



**Direzione Generale
Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale**

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

**CAPITOLATO PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE AI SOFTWARE
GESTIONALI JENTE E NETTUNO PER L'ANNO 2025**

Art. 1 - Oggetto e valore della trattativa

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio di assistenza e manutenzione ai software gestionali Suite JEnte on Premises e NETTUNO on SaaS, per la gestione dei tributi, per l'anno 2025, nelle modalità e caratteristiche dettagliate al successivo art. 2 "Descrizione del servizio"

L'importo presunto a base della Trattativa diretta è di € 109.600 (iva esclusa).

Non sono stimati oneri per la sicurezza in quanto sono esclusi i rischi da interferenza.

L'offerta presentata non potrà superare il prezzo a base d'asta di cui sopra.

Stazione appaltante

Comune di Reggio Emilia - Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi - Piazza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia - Tel. 0522-456296.

Responsabile di procedura (RUP): Ing. Andrea Bertani in qualità di Dirigente del Servizio Gestione Sistemi Informativi e Transizione Digitale

Art. 2 – Descrizione della fornitura

La presente fornitura riguarda il servizio di assistenza e manutenzione per l'anno 2025 delle soluzioni software in uso presso il Comune di Reggio Emilia come di seguito dettagliate, necessari a garantire il buon funzionamento degli applicativi da un punto di vista correttivo, adeguativo e migliorativo, compresa l'erogazione del servizio di supporto:

Software Gestione Tributi

- NETTUNO on SAAS

Software gestionali JEnte

NUCLEO INFORMATIVO CENTRALE

- Nucleo Informativo Centrale;
- Gestione Entrate Attese;
- Interazione con nodo pagamenti PagoPA;
- Connettore verso ABD e Parer

SEGRETERIA AFFARI GENERALI

- Protocollo informatico
- Gestione atti
- Gestione iter procedimenti
- Albo Pretorio On Line
- Web Service per Protocollazione Automatica



Direzione Generale Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

- Trasparenza amministrativa
- Pubblicazione Atti in Web

PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

- Pianificazione strategica e controllo per obiettivi
- controllo di gestione per c/costo

SERVIZI DEMOGRAFICI

- Anagrafe: Elettorale, leve, stato civile
- interazioni con INA-SAIA/ANPR
- certificazione on-line con timbro digitale
- consultazioni Anagrafiche in WEB
- acquisizione dichiarazioni di residenza da portale ANPR

SERVIZI FINANZIARI

- contabilità finanziaria
- contabilità economico – patrimoniale
- contabilità analitica
- siope+
- mutui
- cassa economo e agenti contabili diversi
- fatturazione attiva
- SDI link documenti attivi
- SDI link documenti passivi
- Modello 770 – Unico
- albo incarichi
- buoni d'ordine a fornitori
- richieste interne di approvvigionamento
- connettore tra contabilità e E-fil

Al fine di assicurare un corretto funzionamento degli applicativi la manutenzione verrà effettuata nelle seguenti modalità:

MANUTENZIONE CORRETTIVA

Approccio Reattivo: concerne tutte le attività risolutive in risposta al verificarsi di un malfunzionamento. In questo caso si procede ad acquisire e registrare il malfunzionamento e ad avviare le attività per la risoluzione definitiva della problematica, gestendo nel contempo le interazioni con tutte le strutture dell'Ente coinvolte.

Approccio Proattivo: riguarda tutte le attività di prevenzione e comprensione delle cause dei malfunzionamenti, finalizzate alla diminuzione di questi e al miglioramento dei processi risolutivi. Gli obiettivi principali perseguiti si sostanziano nel diminuire i malfunzionamenti, minimizzare l'impatto degli stessi, individuarne le cause, avviare la risoluzione strutturale dei problemi, diffondere le esperienze sulla risoluzione, definire le procedure per il governo del processo, verificare e migliorare continuamente il funzionamento del processo.

Nel servizio di manutenzione correttiva s'intendono comprese tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato e i conseguenti interventi

finalizzati alla rimozione dell'anomalia e al ripristino o miglioramento del funzionamento originario, operando una o più delle seguenti azioni:

- analisi, implementazione e test di eventuali soluzioni temporanee volte all'aggiornamento del problema
 - ☒ nel caso debbano essere modificati sostanzialmente uno o più moduli, il Service Desk informerà tempestivamente le risorse utilizzatrici, specificando gli impatti sulle funzionalità e sulle performance, le specifiche delle soluzioni proposte, una valutazione di risorse e tempi necessari per le modifiche preventivate e il piano operativo proposto per l'intervento
 - ☒ correzione del codice
 - ☒ installazione delle versioni aggiornate del codice direttamente nell'ambiente SaaS

Sono esplicitamente esclusi da questo servizio la correzione o il rimedio di malfunzionamenti attribuibili ad esempio a:

