



COMUNE DI DORGALI

Affidamento diretto DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE IN CLOUD SaaS DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL COMUNE DI DORGALI.

CAPITOLATO TECNICO

AVVISO DI INVESTIMENTO PNRR 1.2 ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE P.A. LOCALI COMUNI (APRILE 2022)' - M1C1 PNRR FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA -NEXTGENERATIONEU CUP F81C22001480006 - CIG 9988269454 .

Affidamento diretto ai sensi del combinato disposto tra gli articolo 192 del D.lgs 267/2000 e s.m.i. e l'articolo 50 del d.lgs 36/2023

CUP F81C22001480006 – CIG 9988269454

Sommario

Art.1 Definizioni.....	2
Art.2 Disciplina e Normativa di Riferimento.....	3
Art.3 Oggetto dell'appalto.....	3
Art. 4 Elementi Qualificanti	4
Art. 5 Applicativi della Soluzione	6
Art. 6 Sicurezza dei dati e Disaster Recovery	7
Art. 7 Conversione dei Dati.....	8
Art. 8 Avviamento e Addestramento all'uso delle procedure.....	8
Art. 9 Service Level Agreement SLA.....	9
9.1 Manutenzione Correttiva	10
9.2 Manutenzione adeguativa.....	11
9.3 Manutenzione sistemistica.....	11
9.4 Disponibilità del Servizio.....	12
Art. 10 Road Map.....	14
Art. 11 Collaudo.....	14
Art.12 Fatturazione e Pagamenti	15
Art. 13 Responsabile di Progetto.....	15
Art. 14 Obbligazioni del Fornitore	15
Art 15 Codice di Comportamento	16
Art. 16 Proprietà dei prodotti.....	16
Art.17 Cessazione del servizio e attività di fine contratto.....	16
Art. 18 Privacy.....	17
Art. 19 Trattamento dei Dati	18
Art. 20 Principio di Accessibilità	19
Art. 21 Penali	19
Art. 22 Definizione delle controversie.....	19

Art.1 Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato si intende per:

Amministrazione/Committente: Il Comune di Dorgali

Fornitore: L'impresa o il raggruppamento di imprese

Parti: Fornitore e Amministrazione/Committente

Servizio: Applicativo Gestionale del Comune di Dorgali da erogare in modalità CLOUD

Operatore: Impiegato dell'Ente addetto all'utilizzo degli Applicativi Gestionali.

Soluzione: Insieme di risorse Hardware e Software messe a disposizione del Fornitore per eseguire il Servizio

RPO: Recovery Point Objective, indica la perdita dati tollerata: rappresenta il massimo tempo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza (ad esempio attraverso backup) e, conseguentemente, fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di un evento imprevisto;

RTO: Recovery Time Objective, indica il tempo di ripristino del servizio: è la durata di tempo entro il quale un business process ovvero il Sistema Informativo primario deve essere ripristinato dopo un disastro o una condizione di emergenza (o interruzione), al fine di evitare conseguenze inaccettabili;

Art.2 Disciplina e Normativa di Riferimento

L'affidamento è soggetto alle norme e condizioni previste dal d.lgs. n. 36/2023, dal presente Capitolato tecnico-economico, dalla Legge 108/2021 di conversione del D.L. 77/2021 recante "Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure".

Art.3 Oggetto dell'appalto

Il Comune di Dorgali vuole procedere alla realizzazione di un sistema informativo unico, integrato in Cloud in modalità SaaS in grado di garantire la fornitura e gestione dei seguenti Settori:



1. Demografici – Anagrafe
2. Demografici – Stato Civile
3. Demografici –Cimiteri
4. Demografici – Leva Militare
5. Demografici – Elettorale
6. Statistica
7. Protocollo
8. Contabilità e Ragioneria
9. Economato
10. Tributi Maggiori
11. Tributi Minori
12. Canoni
13. Gestione Patrimonio
14. Gestione Economica

Sono previste le seguenti modalità di assistenza:

