle del CCNL Commercio e Servizi o altro CCNL purché garantisca tutele analoghe, come precisato all'articolo 4 delle "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi" redatte da Consip S.p.A

Art.8. Obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia.

La Ditta con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia, approvato con decreto presidenziale n. 116/2021. A tal fine si dà atto che l'amministrazione ha informato il contraente che sul sito dell'Amministrazione Provinciale è pubblicato il codice di comportamento.

L'impresa si impegna a rendere edotti dei contenuti dello stesso i propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione. La violazione da parte della ditta degli obblighi di cui al codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia costituisce motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile. L'amministrazione verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Art.9. Obbligo alla riservatezza

- Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.
- L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto.
- L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
- Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti dell'Amministrazione per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.
- Il Fornitore può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Ente.
- In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 5, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

- Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Amministrazione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
- Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Amministrazione attinente le procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.
- Il Fornitore non potrà conservare copia di dati dell'Amministrazione, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Amministrazione.
- Il Fornitore, successivamente all'aggiudicazione, verrà designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR (Regolamento Privacy UE 2016/679).

Art.10. Subappalto

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

Art.11. Divergenze

La competenza a conoscere delle controversie derivanti dall'esecuzione del contratto spetta, ai sensi dell'art. 20 del codice di procedura civile, al giudice del luogo dove il contratto è stato stipulato. E' escluso, pertanto, il deferimento al giudizio arbitrale delle eventuali controversie contrattuali.

Art.12. Disposizioni finali

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato si fa riferimento alle disposizioni di Legge vigenti, nonché alle norme del Codice Civile che possono trovare applicazione nella fattispecie.

Art.13. Norme sull'anticorruzione

L'affidatario, a decorrere dall'entrata in vigore del comma 16 ter dell'art. 53 del D.Lgs. n. 165/2001 (28.11.2012), non dovrà aver affidato incarichi o lavori retribuiti, di natura autonoma o subordinata, a ex dipendenti delle pubbliche amministrazioni di cui all'art.1, comma 2, del medesimo decreto, entro tre anni dalla loro cessazione dal servizio, se questi avevano esercitato, nei suoi confronti, poteri autoritativi o negoziali in nome e per conto dell'Amministrazione di appartenenza. Ai sensi dell'art. 80 co.5 lett. d) del Codice è fatto obbligo ai partecipanti alla richiesta di preventivi di comunicare ogni situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, che dovesse manifestarsi nel corso della procedura.

Art.14. Trattamento dei dati personali

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679, esclusivamente nell'ambito della presente procedura di gara; vedasi Allegato_Privacy (All. 1).

Art.15. Responsabile Unico del Progetto e Direttore esecuzione del contratto

Il Responsabile Unico del progetto, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023, è l'ing. Luisa Colombo funzionario del Servizio Sistemi Informativi e Tecnologici, che riveste anche il ruolo di Direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 36/2023.

Per ogni ulteriore informazione di carattere tecnico è possibile rivolgersi a Ilenia Incerti (tel. 0522 444137; i.incerti@provincia.re.it) o Luisa Colombo (tel. 0522 444174; l.colombo@provincia.re.it).

Reggio Emilia, 18/06/2024

La Dirigente
Servizio Sistemi Informativi e Tecnologici
(f.to ing. Ilenia Incerti)

Documento sottoscritto con modalità digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005.