

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

OGGETTO: GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA, AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023 PER L'AFFIDAMENTO TRAMITE L'ISTITUTO DELL'ACCORDO QUADRO DEL SERVIZIO DI "FORNITURA E GESTIONE IN CLOUD DEL SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE AFFIDATE A SPEZIA RISORSE S.P.A.". CIG: BDOC07DE10

1. DISPOSIZIONI GENERALI

Le condizioni e le modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nei successivi paragrafi del presente Capitolato speciale descrittivo e prestazionale (di seguito anche Capitolato) e nell'offerta presentata in sede di gara dall'Aggiudicatario. Per quanto non previsto nel presente Capitolato si rinvia alle disposizioni di Legge vigenti in materia e al Disciplinare di Gara.

2. DISPOSIZIONI GENERALI SULL'ACCORDO QUADRO

Spezia Risorse S.p.A. (di seguito denominata anche Stazione appaltante) intende concludere un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023, con un unico operatore economico (di seguito anche Appaltatore), per l'acquisizione del servizio di **GESTIONE IN CLOUD DEL SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE AFFIDATE A SPEZIA RISORSE S.P.A., RELATIVA MANUTENZIONE E ASSISTENZA E DEI SERVIZI ACCESSORI DI FORMAZIONE E CONVERSIONE.**

L' Accordo Quadro ha lo scopo di stabilire le clausole relative ai singoli contratti attuativi durante il periodo contrattuale di 36 mesi. L'Accordo Quadro definisce la disciplina contrattuale inerente le condizioni e le modalità di affidamento dei singoli contratti attuativi che la Stazione appaltante vorrà effettuare; quest'ultimi, di volta in volta, stabiliranno specificatamente i servizi, la durata delle prestazioni e l'importo contrattuale. In ogni caso i singoli contratti attuativi non potranno contenere clausole che derogino le condizioni generali previste dall'Accordo Quadro.

La stipula dell'Accordo Quadro non è fonte di immediata obbligazione della Stazione appaltante nei confronti dell'Appaltatore e non è impegnativo in ordine all'affidamento a quest'ultimo dei singoli contratti attuativi.

L' Appaltatore si impegna ad assumere ed eseguire regolarmente i singoli contratti attuativi che la Stazione appaltante, in attuazione dell'Accordo Quadro, deciderà di affidargli.

I singoli contratti attuativi saranno disposti con provvedimento del RUP e indicheranno importo, oggetto e durata.

Con l'Accordo Quadro la Stazione appaltante effettua una gara unica accorpando per un determinato periodo prestazioni di tipo omogeneo e ripetitivo che nel tempo dovranno essere acquisiti. Man mano che l'esatta

misura e consistenza delle prestazioni viene definita saranno richiesti all'operatore economico aggiudicatario singoli contratti attuativi. È facoltà della Stazione appaltante procedere ad affidamenti contemporanei in favore dell'aggiudicatario di una pluralità di contratti attuativi, resta in capo all'aggiudicatario l'onere della gestione contemporanea di più Enti garantendo per ciascuno di essi il rispetto delle condizioni di cui al Capitolato e di quanto offerto per l'aggiudicazione del presente Accordo. Nessuna eccezione o richiesta di indennizzo potrà essere avanzata dall'aggiudicatario/appaltatore per la contemporaneità di più Enti. Le parti si danno reciprocamente atto che l'affidamento dei singoli contratti attuativi avverrà secondo le modalità e tempistiche di cui agli articoli del Capitolato.

L'Accordo quadro è un contratto normativo con il quale la Stazione appaltante non si obbliga sin dal principio alla realizzazione completa del programma negoziale, ma si riserva la facoltà di attuare successivamente i singoli contratti attuativi sulla base delle effettive esigenze di servizio ed alle disponibilità finanziarie.

Le prestazioni oggetto del presente Accordo Quadro, da affidarsi all'appaltatore mediante l'emissione dei contratti attuativi, consistono nei servizi di seguito meglio specificati.

Il presente Accordo Quadro ha durata di **mesi 36 (trentasei)** con decorrenza dalla data della relativa stipulazione.

Per durata dell'Accordo quadro si intende il termine entro il quale potranno essere affidati i singoli contratti attuativi all'aggiudicatario fino alla concorrenza dell'importo massimo stimato.

L'appaltatore si impegna ad eseguire prestazioni contrattuali sino all'esaurimento del valore massimo dell'Accordo Quadro **applicando il ribasso percentuale stabilito nell'offerta economica**.

3. VALORE MASSIMO STIMATO DELL'ACCORDO QUADRO

Ai sensi dell'articolo 14, commi 4 e 16, del D. Lgs. 36/2023, l'importo massimo delle prestazioni oggetto dell'Accordo Quadro (inteso come sommatoria dei singoli contratti attuativi nella durata dell'Accordo Quadro di 36 mesi) è stimato in complessivi **€ 743.904,00 oltre Iva**, mentre l'importo massimo spendibile presunto dell'Accordo Quadro di durata triennale, comprensivo di opzioni, è pari ad **€ 1.016.668,80**.

Si precisa che l'importo indicato rappresenta un tetto massimo di spesa, e che la Stazione appaltante non è obbligata a ordinare prestazioni fino alla concorrenza di detto importo.

Detti prezzi si intendono comprensivi di tutti gli oneri e le spese che derivano all'Appaltatore dall'osservanza di tutte le norme e le prescrizioni stabilite dal Disciplinare di gara, dal presente Capitolato e comprendono altresì le normali aliquote per spese generali ed utili dell'impresa.

Si evidenzia che i suddetti prezzi avranno validità per tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei contratti attuativi che ne derivano.

4. OGGETTO DELL'APPALTO

Contesto

Il presente Capitolato definisce le caratteristiche e i requisiti per la realizzazione, la gestione, l'assistenza tecnica e la manutenzione del Sistema Informativo Integrato per la gestione di tutte le entrate tributarie ed extratributarie di diversi Enti Locali affidate a Spezia Risorse S.p.A., nonché della formazione del personale e la conversione delle banche dati preesistenti relativamente agli applicativi oggetto del servizio.

Spezia Risorse S.p.A. agisce in qualità di concessionario per la gestione e riscossione delle entrate dei seguenti Enti che fanno parte della sua compagine sociale: La Spezia, Ameglia, Arcola, Aulla, Brugnato, Calice al Cornoviglio, Luni, Monterosso al Mare, Portovenere, Provincia della Spezia, Santo Stefano di Magra e Sarzana. Il presente Capitolato prevede in linea teorica l'ingresso nel corso dei prossimi 36 mesi, di altri Enti Locali della Provincia della Spezia e Province limitrofe. Ad ogni ingresso di nuovo Ente, la Stazione appaltante potrà stipulare un nuovo contratto attuativo di servizio. Attualmente la Stazione Appaltante eroga il servizio oggetto del presente appalto per n. 11 Enti soci.

Nel proseguo del presente capitolato, tutti i riferimenti alla Stazione appaltante si intenderanno riferiti a tutti gli organismi e le amministrazioni pubbliche sopra richiamati.

5. PROGETTO

La Stazione appaltante vuole procedere alla realizzazione di un sistema informativo integrato per la gestione di tutte le entrate affidate e per l'erogazione di servizi agli utenti, attraverso applicazioni e servizi condivisi, che favorisca l'interazione tra gli utenti e la Stazione appaltante. Costituisce oggetto dell'affidamento **il servizio in cloud di una soluzione integrata di informatizzazione dei procedimenti connessi alla gestione delle entrate affidate alla Stazione appaltante, relativi servizi di manutenzione e assistenza e dei servizi accessori di formazione e conversione**, secondo le modalità, i termini e quant'altro previsto nel presente capitolato tecnico, quale sua parte integrante e sostanziale:

1. Gestione di tutte le entrate (a titolo esemplificativo e non esaustivo: IMU, TARI, IMPOSTA DI SOGGIORNO, CUP...);
2. Gestione entrate da servizi educativi;
3. Gestione dei servizi cimiteriali e delle lampade votive;
4. Sistema Modulare per la gestione delle entrate extra tributarie;
5. Integrazione con PagoPA, IoApp, Spid, Cie, INAD, INIPEC, ANPR e SEND;
6. Gestione del protocollo e relativa conservazione digitale a norma;
7. Gestione di invio comunicazioni e atti tramite Email e PEC;
8. Archivio Documentale;

9. Servizi on line;
10. Attivazione presso il data center del Fornitore, parametrizzazione della piattaforma applicativa, nonché la migrazione dei sistemi attualmente utilizzati ai nuovi sistemi;
11. Manutenzione correttiva ed adeguamento alle variazioni normative, fiscali e previdenziali;
12. Help desk e servizi di assistenza;
13. Formazione del personale utente.