- non osservanza della manualistica da parte dell'Ente nell'utilizzo dei prodotti
- modifiche apportate, in modo erroneo, dall'Ente o da terzi alla configurazione del sistema,
- negligenza, incuria, dolo dell'Ente o di terzi nell'utilizzo del sistema.
- Cause di forza maggiore o altre cause imputabili all'Ente o a terzi

MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa ha l'obiettivo di aggiornare le funzionalità del software in esercizio sulla base di modifiche normative. Sono da comprendersi tra le modifiche normative tutte quelle che, pur modificando le funzionalità esistenti, non comportano variazioni alla struttura base dati e non richiedono lo sviluppo di nuove funzionalità aggiuntive.

MANUTENZIONE MIGLIORATIVA

Comprende la fornitura a titolo gratuito di miglioramenti ed implementazioni che, per propria iniziativa e/o su suggerimento di altri Clienti, Municipia abbia ritenuto di introdurre nella versione standard del prodotto al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni

RILASCIO DEGLI AGGIORNAMENTI PER EROGAZIONE ON PREMISES

l'Ente è messo nelle condizioni di aggiornare autonomamente i propri ambienti on premises, qualora decida di avvalersi del supporto di Municipia, si evidenzia che tale servizio è a pagamento a meno di differenti accordi contrattuali già in essere.

Nel caso in cui l'Ente abbia già acquistato il pacchetto di installazione e questo sia in corso di validità, l'attività non deve essere barrata nel modulo d'ordine.

La periodicità di rilascio di tali aggiornamenti è stabilita da Municipia.

In accordo con l'Ente, la modalità standard di rilascio degli aggiornamenti prevede la predisposizione di un pacchetto autoconsistente (war). Eccezionalmente, per facilitare la risoluzione di problemi bloccanti che compromettono l'operatività degli uffici è possibile concordare altre modalità che consentano un intervento più rapido. Alla risoluzione dell'emergenza Municipia predisporrà un pacchetto aggiornato per evitare regressioni alle successive installazioni. Ogni pacchetto deve essere corredato dalle relative note di rilascio.

PER EROGAZIONE ON SAAS

Il software è aggiornato automaticamente; l'Ente è avvertito in merito all'aggiornamento attraverso una notifica all'interno del software o via e-mail. Contestualmente è reso disponibile il documento denominato Nota di Rilascio che contiene le implementazioni e le correzioni apportate alla versione.

La periodicità di rilascio di tali aggiornamenti è stabilita da Municipia. In accordo con l'Ente, la modalità standard di rilascio degli aggiornamenti prevede la predisposizione di un pacchetto auto-consistente (war). Eccezionalmente, per facilitare la risoluzione di problemi bloccanti che compromettono l'operatività degli uffici è possibile concordare altre modalità che consentano un intervento più rapido. Alla risoluzione dell'emergenza Municipia predisporrà un pacchetto aggiornato per evitare regressioni alle successive installazioni. Ogni pacchetto deve essere corredato dalle relative note di rilascio.

ASSISTENZA – SERVICE DESK

Le attività di assistenza vengono prestate da Municipia esclusivamente a personale dell'Ente e/o a suoi delegati. Pertanto, non è compresa, in questo contratto, l'erogazione di assistenza verso personale diverso da quello sopra indicato (ad esempio cittadini, e/o imprese.)

Di seguito sono descritte le modalità con le quali operatori specializzati assistono l'Ente in una fase di primo intervento per rispondere alle richieste di supporto sull'utilizzo del software, per malfunzionamenti nell'erogazione o per correggere errori di piccola entità sui dati che non implicano modifiche a codice.

In via preliminare alla formulazione della richiesta di assistenza, all'Ente è consigliata l'attenta lettura del documento Nota di Rilascio che accompagna gli aggiornamenti software.

Di seguito vengono indicate:

- le modalità di accesso al servizio di assistenza
- le modalità di erogazione del servizio
- i livelli di servizio

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio di assistenza per qualsiasi area d'interesse l'Ente può in alternativa: inviare un'e-mail, collegarsi all' url: <https://assistenza.municipia.eng.it>. contattare un numero telefonico

Il manuale d'uso e la descrizione dettagliata del servizio di Service Desk può essere richiesto via mail all'indirizzo sopra indicato

Per accedere all'interfaccia web del **service desk** è necessario utilizzare **le credenziali** in proprio possesso, oppure registrarsi seguendo la procedura descritta nel manuale d'uso.

La richiesta di assistenza formulata attraverso l'accesso diretto al **portale service desk** consente una lavorazione più rapida delle segnalazioni in quanto è il cliente stesso a specificare il problema e a codificarlo in relazione alle casistiche previste, assegnandogli anche una priorità.