- Servizio di assistenza e manutenzione Applicativi: Sono compresi aggiornamenti del Software a seguito di modifiche di disposizioni legislative e/o fiscali purchè non comportino una modifica strutturale delle procedure e delle basi dati, le *patches releases* rilasciate in seguito a difetti di funzionamento ,gli adeguamenti tecnologici per il funzionamento della piattaforma Cloud.
- Assistenza Telefonica: L'operatore potrà ricorrere secondo gli orari indicati nell'offerta tecnica per ottenere Informazioni sul funzionamento degli Applicativi solo ed esclusivamente nel caso in cui non siano già presenti nei manuali utente o altra documentazione fornita all'Ente; Ripristinare situazioni non corrette dell'applicativo non provocate da errori dell'operatore.
- Teleassistenza: Il Fornitore dovrà attivare un modulo software su postazioni client indicate per consentire l'accesso remoto controllato e sicuro (mediante rete internet con protocollo TLS non inferiore ad 1.2) in modo da consentire gli interventi tecnici,

I Softwares dovranno essere interoperabili ed in cooperazione con i servizi PagoPa, AppIO, Notifiche digitali, Servizi al Cittadino, Amministrazione Trasparente e Conservazione Sostitutiva secondo la logica del "once only".

Tutti gli Applicativi Software per tutta la durata contrattuale dovranno essere rispettosi delle linee guida approvate dall'AGID.

Art. 4 Elementi Qualificanti

Elementi qualificanti e obbligatori del progetto saranno:

- 1) 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);

- 2) 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;
- 3) 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;
- 4) La soluzione deve essere un prodotto software integrato interoperabile che consenta una condivisione di dati, costantemente aggiornati, tra tutti i settori dell'Amministrazione ed una integrazione con l'area Amministrazione Trasparente del portale comunale;
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) La soluzione deve essere predisposta per la gestione e conservazione a norma dei documenti informatici, sia in modo automatico secondo un piano scelto dall'Amministrazione e sia manualmente scelti di volta in volta dall'utilizzatore;
- 8) Conformità ai requisiti di accessibilità (legge nr. 4/2004);
- 9) La soluzione deve permettere la valutazione delle produttività nei procedimenti amministrativi.
- 10) 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;
- 11) La soluzione deve fornire un sistema di gestione documentale, alimentato e consultabile da tutte le aree dell'Amministrazione. Dovrà permettere una gestione avanzata del documento elettronico, dalla formazione o ricezione alla predisposizione dei documenti finalizzata alla conservazione digitale a norma;
- 12) Deve essere presente un help in linea contestuale;
- 13) La soluzione deve permettere la possibilità di gestire gli utenti del sistema (autenticazione e autorizzazione)
- 14) La soluzione deve permettere il diretto collegamento del sistema informativo gestionale con il portale web dell'Amministrazione Trasparente per la pubblicazione automatica dei dati, dei documenti e degli elenchi richiesti dalla normativa (Dlgs. 33/2013) e per la pubblicazione automatica degli Atti verso il portale web dell'Albo Pretorio;
- 15) La soluzione deve garantire l'aderenza alle linee guida dell'Agenda Digitale Italiana e quindi deve prevedere un'integrazione con le componenti di autenticazione (SPID, CIE), 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), con l'AppIO e comunque in linea con l'evoluzione attualmente in essere nell'ambito delle linee guida emessa da AGID;
- 16) Tutti i portali web forniti dovranno essere pienamente conformi alle Linee Guida di Design dei servizi web della PA definite da AgID e a tutto il quadro normativo di riferimento riguardante l'accessibilità e che ponga particolare attenzione all'usabilità del servizio e alla misurazione e analisi delle performance mediante strumenti di web analytics;



- 17) 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";
- 18) L'applicazione deve poter correttamente utilizzare gli scanner in uso presso le postazioni di protocollo e altri uffici;
- 19) Il sistema deve poter essere integrato con suite di office automation sia proprietarie come Microsoft Office che libere come Libre Office / Openoffice;
- 20) Dovranno essere incluse nell'offerta tutte le attività di modellazione e/o personalizzazione di documenti e modelli in fase d'avviamento, al fine di riprodurre il più fedelmente possibile quelli in uso presso i diversi servizi della Stazione Appaltante;
- 21) Adottare un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate;
- 22) Garantire l'esportazione, in qualsiasi momento, dell'intera base di dati (inclusi gli indici o metadati utilizzati per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato.
- 23) Devono essere rese possibili, utilizzando le sole funzionalità dell'applicazione, l'estrazione dei dati e la generazione di documenti nei formati standard (CSV, XML, file plain text, formati Open Document ODT e ODS) da destinare ad altri utilizzi;