6. FINALITA'

L'obiettivo del progetto è l'utilizzo di una piattaforma applicativa dedicata alla rappresentazione ottimale dei processi organizzativi della Stazione appaltante, all'erogazione dei servizi integrati agli utenti in grado di evolvere nel tempo.

Il progetto comprende:

- La predisposizione di una piattaforma software completa ed integrata;
- La disponibilità degli opportuni servizi di supporto all'avviamento;
- La disponibilità di adeguati servizi di assistenza e manutenzione del software applicativo.

Per consentire una maggiore capacità di adeguamento alle innovazioni tecnologiche e permettere alla Stazione appaltante di concentrarsi sugli aspetti di carattere funzionale e di gestione dei processi, la Stazione appaltante ha orientato la propria scelta verso una gestione del proprio Sistema Informativo *in Cloud*, lasciando al Fornitore aggiudicatario gli oneri della gestione sistemistica e dell'aggiornamento delle procedure del sistema.

7. DESCRIZIONE DEL PROGETTO

La piattaforma software verrà utilizzata dalla Stazione appaltante, per la durata di **mesi 36 (trentasei)** a partire dalla data di attivazione del servizio presso la server farm del fornitore e dovrà altresì supportare la gestione e la tenuta a norma dei documenti informatici tipici, 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 in ottica di dematerializzazione, nonché ad assicurare la gestione completa ed integrata del documento informatico lungo tutto il proprio ciclo di vita (dalla creazione e ricezione alla predisposizione dei documenti finalizzata alla conservazione digitale a norma). In particolare, dovranno essere garantiti tutti i moduli o le funzionalità trasversali per la completa gestione delle entrate in ambiente digitale, ovvero:

1. Gestione di tutte le entrate (a titolo esemplificativo e non esaustivo: IMU, TARI, IMPOSTA DI SOGGIORNO, CUP);
2. Gestione entrate da servizi educativi;
3. Gestione dei servizi cimiteriali e delle lampade votive;
4. Sistema Modulare per la gestione delle entrate extra tributarie;
5. Integrazione con PagoPA, IoApp, Spid, Cie, INAD, INIPEC, ANPR e SEND;
6. Gestione del protocollo e relativa conservazione digitale a norma;
7. Gestione di invio comunicazioni e atti tramite Email e PEC;
8. Archivio Documentale;
9. Servizi on line.

L'aggiudicatario dovrà fornire la piattaforma in oggetto mediante soluzione *"in cloud"* in modalità *SaaS (Software as a Service)*.

Si richiede:

- che la piattaforma sia accessibile agli utenti da qualsiasi postazione PC dotata di connessione Internet e browser web;
- che i servizi della piattaforma siano accessibili dagli utilizzatori anche tramite dispositivi mobile, tablet e smartphone.

La piattaforma proposta dovrà essere *web nativa*, basata su un'architettura modulare scalabile e di tipo aperto, basata preferibilmente su protocolli di comunicazione standard, in linea con gli orientamenti e le linee guida promossi dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID). La piattaforma dovrà inoltre garantire le integrazioni applicative con altre soluzioni già presenti e fornite nell'ambito del presente progetto.

Si richiede inoltre che:

- Infrastruttura e Dati:
 - Tutti i servizi devono essere erogati tramite apparecchiature installate in Data Center fisicamente ubicati sul territorio nazionale e/o europeo.
 - I servizi SaaS offerti e il servizio di Conservazione Digitale a norma devono risultare conformi al vigente "Regolamento per i servizi Cloud per la PA" dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) ed essere regolarmente iscritti nel Catalogo dei servizi Cloud ACN con livello minimo di qualificazione

SaaS di livello 1 (QC1) con obbligo di mantenimento della stessa per tutta la durata dell'affidamento, pena la risoluzione del contratto.

- **Integrazione e Interoperabilità:**

Il software deve essere nativamente integrato con il nodo dei pagamenti pagoPA (generazione IUV, rendicontazione e riconciliazione automatica), predisposto per la Piattaforma Notifiche Digitali (SEND), integrato con App IO e conforme alle Linee Guida AgID per l'interoperabilità delle PA (PDND).

- **Accessibilità e Privacy:**

Le interfacce web destinate all'utenza/contribuente devono essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa vigente in materia. L'intero applicativo deve essere sviluppato secondo le logiche di Privacy by Design e Privacy by Default ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

- Sia garantita la manutenzione degli ambienti IT senza interruzione delle attività;
- La soluzione sia interoperabile con gli strumenti di produttività individuali presenti negli Enti, quali MS Word, Adobe PDF e che sia possibile l'esportazione dei dati in formato MS Excel e CSV.

Per ogni Ente gestito dovrà essere garantita:

- l'attività di migrazione dati da applicativi già presenti, al fine di realizzare una base dati unica e condivisa da tutti i moduli della piattaforma proposta, tale da garantire la condivisione delle informazioni e la coerenza dei flussi informativi;
- il piano e le attività di formazione e assistenza finalizzate alla fase di avvio all'uso della piattaforma;
- i servizi di gestione, assistenza tecnica e manutenzione delle procedure e dei dati in Cloud presso una server farm messa a disposizione dall'Aggiudicatario (i costi di gestione della server farm stessa si intendono ricompresi per tutto il periodo di durata del contratto).

Si precisa che il fornitore del servizio dovrà garantire il mantenimento delle prestazioni della server farm stessa (adeguamento tecnologico e normativo), per tutto il periodo di validità del contratto. L'impresa che presta il servizio dovrà pertanto rendere disponibile delle soluzioni tecnologiche e dei servizi che abbiano lo scopo di semplificare la gestione della Stazione appaltante e renderla snella ed innovativa. Il servizio di erogazione del software e dei relativi servizi dovrà rispettare in modo completo tutte le specifiche riportate nel presente capitolato sin dalla data di presentazione dell'offerta. In caso di richieste relative ad implementazioni o sviluppi extra normativi l'aggiudicatario si impegna a definire congiuntamente con la Stazione appaltante apposito documento progettuale ove recepire costi e tempi di realizzazione. In caso di violazione alle condizioni concordate valgono le norme stabilite alla voce "inadempienze e penali".

L'architettura del sistema deve garantire all'utente finale la piena autonomia nell'interazione con la base dati, mettendo a disposizione strumenti dedicati per l'esecuzione di interrogazioni (query) di ricerca avanzata,

personalizzabili sia per criteri parametrici che per filtri dinamici. I risultati di qualsiasi ricerca o estrazione dati devono poter essere esportati liberamente dall'utente nei principali formati standard di mercato, con supporto nativo almeno per le estensioni .csv e .xlsx (Microsoft Excel).

8. FASI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO E DURATA DELL'APPALTO

La fase di avviamento del sistema, comprensiva di tutti i servizi gestionali ed accessori previsti (migrazione, attivazione presso il data center del fornitore, formazione, etc) dovrà essere completata **entro 180 giorni** dalla data di stipula del contratto o dal diverso termine indicato nel contratto o nell'atto di aggiudicazione. Dovrà inoltre essere previsto il servizio di erogazione del software *in cloud*, comprensivo del servizio di manutenzione ed assistenza tecnica del software, per la durata di 36 mesi a partire dalla data di attivazione del servizio presso il data center del fornitore. Alla data odierna Spezia Risorse S.p.A. eroga servizi in qualità di concessionario, per il servizio in oggetto, a n. **11 (undici) Enti soci** di cui due inferiori a 3.000 abitanti, tre sino a 5.000 abitanti, uno sino a 10.000 abitanti, tre sino a 20.000 abitanti, uno sino a 30.000 abitanti e uno sino a 100.000 abitanti.