In aggiunta il cliente ha la possibilità di:

consultare tutte le proprie segnalazioni con i dettagli della conversazione;

caricare, visualizzare e gestire eventuali allegati inviati o ricevuti;

usufruire di un'area per rispondere in modo semplice senza creare duplicati nelle richieste di assistenza;

monitorare lo stato di avanzamento della segnalazione e i tempi massimi di risposta previsti.

Resta in ogni caso in carico agli operatori Municipia, addetti al servizio di assistenza, la modifica della priorità d'intervento in base alla reale criticità della segnalazione.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta è processata attraverso un sistema di gestione delle segnalazioni il cui processo è illustrato nella figura che segue.

Le fasi principali sono tre:

1. **Presenza in carico.** Si verifica la completezza della richiesta pervenuta, richiedendo eventualmente le integrazioni necessarie. Una volta in possesso di tutti i dati necessari per la gestione della richiesta l'operatore svolge subito una ricerca per identificare eventuali correlazioni con problemi già sollevati in precedenza o con problemi aperti e in fase di risoluzione. Nel caso in cui sia individuata una segnalazione analoga, tale informazione è integrata ai dati già presenti sulla scheda intervento.
2. **Esecuzione dell'intervento.** Nel caso in cui sia necessario un intervento sul sistema è svolta un'accurata analisi mediante la quale si identificano la causa dell'errore, il sistema e l'ambiente coinvolti. In base alle informazioni rilevate si individuano e attivano i profili corretti per la gestione della richiesta (sviluppatore, specialista dell'erogazione, specialista DB, etc.). Gli incaricati eseguono gli interventi e verificano che – a valle dell'esecuzione – il malfunzionamento sia effettivamente risolto.
3. **Chiusura dell'intervento.** A valle della verifica della rimozione del malfunzionamento, si informa il Cliente della risoluzione dell'anomalia così da effettuare un'ulteriore verifica. L'intervento, infatti, può considerarsi effettivamente chiuso solo con la conferma del Cliente

CARATTERISTICHE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO RELATIVO AL SOFTWARE

Gli operatori addetti al servizio di assistenza assegnano la priorità ai problemi secondo le seguenti linee guida, a ciascun livello di priorità corrispondono livelli di servizio.

Di seguito i livelli di priorità che possono essere assegnati:

Bloccante: Si verifica un'anomalia che rende il sistema inutilizzabile. L'operatività dell'ente o dell'utente è completamente interrotta, non è possibile svolgere nessuna attività

Maggiore; Si verifica un'anomalia che limita in modo significativo le funzionalità del sistema ma non lo rende completamente inutilizzabile. L'attività può proseguire con difficoltà o utilizzando soluzioni alternative temporanee (workaround).

Minore: Si verifica un'anomalia che non incide significativamente sulle funzionalità principali del sistema. Gli utenti possono continuare a lavorare con impatto minimo o nullo sull'operatività.

Nel sistema di Service Desk sono registrati tutti i passaggi eseguiti dal momento dell'apertura del ticket fino alla sua chiusura

Nel sistema di Service Desk sono registrati tutti i passaggi eseguiti dal momento dell'apertura del ticket fino alla sua chiusura.

L'erogazione del servizio di Service Desk (support hours), *in assenza di vincoli contrattuali diversi*, è garantita per tutto l'anno sulla base del modello "5 x 8", 5 giorni alla settimana per 8 ore al giorno

Sia per i servizi di Jente che per Nettuno di seguito i LIVELLI DI SERVIZIO:

Come descritto la definizione dei livelli di servizio si riferisce al “giorno lavorativo”, inteso come intervallo di tempo di 8 ore

indipendente dal giorno solare. Ciò significa che, ad esempio, una segnalazione di tipo bloccante inserita nel sistema alle 16:30

di un giorno, sarà presa in carico entro le 11:30 del giorno feriale successivo.

I parametri di riferimento per il monitoraggio dei livelli di servizio sono:

- 1) Tempo di presa in carico della segnalazione
- 2) Tempo di risoluzione dell’anomalia segnalata

Di seguito gli obiettivi previsti dai SLA:

SLA	Definizione	Criticità	Contesto	Target
MFSRT (Maximum First-Support Response Time)	Tempo di presa in carico	Bloccante	Tutti	1 ora lavorativa
		Maggiore	Tutti	8 ore lavorative
		Minore	Tutti	16 ore lavorative
TTR (Time To Resolution)	Tempo di risoluzione	Bloccante	Assistenza	8 ore lavorative
		Maggiore	Assistenza	16 ore lavorative
		Minore	Assistenza	40 ore lavorative
		Bloccante	Correttiva	16 ore lavorative
		Maggiore	Correttiva	24 ore lavorative
		Minore	Correttiva	80 ore lavorative

Le tempistiche di risoluzione non possono tenere conto di eventi fuori dal controllo Municipia (es. verifiche congruità App effettuate dagli store previa pubblicazione – indisponibilità sistemi terze parti con cui le soluzioni Municipia sono integrate).