Art. 5 Applicativi della Soluzione

AREA SCRIVANIA DIGITALE, ARCHIVIO DOCUMENTALE, WORKFLOW, AREA AMMINISTRATIVA

- Scrivania digitale, Archivio documentale, Workflow
- Protocollo
- Modulo versamento verso Sistema di Conservazione
- Conservazione a norma
- Gestione atti Amministrativi: deliberazioni , determinazioni, decreti, ordinanze
- Contratti
- Amministrazione trasparente D.Lgs 33/2013 con servizio web

AREA SERVIZI DEMOGRAFICI

- Anagrafe, AIRE, LEVE, C.I. SAIA, APR4
- Stato Civile
- Elettorale, Risultati elettorali
- Interscambio con Enti XML-SAIA2/AP5
- Stradari Comunali
- Gestione interfacciamento con Sistema ANPR
- sistema WS interscambio ANPR
- Censimento e toponomastica

AREA ECONOMICO FINANZIARIA

- Contabilità economica patrimoniale D.Lgs. 118/2011
- Contabilità finanziaria
- Contabilità IVA
- Tesoreria, ordinativo informatico
- Cassa Economale
- Contabilità Economato
- Inventario, Patrimonio
- Fattura PA
- Mutui



- Intermediazione SIOPE +
- Controllo di gestione;
- Dichiarazioni fiscali

TRIBUTI LOCALI

- TARI/TARSU
- IMU
- TOSAP/PUBBLICITA CANONE PATRIMONIALE

RISORSE UMANE

- gestione economica (Paghe) e giuridica personale
- Modello 770/CU/dichiarazioni fiscali connesse

Art. 6 Sicurezza dei dati e Disaster Recovery

Il fornitore sarà nominato “Responsabile del Trattamento dei Dati” e deve rispettare le seguenti condizioni:

1. Essere qualificato da AgID e pubblicato nel cloud Marketplace della PA, quindi dovrà essere conforme a una serie di requisiti organizzativi, di sicurezza, di performance e scalabilità, interoperabilità e portabilità fissati dalle circolari Agid n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018. Questo rientra nella strategia Cloud della Pa delineata da AgID in coerenza con gli obiettivi del Piano Triennale per l'Informatica Pubblica per favorire l'adozione del modello del Cloud Computing nelle Amministrazioni italiane;
2. La soluzione deve essere erogata tramite apparati installati presso datacenter ubicati sul territorio nazionale o della Unione Europea (Ai sensi dell'art. 1, par. 3 del GDPR - Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio). Tale ubicazione deve essere chiaramente indicata insieme ad una descrizione delle infrastrutture di cui è composto il datacenter;
3. Non è consentito il trasferimento dei dati in datacenter ubicati in Paesi terzi esterni all'Unione Europea, in quanto verrebbe a mancare la possibilità di controllo e verifica da parte del Comune di Dorgali, “Titolare del Trattamento dei Dati”, sull'esistenza delle condizioni di adeguatezza e delle garanzie previste dal GDPR da parte del Paese terzo, né per verificare a tutti gli effetti la compliance del CSP (Cloud Service Provider) alla normativa;
4. 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;
5. 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 in un formato standard (es. sql,xml,xls,txt,csv,otd,pdf) e degli allegati richiesti dall'ente.
6. Il servizio di Disaster Recovery dovrà rispettare i valori di RTO e RPO indicati nel presente capitolato

In particolare si evidenzia che:

1. I dati rimangono di proprietà dell'Amministrazione che ne deve tornare in pieno possesso in caso di risoluzione del contratto di servizi;



2. 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;
3. 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 ditta subentrante per garantire una rapida conversione degli archivi, fornendo alla subentrante tutte le informazioni necessarie e facilmente interpretabili ed utilizzabili alla corretta conversione degli archivi. Non devono essere quindi messe in opera possibili strategie di Lock-in e per tale motivo il fornitore della soluzione in oggetto dovrà firmare una dichiarazione preventiva di effettiva disponibilità a favorire la migrazione della intera banca dati del Comune in caso di cambio fornitore;
4. Deve essere possibile per l'Amministrazione poter eseguire dump periodici della intera banca dati.

