

# **CAPITOLATO TECNICO PER ABBONAMENTO A “SERVIZIO DI MANUTENZIONE E GESTIONE DI APPLICATIVO INFORMATICO DENOMINATO “ComuneREbot”**

## **1. Descrizione del servizio**

ComuneREbot\_è un servizio, sviluppato da FUSE srl, basato su una App, disponibile sia per piattaforma Apple iOS che Android, con la quale è possibile per i cittadini iscritti sia ricevere che richiedere informazioni al Comune di Reggio Emilia e quindi comunicare in tempo reale con la propria Amministrazione e di avere facilmente accesso a tutte le informazioni su iniziative, eventi, luoghi, e servizi messe a disposizione da questa.

L'APP è scaricabile e utilizzabile gratuitamente dagli utenti (cittadini) senza il sostenimento di alcun costo oltre a quelli definiti con il proprio gestore.

## **2. Ambito di validità, contenuto del contratto, cessione del contratto**

a. La totalità delle forniture e dei servizi per ComuneREbot sono erogati esclusivamente sulla base dei presenti Termini e Condizioni.

b. Eventuali Termini e Condizioni che si discostano integralmente o parzialmente dai presenti Termini e Condizioni, dovranno essere concordate e approvate reciprocamente per iscritto da entrambe le parti, salvo le eventuali modifiche migliorative, che il fornitore può applicare in qualsiasi momento se non comportano modifiche operative al Comune di Reggio Emilia, dandone preavviso ai referenti tecnici del servizio.

c. Il fornitore FUSE srl non può cedere i diritti e gli obblighi derivanti alla stessa dal presente contratto a uno o più terzi.

## **3. Termini e caratteristiche del servizio fornito da Fuse srl**

a. Garantire 24 ore su 24 per 365 giorni/anno:

- il regolare funzionamento della consolle di gestione “comunedireggio.pigro.ai” consultabile via Internet tramite predisposizione e mantenimento ordinario della funzionalità del sistema;
- il corretto funzionamento del Bot Telegram “ComuneREbot”;

b) Garantire un servizio di supporto tecnico sia in remoto che, se richiesto dalla stazione appaltante, tramite incontri di approfondimento con il referente dell'appaltatore, con disponibilità nei giorni lavorativi di norma dalle ore 9,00 alle ore 18,00, senza limite di n. di richieste.

**PENALI:** il mancato rispetto dei termini fissati di volta in volta per la risoluzione dei problemi segnalati dal referente del Comune di Reggio sarà oggetto di penali nella misura prevista dall'art. 10 del Capitolato speciale MERER.

Eventuali richieste di modifiche/implementazioni, concordate dalle parti, saranno conteggiate secondo il seguente listino:

- inserimento nuovi servizi su architettura iniziale: euro 200,00 (i.e.) cadauna
- inserimenti/variazioni che richiedano modifiche sull'architettura: da valutare secondo apposito progetto tecnico.

## **4. Durata, conclusione e cessazione del contratto**

a. Il contratto avrà una durata di 24 mesi decorrenti dalla data di stipula (indicativamente novembre 2017 / ottobre 2019).

Alla scadenza di tale periodo, sarà facoltà del Comune di Reggio Emilia, previa valutazione dell'interesse pubblico e delle condizioni di mercato, rinnovare l'abbonamento fino a ulteriori 24 mesi. Di tale volontà sarà data comunicazione al fornitore entro un mese dalla scadenza.

c. In caso di pretese di terzi nei confronti di FUSE srl per reale o presunta violazione di norme di

legge conformemente all'articolo 7, il Comune di Reggio Emilia è autorizzato a recedere unilateralmente dal contratto.

d. È comunque fatta salva la facoltà di entrambe le parti di risolvere il contratto senza preavviso per giusta causa. La giusta causa per FUSE srl ricorre ad es. quando il Cliente ha colpevolmente violato gli obblighi di cui all'articolo 6.

e. Il recesso da parte del Comune di Reggio Emilia può avvenire in forma scritta o via PEC, a pena di inefficacia.

f. Il recesso comporta la cessazione del servizio e la cancellazione dei dati del Comune di Reggio Emilia e dei singoli utenti dai sistemi di FUSE srl entro 1 mese dalla comunicazione.