Art. 3 - Procedura di affidamento

La presente fornitura sarà assegnata con affidamento diretto, ai sensi dell’art. 50, comma 1 lett. b) del D. Lgs 36/2023, nel rispetto delle modalità operative disciplinate dalle condizioni generali di contratto riguardanti l’acquisto di beni e servizi del MEPA.

La ditta dovrà presentare, mediante la piattaforma MEPA, la **dichiarazione sostitutiva da rendere ex artt. 46 e 47 del DPR 445/2000 attestante il possesso dei requisiti e l’assenza delle cause di esclusione (art. 94 e 95 del D Lgs 36/2023)**, firmata digitalmente dal Legale Rappresentante.

L’offerente resta vincolato alla propria offerta per 180 gg. mentre l’Amministrazione non assume alcun obbligo e rimarrà libera di non dar luogo ad alcuna aggiudicazione, ovvero sospendere l’aggiudicazione già intervenuta, per motivi di interesse pubblico che saranno debitamente comunicati alla ditta.

In caso di positivo riscontro alla presente e di positiva valutazione dell’offerta da parte dell’Amministrazione Comunale, seguiranno appositi atti di affidamento e conseguente stipula del contratto nelle forme previste dalla vigente normativa.

Dopo la presentazione, l’offerta non può essere né ritirata né modificata od integrata.

Art. 4 - Stipula del contratto e pagamento bollo

Ai sensi dell'art.18 comma 1 del D.lgs 36/2023 il contratto verrà stipulato "mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale.." nella forma prevista e stabilita da CONSIP per affidamento dei servizi effettuati tramite MEPA.

L'impresa contraente dovrà farsi carico delle spese relative all'assolvimento degli obblighi di pagamento del bollo. L'assolvimento dell'imposta di bollo sui documenti informatici di cui all'art.7 del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 gennaio 2004 è illustrato nella circolare n. 36 del 2006 (consultabile sul sito www.agenziaentrate.gov.it)

Art. 5 - Subappalto

Il subappalto è disciplinato all'art. 119 del D.Lgs. n. 36/2023.

Art. 6 - Costi della sicurezza

Ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D.Lgs. n. 81/2008, ed in considerazione di quanto indicato con determina dall'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture del 5 marzo 2008 "Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture", si ritiene che i costi della sicurezza derivanti da "interferenze" siano pari a zero.

Con riferimento a possibili rischi dati da interferenze, si precisa che non è stato pertanto predisposto il D.U.V.R.I., in quanto trattasi di attività di natura intellettuale, non si ravvisano interferenze per le quali intraprendere misure di prevenzione e protezione atte a eliminare e/o ridurre i rischi; gli oneri relativi risultano quindi essere pari a zero in quanto non sussistono rischi interferenti da valutare, fermi restando gli obblighi a carico dell'impresa in ordine alla sicurezza sul lavoro.

Resta fermo che il concorrente dovrà indicare, nella Dichiarazione di Offerta Economica i costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dal concorrente medesimo.

Art. 7 - Obblighi relativi alla sicurezza sul lavoro

Il fornitore è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale del personale impiegato nella fornitura di cui al presente capitolato.

L'affidatario è soggetto alle disposizioni in materia di salute e sicurezza di lavoratori previste dal testo unico sulla sicurezza D.Lgs. n. 81/2008.

In applicazione dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008, l'appaltatore (ivi compresi eventuali subappaltatori) e il committente cooperano per l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto e coordinano gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori dei diversi soggetti coinvolti.

Il fornitore si farà carico all'interno dei propri costi della sicurezza degli oneri richiesti per le attività connesse all'esecuzione dell'appalto stesso, rendendosi disponibile allo scambio di informazioni, e verificando che la pianificazione delle proprie attività sia in accordo con quella di eventuali altre ditte presenti nel luogo di svolgimento della fornitura (siano esse appaltatrici o subappaltatrici) o di altro personale.

Art. 8 - Corrispettivi, pagamenti e obblighi di tracciabilità

I corrispettivi sono quelli risultanti dagli atti della Trattativa diretta.

La fatturazione dovrà essere effettuata a conclusione della avvenuta attivazione della servizio previa attestazione di collaudo avvenuto con esito positivo.

Il pagamento sarà effettuato a 30 giorni data di ricevimento fatture, previo controllo e verifica in ordine alla regolarità e rispondenza formale e fiscale e ottemperando a quanto disposto dall'art.25 del D.L. 66/2014 relativamente all'obbligo della fatturazione elettronica.