9. CORRISPETTIVI

Il corrispettivo contrattuale per l'intera durata di 36 mesi dell'Accordo Quadro riferito all'attivazione degli Enti è determinato dal **ribasso percentuale** offerto in sede di gara sull'**importo a base di gara pari a € 743.904,00 oltre I.V.A.** quest'ultimo così distinto:

A) **SERVIZI GESTIONALI** comprensivi di manutenzione correttiva ed adeguamento alle variazioni normative, fiscali e previdenziali; Help desk e servizi di assistenza.

1. Gestione di tutte le entrate (a titolo esemplificativo e non esaustivo: IMU, TARI, IMPOSTA DI SOGGIORNO, CUP);
2. Gestione entrate da servizi educativi;
3. Gestione dei servizi cimiteriali e delle lampade votive;
4. Sistema Modulare per la gestione delle entrate extra tributarie;
5. Integrazione con PagoPA, IoApp, Spid, Cie, INAD, INIPEC, ANPR e SEND;
6. Gestione del protocollo e relativa conservazione digitale a norma;
7. Gestione di invio comunicazioni e atti tramite Email e PEC;
8. Archivio Documentale;
9. Servizi on line.

TOTALE IMPORTO SERVIZI GESTIONALI € 708.480,00**B) SERVIZI ACCESSORI**

1. Attivazione presso il data center del Fornitore, parametrizzazione della piattaforma applicativa, nonché la migrazione dei sistemi attualmente utilizzati ai nuovi sistemi;
2. Formazione del personale utente.

TOTALE IMPORTO SERVIZI ACCESSORI € 35.424,00

La Stazione appaltante riconoscerà al Fornitore l'importo previsto dal seguente dettaglio ricalcolato sulla base del ribasso percentuale offerto in sede di gara, per ogni Ente attivato ed a fronte della relativa sottoscrizione del contratto. Ogni Ente da attivare sarà oggetto di apposito contratto attuativo in funzione delle esigenze e disponibilità del Committente.

Di seguito viene rappresentata una ipotesi di sviluppo.

fascia ente	numero enti	Importo mensile servizio in attuativo	A Importo servizio per 36 mesi in attuativo	B Importo servizi accessori in attuativo
Ente sino 3.000 ab.	2	670	48.240,00	2.412,00
Ente sino 5.000 ab.	3	830	89.640,00	4.482,00
Ente sino 10.000 ab.	1	1.100,00	39.600,00	1.980,00
Ente sino 20.000 ab.	3	1.350,00	145.800,00	7.290,00
Ente sino 30.000 ab.	1	1.700,00	61.200,00	3.060,00
Ente sino 50.000 ab.	0	2.000,00	0,00	0,00
Ente sino 100.000 ab.	1	9.000,00	324.000,00	16.200,00
Totale	11		708.480,00	35.424,00

Importo a base di gara A+B	€ 743.904,00
-----------------------------------	---------------------

Ai sensi dell'articolo 14, commi 4 e 16, del D. Lgs. 36/2023, l'importo posto a base di gara, ai fini della formulazione dell'offerta economica è pari ad **€ 743.904,00 oltre Iva**, comprensivo della manodopera, mentre

l'importo massimo spendibile presunto dell'Accordo Quadro di durata triennale, comprensivo di tutte le opzioni, è pari ad € 1.016.668,80.

L'importo a base di gara è comprensivo dei costi della manodopera stimati dalla Stazione Appaltante, pari ad € 410.145,96 per l'intera durata dell'appalto di 36 (trentasei) mesi e indicati separatamente ai sensi dell'art. 41, comma 14 del D. Lgs. 36/2023. L'operatore economico formula il ribasso secondo le modalità indicate nel disciplinare e indica separatamente i propri costi della manodopera ai sensi dell'art. 108, comma 9. Qualora tali costi risultino inferiori a quelli stimati dalla Stazione Appaltante, la relativa giustificazione sarà valutata in sede di verifica di anomalia, fermo il rispetto dei minimi salariali inderogabili.

Trattandosi di Accordo Quadro il ribasso offerto dal concorrente aggiudicatario, quale ribasso percentuale unico sull'importo complessivo a base di gara, non incide sul valore del contratto da stipulare che resterà invariato, atteso che l'importo di euro 1.016.668,80 , oltre IVA a norma di legge, rappresenta "l'importo massimo spendibile" comprensivo di opzioni nel periodo di durata di 36 mesi, da parte della Stazione appaltante, attraverso i successivi contratti attuativi, che invero saranno remunerati con l'applicazione del ribasso percentuale offerto dall'impresa in sede di gara.

10. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Tutto il software oggetto della presente gara dovrà essere attivato presso la Server Farm e messo a disposizione dal Fornitore **entro 180 gg dalla data di stipula del contratto**. Per le prestazioni contrattuali dovute, l'aggiudicatario si obbliga ad avvalersi esclusivamente di personale altamente specializzato. In particolare, visto l'importante impegno che la stazione appaltante sarà chiamata a svolgere sul territorio, si richiede che l'aggiudicatario abbia, alla firma del contratto, una unità operativa (diretta od indiretta) presente sul territorio (non oltre 150 km dalla sede della stazione appaltante) al fine di consentire in tempi congrui ed idonei alle necessità della stazione appaltante eventuali interventi on site, effettuare incontri, analisi o approfondimenti operativi in presenza. Il soggetto aggiudicatario riconosce alla Stazione appaltante la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni dovute che fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione dell'appalto. L'esercizio da parte della Stazione appaltante di tale facoltà, nonché l'eventuale sostituzione di unità di personale, non comportano alcun onere per la Stazione appaltante medesima. L'avviamento di ciascun settore oggetto del servizio dovrà essere fornito a cura e a spese del soggetto aggiudicatario, secondo il piano di lavoro concordato con la Stazione Appaltante durante la fase iniziale di avviamento del progetto, completo della relativa documentazione.

11. REQUISITI

Requisiti generali di sistema (requisiti minimi obbligatori)

Il progetto proposto deve rispettare i seguenti requisiti:

Il sistema proposto deve essere web nativo, vale a dire che non deve richiedere l'installazione di client proprietari (anche se integrati nel browser) per veicolare le applicazioni o di scaricare dinamicamente sul browser parti significative dell'applicazione se non quelle limitate alla sola presentazione (Active X, Applet Java o similari). Inoltre il gestionale non deve essere utilizzato per accedere direttamente alle banche dati senza l'interazione dell'application server.

Tutte le applicazioni devono essere utilizzate da più stazioni di lavoro mediante un semplice browser, indipendentemente dalla loro collocazione fisica sulla rete; la compatibilità deve essere garantita con i browser maggiormente utilizzati (es. Firefox, Chrome etc.).

Impiego di banda e connettività contenuta: ogni client che accede al sistema deve richiedere un'occupazione di banda contenuta.

Le applicazioni devono possedere un'interfaccia grafica intuitiva ed interattiva. Il sistema deve prevedere l'impiego di oggetti grafici, tasti funzione e l'impiego del mouse, oltre ad una opportuna messaggistica sostenuta da un help in linea. Tale 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. Le applicazioni devono possedere strumenti per la generazione di stampe e la realizzazione di interrogazioni basate su architettura 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, excel).

Aderenza ai criteri di alta accessibilità. Le componenti di servizio proposte agli utenti devono essere in linea con la normativa vigente sull'accessibilità.

Interazione con ambienti esterni. Al fine di garantire una migliore interazione con altre piattaforme informatiche e con gli sviluppi e le evoluzioni applicative future devono essere garantite modalità di interazione via XML e Web Services.

Gestione della sicurezza. Per quanto riguarda il controllo degli accessi e delle transazioni ai servizi on line, particolare attenzione deve essere rivolta al sistema di gestione della sicurezza, ottenuto attraverso sia strumenti di autenticazione consolidati, sia modalità di accesso (via SPID, CIE, etc.); deve inoltre essere prevista la centralizzazione dell'autenticazione e la gestione del *Single- Sign -On* fra le diverse componenti applicative.