Art. 7 Conversione dei Dati

Deve essere garantito il recupero dei dati relativi agli applicativi attualmente utilizzati dall'Amministrazione e successivamente elencati. L'Amministrazione metterà a disposizione quanto in suo possesso.

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 softwares attualmente in uso per avere una eventuale spiegazione circa la struttura del DBMS e ottenere assistenza eventualmente necessaria nella fase di conversione dei dati.

Durante la fase di migrazione dati deve essere garantita la bonifica dei soggetti multipli che dovessero eventualmente ottenere anche 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, ma soggetti presenti una sola volta nella banca dati della soluzione.

Nel caso il fornitore non riuscisse alla migrazione completa della totalità dei dati, lo stesso si farà carico della immissione manuale dei dati stessi con proprio personale. Solo per particolari tipologie di dati, a seguito accordo con il Responsabile di progetto dell'Amministrazione, si potrà procedere attraverso stampe su file (possibilmente utilizzando formati che consentano l'uso di filtri e ricerche o, laddove non possibile, in formato pdf).

Art. 8 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 operativo dei vari Settori/Service coinvolti nel

progetto che dovranno operare con i nuovi moduli software previsti dalla soluzione e del personale tecnico dell'Amministrazione (CED).

È stata stimata una fornitura minima di 35 giornate nell'anno 2023 e 10 giornate nell'anno 2024 di addestramento per coprire tutti i moduli offerti con la soluzione.

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

Viene considerato come "giornata di addestramento" un periodo giornaliero di 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 deployment e avvio della soluzione.

La formazione deve essere erogata presso i locali dell'Amministrazione e deve coprire la totalità delle funzionalità applicative offerte con la soluzione.

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

Le modalità di erogazione dovranno prevedere:

1. Sessioni teoriche con un numero massimo di partecipanti per ciascuna edizione non superiore alle 20 unità;
2. Sessioni pratico-applicative in maniera maggioritaria rispetto al complesso delle ore formative, da svolgere con le modalità tipiche del "training on the job", affiancando direttamente sul posto di lavoro un gruppo di utenti, funzionalmente omogeneo;
3. Moduli formativi, FAQ, tutoriali ed un dettagliato manuale utente (tutto in lingua italiana) contestuale alla finestra di lavoro e fruibile on-line (Piattaforma e-learning).

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

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

L'amministrazione individuerà un Responsabile del Progetto di Informatizzazione.

Art. 9 Service Level Agreement SLA

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 un form preimpostata con il quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta.

- Del ticket aperto deve essere data contezza tramite un invio di e-mail sia all'indirizzo del richiedente sia ad un indirizzo e-mail fornito dall'Amministrazione.
- Il fornitore indicherà l'URL da dove sarà possibile accedere al form di richiesta di intervento.
- Il servizio di help desk di primo livello dovrà essere raggiungibile 24 ore al giorno per sette giorni la settimana e per 365 giorni l'anno. L'help desk dovrà dare riscontro alla presa in carico della segnalazione di un disservizio con l'apertura di un trouble ticket entro un'ora dalla segnalazione, fornendo all'Amministrazione il numero del ticket aperto. Il fornitore dovrà interfacciarsi costantemente con l'Amministrazione durante le fasi di lavorazione di un trouble ticket, aggiornandolo sull'avanzamento dei lavori necessari alla risoluzione del disservizio segnalato, concordando preventivamente eventuali interventi presso le sedi dell'Amministrazione stessa e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket.
- Help Desk di secondo livello, erogato tramite assistenza telefonica. Per risolvere rapidamente problematiche tecniche o ottenere supporto informatico o qualora i ticket aperti con l'help desk non diano risposte entro le SLA convenute (descritte di seguito) è necessario, da parte del fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori dell'Amministrazione. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle ore 18.00 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.

9.1 Manutenzione Correttiva

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

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

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

9.2 Manutenzione adeguativa

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

Costante aggiornamento delle componenti software/firmware all'ultima release disponibile sul mercato e dei sistemi e dei moduli già realizzati, collaudati e in produzione, nel caso di modifiche e aggiornamenti normativi.