Il pagamento sarà effettuato solo a seguito di apposita verifica del Documento di Regolarità Contributiva e Previdenziale (DURC), ai sensi dell'art.6 del D. Leg.vo 207/2010.

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, comma 8, della L. 136/2010, l'affidatario del servizio assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente contratto, secondo la disciplina contenuta nella legge ora richiamata art. 23.

In particolare dovrà comunicare al Committente i conti correnti dedicati su cui l'Amministrazione potrà eseguire gli accrediti in esecuzione del contratto e le proroghe delegate ad operare su di esso. Le eventuali modifiche degli stessi dovranno essere comunicate per iscritto o per posta elettronica certificata al Committente.

L'inadempienza di tale obbligo comporta la risoluzione di pieno diritto del presente contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile

Art. 9 – Penali

La determinazione delle penali si riferisce allo scostamento del valore determinato per gli SLA (MFSRT e TTR) in termini di percentuale in un periodo di osservazione ed il valore target.

Il periodo di osservazione è fissato in quattro mesi, durante i quali vengono determinati i ticket lavorati nei limiti temporali previsti, in relazione ai livelli di criticità, e quelli che invece non hanno soddisfatto i suddetti limiti temporali. Il rapporto numero di ticket fuori SLA/Numero di ticket lavorati determina la percentuale sulla quale verificare lo scostamento rispetto al valore target.

Di seguito il valore delle penali previsto:

SLA	Definizione	Criticità	Contesto	Target	Obiettivo	Penale
MFSRT (Maximum First-Support Response Time)	Tempo di presa in carico	Bloccante	Tutti	4 ore lavorative	90%	2 ‰ CAM del periodo
		Maggiore	Tutti	8 ore lavorative		
		Minore	Tutti	16 ore lavorative		
TTR (Time To Resolution)	Tempo di risoluzione	Bloccante	Assistenza	8 ore lavorative	90%	2 ‰ CAM del periodo
		Maggiore	Assistenza	16 ore lavorative		
		Minore	Assistenza	40 ore lavorative		
		Bloccante	Correttiva	16 ore lavorative	90%	2 ‰ CAM del periodo
		Maggiore	Correttiva	24 ore lavorative		
		Minore	Correttiva	80 ore lavorative		

Art. 10 Risoluzione del contratto

In caso di inadempimento accertato dall'Amministrazione, nel concorso delle circostanze previste dagli articoli 1453 e seguenti del Codice Civile, si darà luogo alla risoluzione del contratto, previa diffida del Dirigente del Servizio ad adempiere nelle forme stabilite dalla legge, senza pregiudizio della rifusione dei danni e delle spese.

Nel caso di inosservanza, da parte dell'aggiudicatario, delle modalità e dei parametri di esecuzione delle attività previste e dettagliate nei documenti della RdO, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto, con particolare riferimento ai seguenti casi:

- a) gravi violazioni degli obblighi sottoscritti, anche a seguito di diffide ad adempiere per ripetute inadempienze contrattuali regolarmente contestate, per almeno cinque volte;
- b) subappalto non autorizzato;
- c) nel caso in cui le transazioni finanziarie siano eseguite con strumenti che non consentano la piena tracciabilità delle stesse, così come previsto dall'art. 3 comma 8 della Legge 13.08.2010 n. 136;
- d) in presenza di Durc Negativo per due volte consecutive, ai sensi dell'art. 6 comma 8 del D.P.R. 207/2010;

Qualora l'aggiudicatario dovesse cessare l'attività o trasferirla ad altro titolare, sarà pure facoltà dell'Amministrazione comunale, di recedere dal contratto in vigore o di continuarlo col nuovo titolare, fatta salva la responsabilità dell'affidatario e del nuovo titolare per le obbligazioni anteriori al trasferimento.

In caso di fallimento dell'affidatario sarà facoltà dell'Ente di ritenere sciolto il contratto salvi gli effetti previsti dalla normativa vigente.

Art. 11 - Recesso dal contratto

Per sopravvenuti motivi d'interesse pubblico l'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 1671 del c.c., fino al termine della validità contrattuale.

Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A.R. o PEC.

Ai sensi del Decreto Legge n. 95/2012, convertito nella Legge 7 agosto 2012 n. 135, art. 1 commi 7 e 13, il contratto potrà essere recesso nell'immediato senza che la ditta possa vantare alcuna rivalsa nei confronti dell'Amministrazione Comunale nel caso di intervenuta disponibilità di convenzioni Consip e/o delle centrali di committenza regionali che prevedano condizioni di maggior vantaggio economico.

Art. 12 - Sicurezza e riservatezza

- Il fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.
- L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto.