Database. Il sistema proposto deve supportare i più diffusi database di mercato, con la possibilità da parte della Stazione appaltante di accedere agli archivi o tramite gli strumenti di *system administration* specifici delle applicazioni proposte o tramite quelli eventualmente resi disponibili dal database adottato.

Univocità del dato. Il sistema proposto deve prevedere la non ridondanza del dato, pertanto dovrà essere prevista un'unica banca dati per la gestione di tutte le informazioni. La gestione dei dati all'interno del database dovrà essere univoca per tutte le applicazioni oggetto del presente capitolato.

Flessibilità. La struttura dell'applicativo deve essere flessibile e consentire un'ampia scelta di personalizzazioni per far fronte alle differenti necessità organizzative. Deve essere utilizzata una gestione tabellare di tutte le informazioni e parametri per consentire interventi da parte dell'operatore in modo immediato, consentendo di modificare i criteri di gestione a seguito di nuove esigenze.

Aderenza alle linee guida dell'e-government sull'autenticazione. La struttura dell'applicativo deve garantire, nel corso dell'intera durata contrattuale, l'adesione alle disposizioni in materia di autenticazione sicura al sistema stabilite dalla normativa vigente.

Disponibilità di servizi di interazione con utenti. Nell'ambito della soluzione applicativa devono essere erogati tramite il Portale della stazione appaltante i servizi di informativa e di interazione con gli utenti di carattere pubblico e mediante accesso autenticato.

Integrazione tra moduli. E' requisito obbligatorio la centralizzazione dell'anagrafica delle persone fisiche e giuridiche per ottenere l'insieme informativo (tributi, servizi alla persona, etc.) correlato ad una singola anagrafica.

Compatibilità con la Firma Elettronica e rispondenza con le altre disposizioni previste dal CAD, nonché con le più recenti disposizioni in ambito di gestione dei documenti elettronici, PEC, etc. Si ritiene requisito fondamentale la compatibilità con sistemi di firma elettronica, nonché delle altre componenti di autenticazione (accesso alle procedure), di firma della documentazione, di interazione con gli utenti.

Il software deve essere conforme alla normativa vigente.

12.FUNZIONALITÀ DEI MODULI APPLICATIVI OGGETTO DEL SERVIZIO

Gestione dei tributi e riscossioni.

La procedura deve consentire la gestione di tutte le fasi inerenti le seguenti entrate tributarie ed extra tributarie indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo: IMU, TARI, Imposta di soggiorno, Canone Unico Patrimoniale, Entrate da servizi educativi, Concessioni Cimiteriali, Lampade votive attraverso la gestione integrata dell'intero ciclo gestionale dell'entrata. Per tutte le informazioni deve essere garantita la gestione storica con evidenza della variazione intervenuta, nonché della data di variazione e fonte di aggiornamento. Le informazioni dovranno essere integrate, o se ne dovrà consentire l'incrocio, con informazioni provenienti da altre banche dati disponibili alla Stazione appaltante, quali l'anagrafe dei residenti, o provenienti da fonti esterne quali catasto, conservatoria, anagrafe tributaria, utenze ecc.. Le attività di controllo ed incrocio di tutte le informazioni disponibili saranno finalizzate alla costituzione di una sempre più completa Anagrafe Tributaria. Il gestionale dovrà portare in evidenza eventuali anomalie ed incongruenze, permettendone la correzione; il completamento delle informazioni mancanti relative alle unità immobiliari, ai proprietari o conduttori e alle unità produttive; la produzione di stampe e comunicazioni ai contribuenti. La procedura dovrà consentire l'emissione di documenti, la stampa e la trasmissione, la gestione delle riscossioni, il controllo delle partite sino all'emissione e gestione di atti di accertamento e riscossione coattiva.

Gestione entrate diverse con configuratore

Il software dovrà includere una piattaforma ad elevata configurabilità e modularità che, grazie a un'architettura parametrica dinamica, consenta alla Stazione appaltante di creare, gestire e modellare autonomamente da zero nuove tipologie di entrate e tributi minori. Questa impostazione permette di configurare in totale flessibilità basi imponibili, algoritmi di calcolo, scadenze e modelli di riscossione in base ai diversi regolamenti e processi specifici della Stazione appaltante, garantendo la piena capacità di amministrare qualsiasi entrata extra senza mai richiedere sviluppi aggiuntivi o interventi sul codice sorgente.

Gestione dei servizi alla persona

L'applicazione software deve gestire tutte le fasi del ciclo dei servizi alla persona tra cui l'iscrizione online, graduatoria di ammissione al servizio, bollettazione/fatturazione dei servizi Socio Educativi in base al regolamento tariffario.

Gestione dei cimiteri e delle lampade votive

La procedura deve agevolare il personale nell'espletamento di tutte le attività operative e amministrative finalizzate alla gestione dei contratti cimiteriali con una completa gestione dei contratti e dei concessionari e delle lampade votive. Il sistema deve essere in grado di storicizzare le informazioni e rendere disponibili semplici strumenti di interrogazione dell'archivio.

Gestione del protocollo e relativa conservazione digitale a norma.

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- Gestione delle anagrafiche dei corrispondenti dedicata alla sola funzione del protocollo con possibilità di attingere dall'anagrafica tributi;
- Gestione dei protocolli in arrivo ed entrata;
- Gestione dei documenti fisici integrato alla documentale con digitalizzazione ed associazione diretta al corrispondente;
- Gestione della Posta Elettronica Certificata in arrivo ed in partenza con sistema di interscambio con casella PEC e protocollazione diretta;
- Consultazione PEC;
- Associazione automatica notifiche PEC inviate;
- Gestione della Posta non Certificata in arrivo con sistema di interscambio con caselle di posta elettronica e protocollazione diretta;
- Gestione di filtri di ricerca avanzati per interrogazioni dettagliate;
- Funzioni di statistiche del protocollo;
- Esportazioni dati in formato pdf, excel;
- Gestione del WORKFLOW applicativo protocollo;
- Conservazione digitale a norma;

Integrazione con PagoPA, IoApp, Spid e Cie INAD, INIPEC, PDND e SEND

Il sistema dovrà essere completamente integrato con il sistema di pagamento PagoPA sia per la riscossione delle entrate direttamente gestite dal gestionale offerto che per entrate inserite puntualmente dagli operatori su servizi che possono essere gestiti esternamente dal gestionale stesso, come può essere una vendita di biglietti per conto dell'Ente o di altre attività non gestite direttamente internamente sul gestionale offerto, su conti correnti. L'applicazione dovrà predisporre di un sistema per l'abbinamento automatizzato dei pagamenti avvenuti tramite PagoPA, del loro allineamento sul nodo centrale dei pagamenti, chiudendo avvisi di pagamento non più pagabili e creando in tempo reale avvisi per eventuali piani di rateizzo concessi ai contribuenti. Questo servizio in real-time consente all'operatore di stampare immediatamente il piano di rateizzo e di consegnarlo contestualmente all'utente che non dovrà tornare allo sportello o riceverlo tramite email a posteriori. Dovrà avere piena rispondenza agli obblighi normativi vigenti e fornire un'affidabilità del servizio.

Il sistema dovrà gestire e garantire all'utenza un servizio di consultazione, gestione e pagamento delle pratiche e tributi tramite un'area online pubblica ma riservata all'accesso esclusivamente con Spid o Cie.

Nell'area riservata online all'utente, munito della propria identità digitale per l'accesso, dovrà essere data la possibilità di gestire i pagamenti messi a disposizione da PagoPA, verificare i suoi dati anagrafici, di residenza e di contatto; potrà consultare la sua situazione dei pagamenti per i tributi ordinari, sanzioni, accertamenti ed ingiunzioni e poter usufruire di servizi dedicati quali le iscrizioni scolastiche, dell'imposta di soggiorno o dei servizi cimiteriali o delle lampade votive.