## **5. Prezzi e pagamento del servizio**

a. Il servizio, esplicitato nelle sue parti all'articolo 3, è erogato con abbonamento.

b. Il costo è quello risultante dalla procedura negoziata di affidamento del servizio, da liquidarsi a 30 gg. data ricevimento fattura .

Trattandosi di servizio in abbonamento è ammessa la fatturazione anticipata a cadenza annuale.

c. Il costo del canone di cui al presente abbonamento è valido per la configurazione del BOT per il sostenimento massimo di 5.000 utenti attivi.

d. Superata tale la soglia sarà necessario riprogettare la struttura e le autorizzazioni Telegram e sarà facoltà del Comune di Reggio Emilia valutare i costi e l'interesse a mantenere il servizio.

## **6. Responsabilità e obblighi**

a. Il Comune di Reggio Emilia è il solo responsabile per i contenuti pubblicati e diffusi tramite il servizio offerto.

b. Al fornitore FUSE srl non potrà essere attribuita responsabilità alcuna per quanto sopra indicato, né potrà essere ritenuto responsabile per eventuali reclami, cause, perdite, danni, costi o spese riconducibili ai contenuti del servizio stesso.

c. Il Comune di Reggio Emilia garantisce che i dati comunicati al fornitore FUSE srl sono corretti e completi e si impegna a comunicare immediatamente a FUSE srl di volta in volta qualsiasi cambiamento dei dati forniti.

Quanto detto si applica in particolare a:

- nome, indirizzo postale, indirizzo e-mail o PEC;
- nome, indirizzo postale, indirizzo e-mail e numero di telefono del referente

d. Il Comune di Reggio Emilia ha la responsabilità di mantenere assolutamente segrete le password fornite da fornitore FUSE srl per l'accesso ai servizi erogati nonché ad informare tempestivamente FUSE srl qualora venisse a conoscenza del fatto che la password è nota a soggetti terzi non autorizzati.

e. Il Comune di Reggio Emilia, a propria cura e spese, è tenuto a:

- mantenere aggiornate le informazioni pubblicate sul BOT con periodicità almeno quindicinale;
- promuovere il servizio verso i propri utenti a mezzo ad esempio, del proprio sito Internet, pubblicazioni istituzionali, ecc.

## **7. Privacy**

### 7.1 Raccolta, elaborazione e utilizzo di dati personali

FUSE srl raccoglie, elabora e utilizza i dati personali del Comune di Reggio Emilia senza ulteriore consenso, nella misura in cui sia necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, per la fatturazione (ove prevista) e per l'iscrizione e l'accesso al sito web.

Il Comune di Reggio Emilia ha la facoltà di opporsi in qualsiasi momento all'ulteriore utilizzo dei dati di cui sopra mediante comunicazione scritta a FUSE srl Via San Francesco 18/3 42020 Quattro Castella (RE) tramite Raccomandata con A.R. o per e-mail all'indirizzo fusecompany@legalmail.it

#### 7.2 Raccolta e utilizzo di dati non personali

il Fornitore FUSE srl raccoglie anche dati non personali, ossia dati che sono in una forma tale da non permettere un'associazione diretta con alcun individuo specifico. Non potrà trasferire e divulgare dati non personali per qualsiasi motivo.

Potrà raccogliere dati come per esempio professione, lingua, codice postale, prefisso telefonico, codice identificativo unico del dispositivo, luogo e fuso orario in cui la App viene usata unicamente al fine di comprendere meglio il comportamento degli Utenti e migliorare i prodotti e servizi.

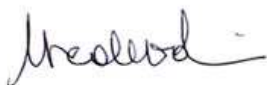
#### 7.3 Divulgazione a terzi

I dati personali saranno condivisi da FUSE srl solamente per fornire o migliorare il servizio oggetto del presente contratto, non saranno condivisi con terzi per loro finalità commerciali.

#### 7.4 Integrità e conservazione dei dati personali

FUSE srl è tenuto alla conservazione dei dati personali in modo accurato, completo e aggiornato. I dati personali saranno conservati per il tempo necessario a perseguire le finalità indicate nella presente politica sulla privacy, a meno che non sia richiesto o consentito dalla legge un periodo di conservazione più lungo.

per Comune di Reggio Emilia: Dr.ssa Nicoletta Levi – Dirigente del Servizio Comunicazione



FIRMATO Per accettazione dal legale rappresentante della ditta FUSE srl