- L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
- Il fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti della Committente per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.
- Il fornitore può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Ente.
- In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 5, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il fornitore/incaricato/contraente sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
- Il fornitore potrà citare i termini essenziali del Contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione alla Amministrazione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
- Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte della Amministrazione attinente le procedure adottate dal fornitore/incaricato/contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.
- Il fornitore non potrà conservare copia di dati e programmi della Amministrazione, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Amministrazione.
- Le parti prestano il proprio reciproco consenso al trattamento dei propri dati personali all'esclusivo fine della gestione amministrativa e contabile del presente contratto con facoltà, solo ove necessario per tali adempimenti, di fornirli anche a terzi e comunque in ottemperanza degli obblighi previsti dal Regolamento UE 2016/679.

Art. 13 - Divieto di cessione del Contratto – Cessione del credito

È fatto espresso divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto, a pena di nullità della cessione stessa.

In caso di inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Amministrazione avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.

Per le ipotesi di cessione del credito si applica quanto previsto dall' Art.120 comma 12 del D.lgs. n. 36/2023.

Art. 14 - Passaggio di funzionari pubblici a ditte private

Ai sensi dell'articolo 53, comma 16-ter, del Decreto Legislativo n. 165 del 2001 si evidenzia che "i dipendenti pubblici che, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri.

Pertanto "i contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dal presente comma sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di

contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti.

Inoltre, ai fini applicativi della suddetta norma, l'articolo 21 del Decreto Legislativo n. 39 del 2013 precisa che "...sono considerati dipendenti delle pubbliche amministrazioni anche i soggetti titolari di uno degli incarichi di cui al presente decreto, ivi compresi i soggetti esterni con i quali l'amministrazione, l'ente pubblico o l'ente di diritto privato in controllo pubblico stabilisce un rapporto di lavoro, subordinato o autonomo. Tali divieti si applicano a far data dalla cessazione dell'incarico."

Art. 15 - Variazioni della ragione sociale

L'affidatario dovrà comunicare all'Amministrazione qualsiasi variazione intervenuta nella denominazione o ragione sociale dell'impresa indicando il motivo della variazione (cessione dell'azienda, fusione, trasformazione ecc..).

L'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per il ritardo nei pagamenti dovuto a ritardo della comunicazione stessa.

Art. 16 - Designazione quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016

Il Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali divenuto pienamente efficace in tutti gli Stati dell'Unione europea il 25.05.2018 impone ai Titolari del trattamento dei dati personali di nominare i Responsabili del trattamento dei dati personali.

L'Articolo 28 del Regolamento UE 679/2016 prevede che qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del Titolare del trattamento, quest'ultimo ricorre unicamente a Responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per il rispetto della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.

Il Comune di Reggio Emilia è Titolare del trattamento dei dati personali che detiene in ragione delle funzioni istituzionali svolte in esecuzione del presente contratto. Poiché le attività previste dal presente contratto comportano in capo alla ditta il trattamento di dati personali la cui titolarità è del Comune di Reggio Emilia, è necessario designare ditta affidataria quali Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'Art.28 del Regolamento UE 679/2016 sino a scadenza del contratto in essere e con le modalità di seguito descritte.

Le attività di assistenza e manutenzione software, previste dal presente contratto, comportano il trattamento di dati personali relativi a dati contabili, amministrativi e demografici. Tali dati, di natura personale, sensibile e giudiziaria, i cui interessati sono cittadini e imprese, sono trattati dal Comune di Reggio Emilia con finalità necessarie all'espletamento delle funzioni istituzionali sopra richiamate ed in modo particolare per adempiere all'obbligo di mantenere disponibile e funzionante il sistema informativo dell'ente.

La ditta, in qualità di Responsabile del trattamento, è tenuta a trattare i dati personali sopra indicati cui ha accesso nelle attività previste per l'esecuzione del contratto nel rispetto dei principi e nell'adempimento di tutti gli obblighi imposti ai Responsabili del trattamento dal Regolamento europeo 679/2016, così come previsto dall'Articolo 28 del Regolamento stesso.

Il Titolare è tenuto a fornire ai Responsabili del trattamento dei dati personali le istruzioni per il trattamento dei dati alle quali i Responsabili stessi devono attenersi. Di seguito le istruzioni fornite dal Titolare Comune di Reggio Emilia alla ditta per il trattamento dei dati oggetto del presente contratto.

Nello svolgimento delle attività correlate al contratto in essere i Responsabili devono attenersi alla rigorosa osservanza delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali di seguito elencate:



Direzione Generale Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

- Decreto Legislativo n. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- Decreto legislativo 10 agosto 2018, n°101 Recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 679/2017;
- Eventuali Linee Guida e provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali ed eventuali normative successive in materia.