Il sistema dovrà essere predisposto anche per l'integrazione della IoApp per eventuali notifiche di nuovi avvisi di pagamento emessi a carico dell'utente o altri messaggi importanti a lui indirizzati.

Il sistema dovrà prevedere l'invio di comunicazioni ed atti tramite mail e pec.

Il sistema dovrà interfacciarsi nativamente con gli indici nazionali **INAD** (per i cittadini) e **INIPEC** (per professionisti e imprese) per il reperimento automatico dei domicili digitali.

La piattaforma dovrà prevedere un'integrazione con PDND che consenta la consultazione degli e-service messi a disposizione dalla banca dati ANPR e dovrà permettere la verifica in tempo reale dei dati dei contribuenti (residenza, composizione del nucleo familiare e variazioni anagrafiche).

La piattaforma dovrà prevedere un'integrazione con SEND, relativamente alla notifica degli atti prodotti.

13. CARATTERISTICHE DI INFRASTRUTTURA DELLA SERVER FARM

Il Fornitore Aggiudicatario deve garantire che la gestione del servizio sia erogato presso una Server Farm di proprietà o di terze parti, sotto la esclusiva responsabilità del Fornitore Aggiudicatario, in grado di garantire la continuità dei servizi erogati agli utenti. 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.

Specificatamente alle componenti rese disponibili per l'erogazione del servizio oggetto della presente gara, dovranno essere rispettate almeno le seguenti caratteristiche:

- Piattaforma cluster scalabile;
- Sicurezza del dato/documento.

Dati e documenti non devono essere memorizzati in aree pubbliche ma spediti in streaming sulla base dei privilegi applicativi definiti per ciascun utente.

Nell'offerta tecnica dovrà essere fornita una dettagliata descrizione della Server Farm, della sua localizzazione geografica e delle componenti infrastrutturali di cui esso dispone e 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 alla Stazione appaltante il mantenimento della copia integrale degli archivi gestiti con le disposizioni di cui al punto precedente. Il Fornitore Aggiudicatario si farà carico di tutte le attività di manutenzione degli aggiornamenti del software applicativo che costituisce il sistema oggetto del presente Capitolato. Il sistema deve essere disponibile 24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana (H24/7) garantendo una soglia di uptime uguale o superiore al 99,5% su base mensile. Dal calcolo del tempo di indisponibilità sono escluse esclusivamente le attività di manutenzione ordinaria e di aggiornamento, a condizione che le stesse siano programmate in orari a basso impatto operativo (tre le ore 22:00 e le ore 6:00 dei giorni feriali, oppure nei giorni festivi) e comunicate formalmente alla Stazione Appaltante con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi. Eventuali interventi di manutenzione che superino la finestra temporale autorizzata o che vengano eseguiti senza il prescritto preavviso verranno computati a tutti gli effetti come ore di disservizio (downtime).

Al termine del contratto tra l'Aggiudicatario e la Stazione appaltante, l'Aggiudicatario si impegna a fornire, senza oneri aggiuntivi, copia aggiornata di tutti gli archivi facenti parte la banca dati almeno in formato CSV, affinché la Stazione appaltante possa trasferire tali informazioni e utilizzarle con un altro sistema.

14.SERVIZI DI CONVERSIONE, FORMAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE

L'aggiudicataria si impegna a prestare un servizio di recupero e conversione delle banche dati esistenti, di formazione, supporto all'avviamento, assistenza tecnica e manutenzione ordinaria per la durata di almeno 36 mesi a partire dalla data di attivazione dei servizi presso il data center del fornitore. Le modalità di erogazione dei servizi sono quelle esplicitate dall'impresa in sede di offerta tecnica. L'impresa aggiudicataria dovrà correggere tempestivamente e integralmente a proprie spese tutte le anomalie, errori e malfunzionamenti che dovessero verificarsi all'applicativo ed eventualmente ripristinare le funzionalità

secondo le tempistiche previste nell'offerta tecnica. Il servizio di assistenza tecnica e manutenzione dovrà essere svolto da personale adeguatamente specializzato.

Recupero e conversione banche dati

Dovrà essere previsto il recupero completo delle banche dati elettroniche relative ai vecchi applicativi utilizzati entro 180 giorni dalla stipula del contratto.

Verifica di conformità

Le operazioni di verifica di conformità sono effettuate ai sensi e per gli effetti dell'art. 116 del D.Lgs. 36/2023 e dell'allegato II.14 del D. Lgs. 36/2023 e sono volte ad accertare che le prestazioni contrattuali fornite dall'Impresa Aggiudicataria siano eseguite a regola d'arte, in totale aderenza alle specifiche tecniche, alle modalità e ai requisiti minimi obbligatori stabiliti nel presente Capitolato, nonché a quanto offerto dall'Appaltatore in sede di gara.

La verifica di conformità è intesa anche a verificare l'esito positivo della migrazione dei dati indicata al precedente punto. La verifica parziale è effettuata alla presenza di incaricati della ditta aggiudicataria, che debbono controfirmare il relativo processo verbale, non oltre trenta giorni dalla comunicazione della data della messa in funzione di ciascuna area applicativa. La verifica di conformità finale deve riguardare la totalità dei programmi e delle informazioni migrate oggetto della gara. Quando i programmi installati o le informazioni migrate non superano le prescritte prove funzionali e diagnostiche, le operazioni di verifica sono ripetute alle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico della ditta aggiudicataria, entro trenta giorni.

Formazione

La formazione avverrà sulla base della proposta formulata in sede di gara dall'impresa aggiudicataria e relativa alla descrizione della metodologia adottata. I corsi di formazione sono destinati al personale della Stazione appaltante (attualmente circa n. 60 addetti) e dovranno essere volti a trasferire il know-how agli stessi. I corsi saranno di tipo teorico – pratico, diversificati sulla base dei ruoli e delle funzioni svolte dalle figure interessate e dovranno svolgersi presso Spezia Risorse S.p.A. rispettando la tempistica relativa all'esecuzione del progetto. Qualsiasi intervento relativo a quanto sopra esposto si ritiene comprensivo di diritto di chiamata, trasferta, etc.

Assistenza e manutenzione

Per tutti i moduli oggetto del servizio sono assicurate la manutenzione e l'assistenza. Le prestazioni di assistenza e di manutenzione dovranno garantire:

- la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, qualora cioè non siano richiesti progetti specifici e consistenti di migrazione;

- la ripresa e la revisione dei programmi appartenenti a macrofunzioni già realizzate, collaudate e poste in esercizio, nel caso di modifiche alla normativa. In particolare dovrà essere garantito durante tutta la durata dell'appalto un servizio di Help desk idoneo alla gestione delle richieste, garantendone la corretta presa in carico, classificazione per priorità e risoluzione. Per la risoluzione di problematiche relative sia all'utilizzo dei software che di carattere sistemistico ma comunque sempre relative alle applicazioni installate, che dovrà coprire le fasce orarie 8,00-13,30 e 14,30-16,30 da lunedì a venerdì, con gestione dei malfunzionamenti, distinti in malfunzionamenti bloccanti e malfunzionamenti non bloccanti. Sono qualificati come malfunzionamenti bloccanti quelli che determinano l'indisponibilità totale o parziale della piattaforma, ovvero di una o più funzionalità essenziali, tali da impedire lo svolgimento delle attività operative della Stazione Appaltante e per i quali non sia disponibile una soluzione alternativa idonea a consentire la prosecuzione dell'attività. Sono qualificati come malfunzionamenti non bloccanti tutti gli altri malfunzionamenti che, pur costituendo un'anomalia rispetto al corretto funzionamento della piattaforma, non impediscono lo svolgimento delle attività operative della Stazione Appaltante, anche avvalendosi di eventuali soluzioni alternative, ovvero riguardano funzionalità accessorie o non essenziali. La classificazione del malfunzionamento come bloccante o non bloccante è effettuata dal Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.) anche sulla base degli elementi forniti dall'Impresa Aggiudicataria in sede di apertura della richiesta; in caso di contestazione prevale la valutazione del D.E.C. Per il controllo della tempistica di intervento di cui sopra, l'Impresa Aggiudicataria dovrà dotarsi di apposito software di controllo che restituisca i dati di apertura e chiusura pratica, con evidenza della classificazione (bloccante/non bloccante) attribuita a ciascuna richiesta.