- a) Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, etc.);
- b) Costante allineamento delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico della soluzione, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base (cambi di versione dei SO) o l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, o l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- c) Migrazioni di piattaforma;
- d) Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;

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

- e) Tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
- f) Darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
- g) Realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità del Fornitore, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini
- h) Tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico del fornitore;

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

9.3 Manutenzione sistemistica

L'assistenza sistemistica deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi del fornitore (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative

banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa (business continuity).

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

9.4 Disponibilità del Servizio

I Servizi in oggetto del presente Capitolato dovranno essere erogati nel pieno rispetto dei livelli di seguito descritti.

Il livello di servizio assume un'importanza strategica in uno scenario di utilizzo SaaS della piattaforma, in tale contesto il funzionamento, a disponibilità e funzionalità del sistema dipendono quasi esclusivamente dal fornitore della piattaforma.

Ai fini del presente contratto definiremo come "livello di disponibilità della piattaforma" (o Percentuale di Tempo di Attività Mensile) erogata in modalità SaaS.

La piattaforma dovrà garantire un livello di disponibilità, calcolato su base mensile, maggiore o uguale al 99,5%; ai fini di limitare i disagi agli utilizzatori ed all'utenza, la ditta dovrà applicare tutte le soluzioni tecniche ed organizzative disponibili "allo stato dell'arte" per evitare interruzioni improvvise del servizio o di parte delle funzionalità all'interno "dell'orario lavorativo giornaliero".

Tabella SLA erogazione servizi

DESCRIZIONE	VALORE RICHIESTO	PENALE
Disponibilità servizio su base mensile	99,50%	1‰ dell'importo contrattuale ogni 0,1% di sfioramento del valore richiesto
RPO(backup)	8 ore	1‰ dell'importo contrattuale ogni ora di sfioramento del valore richiesto
RTO(backup)	24 ore	1‰ dell'importo contrattuale ogni ora di sfioramento del valore richiesto
RPO (Disaster Recovery)	24 ore	1‰ dell'importo contrattuale ogni ora di sfioramento del valore richiesto

RTO (Disaster Recovery)	24 ore	1‰ dell'importo contrattuale ogni ora di sfioramento del valore richiesto
ROAD MAP PNRR	100%	Valore del Finanziamento PNRR (in caso di mancato rispetto dei tempi previsti nella Road Map)

Le attività di manutenzione programmate dovranno avvenire all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e dovranno essere pianificate e comunicate agli enti con almeno 48h di preavviso.

Le attività di manutenzione che possano rendere indisponibile il Servizio anche parzialmente saranno comunicate con 72 ore di anticipo.

Le attività di manutenzione urgenti dovranno essere comunicate agli enti con il maggior anticipo possibile e comunque almeno 2h prima dello svolgimento delle stesse; dovranno inoltre essere svolte, se possibile, all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e comunque concordate con gli enti interessati.

In caso di totale o parziale non funzionamento, la ditta dovrà porvi rimedio nel rispetto delle condizioni minime indicate nella tabella seguente, che pone in relazione le attività oggetto del contratto, le condizioni di servizio ed i valori di soglia di riferimento.

I valori di soglia si riferiscono ai minuti o ore lavorative dalla data e ora di comunicazione del problema ai canali di Call Center del fornitore di servizi o di rilevamento dei problemi stessi da parte del fornitore

La risposta del Servizio di Call Center dovrà avvenire entro dieci minuti dalla prima chiamata o dalla mail inviata via posta elettronica, entro gli orari di apertura degli uffici.

Tabella Valori Soglia

DESCRIZIONE	Ripristino funzionalità erogate dalla Piattaforma SaaS – Tempi a decorrere dalla Chiamata al Call Center	Ripristino/Correzione problematiche software legate a specifiche funzionalità -Tempi a decorrere dalla Diagnostica	PENALITA'
Interventi Bloccanti	Entro 30 minuti	Entro 120 minuti	20€ ogni ora di ritardo
Interventi non Bloccanti	Entro 60 minuti	Entro 240 minuti	30€ ogni ora di ritardo

Art. 10 Road Map

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

La fase di avviamento (definita come deployment) dell'intero nuovo sistema gestionale dell'Amministrazione, comprensiva di tutti i servizi richiesti (installazione/attivazione presso la server farm del fornitore, conversione dati e addestramento) dovrà essere completata entro il 15/09/2024 o, solo per cause di forza maggiore e dopo autorizzazione del Responsabile di Progetto dell'Ente, potranno protrarsi oltre tale termine, ma dovranno in ogni caso concludersi entro 15 mesi (450 giorni consecutivi) a partire dalla data di aggiudicazione dell'affidamento.

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

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

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

Il piano di attività deve essere presentato dalla ditta entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla stipula del Contratto e deve contenere un crono-programma dettagliato delle attività necessarie per mettere a regime l'applicativo. Il piano deve essere accettato dal Responsabile del Progetto incaricato dalla Stazione Appaltante. In caso di non accettazione il piano deve essere adeguato alle indicazioni del Responsabile del Progetto entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi.

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

Al termine della fase di deployment verrà eseguita la verifica di conformità della soluzione e verrà redatto verbale. In caso di verifica positiva partirà la fase di esercizio, altrimenti il Fornitore dovrà porre in atto tutte le attività necessarie alla eliminazione degli impedimenti alla messa in regime nei tempi indicati dal Responsabile del Progetto dell'Amministrazione.

Art. 11 Collaudo

Considerata la complessità delle attività, per tutti i Servizi forniti e resi operativi dopo ogni Migrazione di procedura verrà effettuato collaudo da parte del RUP.

Qualora nei test eseguiti vengano riscontrate anomalie, il Fornitore dovrà eliminarle entro il termine di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione tramite PEC con cui si notificano i difetti riscontrati e si rivolge invito ad eliminarli.

Art.12 Fatturazione e Pagamenti

Il pagamento per l'importo dovuto per la fase di deployment avverrà secondo le seguenti modalità:

- Al termine della fase di deployment.
- Il pagamento della fase a regime avverrà, a partire dall'esito positivo dalla verifica di conformità della soluzione, con canone anticipato su base annuale.

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

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

Il pagamento dei corrispettivi è subordinato all'acquisizione della documentazione di regolarità contributiva e retributiva, rilasciata dagli enti competenti.

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

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

Art. 13 Responsabile di Progetto

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

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

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

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

Art. 14 Obbligazioni del Fornitore

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



- Effettuare il servizio impiegando, a propria cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per la realizzazione dello stesso secondo quanto precisato nel presente Capitolato.
- Predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza (manuali operativi interni e sistemi di sicurezza gestione dati).
- Nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'Amministrazione.
- Comunicare tempestivamente all'Amministrazione le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili.
- Fornire un recapito cellulare del Responsabile di Progetto.

Dovrà comunicare all'Amministrazione un indirizzo di PEC attraverso il quale l'Amministrazione potrà inviare comunicazioni ufficiali al fornitore, incluse contestazioni e reclami.

Art 15 Codice di Comportamento

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

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

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

L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto al fornitore il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Art. 16 Proprietà dei prodotti

Il Fornitore resterà proprietario delle soluzioni Software per l'erogazione del Servizio richiesto.

Le informazioni memorizzate nella banca dati del Servizio resteranno di proprietà dell'Amministrazione.

Restano di proprietà dell'Amministrazione tutti i dati migrati sulle procedure software oggetto dell'appalto e quelli prodotti successivamente dall'Ente e tutti i documenti elettronici versati in conservazione.

Tutta la documentazione guida del Software creata dal Fornitore per conto dell'Amministrazione non potrà essere, in alcun modo, comunicata o diffusa a terzi senza preventiva autorizzazione da parte del Fornitore.

Art.17 Cessazione del servizio e attività di fine contratto



Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste all'Aggiudicatario nella fase finale del rapporto contrattuale, per il rilascio del servizio, per il passaggio delle consegne al subentrante e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura dell'Ente.

Alla scadenza del contratto l'Aggiudicatario presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi all'Ente o al nuovo Aggiudicatario per un periodo pari agli ultimi sei mesi di contratto fornendo un Piano di Subentro.

In ogni caso le attività pianificate dovranno terminare entro il termine contrattuale.