Il trattamento dei dati personali e particolari (ai sensi degli articoli 5, 9 e 10 del Regolamento Europeo 679/2016), nell'ambito dell'attività svolta dai Responsabili per conto del Titolare, avverrà solo nella misura in cui risulta essere indispensabile in relazione agli adempimenti connessi alle prestazioni di cui i Responsabili sono onerati, come descritto nel presente contratto ed esclusivamente in funzione della realizzazione degli stessi.

I dati cui i Responsabili possono accedere sono solo quelli la cui conoscenza sia strettamente necessaria per l'esercizio delle funzioni e per l'esecuzione degli obblighi connessi al presente contratto. Nell'adempimento del ruolo di Responsabili, al fine di garantire un trattamento lecito, corretto e sicuro di tali dati nell'ambito della summenzionata finalità, i Responsabili devono pertanto:

- trattare i dati attenendosi alle indicazioni del presente atto;
- individuare e nominare per iscritto le persone incaricate del trattamento dei dati e prevedere nell'atto di nomina l'impegno degli incaricati alla riservatezza;
- conservare le relative nomine; a tal fine il Titolare potrà richiedere ai responsabili in ogni momento l'esibizione di tali nomine per verificarne la correttezza e la conformità alle norme sopra richiamate;
- fornire agli incaricati le istruzioni necessarie per un trattamento conforme al presente atto e alle norme di legge;
- provvedere all'adeguata formazione degli incaricati sugli obblighi imposti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, ivi compresi i profili di sicurezza;
- in caso di raccolta dei dati per conto del Titolare, i Responsabili dovranno fornire agli interessati l'informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679. La formulazione ed il formato dell'informazione deve essere concordata con il Titolare del trattamento prima della raccolta dei dati;
- adottare ogni idonea misura atta a garantire in modo permanente una circolazione dei dati minimizzata e quindi destinata esclusivamente a coloro che, in virtù delle mansioni che verranno loro affidate dai Responsabili, ne abbiano necessità per lo svolgimento delle stesse;
- trattare i dati esclusivamente per le finalità sopra indicate e utilizzarli in termini compatibili con queste ultime;
- assicurare che il trattamento dei dati non sia eccedente rispetto alle finalità per la quale sono raccolti e successivamente trattati;
- comunicare al Titolare tempestivamente ogni richiesta dell'interessato ai fini dell'esercizio dei diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del Regolamento europeo 679/2016 in ordine all'accesso ai dati e a tutti i diritti di aggiornamento, rettificazione, cancellazione, opposizione al trattamento dati e/o portabilità, fornendo ai soggetti incaricati le informazioni necessarie all'esercizio di tali diritti;
- assistere il Titolare del trattamento nell'espletamento dei propri obblighi di dar seguito alle domande di esercizio dei diritti delle persone interessate;
- nel rispetto del principio di accountability, adottare e rispettare le misure tecniche ed organizzative adeguate rispetto ai rischi per i diritti e le libertà degli interessati connessi alla tipologia e alle modalità dei trattamenti e curandone l'applicazione da parte di tutti gli incaricati,

al fine di evitare, in particolare, rischi di distribuzione, perdita, accesso non autorizzato, trattamento non consentito;

- adottare idonei sistemi di autenticazione e autorizzazione per gli incaricati, in funzione dei ruoli e delle esigenze di accesso ai dati e di trattamento degli stessi;
- adottare e rispettare procedure per la verifica periodica della qualità e della coerenza delle credenziali di autenticazione e dei profili di autorizzazione assegnati agli incaricati;
- assistere il Titolare, ove richiesto, nella realizzazione di analisi d'impatto relative alla protezione dei dati o nella consultazione preventiva dell'Autorità di controllo;
- informare il Titolare prima del trattamento, qualora il Responsabile sia tenuto a procedere ad un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale ed attenderne l'autorizzazione.

I Responsabili del trattamento non ricorrono ad un altro Responsabile se non previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento. Pertanto, qualora in qualità di Responsabili vi sia l'intenzione di avvalersi di un altro Responsabile del trattamento (Sub responsabile) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, i Responsabili sono tenuti a richiedere l'autorizzazione al Titolare. Il Responsabile non ha facoltà di autorizzare i Sub Responsabili a nominare ulteriori Sub Responsabili, se non a seguito di autorizzazione scritta del Titolare.

Nel caso vengano riscontrate violazioni dei dati ai sensi dell'art. 33 del Regolamento Europeo n. 679/2016, i Responsabili dovranno avvisare il Titolare appena venuti a conoscenza del fatto, corredando per iscritto l'avviso con ogni dettaglio utile a ricostruire l'accaduto e con proposte di azioni correttive, quanto a descrizione della tipologia di violazione e dei dati personali coinvolti, nonché descrizione delle misure adottate o proposte per porre rimedio alla violazione.

All'atto di cessazione per qualsiasi causa del trattamento da parte dei Responsabili o del rapporto contrattuale in oggetto, i Responsabili a discrezione del Titolare saranno tenuti:

- a) restituire al Titolare i dati personali oggetto del trattamento oppure
- b) a provvedere alla loro integrale distruzione, documentando per iscritto la distruzione oppure
- c) a restituire al Titolare i dati personali oggetto del trattamento con contestuale distruzione di tutte le copie esistenti nei sistemi informatici del Responsabile del trattamento, documentando per iscritto la distruzione.

I Responsabili mantengono indenne il Titolare per qualsiasi danno, incluse le spese legali, che possa derivare da pretese avanzate da terzi nei confronti del Titolare a seguito dell'eventuale illiceità o non correttezza dei trattamenti dati connessi all'esecuzione del Contratto di riferimento, che sia imputabile a fatto, comportamento o omissione del Responsabile o di chiunque collabori con lui, qualora il Titolare dimostri che siano stati attuati in violazione delle istruzioni del Titolare stesso o in violazione di norme di Legge.

La presente nomina di Responsabili del trattamento ha la medesima durata ed efficacia del presente Contratto e pertanto cesserà automaticamente al momento del completo adempimento o del venir meno per qualsiasi causa dell'efficacia del Contratto stesso.

Art. 17 - Wistleblowing dipendenti appaltatori/concessionari/gestori di servizio

Dal dicembre 2018 il Comune di Reggio Emilia ha attivato la piattaforma informatica dedicata al "whistleblowing" che permette ai dipendenti, agli appaltatori, ai concessionari di segnalare, con garanzia di riservatezza, illeciti, abusi, illegalità o irregolarità lesivi dell'interesse pubblico.

L'Appaltatore/Il Concessionario/Il Gestore di Servizio, partecipando alla RdO indetta dal Comune di Reggio Emilia, prende atto dell'attivazione da parte dell'Ente del sistema suddetto, comunicando ai propri dipendenti/collaboratori interessati, tramite e-mail dedicata, la possibilità di accesso al sistema di whistleblowing del Comune di Reggio Emilia, ai fini della segnalazione



Direzione Generale Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

di condotte illecite di cui siano venuti a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro (art. 54 bis del D. Lgs. n. 165/2001, commi 1 e 2).

Detta e-mail è inoltrata per conoscenza al Comune di Reggio Emilia.

L'Appaltatore/Il Concessionario/Il Gestore di Servizio si impegna solennemente a non adottare misure ritorsive nei confronti dei segnalanti.

Il software è conforme alla legge n. 179/2017 nonché alle LINEE GUIDA ANAC, Determinazione n. 6 del 2015 e al Comunicato del Presidente ANAC del 5 settembre 2018. Il software, infatti, con modalità strettamente aderenti alla norma, separa la segnalazione dall'identità del segnalante. L'accesso all'identità del segnalante è concessa esclusivamente al Responsabile della Prevenzione della Corruzione tramite stringente procedura di sicurezza, che registra l'accesso all'identità, con richiesta della specifica motivazione. Dal punto di vista informatico è garantita l'assoluta inviolabilità dei sistemi e la massima riservatezza. Il Responsabile Anticorruzione è l'unico utente in grado di ricevere le segnalazioni attraverso la console di amministrazione del software, mantenendole riservate nel rispetto del quadro normativo.

Di seguito il percorso per accedere alla piattaforma attivata dal Comune di Reggio Emilia, messo a disposizione anche dei dipendenti delle imprese fornitrici.

<https://www.comune.re.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/prevenzione-della-corruzione/whistleblowing>

Nella medesima sezione sono disponibili il manuale operativo per le modalità di segnalazione e i relativi moduli.

Art. 18 - Controversie

Per la definizione di tutte le controversie tra l'Amministrazione Comunale e la/e ditta/e aggiudicataria/e che possono insorgere in relazione al presente rapporto contrattuale, comprese quelle inerenti la validità del medesimo, la sua interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà competente il Foro di Reggio Emilia.

Art. 19 - Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dalla presente convenzione, si intendono applicate le disposizioni legislative e regolamentari in vigore al momento dell'affidamento del servizio.

Art. 20 - Responsabile del procedimento

Ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs 36/2023, il responsabile del progetto (RUP) è individuato nella persona del Dirigente Ing. Andrea Bertani.

Il responsabile del progetto potrà avvalersi di suoi collaboratori per effettuare, in particolare, controlli sulla qualità, sul rispetto di tutta la normativa vigente, ed in particolare, seguire l'esecuzione della fornitura, verificando il rispetto delle disposizioni e modalità contrattuali, evidenziare e verbalizzare le disfunzioni, i ritardi e tutte le altre eventuali inadempienze.

IL DIRIGENTE



Direzione Generale
Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emili

(Ing. Andrea Bertani)