Qualora la Stazione Appaltante ritenesse necessario, nell'ambito dei servizi di "assistenza e manutenzione" previsti all'interno del presente paragrafo, effettuare incontri on-site e non in modalità remota, quest'ultimi saranno a carico della Ditta Aggiudicataria e da eseguirsi nei termini previsti dagli indicatori SLA di cui all'art. 20 del presente Capitolato.

15. REVISIONE DEI PREZZI

Prima della stipula del contratto il RUP e l'appaltatore danno concordemente atto, con verbale da entrambi sottoscritto, del permanere delle condizioni che consentono l'immediata esecuzione del servizio, anche con riferimento al corrispettivo offerto dall'appaltatore.

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati automaticamente, nella misura dell'ottanta per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire. Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi si utilizzano gli indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie.

Al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva indicate nel precedente capoverso, si applica la revisione dei prezzi anche ai contratti di subappalto e ai subcontratti comunicati alla stazione appaltante.

16.SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

È ammesso il subappalto secondo le disposizioni dell'art. 119 del D. Lgs. n. 36/2023 s.m.i.

E' fatto divieto alla ditta appaltatrice, sotto pena di risoluzione immediata del contratto, con perdita della cauzione nonché del risarcimento di tutte le maggiori spese e danni che derivassero in conseguenza a Spezia Risorse S.p.A. per la risoluzione anticipata di quest'ultimo, di cedere direttamente o indirettamente i servizi oggetto dell'appalto.

Ogni atto di cessione del contratto sarà comunque nullo di pieno diritto.

17.ASSICURAZIONI

L'Impresa aggiudicataria assume ogni responsabilità che derivi ai sensi di legge dall'espletamento del servizio appaltato. La Stazione appaltante è esonerata da ogni responsabilità per qualunque danno, infortunio o altro evento pregiudizievole occorso a terzi comunque derivante dall'esecuzione del servizio: l'Impresa aggiudicataria è obbligata a tenere indenne la Stazione appaltante da ogni relativa richiesta e azione che possa essere proposta nei confronti della stessa per tali accadimenti.

Ai fini della stipula dell'Accordo quadro e dei contratti attuativi, l'aggiudicatario è tenuto a sottoscrivere, prima dell'inizio del servizio, le seguenti Polizze, sottoscritte con primaria società di Assicurazione e riferite anche all'attività di eventuali ditte subappaltatrici:

- a) **Polizza assicurativa R.C.O.** – Responsabilità civile per danni diretti e materiali verso i prestatori d'opera con massimale minimo unico di **€ 2.000.000,00** (duemilioni/00) per sinistro.
- b) **Polizza assicurativa R.C.T.** – **Responsabilità civile per danni diretti e materiali verso terzi e/o cose di terzi in conseguenza ad eventi accidentali causati dal Fornitore o da persone di cui il Fornitore è tenuto a rispondere riferita specificamente allo svolgimento di tutte le prestazioni contrattuali** nella quale venga indicato che la Stazione appaltante ed i suoi prestatori di lavoro, sono considerati "terzi" a tutti gli effetti ed in cui sia prevista la rinuncia al diritto di surroga, di cui all'Art. 1916 C.C. e conseguente rivalsa nei suoi confronti da parte dell'assicuratore. L'Assicurazione, dovrà essere prestata sino alla concorrenza del massimale minimo unico non inferiore a **€ 1.000.000,00** (unmilione/00) per evento/anno.
- c) **Polizza Cyber – responsabilità civile per danni derivanti da attacchi informatici, violazione dei dati (data breach) e blocchi dei sistemi operativi** La polizza deve essere idonea a coprire, almeno le seguenti tipologie di rischio: violazione, diffusione, distruzione, deterioramento dei dati personali e/o informazioni riservate; incidenti di sicurezza informatica che comportino compromissione della riservatezza, integrità e/o disponibilità dei sistemi e dei dati gestiti per conto della Stazione Appaltante; violazioni dei dati personali (data breach) ai sensi della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, ivi incluse le fattispecie rientranti nell'obbligo di notifica all'Autorità di controllo e/o di comunicazione agli interessati, secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679; costi di gestione e risposta all'incidente, ivi compresi, a titolo esemplificativo: attività di

incident response, digital forensics, analisi tecnica dell'evento; ripristino dei sistemi, delle basi dati e delle configurazioni applicative; comunicazioni obbligatorie verso Autorità, soggetti interessati e altri destinatari previsti dalla normativa; responsabilità civile verso la Stazione Appaltante, Spezia Risorse S.p.A. e terzi per danni patrimoniali conseguenti a: perdita, indisponibilità o alterazione di dati; interruzioni o disservizi del servizio cloud che impattino sulla capacità dell'Amministrazione di svolgere le proprie funzioni istituzionali; violazioni di obblighi di sicurezza dei dati e dei sistemi derivanti dalla normativa applicabile o dal contratto; eventuali sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dalle Autorità competenti, nei limiti in cui la legge nazionale ne consenta l'assicurabilità. Il massimale minimo della polizza Cyber Risk dovrà essere non inferiore a € 1.000.000,00 minimo annuo. Tale massimale dovrà essere esclusivamente dedicato alle attività svolte per Spezia Risorse S.p.A., non condiviso con massimali prestati dall'aggiudicatario per attività verso altri committenti.

Copia delle polizze e delle eventuali appendici, unitamente alla quietanza di avvenuto pagamento del premio, dovranno essere consegnate dall'aggiudicataria prima della stipula del contratto, e comunque prima dell'inizio delle prestazioni, restando comunque stabilito che la stipulazione e produzione della polizza non potrà in ogni caso esonerare l'aggiudicataria da alcuna responsabilità che le possa derivare da disposizioni di legge o da previsioni del presente capitolato e che non risulti garantita dai contratti assicurativi sottoscritti.

18. CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia dell'esatta osservanza degli obblighi contrattuali, la ditta aggiudicataria è tenuta, prima della sottoscrizione del contratto, a costituire la "garanzia definitiva", secondo le misure e le modalità previste dall'art. 117 del D. Lgs. 36/2023 smi.

Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste all'art. 106, comma 8, del D. Lgs. 36/2023 smi.

La garanzia fideiussoria deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, secondo comma, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta della stazione appaltante.

In caso di partecipazione in raggruppamenti temporanei o nelle altre forme di partecipazione associate riconducibili agli operatori economici di cui all'art. 65, comma 2, lett. e), f) e g), D.Lgs. 36/2023, si applica la disciplina prevista dal Codice per tali soggetti.

La garanzia definitiva sarà progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento, ai sensi dell'art. 117, comma 8, del D. Lgs. n. 36/2023 smi.

L'Aggiudicataria è comunque obbligata a reintegrare la cauzione nel caso in cui l'Amministrazione abbia dovuto avvalersene in tutto o in parte durante l'esecuzione del contratto.

Per quanto non espressamente disciplinato nel presente paragrafo, si applicano le disposizioni del D.Lgs. 36/2023 in materia di **garanzie fideiussorie** (art. 106) e di **garanzia definitiva** (art. 117).

19. FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTI

Il pagamento delle prestazioni sarà effettuato separatamente per ciascun Contratto Attuativo stipulato.

L'importo unitario del contratto attuativo verrà corrisposto in rate semestrali posticipate e determinato sulla base delle prestazioni rese nel periodo di riferimento.

Il pagamento dei corrispettivi avverrà previa verifica da parte del Direttore dell'esecuzione della corretta esecuzione delle prestazioni effettuate secondo quanto previsto dal presente Capitolato e dietro emissione di regolare fattura quietanzata da parte dell'Appaltatore.

I pagamenti delle fatture saranno effettuati nei termini di legge dalla data di ricevimento della fattura.