- La fase di Exit Management, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:
- fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire all'Aggiudicatario che subentra, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
- contratti e licenze;
- trasferimento knowledge base da sistemi di Trouble Ticketing;
- trasferimento delle nozioni necessarie per il mantenimento degli adeguati livelli sicurezza del sistema informativo;
- consegna di una copia della banca dati e della relativa documentazione ad intervalli regolari da concordare con l'Ente (almeno ogni sei mesi e/o a semplice richiesta dell'ente durante tutta la validità del contratto)

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a fornire al personale tecnico indicato dall'Ente tutti gli strumenti e competenze necessarie ad un efficace subentro nei servizi in questione.

Per tale ragione, l'Aggiudicatario si dovrà impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- fase di programmazione del passaggio di consegne
- predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ecc.);
- riunione preparatoria con il personale tecnico dell'Ente;
- fase di affiancamento;
- consegna dei dump e della documentazione per il passaggio di consegne;
- effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
- training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.

Art. 18 Privacy

Per tutta la durata del Contratto il Fornitore sarà nominato "Responsabile del Trattamento" ai sensi dell'Art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

A tal fine è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto del Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del

Codice sulla Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche “Normativa in tema di trattamento dei dati personali”) e delle istruzioni nel seguito fornite. L’aggiudicatario deve possedere garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l’adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.

Art. 19 Trattamento dei Dati

Per la esecuzione del servizio descritto dal presente Capitolato, con riferimento ai dati ed alle informazioni fornite dal Fornitore alla Committente, anche sotto forma documentale, e che rientrano nell’ambito di applicazione del D.Lgs. n. 196/2003 come aggiornato dal D.lgs 101/2018 e dal Regolamento UE 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali, si precisa quanto segue:

1. Finalità del trattamento - In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che:
 - 1.1. I dati comunicati vengono acquisiti ai fini della esecuzione delle prestazioni disciplinate nel presente Capitolato e, in particolare, ai fini della esecuzione delle prestazioni contrattuali nonché in adempimento di precisi obblighi di legge, compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale;
 - 1.2. Dati sensibili: I dati forniti dal Fornitore non rientrano tra i dati classificabili come “sensibili”;
2. 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.
- 3 Art.30 del Regolamento UE , tenendo un Registro delle attività di trattamento ai sensi dell’art. 30 del Regolamento UE, sotto la propria responsabilità, mettendo il predetto registro a disposizione del Titolare/Responsabili interni e dell’autorità, laddove ne venga fatta la richiesta;
- 4 Art. 32 del Regolamento UE adottando:
 - la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
 - la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
 - la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
 - una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento
- 5 Il Fornitore terrà indenne il Responsabile interno del trattamento da ogni perdita, contestazione e responsabilità, spese sostenute nonché costi subiti, in termini di danni materiali e immateriali, in relazione anche da una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva sua e/o dei suoi agenti e/o sub-fornitori;
- 6 Il Fornitore informerà tempestivamente e senza ingiustificato ritardo dall’avvenuta conoscenza, il Titolare del Trattamento e per conoscenza , il Responsabile del Trattamento, di ogni violazione di dati personali;
- 6 Diritti del Fornitore - Relativamente ai suddetti dati, al Fornitore, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui al citato decreto legislativo. Acquisite le suddette informazioni con la sottoscrizione del Contratto ed eventualmente nella fase di esecuzione dello stesso, egli acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate precedentemente.

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

Art. 20 Principio di Accessibilità

Il Fornitore dovrà garantire che le soluzioni software adottate rispondono ai requisiti di accessibilità dei sistemi informatici di cui all L.4/2004, al DPR 75/2005 ed al DM dell'08 luglio 2005.

Art. 21 Penali

Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla tempistica proposta, per l'avvio di tutti i Servizi richiesti, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito rispetto ai termini massimi stabiliti nell'Art. 10 "Road Map del presente Capitolato, è fissata una penale pari all'1 x mille dell'ammontare netto contrattuale oggetto di adempimento, fatto salvo il risarcimento di maggior danno.

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

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

In caso di mancata interoperabilità e/o cooperazione applicativa che richiede un intervento manuale dell'operatore per riallineare le banche dati verrà applicata una penale del 10% canone manutenzione annuale sino alla risoluzione del problema.

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. 22 Definizione delle controversie

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

Dorgali , 4/8/2023

Il Responsabile area amministrativa
f.to dott. Gianni Sini