Sull'importo netto progressivo delle prestazioni l'impresa contraente dovrà operare in fattura una ritenuta dello 0,50 per cento ai sensi dell'art. 11, comma 6 del D. Lgs. 36/2023 di cui dovrà dare evidenza nella fattura stessa; le ritenute saranno svincolate al termine del periodo contrattuale, dopo l'approvazione da parte di Spezia Risorse S.p.A. del certificato di verifica di conformità emesso ai sensi dell'art. 116 del D. Lgs. 36/2023, previo rilascio del DURC regolare.

Successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità Spezia Risorse S.p.A. procederà al pagamento delle prestazioni eseguite ed allo svincolo della cauzione prestata dall'impresa contraente a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni oggetto dell'appalto.

Le fatture dovranno inoltre riportare pena l'irricevibilità di quest'ultime da parte della Stazione appaltante, il codice CIG derivato, comunicato dalla Stazione appaltante, che identificherà lo specifico contratto attuativo.

In attuazione di quanto prescritto dall'art.3 della legge n.136/2010, le Parti convengono che il pagamento delle fatture avverrà su un conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, mediante bonifico bancario.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 17 ter del D.P.R. n. 633/1972, quale modificato dal D.L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito con modificazioni dalla L. 21 giugno 2017, n. 96, le fatture emesse nei confronti di Spezia Risorse Spa dovranno essere assoggettate alla disciplina del c.d. "split payment" e dovranno, pertanto, recare la dicitura "scissione dei pagamenti" o "split payment", fatto salvo il caso in cui trovino applicazione altri regimi speciali di esenzione o di inversione contabile previsti dalla legge.

20. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

L'Impresa Aggiudicataria è tenuta a garantire i seguenti livelli di servizio (Service Level Agreement – SLA) durante l'intera esecuzione del contratto. I livelli di servizio rappresentano gli standard qualitativi e quantitativi minimi delle prestazioni richieste nell'erogazione dei servizi oggetto del presente appalto, nonché i parametri di misurazione e monitoraggio delle stesse, al fine di garantire un livello di qualità e affidabilità delle prestazioni oggetto del presente Capitolato.

Gli SLA costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto e rappresentano elementi vincolanti ai fini della verifica della corretta esecuzione delle prestazioni e dell'eventuale applicazione di penali nel caso di mancato rispetto dei livelli di servizio.

ID SLA	SERVIZIO DI RIFERIMENTO	PRESTAZIONE	MODALITA' DI MISURAZIONE
DISP_1	Servizio di erogazione della piattaforma SaaS	Disponibilità della piattaforma	La percentuale di disponibilità della piattaforma in SaaS, misurata su base mensile, non può scendere sotto il 99,5%.
MAN_1	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione	Tempo massimo di ripresa in carico richiesta di assistenza	Il tempo massimo che può trascorrere tra una chiamata di assistenza per un malfunzionamento della piattaforma e la presa in carico della stessa non può superare le 2 ore solari.
MAN_2	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione	Tempo massimo di intervento per risolvere malfunzionamento bloccante	Il tempo massimo che può trascorrere tra l'apertura di una chiamata di assistenza per la risoluzione di un guasto bloccante della piattaforma e l'intervento per la risoluzione dello stesso non può superare le 4 ore solari.
MAN_3	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione	Tempo massimo di intervento per risolvere malfunzionamento non bloccante	Il tempo massimo che può trascorrere tra l'apertura di una chiamata di assistenza per la risoluzione di un guasto non bloccante

			della piattaforma e l'intervento per la risoluzione dello stesso non può superare 2 giorni lavorativi
MANEVO_1	Servizio di supporto specialistico per manutenzione evolutiva	Produzione della stima dell'intervento	In caso di richiesta di un intervento di manutenzione evolutiva, l'Impresa Aggiudicataria è tenuta a fornire una stima delle tempistiche del suddetto intervento entro 10 giorni lavorativi.
PHI_1	Servizio di presa in carico	Rispetto del tempo offerto per l'erogazione del servizio	L'impresa aggiudicataria è tenuta a rispettare il tempo offerto per l'erogazione del servizio presentato in sede di Offerta tecnica.
SOST_1	Personale Impresa Aggiudicataria	Sostituzione del personale	In caso di richiesta di sostituzione del personale da parte della Stazione Appaltante, l'Impresa Aggiudicataria è tenuta ad effettuare la sostituzione entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di sostituzione.

21.PENALI

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio (SLA) stabiliti, all'impresa Aggiudicataria saranno applicate le seguenti penali.

Le penali sono finalizzate a garantire il corretto e puntuale adempimento delle obbligazioni contrattuali e sono determinate in misura proporzionata alla gravità dell'inadempimento.

ID PENALE	SERVIZIO DI RIFERIMENTO	PRESTAZIONE	PENALE
PDISP_1	Servizio di erogazione della piattaforma SaaS	Disponibilità della piattaforma	Se, su base mensile, la percentuale di disponibilità della piattaforma scende al di sotto del 99,5%, verrà applicata una penale calcolata, per ciascun punto percentuale o frazione di punto percentuale di riduzione della disponibilità rispetto alla soglia del 99,5%, in misura giornaliera pari all'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale del singolo contratto attuativo, per ogni giorno di disservizio (downtime) eccedente i limiti di disponibilità concordati.
PMAN_1	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione	Tempo massimo di ripresa in carico richiesta di assistenza	Se il tempo che trascorre tra una chiamata di assistenza per un malfunzionamento della piattaforma e la presa in carico della stessa supera le 2 ore solari, verrà applicata una penale in misura giornaliera pari all'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale del singolo contratto attuativo, rapportata pro-quota alle ore di ritardo (calcolando 1/24 del valore giornaliero per ogni ora o frazione di ora di ritardo).
PMAN_2	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione	Tempo massimo di intervento per risolvere malfunzionamento bloccante	Se il tempo che trascorre tra l'apertura di una chiamata di assistenza per la risoluzione di un malfunzionamento

			bloccante della piattaforma e l'avvio dell'intervento di risoluzione supera le 4 ore solari, verrà applicata una penale in misura giornaliera pari all'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale del singolo contratto attuativo, rapportata pro-quota alle ore di ritardo (calcolando 1/24 del valore giornaliero per ogni ora o frazione di ora di ritardo).
PMAN_3	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione	Tempo massimo di intervento per risolvere malfunzionamento non bloccante	Se il tempo che trascorre tra l'apertura di una chiamata di assistenza per la risoluzione di un malfunzionamento non bloccante della piattaforma e l'avvio dell'intervento di risoluzione supera 2 giorni lavorativi, verrà applicata una penale in misura giornaliera pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale del singolo contratto attuativo, per ogni giorno lavorativo o frazione di giorno lavorativo di ritardo oltre i 2 giorni previsti.
PMANEVO_1	Servizio di supporto specialistico per manutenzione evolutiva	Produzione di stima dell'intervento	Se, in caso di richiesta di un intervento di manutenzione evolutiva, l'Impresa Aggiudicataria non fornisce una stima relativa alle tempistiche del suddetto intervento entro 10 giorni lavorativi, verrà applicata una penale pari allo 0,5 per mille per ogni Giorno lavorativo di ritardo.
PPHI_1	Servizio di presa in carico	Rispetto del tempo offerto per l'erogazione del servizio	Se l'Impresa aggiudicataria non rispetta il tempo offerto per l'erogazione del servizio indicato nell'Offerta

			tecnica, verrà applicata una penale in misura giornaliera pari all'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale del singolo contratto attuativo, per ogni giorno lavorativo o frazione di giorno lavorativo di ritardo.
PSOST_1	Personale dell'Impresa Aggiudicataria	Sostituzione del personale	Se, in caso di richiesta di sostituzione del personale da parte della Stazione Appaltante, l'Impresa Aggiudicataria non effettua la sostituzione entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, verrà applicata una penale in misura giornaliera pari all'0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale del singolo contratto attuativo, per ogni giorno lavorativo o frazione di giorno lavorativo di ritardo oltre il termine di 10 giorni.

Le penali applicate, ai sensi dell'art. 126, comma 1 del Codice non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento dell'ammontare netto contrattuale del singolo contratto attuativo.

Nel caso in cui l'applicazione delle penali superasse il 10 per cento la Stazione Appaltante è legittimata ad agire per la risoluzione contrattuale.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al presente articolo saranno contestati per iscritto da Spezia Risorse S.p.A. all'esecutore; l'esecutore dovrà comunicare in ogni caso per iscritto le proprie deduzioni/giustificazioni a Spezia Risorse S.p.A. nel termine massimo di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di ricezione della contestazione. Qualora le giustificazioni addotte dall'esecutore non fossero ritenute accoglibili, ovvero non fossero presentate nel termine dinanzi previsto, saranno applicate all'esecutore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. L'incameramento delle penali sarà effettuato nell'ambito del conseguente provvedimento di liquidazione della relativa fattura, ovvero anche di fatture successive, nel caso in cui l'importo della stessa dovesse eccedere il valore del servizio oggetto di contestazione. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'esecutore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della

medesima penale. L'esecutore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto di Spezia Risorse S.p.A. di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni. Il D.E.C. riferisce tempestivamente al RuP in merito agli eventuali ritardi e/o inadempienze nell'esecuzione rispetto alle prescrizioni contrattuali. Qualora il ritardo e/o le inadempienze nell'adempimento determini un importo massimo delle penali superiore al dieci per cento dell'importo contrattuale il RuP propone la risoluzione del contratto per grave inadempimento. Per quanto riguarda i contenuti del presente articolo si rinvia integralmente ai contenuti del contratto.

L'affidatario non sarà ritenuto responsabile per il mancato o tardivo adempimento delle obbligazioni contrattuali qualora ciò sia dovuto direttamente o indirettamente a causa di forza maggiore. In questo caso i termini risulteranno prolungati di un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore che abbia provocato l'inadempimento o il ritardato inadempimento.

La Società, in caso di definitiva interruzione del servizio da parte dell'affidatario, procederà all'incameramento integrale della cauzione definitiva e al recupero delle eventuali ulteriori altre somme dovute a titolo di risarcimento dei danni causati. In tutti i casi di risoluzione del contratto la Spezia Risorse avrà diritto di procedere all'incameramento della cauzione definitiva.

22.RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Oltre a quanto previsto dagli artt. 1453 e 1455 c.c. per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali ed alle ipotesi di sopravvenuta perdita da parte dell'impresa aggiudicataria dei requisiti generali richieste dalle normative vigenti contratte con la P.A., Spezia risorse S.p.A. si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione anticipata del contratto ai sensi dell'art. 1456 del c.c. in caso di gravi inadempienze, gravi irregolarità e/o grave ritardo nell'esecuzione delle prestazioni dell'appalto, in particolare per una delle seguenti cause:

- gravi e ripetute violazioni degli obblighi contrattuali;
- gravi violazioni delle norme in materia di sicurezza;
- fallimento dell'appaltatore o liquidazione coatta amministrativa o concordato preventivo o altra procedura concorsuale;
- mancato rinnovo di garanzia fideiussoria in caso di eventuale escussione;
- cessione del contratto.

Nelle ipotesi sopraindicate la Stazione appaltante ha facoltà di risolvere il contratto mediante la sola dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo PEC all'impresa aggiudicataria incamerando la cauzione a titolo di penale ed indennizzo, salvo i danni ulteriori. All'Impresa Aggiudicataria verrà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato fino al giorno di cessazione detratte le penali, le spese ed i danni. In ogni caso resta la facoltà della Stazione appaltante di procedere all'esecuzione del contratto a spese dell'impresa aggiudicataria contraente. Per quanto non espressamente indicato nel presente Capitolato si rinvia alle disposizioni di legge vigenti in materia.

23. RECESSO

Fermo restando quanto previsto dagli artt. 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159, alla Stazione Appaltante è riconosciuta la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto in qualsiasi momento, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 123 del D.Lgs. n. 36/2023, previo il pagamento delle prestazioni eseguite e dei materiali utili, oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite, calcolato in conformità alle disposizioni vigenti. L'esercizio del diritto di recesso è manifestato mediante comunicazione scritta da inviarsi all'appaltatore con un preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni.

24. PROROGA TECNICA DELL'APPALTO

In casi eccezionali, nei quali risultino oggettivi e insuperabili ritardi nella conclusione della procedura di affidamento del nuovo contratto, e qualora l'interruzione delle prestazioni possa determinare situazioni di pericolo o pregiudizio per il pubblico servizio, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di prorogare il contratto con l'Aggiudicataria. Quest'ultima si impegna formalmente a proseguire il servizio oltre la scadenza stabilita nel precedente art. 2, alle medesime condizioni e prezzi contrattuali, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure di individuazione del nuovo contraente e, in ogni caso, per un periodo non superiore a 6 (sei) mesi, ai sensi dell'articolo 120, comma 11, del D. Lgs. n. 36/2023.

25. ELEZIONE DI DOMICILIO

Per tutti gli effetti del contratto (giudiziali ed extragiudiziali) la Ditta appaltatrice si impegna ad eleggere domicilio legale in La Spezia.

26. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

In ottemperanza a quanto previsto dall' articolo 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., l'Aggiudicatario si obbliga ad utilizzare, per ogni operazione finanziaria connessa al contratto di affidamento del servizio oggetto del presente appalto, uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche di cui all'art. 3, commi 1 e 7. L'Aggiudicatario si obbliga a comunicare alla Stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro attivazione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relativa all'appalto nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Gli stessi soggetti provvedono altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi. L'aggiudicatario si obbliga ad utilizzare, per ogni movimento finanziario inerente il presente contratto, lo strumento del bonifico bancario, indicando in ogni operazione registrata il codice CIG (Codice Identificativo Gara) assegnato dalla Stazione appaltante e fatta salva la facoltà di utilizzare strumenti diversi nei casi espressamente esclusi dall' articolo 3, comma 3, della L.136/2010.

Il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla citata legge determina la risoluzione di diritto del presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

27. TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, durante l'espletamento dell'appalto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto;

L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio;

L'Aggiudicatario è responsabile per l'osservanza dei suddetti obblighi da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.

E' fatto divieto all'Aggiudicataria e al personale della stessa impiegato nel servizio di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento delle attività per fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa.

Il trattamento dei dati personali dovrà avvenire nel rispetto delle normative nazionali e comunitarie vigenti: D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii., Regolamento EU 679/2016.

28. ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico dell'impresa aggiudicataria tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ad eccezione di quelle che fanno carico alla Stazione appaltante per legge.

29. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE ESECUZIONE CONTRATTO

Spezia risorse S.p.A. ha nominato quale **RUP** ai sensi e per gli effetti dell'art. 15 del D. Lgs 36/2023 il **Rag. Massimo de Rose** in qualità di Direttore Operativo di Spezia Risorse S.p.A.

Il Direttore di Esecuzione del Contratto (DEC) verrà individuato successivamente all'aggiudicazione dell'appalto e prima della stipula del contratto.

30. RESPONSABILE DI CONTRATTO PER L'IMPRESA

L'Impresa aggiudicataria/contraente dovrà designare il Responsabile del Contratto, il quale avrà la responsabilità della conduzione ed applicazione del contratto e sarà autorizzato ad agire come principale referente con la Stazione appaltante. Il Responsabile del contratto dovrà essere sempre rintracciabile attraverso apposita utenza telefonica o posta certificata che dovrà comunicare in sede di stipula del contratto

e ogniqualvolta vi siano variazioni. Il Responsabile del contratto opererà coordinandosi con il Direttore dell'esecuzione del contratto della Stazione appaltante.

31.FORO COMPETENTE

Le eventuali controversie che dovessero sorgere tra le parti in relazione all'interpretazione ed all'applicazione del presente capitolato e in genere riguardante l'esecuzione del contratto, sono devolute alla competenza esclusiva del Foro della Spezia.

32.CLAUSOLA FINALE

Per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato si fa esplicito rinvio alle disposizioni normative vigenti in materia di contratti pubblici, al Codice Civile, alle leggi e alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia.