



**Finanziato  
dall'Unione europea**  
NextGenerationEU



**Comune di  
Gualtieri**

Provincia di Reggio Emilia

# **CAPITOLATO TECNICO E OBBLIGHI CONTRATTUALI**

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - M1 - C1  
INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" -**

**1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI**

**[CITTADINO ATTIVO]**

**CUP E71F22001540006**

**CIG 9964549DF4**



**PA digitale 2026**

Le risorse per una PA protagonista della transizione digitale



## Sommario

<b>TITOLO 1 FINALITA' E OGGETTO</b> .....	4
Art.1 Premesse e finalità .....	4
Art. 2 Oggetto e modalità di partecipazione.....	4
Art. 3 Disposizioni sui dati .....	7
A. SICUREZZA DEI DATI.....	7
Art. 4 Formazione.....	7
Art. 5 Assistenza, manutenzione e continuità del servizio .....	8
Art. 6 Fasi di realizzazione del progetto .....	8
A. AVVIO DEL SISTEMA .....	8
B. VERIFICA DI CONFORMITA' DELLA FORNITURA.....	9
C. EXIT MANAGEMENT .....	9
<b>TITOLO 2 OBBLIGHI E CONDIZIONI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA</b> ....	10
Art. 7 Obblighi e condizioni .....	10
A. RESPONSABILE DEL PROGETTO DELL'APPALTATORE .....	10
B. OBBLIGAZIONI DELL'APPALTATORE .....	10
C. CODICE DI COMPORTAMENTO .....	11
D. OBBLIGAZIONI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO .....	11
E. PROPRIETA' DEI PRODOTTI .....	11
F. BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE.....	12
G. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA.....	12
ART. 8 Durata.....	13
Art. 9 Importo della fornitura .....	13
Art. 10 Pagamenti e Fatturazione .....	13
Art. 11 Tracciabilità dei flussi finanziari.....	14
ART. 12 Modifiche e varianti in corso d'opera.....	14
Art. 13 Divieto di cessione del Contratto – Cessione del credito .....	14
Art. 14 Subappalto e sub-affidamenti.....	15
<b>TITOLO 3 NORME SPECIFICHE PER IL PNRR</b> .....	15
Art. 15 Obblighi derivanti dal PNRR.....	15
Art. 16 Rispetto del principio di non arrecare danno significativo (DNSH) .....	16
Art. 17 Parità di genere e generazionale .....	16
<b>TITOLO 4 RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE</b> .....	17
Art. 18 Danni e responsabilità.....	17
Art. 19 Garanzie.....	18



Art. 20 Penali .....	18
Art. 21 Risoluzione.....	20
Art. 22 Recesso .....	21
TITOLO 5 DISPOSIZIONI FINALI.....	22
Art. 23 Definizione delle controversie .....	22
Art. 24 Pantouflage.....	22
Art. 25 Rinvio alla normativa vigente.....	22
Art. 26 (Trattamento dei dati personali) .....	22
Art. 27 Informativa sul trattamento dei dati dell'Appaltatore .....	23
Art. 28 Clausole di chiusura.....	23
Allegato REQUISITI E DISPOSIZIONI TECNICHE (FUNZIONALITA' E SERVIZI) .....	25
Art.1 Contesto di riferimento .....	26
Art. 2 Oggetto.....	26
A. DESCRIZIONE .....	27
B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE.....	28
Art. 3 Assistenza, manutenzione e continuità del servizio .....	33
L'Appaltatore garantire le seguenti prestazioni: .....	33
A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement) .....	33
B. MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	33
C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA .....	34
D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA.....	35
E. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO .....	35
Allegato CONTRATTO CON IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO .....	37
AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO (EU) 2016/679 .....	37



## TITOLO 1 FINALITA' E OGGETTO

### Art.1 Premesse e finalità

1. Il Comune di Gualtieri ha presentato istanza di finanziamento in data 04/06/2022 all'Avviso Pubblico "Misura 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI - COMUNI (APRILE 2022)" - M1C1 PNRR Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - NextGenerationEU, sulla piattaforma <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/>, a seguito della quale è risultato beneficiario di finanziamento con decreto della PDCM del 15/07/2022 numero Decreto n. 32 - 2 / 2022 - PNRR. Con il presente Contratto si intende perseguire il raggiungimento degli obiettivi richiesti dall'avviso sopra citato, nell'ambito della trasformazione digitale e nel contesto del PNRR, Missione 1.
2. Sono parti integrante e sostanziale del presente capitolato:
  - Allegato REQUISITI E DISPOSIZIONI TECNICHE (FUNZIONALITA' E SERVIZI)
  - Allegato CONTRATTO CON IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO (EU) 2016/679.
3. Completano le premesse e le finalità quanto stabilito all'Art. 1 dell'allegato tecnico qui interamente richiamato e parte integrante e sostanziale del presente affidamento.
4. La misura è collegata alle Linee guida emanate ai sensi del CAD e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'Egovernment benchmark Method Paper 2020-2023.

### Art. 2 Oggetto e modalità di partecipazione

1. Il presente affidamento ha per oggetto i servizi e le forniture (d'ora in avanti solo "**forniture e servizi**") oggetto dell'avviso Investimento "Misura 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI - COMUNI (APRILE 2022)", pubblicato su piattaforma <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/> dettagliatamente descritti nell'Allegato Tecnico e in piena rispondenza ai criteri di conformità di cui Allegato 2 - Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni nonché Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1 sempre disponibili al link sopra riportato.
2. L'affidamento di cui in oggetto è riferito ai Criteri di conformità del Pacchetto **Cittadino ATTIVO** facendo rinvio all'art. 2 dell'Allegato Tecnico, parte integrante e sostanziale del presente capitolato.
3. Il fornitore dovrà comunque garantire la piena disponibilità e collaborazione con altro fornitore per consentire l'integrazione nel rispetto dei criteri di conformità previsti dalla documentazione afferente all'avviso per l'ambito di intervento Cittadino INFORMATO che in fase di rendicontazione all'interno del portale padigitale2026 concorre congiuntamente con la presente oggetto di fornitura anche se fa riferimento a forniture con OE diversi.

L'affidamento avverrà mediante affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023, mediante il criterio del minor prezzo.



### **REQUISITI DI PARTECIPAZIONE:**

In conformità a quanto previsto dall'art.47 della L.108 del 29/07/2021 e dal Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento per le pari opportunità, 7 dicembre 2021 (GU 309 del 30/12/2021), per partecipare all'appalto occorre:

Per gli operatori economici che occupano **più di 50 dipendenti a pena di esclusione** art. 46 del D.lgs. n. 198/2006 così come modificato dalla legge 5 novembre 2021, n. 162) trasmettere copia dichiarata conforme all'originale ex DPR 445/2000 firmata digitalmente dal legale rappresentante dell'ultimo rapporto redatto sulla situazione del personale con attestazione della sua conformità a quello trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali, alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Per gli operatori economici che occupano un numero di **dipendenti pari o superiore a 15** dichiarazione resa ex Allegato A di impegno, in caso di aggiudicazione ed entro e non oltre 6 mesi dalla stipula del Contratto a:

- trasmettere al Committente dichiarazione del Legale Rappresentante che attesti di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità L.68/1999;

- predisporre una relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge n. 68/1999 e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a loro carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte. La relazione dovrà essere trasmessa al Committente e anche alle rappresentanze sindacali aziendali.

- predisporre una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta che dovrà essere trasmessa, al Committente, nonché alle rappresentanze sindacali aziendali, alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

### **Per tutti gli operatori economici:**

- aver assolto al momento della presentazione dell'offerta agli obblighi di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68.

- dichiarazione di assicurare, in caso di aggiudicazione, una quota pari almeno al 30%, delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del Contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile come previsto dall'art. 47 comma 4 del D.L. n. 77/2022 conv. in L. n. 108/2021;

Entro e non oltre i termini di cui alla Trattativa Diretta è necessario produrre la seguente documentazione:

A) DGUE

Parte I – Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore Parte precompilata dalla stazione appaltante.



## Parte II – Informazioni sull'operatore Economico.

L'Operatore Economico rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti. In caso di ricorso al subappalto si richiede la compilazione della sezione D. L'Operatore Economico, pena l'impossibilità di ricorrere al subappalto, indica la/e categoria/e di lavori che intende subappaltare e ne indica la quota percentuale.

## Parte III – Motivi di esclusione

L'Operatore Economico dichiara di non trovarsi nelle condizioni di esclusione di cui all'art. 80 del Codice (Sez. A-B-C-D).

## Parte IV – Criteri di selezione

L'Operatore Economico compila soltanto la sez. A, punto 1) "Iscrizione in un registro professionale o commerciale tenuto nello Stato membro di stabilimento".

## Parte VI – Dichiarazioni finali

L'Operatore Economico rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

Il DGUE deve essere presentato e firmato digitalmente nel caso di consorzi, dal consorzio e dai consorziati per conto dei quali il consorzio concorre.

In caso di incorporazione, fusione societaria o cessione d'azienda, le dichiarazioni di cui all'art. 80, commi 1, 2 e 5, lett. l) del Codice, devono riferirsi anche ai soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del Codice che hanno operato presso la società incorporata, fusasi o che ha ceduto l'azienda nell'anno antecedente la data di pubblicazione della Trattativa Diretta.

B) DICHIARAZIONI INTEGRATIVA da rendere ex artt. 46 e 47 del DPR 445/00 utilizzare Allegato A da parte di tutti i soggetti che presentano il DGUE, debitamente firmata digitalmente dal Legale Rappresentante;

**ATTENZIONE: il/i titolare/i effettivo/i se persona/e diversa rispetto al firmatario dell'Allegato A deve/devono rendere dichiarazione sul conflitto di interessi nella forma della dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà e di certificazione ai sensi dell'artt. 46 e 47 DPR 445/2000.**

C) per i concorrenti che hanno dichiarato nell'Allegato A di occupare oltre 50 dipendenti, a pena di esclusione dalla gara, copia dichiarata conforme all'originale ex DPR 445/200 dell'ultimo rapporto sul personale, ai sensi dell'art. 46 del D.Lgs.198/2006, redatto con attestazione della sua conformità a quello trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e al consigliere regionale di parità;

D) originali digitali ovvero scansione PassOE rilasciato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione a seguito di accreditamento al seguente indirizzo internet: <https://www.anticorruzione.it/-/fascicolo-virtuale-dell-operatore-economico-fvoe> e successivo inserimento dei dati identificativi del procedimento in oggetto; ai sensi dell'articolo 81, comma 1, del Codice e della delibera attuativa ANAC n. 464/2022 le verifiche sul possesso dei requisiti degli operatori economici saranno effettuate attraverso l'utilizzo della BDNCP gestita dall'Autorità e, nello specifico, mediante il FVOE.

**OFFERTA ECONOMICA:** offerta economica firmata digitalmente dal Legale Rappresentante espressa mediante ribasso unico % .



## Art. 3 Disposizioni sui dati

### A. SICUREZZA DEI DATI

1. L'Appaltatore si obbliga a rispettare quanto segue:
  - erogare la soluzione tramite apparati installati presso datacenter ubicati sul territorio nazionale o della Unione Europea (ai sensi dell'Art. 1, par. 3 del GDPR - Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio). Tale ubicazione deve essere chiaramente indicata insieme ad una descrizione delle infrastrutture di cui è composto il datacenter;
  - impedire il trasferimento dei dati in datacenter ubicati in Paesi terzi esterni all'Unione Europea in quanto verrebbe a mancare la possibilità di controllo e verifica da parte del "Titolare del Trattamento dei Dati", del Comune di Gualtieri, sull'esistenza delle condizioni di adeguatezza e delle garanzie previste dal GDPR da parte del Paese terzo, né per verificare a tutti gli effetti la compliance del CSP (Cloud Service Provider) alla normativa;
  - garantire la continuità operativa della soluzione attraverso la messa in atto di misure, procedure ed apparati finalizzati all'adozione di piani specifici di Business Continuity e di Disaster Recovery;
2. I dati rimangono di proprietà dell'Amministrazione che ne deve tornare in pieno possesso in caso di risoluzione del Contratto di servizi.
3. Nel caso in cui all'Appaltatore subentri altro operatore economico (per scadenza del termine contrattuale, risoluzione, recesso, ecc.), l'Appaltatore dovrà collaborare con il subentrante per garantire una rapida conversione degli archivi, fornendo al subentrante tutte le informazioni necessarie e facilmente interpretabili ed utilizzabili alla corretta conversione degli archivi. Non devono essere quindi messe in opera possibili strategie di lock-in.

## Art. 4 Formazione

1. La fornitura comprende anche l'erogazione di attività di formazione così strutturate:
  - a. attività di formazione specialistica ICT orientata all'amministrazione del sistema;
  - b. attività di formazione ordinaria per il personale dell'amministrazione che dovrà operare con i nuovi moduli software oggetto della fornitura.
2. Entro 10 giorni dalla stipulazione del Contratto, l'Appaltatore presenterà un proprio piano generale di formazione suddiviso per i moduli definiti in accordo con il Responsabile di Progetto indicato dall'Amministrazione.
3. Viene considerata come "giornata di formazione" un periodo giornaliero di sei ore.
4. La fruizione delle giornate di formazione sarà concordata compatibilmente con la disponibilità degli uffici comunali rimanendo comunque nei tempi previsti per l'avvio della soluzione.
5. Le modalità di erogazione della formazione ordinaria dovranno prevedere:
  - a. Sessioni teoriche;
  - b. Sessioni pratico-applicative in maniera maggioritaria rispetto al complesso delle ore formative, da svolgere con le modalità tipiche del "training on the job";
  - c. Moduli formativi, FAQ, tutorial ed un dettagliato manuale utente (tutto in lingua italiana) contestuale alla finestra di lavoro e fruibile on-line (Piattaforma e-learning).



6. Le attività di formazione saranno finalizzate al trasferimento delle competenze in relazione all'amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa delle componenti applicative sopra dettagliate.
7. L'Appaltatore mette a disposizione un Responsabile di Progetto che coordinerà, oltre alle attività contrattuali, le attività di formazione, indicando il personale coinvolto nella formazione in relazione ad ogni singolo modulo.
8. L'Amministrazione individuerà un Responsabile del Progetto.

## **Art. 5 Assistenza, manutenzione e continuità del servizio**

1. Per quanto concerne gli obblighi di assistenza, manutenzione e continuità del servizio è fatto rinvio all'art. 3 dell'Allegato Tecnico, parte integrante e sostanziale del presente capitolato.

## **Art. 6 Fasi di realizzazione del progetto**

### **A. AVVIO DEL SISTEMA**

1. Nella fase di avvio del sistema l'Appaltatore dovrà garantire la esatta esecuzione delle prestazioni di seguito elencate: installazione/attivazione della piattaforma presso l'infrastruttura dell'Appaltatore e formazione.
2. La fase di avvio dovrà essere completata entro il 30/09/2023 e, solo per cause di forza maggiore e dopo autorizzazione del Responsabile di Progetto dell'Ente, le attività potranno proseguire oltre tale termine, ma dovranno in ogni caso concludersi entro il 31/12/2023;
3. Le attività della fase di avvio dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura degli uffici. Potranno essere concordati tra le parti interventi da effettuarsi al di fuori degli orari di lavoro e in giorni festivi, nei casi in cui in questo modo si diminuiscano i tempi di fermo degli uffici. L'Appaltatore si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per l'Ente alcun onere aggiuntivo.
4. L'Amministrazione, qualora necessario, si impegna a garantire l'accesso e la permanenza nei locali secondo la pianificazione delle attività concordata con il Appaltatore .
5. Le attività di avvio del sistema, così come tutte le attività previste dal presente capitolato, non dovranno interrompere le normali attività lavorative svolte dal personale dell'Ente. Deve quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.
6. L'Appaltatore presenterà un piano di attività entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto contenente il crono-programma dettagliato delle attività necessarie per mettere a regime l'applicativo. Il piano è approvato dal Responsabile del Progetto incaricato dalla Amministrazione il quale potrà fornire indicazioni alle quali l'Appaltatore è tenuto ad adeguarsi.
7. Al termine della fase di avvio verrà eseguita la verifica di conformità della soluzione e verrà redatto verbale. In caso di verifica positiva partirà la fase di esercizio, altrimenti l'Appaltatore dovrà porre in atto tutte le attività necessarie alla eliminazione degli impedimenti alla messa in regime nei tempi indicati dal Responsabile del Progetto dell'Amministrazione.



## B. VERIFICA DI CONFORMITA' DELLA FORNITURA

1. La verifica di conformità sarà effettuata da un soggetto designato dalla Amministrazione ai sensi dell'art. 116 del D.Lgs. n. 36/2023 ed è tesa a verificare, per ciascuna applicazione fornita, la conformità alle caratteristiche tecniche descritte nel presente capitolato e le condizioni di funzionamento sulla scorta di tutte le funzionalità a cui devono ottemperare i singoli applicativi, coerentemente con quanto contenuto nei documenti di asseverazione pubblicati dal Dipartimento Trasformazione Digitale per l'avviso in oggetto e secondo quanto previsto al precedente Art. 2.
2. Qualora le prove funzionali e diagnostiche indichino anomalie, l'Appaltatore dovrà eliminarle entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione dell'amministrazione, inviata tramite PEC, nella quale sono indicati i difetti riscontrati e l'invito ad eliminarli.
3. Nel caso di esito positivo verrà redatto apposito verbale e avrà inizio la fase di esercizio.

## C. EXIT MANAGEMENT

1. A fine Contratto, L'Appaltatore presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi e delle forniture all'amministrazione, coordinandosi, ove necessario o richiesto dall'amministrazione con il nuovo contraente (cd. fase di Exit management). Tale assistenza sarà a carattere oneroso.
2. L'Exit Management è finalizzato, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio di cui al presente affidamento e, dall'altra, a fornire al personale tecnico indicato dall'Ente tutti gli strumenti e competenze necessarie ad un efficace subentro nei servizi in questione.
3. Per tale ragione, l'Appaltatore si impegna nei confronti dell'Amministrazione e dell'Appaltatore subentrante a garantire un completo passaggio delle consegne e a fornire tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.
4. A tal fine, almeno 2 (due) mesi prima della scadenza del Contratto, l'Appaltatore trasmetterà alla Amministrazione un piano di subentro. Le attività previste nel piano di subentro dovranno terminare entro la scadenza del termine contrattuale.
5. La fase di Exit Management, disciplinata dal piano di subentro, contempla almeno i seguenti aspetti:
  - a. fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
  - b. gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
  - c. definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire al contraente che subentra, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
  - d. trasferimento delle nozioni necessarie per il mantenimento degli adeguati livelli sicurezza del sistema informativo;
  - e. consegna di una copia della banca dati e della relativa documentazione ad intervalli regolari da concordare con l'Ente (almeno ogni sei mesi e/o a semplice richiesta dell'ente durante tutta la validità del Contratto)
6. Il piano di subentro dovrà inoltre disciplinare i seguenti aspetti:
  - a. fase di programmazione del passaggio di consegne;



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

## **TITOLO 2 OBBLIGHI E CONDIZIONI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

### **Art. 7 Obblighi e condizioni**

#### **A. RESPONSABILE DEL PROGETTO DELL'APPALTATORE**

1. Al fine di attuare, controllare e coordinare le attività di realizzazione del servizio, prima dell'inizio delle attività, entro cinque giorni dalla stipulazione del Contratto, l'Appaltatore designa, dandone comunicazione scritta all'Amministrazione, un Responsabile di Progetto, il quale avrà specifico compito di rappresentare ed impegnare l'Appaltatore per tutte le attività inerenti alla fornitura della soluzione oggetto di affidamento.
2. Il Responsabile di Progetto dell'Appaltatore sarà l'unico interlocutore e referente del Responsabile di Progetto dell'Amministrazione (RUP) e dei suoi assistenti ogni qualvolta si presentino problematiche relative alla fornitura.
3. L'Appaltatore dovrà anche comunicare i nominativi del personale tecnico di riferimento per i vari moduli che fanno parte della soluzione proposta. Tale personale indicato dovrà avere conoscenze specifiche relativamente alla gestione dei moduli a cui sono preposti.

#### **B. OBBLIGAZIONI DELL'APPALTATORE**

1. L'Appaltatore si impegna anche a:
  - a. effettuare il servizio impiegando, a propria cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessari per la realizzazione dello stesso secondo quanto precisato nel presente capitolato.
  - b. predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza (manuali operativi interni e sistemi di sicurezza gestione dati).
  - c. osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'Amministrazione.
  - d. comunicare tempestivamente all'Amministrazione le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili.
  - e. fornire un recapito cellulare del Responsabile di Progetto.
  - f. comunicare all'Amministrazione un indirizzo di PEC attraverso il quale l'Amministrazione potrà inviare comunicazioni ufficiali all'Appaltatore, incluse contestazioni e reclami.
  - g. garantire la piena disponibilità e collaborazione con altro fornitore per consentire l'integrazione nel rispetto dei criteri di conformità previsti dalla documentazione



afferrante all'avviso per l'ambito di intervento Cittadino ATTIVO che in fase di rendicontazione all'interno del portale padigitale2026 concorre congiuntamente con la presente oggetto di fornitura anche se fa riferimento a forniture con OE diversi.

### C. CODICE DI COMPORTAMENTO

1. L'Appaltatore , con riferimento alle prestazioni oggetto del presente Contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'articolo 2, comma 3 dello stesso D.P.R.
2. L'Appaltatore si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.
3. La violazione degli obblighi di cui al D.P.R 16 aprile 2013, n. 62 sopra richiamato può costituire causa di risoluzione del Contratto.
4. L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto all'Appaltatore il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del Contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

### D. OBBLIGAZIONI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

1. L'Appaltatore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.
2. L'Appaltatore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data della stipulazione del Contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. L'Appaltatore si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sindacati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse per tutto il periodo di validità del Contratto.
5. L'Appaltatore si obbliga a rispondere dell'osservanza di quanto sopra previsto da parte degli eventuali subappaltatori, sub-affidatari o ditte in ogni forma di sub-contrattazione nei confronti dei propri dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto loro affidato.

### E. PROPRIETA' DEI PRODOTTI

1. L'Appaltatore resterà proprietario delle soluzioni software utilizzate per l'erogazione del servizio richiesto.
2. Le informazioni contenute nella banca dati del servizio resteranno di proprietà dell'Amministrazione.



3. Restano altresì di proprietà dell'Amministrazione i documenti elettronici versati in conservazione.

## F. BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE

1. L'Appaltatore si assume ogni responsabilità per l'uso di dispositivi, software o per adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino brevetti (per invenzioni, modelli industriali e marchi e diritti d'autore).
2. Qualora venga da terzi promosso nei confronti dell'Amministrazione un procedimento giudiziario in cui si affermi che una o più delle soluzioni e/o l'uso di esse costituisca violazione di un diritto di proprietà industriale, ovvero analoga violazione sia altrimenti contestata all'Amministrazione, quest'ultima dovrà darne avviso all'Appaltatore, utilizzando l'indirizzo PEC fornito dallo stesso, entro 60 (sessanta) giorni dalla notificazione dell'atto introduttivo dell'azione giudiziaria o dalla notizia della contestazione.
3. In tal caso, sarà obbligo dell'Appaltatore intervenire in giudizio o in ogni altra sede, tenendo indenne e manlevata l'Amministrazione rispetto ad ogni possibile conseguenza pregiudizievole.
4. Sempre che il termine di cui sopra sia stato osservato, l'Appaltatore assumerà a sue spese la difesa contro tale azione e terrà a suo carico gli oneri eventualmente conseguiti nei confronti del terzo attore, a condizione che le siano state conferite dall'Amministrazione le più ampie facoltà di condurre la lite a suo esclusivo giudizio e di definirla anche extragiudizialmente.
5. Fermi, in ogni caso, gli obblighi dell'Appaltatore di risarcire il danno subito dall'Amministrazione, nonché di corrisponderle il rimborso delle spese legali sostenute per la difesa in giudizio, ove con sentenza (anche non definitiva) o con accordi transattivi, venga inibito l'uso, da parte dell'Amministrazione, della soluzione hardware/software oggetto di gara o di parti di essa per violazione di brevetto o altro diritto di proprietà industriale di terzi, l'Appaltatore dovrà, a proprie spese, a scelta insindacabile dell'Amministrazione ed entro il termine da essa assegnato, alternativamente:
  - a. procurare ad essa il diritto di continuare ad usare le soluzioni oggetto della sentenza o transazione;
  - b. sostituire o modificare le soluzioni oggetto della sentenza o transazione, così da eliminare l'accertata violazione.

## G. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

1. L'Appaltatore 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, di non divulgare 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.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente capitolato.
3. L'obbligo di cui sopra non concerne i dati che siano o divengono di pubblico dominio. L'Appaltatore 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 anzidetti.



4. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che l'Appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla stessa.
5. L'Appaltatore potrà citare i termini essenziali del Contratto, nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'Appaltatore stesso a gare e appalti.
6. L'Appaltatore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.lgs. n. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali.

#### ART. 8 Durata

1. Il Contratto, per le pattuizioni e condizioni di cui al presente affidamento, ha una durata di 3 anni a valere dalla data del certificato di collaudo acquisito dall'Ente mediante registrazione a Protocollo Generale, oltre a 2 anni di rinnovo.
2. E' autorizzata l'esecuzione del Contratto in via d'urgenza ai sensi dell'art. 17, commi 8 e 9, del D.Lgs. 36/2023 nelle more della verifica dei requisiti di cui all'art. 99 del medesimo decreto legislativo, nonché dei requisiti di qualificazione previsti per la partecipazione alla procedura.

#### Art. 9 Importo della fornitura

1. L'importo a base di gara è di euro 21.000,00 oltre IVA di Legge. L'importo del Contratto corrisponderà all'importo a base di gara detratto il ribasso percentuale di sconto offerto nella Trattativa Diretta.

#### Art. 10 Pagamenti e Fatturazione

1. Il **pagamento dell'importo contrattuale avverrà a seguito della asseverazione della conformità tecnica e del conseguimento degli obiettivi prefissati da parte del soggetto terzo incaricato da DTD e dopo l'avvenuto trasferimento delle risorse da parte DTD;**
2. Le fatture dovranno necessariamente recare il CUP **E71F22001540006** e il CIG **9964549DF4** e dovranno essere intestate al COMUNE DI GUALTIERI.
3. Si precisa che nelle fatture dovrà essere riportata la seguente dicitura:  
**"Progetto finanziato dall'Unione Europea - NextGenerationEU - "Misura 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI - COMUNI (APRILE 2022)" - M1C1 PNRR Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA".**
4. Il pagamento dell'importo della fattura elettronica, al netto di eventuali penali che dovessero essere comminate, avverrà entro 30 giorni dal ricevimento tramite il SdI.
5. Si precisa inoltre che, la fattura elettronica, secondo quanto stabilito dall'art. 25 comma 2, del D.L. 66 del 24/04/2014, deve anche riportare il Codice identificativo di gara (CIG). Non sarà possibile procedere al pagamento delle fatture elettroniche che non riportano il suddetto codice (art. 25, comma 3, del D.L. 66/2014). La fattura dovrà altresì riportare il numero dell'impegno di spesa, l'indicazione del responsabile della procedura e del centro di costo nonché, nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. n. 267/2000, tutti gli ulteriori dati contabili che verranno comunicati dal competente Servizio comunale. L'omissione,



l'inesattezza o la parzialità di tali dati esonera l'Amministrazione da ogni responsabilità per il ritardo nel pagamento.

6. Al fine di ottemperare agli obblighi di cui all'art. 16bis comma 10 del D.L. 185/2008, l'Amministrazione è tenuta ad acquisire d'ufficio il DURC (Documento unico di regolarità contributiva) prima di procedere alla liquidazione della/e fattura/e a favore dell'Appaltatore .
7. Il pagamento viene effettuato a mezzo mandato emesso dalla Ragioneria nei termini sopra indicati, dopo la sottoscrizione del relativo Contratto. Eventuali contestazioni sospenderanno tale termine.
8. L'imposta sul valore aggiunto afferente le prestazioni oggetto di fatturazione verrà versata nel rispetto di quanto previsto dall'art. 17-ter del DPR 633/1972 (split payment).
9. L'Appaltatore dovrà comunicare, prima della sottoscrizione del Contratto, a pena di nullità assoluta dello stesso ai sensi dell'art. 3 comma 8, della L.13/8/2010 n. 136, al Comune gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, alla presente commessa pubblica, nonché, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.
10. Eventuali contestazioni sospenderanno il termine di pagamento sopra indicato.

#### **Art. 11 Tracciabilità dei flussi finanziari**

1. L'Appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della L. n. 136/2010 e si impegna a comunicare all'Amministrazione gli estremi identificativi del conto corrente dedicato nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso ed eventualmente le relative modifiche.
2. L'Appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione all'Amministrazione ed alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo competente della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.
3. Il Contratto verrà risolto in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.A. e/o degli altri strumenti previsti dalla legge purché idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni.

#### **ART. 12 Modifiche e varianti in corso d'opera.**

1. Le modifiche e le varianti in corso d'opera sono ammesse alle condizioni di cui all'art. 120 del D.Lgs. 36/2023.
2. La Amministrazione si riserva di esercitare, nel corso della durata del Contratto:
  - a. la facoltà di richiedere all'Appaltatore di incrementare e/o ridurre le prestazioni oggetto del Contratto fino alla concorrenza di un quinto dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 120, comma 9, del D.lgs. 36/2023, ai medesimi termini e condizioni contrattuali;
  - a. limitatamente alle condizioni di cui all'art. 120, comma 11, del D.lgs. 36/2023, la facoltà di prorogare il Contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

#### **Art. 13 Divieto di cessione del Contratto – Cessione del credito**



1. È fatto espresso divieto all'Appaltatore di cedere, a qualsiasi titolo, il Contratto, a pena di nullità della cessione stessa.
2. 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 Contratto.
3. Per le ipotesi di cessione del credito si applica quanto previsto dall'art. 120 del D.Lgs. 36/2023.

#### **Art. 14 Subappalto e sub-affidamenti**

In riferimento all'art. 119 del D.Lgs. n. 36/2023, è consentito il subappalto qualora ricorrano particolari presupposti-ragioni e per specifiche caratteristiche dell'appalto.

### **TITOLO 3 NORME SPECIFICHE PER IL PNRR**

#### **Art. 15 Obblighi derivanti dal PNRR**

1. L'Appaltatore è tenuto al rispetto delle norme e degli obblighi previsti dal Piano Nazionale per la Resistenza e Resilienza e pertanto dovrà:
  - a. rispettare tutte le specifiche disposizioni applicabili agli appalti finanziati, in tutto o in parte, con le risorse PNRR, al fine di contribuire alla parità di genere e alle pari opportunità;
  - b. rispettare i principi trasversali previsti dal PNRR, quali, tra l'altro, il principio del contributo all'obiettivo climatico e digitale (c.d. *tagging*);
  - c. garantire, anche attraverso la trasmissione di relazioni periodiche sullo stato di avanzamento della prestazione, la condivisione di tutte le informazioni ed i documenti necessari, anche al fine di consentire all'Amministrazione di comprovare il conseguimento dei target e delle milestone associati al progetto e di garantire un'informazione tempestiva degli eventuali ritardi nell'attuazione delle attività oggetto del Contratto.
2. L'Appaltatore è tenuto a rispettare gli obblighi in materia contabile adottato dall'Amministrazione, conformemente a quanto previsto dalla Circolare MEF-RGS n. 9 del 10 febbraio 2022, nel rispetto del principio di sana gestione finanziaria secondo quanto disciplinato nel Regolamento finanziario (UE, EURATOM) 2018/1046 e nell'articolo 22 del Regolamento (UE) 2021/241, in particolare in materia di prevenzione dei conflitti di interessi, delle frodi, della corruzione e di recupero e restituzione dei fondi che sono stati indebitamente assegnati, attraverso l'adozione di un sistema di codificazione contabile adeguata e informatizzata per tutte le transazioni relative agli Interventi per assicurare la tracciabilità dell'utilizzo delle risorse del PNRR.
3. L'Appaltatore è tenuto a rispettare l'obbligo di comprovare il conseguimento dei target e delle milestone associati all'intervento con la produzione di tutta la documentazione probatoria pertinente.
4. L'Appaltatore si obbliga a manlevare l'Amministrazione da tutti i danni diretti e indiretti che possano derivare dall'inadempimento o ritardato adempimento delle attività, quali la perdita del finanziamento assegnato dall'Unione europea per mancato rispetto dei vincoli temporali assunti dallo Stato italiano.
5. L'Appaltatore non dovrà altresì concorrere ad attività che comportino irregolarità essenziali non sanabili oppure violare leggi, regolamenti e disposizioni amministrative vigenti.



## **Art. 16 Rispetto del principio di non arrecare danno significativo (DNSH)**

1. In base alla previsione del Decreto del Capo Dipartimento per la trasformazione digitale presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, n. 195/2022 recante *"Modifica dell'Allegato 4 (DNSH) degli Avvisi, pubblicati sulla Piattaforma PA digitale 2026, a valere sull'Investimento 1.2 e sulle Misure 1.3.1, 1.4.1, 1.4.3, 1.4.4, 1.4.5 della Missione 1 Componente 1 del PNRR a titolarità del Dipartimento per la trasformazione digitale"*, e al conseguente *"Allegato 4 - Aggiornamento dicembre 2022 NON APPLICABILITA' M1C1 1.3 - 1.4"* che richiama la Circolare del 13 ottobre 2022 *"Aggiornamento Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente (cd. DNSH)"* della Ragioneria Generale dello Stato, le parti danno atto che per le misure 1.3.1, 1.4.1, 1.4.3, 1.4.4 e 1.4.5 non è necessaria la compilazione delle Checklist DNSH.

## **Art. 17 Parità di genere e generazionale**

1. Nel caso in cui L'Appaltatore occupi, all'atto della stipula del Contratto, un numero di dipendenti pari o superiore a quindici (15) e non superiore a cinquanta (50), L'Appaltatore stesso è obbligato a consegnare all'Amministrazione, entro sei mesi dalla stipulazione del Contratto, la relazione di cui all'articolo 47, co. 3, del D.L. n. 77/2021, (i.e. la "relazione di genere" sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta). La predetta relazione è trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità, in analogia a quanto previsto per la "relazione di genere" di cui all'articolo 47, co. 2, del citato D.L. n. 77/2021.
2. La violazione del predetto obbligo determina, altresì, l'impossibilità per l'Appaltatore stesso di partecipare, in forma singola ovvero in raggruppamento temporaneo, per un periodo di dodici mesi ad ulteriori procedure di affidamento afferenti agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal PNRR e dal Piano Nazionale Complementare (PNC).
3. Nel caso in cui l'Appaltatore occupi, all'atto della stipula del presente Contratto, un numero di dipendenti pari o superiore a quindici (15), l'Appaltatore stesso è obbligato a consegnare all'Amministrazione, entro sei mesi dalla stipulazione del Contratto, la documentazione di cui all'articolo 47, co. 3 bis, del D.L. n. 77/2021 (i.e., (i) certificazione di cui all'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68, e altresì (ii) relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a suo carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione dell'offerta). La predetta relazione è trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali, in analogia a quanto previsto per la "relazione di genere" di cui all'articolo 47, co. 2, del citato D.L. n. 77/2021.
4. L'Appaltatore, nell'esecuzione delle prestazioni e attività oggetto del Contratto, è obbligato ad applicare i dispositivi normativi per la promozione dell'occupazione giovanile e femminile di cui all'articolo 47, co. 4, del D.L. n. 77/2021. Segnatamente, l'Appaltatore nel caso in cui per lo svolgimento dell'affidamento



di cui in oggetto, ovvero per attività ad esso connesse e strumentali, sia per lui necessario procedere a nuove assunzioni, sarà obbligato ad assicurare che una quota pari almeno al 30% (trenta per cento) delle nuove assunzioni sia destinata sia all'occupazione giovanile (rivolta a giovani di età inferiore a 36 anni al momento dell'assunzione), che all'occupazione femminile.

In conformità a quanto previsto dall'art.47 della L.108 del 29/07/2021 e dal Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento per le pari opportunità, 7 dicembre 2021 (GU 309 del 30/12/2021), gli operatori economici che occupano un numero di dipendenti pari o Superiore a 15 entro e non oltre 6 mesi dalla stipula del Contratto si obbligano a:

- trasmettere al Committente dichiarazione del Legale Rappresentante che attesti di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità L.68/1999;
- predisporre una relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge n. 68/1999 e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a loro carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione dell'offerta. La relazione dovrà essere trasmessa al Committente e anche alle rappresentanze sindacali aziendali.
- predisporre una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta che dovrà essere trasmessa, al Committente, nonché alle rappresentanze sindacali aziendali, alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

La violazione del predetto obbligo determina, altresì, l'impossibilità per l'Appaltatore stesso di partecipare, in forma singola ovvero in raggruppamento temporaneo, per un periodo di dodici mesi ad ulteriori procedure di affidamento afferenti agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal PNRR e dal Piano Nazionale Complementare (PNC).

L'appaltatore deve aver assolto al momento agli obblighi di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68. e si impegna ad assicurare, in caso di aggiudicazione, una quota pari almeno al 30%, delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del Contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile come previsto dall'art. 47 comma 4 del D.L. n. 77/2022 conv. in L. n. 108/2021;

## **TITOLO 4 RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE**

### **Art. 18 Danni e responsabilità**

1. L'Appaltatore è responsabile dell'esatto adempimento di tutte le obbligazioni nascenti dal Contratto. Si obbliga all'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente capitolato a perfetta regola d'arte, nel rispetto di tutte le disposizioni di legge, di regolamenti concernenti il servizio stesso nonché di quelle previste nel presente capitolato.
2. L'Appaltatore solleva l'Amministrazione da ogni eventuale responsabilità civile verso terzi comunque connessa alla realizzazione ed all'esercizio delle attività di



servizio affidate. Nessun ulteriore onere potrà dunque derivare a carico dell'Amministrazione, oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.

3. L'Appaltatore è responsabile dei danni derivanti e/o connessi all'esecuzione del presente servizio. L'Appaltatore è responsabile dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti o indiretti, che dovessero essere causati da parte dei propri dipendenti, consulenti o collaboratori nonché da parte dei dipendenti, consulenti o collaboratori di questi ultimi, all'Amministrazione ed al suo personale, ai suoi beni mobili e immobili, anche condotti in locazione, nonché ai terzi, ivi incluso il caso in cui tali danni derivino da informazioni inesatte o false colposamente diffuse dall'Appaltatore nell'ambito dell'erogazione dei servizi di cui all'oggetto.

## Art. 19 Garanzie

1. L'amministrazione si avvale della facoltà di non richiedere la garanzia definitiva prevista ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023 in quanto al prezzo di aggiudicazione, è stata applicata una miglioria, determinata da codesta amministrazione in accordo con l'Appaltatore e tenuto conto del valore del Contratto, del presumibile margine d'utile e del costo che l'Appaltatore avesse sostenuto per l'acquisizione della garanzia definitiva, allo scopo di soddisfare la reciproca esigenza delle parti al contenimento sostenibile dei costi

## Art. 20 Penali

1. L'inadempimento degli obblighi posti a carico dell'Appaltatore rispetto alle forniture/servizi di cui in oggetto e ai tempi di consegna, nonché il per il mancato rispetto delle clausole su parità di genere comporta l'applicazione di penali ai sensi degli articoli 1382 e seguenti del codice civile.
2. La suddetta penale viene disciplinata come segue:
  - la penale è dovuta indipendentemente dalla prova del danno;
  - l'inadempimento sussiste quanto l'Appaltatore non esegue esattamente, in tutto o in parte, le obbligazioni assunte; l'inadempimento è tale anche se non assume il carattere della definitività;
  - rimane comunque risarcibile, indipendentemente ed autonomamente rispetto alla penale come sopra convenuta, il danno ulteriore causato da dolo o colpa grave del soggetto obbligato;
  - presupposto per l'applicazione della penale è l'imputabilità dell'inadempimento al debitore, rimanendo esclusa la sua applicazione laddove l'inadempimento derivi da impossibilità sopravvenuta della prestazione per causa non imputabile al debitore;
  - per inadempimento, ai fini dell'applicazione della presente penale, si intende sia l'inadempimento definitivo, che l'adempimento ritardato o inesatto; precisato peraltro che, nel primo caso, il creditore non può chiedere contemporaneamente l'adempimento e la penale;
  - in caso di ritardo, la penale è quantificata ai sensi dell'art. 126, comma 1, del D.Lgs. 36/2023 [in misura giornaliera pari all' 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale]; l'accettazione della prestazione tardiva non fa venir meno il diritto alla penale;



- in caso di inesattezza dell'adempimento, la penale è comunque dovuta nella misura come sopra fissata, salva diversa valutazione da effettuarsi d'accordo tra le parti o, in mancanza, l'eventuale riduzione ai sensi dell'articolo 1384 del codice civile;
  - la penale è dovuta, a seguito del verificarsi degli eventi sopra descritti, anche in difetto di formale costituzione in mora del debitore;
  - a seguito del verificarsi dell'inadempimento come sopra descritto la penale è immediatamente esigibile
3. L'obbligazione dell'Appaltatore dovrà essere adempiuta entro e non oltre il 31/12/2023 qualificandosi tale data come termine essenziale nell'interesse della stazione appaltante, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 del codice civile.
4. A tal proposito, le parti convengono che:
- la stazione appaltante che voglia evitare la risoluzione di diritto del Contratto, e quindi esigere l'adempimento nonostante la scadenza del termine, ha l'onere di darne comunicazione a mezzo posta elettronica certificata entro quindici giorni dalla scadenza stessa;
  - in tale lasso di tempo di quindici giorni, l'Appaltatore non potrà adempiere all'obbligazione;
  - in difetto di tale comunicazione, decorso inutilmente il termine essenziale e l'ulteriore termine di quindici giorni come sopra pattuito, il Contratto si intenderà risolto di diritto, senza necessità della dichiarazione di cui all'articolo 1456 del codice civile, ed a prescindere da ogni valutazione - già preventivamente effettuata dalle parti con il presente atto - in ordine alla gravità e importanza dell'inadempimento, che potrà anche non essere imputabile all'Appaltatore;
  - rimangono ferme le conseguenze della responsabilità per inadempimento imputabile al debitore, e quindi il risarcimento del danno, ai sensi di legge;
  - una volta verificatasi la risoluzione di diritto, la stazione appaltante non potrà più rinunciare unilateralmente.
5. Nel caso di violazione degli obblighi previsti dagli artt 16 e 18 (obblighi specifici per il PNRR applicabile in base alla dichiarazione resa dall'Appaltatore sulla dimensione aziendale > 15 < 50 - penalità per l'inadempimento agli obblighi di cui al comma 3, 3 bis ovvero al comma 4 dell'art. 47 d.l. 77/2021 convertito con modificazioni in legge 108/2021) si applicano le seguenti disposizioni:
- a. per ogni giorno solare di ritardo rispetto all'obbligo di consegna al Committente, entro 6 mesi dalla stipula del presente Contratto, della relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla Legge n. 68/1999 e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a proprio carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte da trasmettere entro il medesimo termine anche alle rappresentanze sindacali aziendali, come previsto dall'art. 47 comma 6 del DL 77/2021, sarà applicata una penale pari all'1 per mille del valore del Contratto stipulato fino alla consegna della relazione;
  - b. per ogni giorno solare di ritardo rispetto all'obbligo di consegna al Committente, entro 6 mesi dalla stipula del Contratto, della relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta, da trasmettere altresì alle rappresentanze



- sindacali aziendali, alla consigliera e al consigliere regionale di parità, come previsto dall'art. 47 comma 6 del DL 77/2021, sarà applicata una penale pari all'1 per mille del valore del Contratto stipulato fino alla consegna della relazione;
- c. per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine stabilito per la consegna della reportistica di cui al presente articolo il Committente applicherà una penale pari all'1 per mille del valore del Contratto stipulato fino alla trasmissione della reportistica.
  - d. in caso di mancato rispetto della quota minima del 30% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del Contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, è prevista l'applicazione di una penale pari all'1 per mille (in lettere uno per mille) dell'importo contrattuale per ogni punto percentuale non rispettato.
6. In ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 47, comma 9, del D.L. 77/2021, l'Amministrazione provvederà alla pubblicazione sul profilo di committente, nella sezione "Amministrazione trasparente", ai sensi dell'art. 20 del D.Lgs. 36/2023, e contestualmente alla comunicazione ai Ministri o autorità delegati per le pari opportunità e la famiglia, per le politiche giovanili e il servizio civile universale, per le politiche in favore della disabilità, dei rapporti e delle relazioni di cui all'art. 47, commi 2, 3 e 3-bis del D.L. 77/2021.
  7. Ai sensi dell'art. 47 comma 9 del D.L.77/2021 i rapporti e le relazioni di cui ai commi 2,3 e 3 bis del medesimo articolo 47 saranno altresì pubblicati sul profilo Amministrazione Trasparente dell'Ente.

## **Art. 21 Risoluzione**

1. Costituiscono condizioni di risoluzione di diritto o clausola risolutiva espressa le seguenti cause: il mancato rispetto dei termini di intervento e consegna beni; la consegna di beni di qualità inferiore rispetto a quelli forniti come campione; il mancato adeguamento agli obblighi di conformità della fornitura del servizio; nel caso in cui sia stato verificato che l'appaltatore non esegue la prestazione con le modalità stabilite nel presente capitolato; la mancata sostituzione dei beni affetti da vizi o il mancato rimborso o riparazione degli stessi; la reiterata violazione delle norme del presente capitolato; in caso di collaudo della fornitura costituisce motivo di risoluzione l'esito negativo per più di 10 tentativi di collaudo. Resta inteso che, comunque, il mancato collaudo comporta l'applicazione di una penale pari al 0,05% dell'importo contrattuale, che potrà essere riassorbita dalla penale complessiva maturata a causa del ritardo ove la penale complessiva sia maggiore delle penali maturate a causa di mancata accettazione; il mancato rispetto della normativa in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori della ditta aggiudicataria.
2. Sono cause di risoluzione espressa del Contratto l'accertamento delle condizioni previste dall'art. 122 del D.Lgs. n. 36/2023, previo espletamento delle procedure ivi indicate.
3. Qualora l'Amministrazione proceda a dare esecuzione alla clausola risolutiva espressa deve darne comunicazione in maniera inequivocabile con lettera raccomandata a.r. o pec all'indirizzo dichiarato in sede di gara. È – in ogni caso – motivo di risoluzione espressa (a. l'accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni rese in sede di gara e nell'esecuzione del Contratto, comprese quelle riferite ai requisiti generali e speciali, salva e impregiudicata l'applicazione dell'articolo 76, del D.P.R. n. 445/2000; b. la violazione delle norme di sicurezza, contributive, assicurative, fiscali dei propri dipendenti; c. il mancato avvio



- dell'esecuzione del Contratto nei termini e secondo le modalità indicate dal Responsabile unico del procedimento; d. il mancato utilizzo del conto corrente dedicato, ovvero la violazione della disciplina in materia di tracciabilità delle operazioni finanziarie relative al presente Contratto, ovvero l'accertamento che nei contratti dell'Operatore economico con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese, a qualsiasi titolo interessate alla presente fornitura, non sia inserita una clausola sull'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari, ovvero la mancata comunicazione dell'inadempimento del subappaltatore o subcontraente della filiera delle imprese, a qualsiasi titolo interessate alla presente fornitura, degli obblighi di tracciabilità finanziaria, ai sensi dell'articolo 3, commi 8 e 9, della legge n. 136/2010; e. il ritardo grave nell'adempimento della fornitura qualora l'importo della penale superi il ... per cento dell'importo contrattuale).
4. L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la risoluzione del Contratto qualora le piattaforme e/o gli applicativi messi a disposizione comportino l'impossibilità di realizzazione dell'oggetto negoziale o risultino inadatti alla loro destinazione; diversamente può chiedere l'eliminazione dei difetti a spese dell'Operatore economico o la riduzione del prezzo (ex artt. 1668 e 2226 c.c.).

## Art. 22 Recesso

1. L'Amministrazione ha diritto di recedere unilateralmente dal Contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento e senza preavviso, tramite comunicazione scritta inoltrata all'Appaltatore con PEC, nei casi di:
  - a. giusta causa;
  - b. mutamenti di carattere organizzativo dell'Amministrazione, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, accorpamento o soppressione di compiti e/o funzioni;
  - c. reiterati inadempimenti, anche se non gravi, dell'Appaltatore .
2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
  - a. qualora sia stato depositato contro l'Appaltatore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari dell'Appaltatore e salvo che la prosecuzione dell'esecuzione del Contratto non sia comunque possibile sulla base della normativa vigente in materia di contrattualistica pubblica;
  - b. ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il Contratto.
3. Nelle ipotesi di recesso di cui ai precedenti commi 1 e 2, l'Appaltatore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione dei servizi effettivamente eseguiti, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel presente capitolato, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 Codice Civile.
4. Dalla data di efficacia del recesso di cui ai precedenti commi 1 e 2, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali con modalità tali da garantire



tuttavia che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Amministrazione o causare interruzioni di funzioni e servizi.

5. Fuori dai casi stabiliti nei precedenti commi del presente articolo, l'Amministrazione ha comunque diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari, tramite comunicazione scritta inoltrata all'Appaltatore tramite PEC. In tal caso, dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Amministrazione.
6. Nelle ipotesi di recesso di cui al precedente comma 5, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto eseguito correttamente ed a regola d'arte fino alla data di efficacia del recesso, secondo il corrispettivo e le condizioni del presente capitolato, nonché a quant'altro previsto dall'articolo 109, commi 1 e 2 del Codice.

## **TITOLO 5 DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 23 Definizione delle controversie**

Per le controversie derivanti dal Contratto è competente il Foro di Reggio Emilia, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

### **Art. 24 Pantouflage**

L'Appaltatore dichiara di ben conoscere l'Art. 1338 del Codice Civile e che non sussistono le cause di nullità di cui all'Art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. 165/2001, così come modificato dalla L. 190/2012 che prevede il divieto del cosiddetto "pantouflage - revolving doors".

### **Art. 25 Rinvio alla normativa vigente**

1. Per quanto non previsto nel presente Contratto si fa riferimento al D.Lgs. 31/03/2023, n. 36 -"Codice dei Contratti Pubblici", al Regolamento di Esecuzione ed attuazione del Codice dei Contratti Pubblici relativi a lavori, servizi e forniture approvato con D.P.R. n. 207 del 10/10/2010 nelle sue parti attualmente in vigore, al D.M. 07/03/2018 n. 49, al D.lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni e di tutte le Leggi e Norme vigenti sulla prevenzione infortuni e sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e nei cantieri, al Codice delle Leggi Antimafia D.lgs. 06/09/2011 n. 159 e successive modifiche ed integrazioni, al Codice Civile, alle altre Norme vigenti in materia e alle altre disposizioni di Legge in vigore.

### **Art. 26 (Trattamento dei dati personali)**

1. Le Parti danno atto, ai sensi e per gli effetti del Codice della Privacy, di essersi reciprocamente informate circa l'utilizzazione dei dati personali, i quali saranno gestiti nell'ambito di trattamenti con mezzi automatizzati o manuali al solo fine di dare esecuzione al Contratto.
2. Le Parti dichiarano, inoltre, che i dati forniti con il Contratto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente per ogni qualsivoglia responsabilità per errori materiali o manuali di compilazione, ovvero per errori derivanti da un'inesatta imputazione negli archivi elettronici o cartacei. In



esecuzione delle richiamate normative, tali trattamenti saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto delle norme di sicurezza.

3. L'Amministrazione, relativamente alle attività di cui al Contratto, è Titolare del trattamento.
4. L'Appaltatore è nominato Responsabile del trattamento ex art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016," del trattamento dei dati personali in relazione all'erogazione delle forniture nel quadro dell'esecuzione del Contratto con il titolare, ai patti e alle condizioni di cui all'Allegato CONTRATTO CON IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO (EU) 2016/679 parte integrante del presente capitolato.

#### **Art. 27 Informativa sul trattamento dei dati dell'Appaltatore**

1. Per la esecuzione della fornitura oggetto del presente capitolato, con riferimento ai dati ed alle informazioni fornite dall'Appaltatore all'Amministrazione, anche sotto forma documentale, e che rientrano nell'ambito di applicazione del D.lgs. n. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali, si precisa quanto segue:
  - Finalità del trattamento - In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che:
    - a. I dati comunicati vengono acquisiti ai fini della esecuzione delle prestazioni disciplinate nel presente capitolato e, in particolare, ai fini della esecuzione delle prestazioni contrattuali nonché in adempimento di precisi obblighi di legge, compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale;
    - b. Categorie particolari di dati personali (cd. Dati sensibili di cui all'art. 9, comma 1, Regolamento UE 2016/679): i dati forniti dall'Appaltatore non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili";
  - Modalità del trattamento dei dati - Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.
  - Diritti dell'Appaltatore - Relativamente ai suddetti dati, all'Appaltatore, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui al citato decreto legislativo. Acquisite le suddette informazioni con la sottoscrizione del Contratto ed eventualmente nella fase di esecuzione dello stesso, egli acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate precedentemente.
2. Si precisa, altresì, che l'Amministrazione dovrà utilizzare tutti i dati di cui verrà a conoscenza per soli fini istituzionali, assicurando la protezione e la riservatezza delle informazioni secondo la vigente normativa.

#### **Art. 28 Clausole di chiusura.**

1. Ogni forma di integrazione e/o modificazione del Contratto può avvenire ed essere provata solo in forma scritta.
2. Ogni comunicazione s'intende notificata alla Parte con l'invio tramite PEC.



3. L'Appaltatore è informato delle misure previste dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e del Codice di comportamento adottati con atti dell'Amministrazione e consultabili sul sito istituzionale in Amministrazione Trasparente, impegnandosi al pieno rispetto di quanto stabilito, consapevole che la violazione può dar corso alla risoluzione del Contratto.
4. Tutte le spese del Contratto, nessuna esclusa ed eccettuata, inerenti e conseguenti, sono a totale carico dell'Appaltatore senza diritto di rivalsa; nei riguardi dell'IVA verranno applicate le norme di cui al D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633 e successive modifiche ed aggiunte.
5. Il Contratto è registrato solo in caso d'uso.

**Ai sensi e agli effetti dell'art. 1326 c.c. il presente documento controfirmato dall'appaltatore assurge a valore di Contratto (scrittura privata) tra le parti.**

Ai sensi e agli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., l'Appaltatore mediante sottoscrizione con controfirma del presente documento parte integrante delle trattativa diretta su piattaforma di e-procurement mePA di Consip approva specificatamente, le seguenti clausole, dopo averle attentamente lette, esaminate ed inteso il loro contenuto:

- Art. 15 Obblighi derivanti dal PNRR
- Art. 17 Parità di genere e generazionale
- Art. 18 Danni e responsabilità
- Art. 20 Penali
- Art. 21 Risoluzione
- Art. 22 Recesso

Fanno parte del presente capitolato i seguenti atti materialmente allegati.

**Allegato REQUISITI E DISPOSIZIONI TECNICHE (FUNZIONALITA' E SERVIZI)**

**Allegato CONTRATTO CON IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO (EU) 2016/679**



## Allegato REQUISITI E DISPOSIZIONI TECNICHE (FUNZIONALITA' E SERVIZI)

### Sommario

<b>Art.1 Contesto di riferimento</b> .....	26
<b>Art. 2 Oggetto</b> .....	26
A. DESCRIZIONE .....	27
B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE .....	28
<b>Art. 3 Assistenza, manutenzione e continuità del servizio</b> .....	33
A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement) .....	33
B. MANUTENZIONE CORRETTIVA .....	33
C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA .....	34
D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA.....	35
E. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO .....	35



## Art.1 Contesto di riferimento

Il Comune di Gualtieri si trova nelle condizioni di seguito descritte, che l'Appaltatore dichiara, con la presentazione dell'offerta, di ben conoscere e di averne tenuto presente, in ogni loro aspetto.

## Art. 2 Oggetto

L'obiettivo che il Contratto intende perseguire è la trasformazione digitale nel contesto della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea all'interno dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" – CITTADINO ATTIVO.

La fornitura comprende la realizzazione delle seguenti attività:

1. realizzazione di un portale istituzionale che si configuri come l'**Area personale a disposizione del cittadino**, dove questi può trovare i documenti personali, lo stato d'avanzamento delle proprie richieste e i messaggi o notifiche inviati dall'amministrazione comunale del Comune di Gualtieri;
2. realizzazione di **4 (quattro) servizi digitali** configurati secondo le specifiche tecniche indicate nelle normative vigenti.

In ottemperanza e con le modalità di quanto pubblicato dal bando, dovranno essere previsti servizi digitali per il cittadino erogati dal Comune e fruibili online, cioè attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione. Tali servizi saranno in continuità infrastrutturale (terzi livelli o root dello stesso dominio) e stilistica con il sito istituzionale tale per cui non si debba percepire il reindirizzamento ad altra infrastruttura. I servizi riguarderanno le seguenti aree:

- Richiedere permesso per Parcheggio invalidi
- Richiedere permesso per passo carrabile
- Richiedere l'accesso agli atti
- Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico

Le interfacce dovranno essere realizzate conformemente a quanto indicato nell'allegato 2 dell'avviso "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni a valere sul PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", integralmente richiamato e pubblicato nella sezione avvisi del portale <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/> in data 04/04/2022.

In particolare dovrà essere assicurata la conformità alle caratteristiche previste al capitolo "Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino".



L'intero sviluppo del sito comunale, cioè l'insieme delle pagine web ospitate all'interno. Il fornitore dovrà comunque garantire la piena disponibilità e collaborazione con altro fornitore per consentire l'integrazione nel rispetto dei criteri di conformità previsti dalla documentazione afferente all'avviso per l'ambito di intervento Cittadino INFORMATO che in fase di rendicontazione all'interno del portale padigitale2026 concorre congiuntamente con la presente oggetto di fornitura anche se fa riferimento a forniture con OE diversi.

## A. DESCRIZIONE

Il servizio oggetto dell'affidamento ha come obiettivo la fornitura, il setup e l'utilizzo di una piattaforma web-based per la gestione dei procedimenti imm.vi online dell'Ente il più possibile interoperabili e aperti che garantiscano elevate possibilità di integrazione e interazione e che consentano di rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalle normative, consentano di rendere più snella ed efficace l'azione amministrativa del nostro Ente, consentano di rendere trasparente l'attività e maggiormente interattivo il rapporto con l'esterno, la connessione tra diversi applicativi anche se forniti da terzi, avviando contestualmente un processo di razionalizzazione complessiva della spesa ed innalzando la qualità dei servizi erogati. La pubblicazione da parte di AGID del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024", che individua tra gli elementi principali della trasformazione al digitale principi quali "Cloud First", "Once Only" e "interoperabilità" rafforza ulteriormente la direzione intrapresa e cioè quella di dotarsi di sistemi informatici che scongiurino la ripetizione e il reinserimento di documenti, anagrafiche e contenuti già gestiti e resi disponibili da sistemi e soggetti terzi sia interni che esterni al Comune.

Il servizio richiesto comprende inoltre le seguenti attività:

1. **Installazione, attivazione e configurazione del sistema informativo fornito; sono incluse tutte le attività di modifica e parametrizzazione di tutti i moduli indicati dall'avviso 1.4.1.**
2. **Addestramento/formazione** all'uso delle procedure del personale sia tecnico che operativo;
3. **assistenza** erogata tramite servizio di helpdesk di primo e secondo livello;
4. **attività di supporto** per creazione/modifiche moduli/formazione/integrazioni;
5. **manutenzione** del software: correttiva, di adeguamento normativo e di manutenzione sistemistica delle piattaforme applicative erogate in modalità SaaS per tutta la durata contrattuale e il cui costo è escluso nel corrispettivo dovuto dal presente affidamento;
6. **integrazione e cooperazione applicativa** della piattaforma fornita con tutte le piattaforme abilitanti nazionali quali ANPR, PagoPA, SPID, APP IO, PDND.

In particolare la fornitura dovrà comprendere i seguenti moduli:

EF-ATTIVAZIONE

ELIX: [EF-ATTIVAZIONE] ATTIVAZIONE (UNA PER OGNI ISTANZA=DOMINIO)

ATTIVAZIONE istanza ELIXFORMS dedicata



EF-CORPORATE

ELIX: [EF-CORPORATE] ELIXFORMS - CORPORATE (UNLIMITED)

Avviamento Software As a Service ELIXFORMS Corporate e assistenza + FORMAZIONE

ELIX: [EF-C-ADDON] CONNECTOR AGGIUNTIVO (IN ELENCO GIA' SVILUPPATO) DAL 2^  
CONNECTOR PROTOCOLLO AGGIUNTIVO - INTEGRAZIONE AL SISTEMA  
DOCUMENTALE/PROTOCOLLO

EF-SO-SPID

ELIX: [EF-SO-SPID] SSO SPID - NAZIONALE  
SISTEMA DI IDENTIFICAZIONE

EF-VAL-MANUAL

ELIX: [EF-VAL\_MANUAL] FIRMA MANUALE + DOCUMENTO  
Metodo di validazione finale PDF

EF-VAL-AUTODIC

ELIX: [EF-VAL-AUTODIC] AUTODICHIARAZIONE + DOCUMENTO  
Metodo di validazione finale PDF

EF-VAL-AGID

ELIX: [EF-VAL-AGID] FIRMA DIGITALE AGID  
Metodo di validazione finale PDF

EF-ATT-STEPAUTO

ELIX: [EF-ATT-STEPAUTO] ATTIVAZIONE ESTENSIONE STEP AUTORIZZATIVO  
Attivazione estensione procedimento Step-Autorizzativo

EP-C-ADDON

ELIX: [EP-C-ADDON] CONNECTOR AGGIUNTIVO DI PAGAMENTO (IN ELENCO GIA'  
SVILUPPATO) DAL 2^  
CONNECTOR AGGIUNTIVO DI PAGAMENTO - INTEGRAZIONE INTERMEDIARIO TECNOLOGICO

EF-WF-BASIC

ELIX: [EF-WF-BASIC] ATTIVAZIONE ESTENSIONE PROCEDIMENTI WORKFLOW BASIC  
Attivazione estensione procedimenti Workflow Basic (Workflow Semplice)

EF-API

ELIX: [EF-API] ESTENSIONE INTEROPERABILITÀ' APPLICATIVA  
Estensione per Versione Standard API

EF-APPIO-SETUP

ELIX: [EF-APPIO-SETUP] ATTIVAZIONE PLUGIN INOLTRO NOTIFICHE IN APP IO  
Connector aggiuntivo

## B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE

Le caratteristiche funzionali richieste sono di seguito elencate.

Le procedure applicative che implementano la soluzione devono essere realizzate in modalità web nativa con possibilità di accesso da qualunque postazione di elaborazione



dotata di connessione internet e browser web, utilizzando anche strumenti "mobile", tutti i giorni a tutte le ore;

In particolare dovranno essere realizzate le seguenti attività:

1. realizzazione del portale istituzionale che si configuri come l'**Area personale a disposizione del cittadino**, dove questi può trovare i documenti personali, lo stato d'avanzamento delle proprie richieste e i messaggi o notifiche inviati dall'amministrazione comunale del Comune di Gualtieri, secondo le specifiche indicate nei documenti di seguito elencati, contenenti i riferimenti tecnici e normativi:
  - a. Design dei siti web dei Comuni italiani (con particolare riferimento all'Articolo 2.3.1) redatto dal team di Designers Italia, compresi:
    - i. gli Allegati tecnici elencati nella tabella che raccoglie tutti i documenti tecnici relativi al progetto e le risorse per creare i siti web istituzionali dei Comuni e i servizi digitali per il cittadino e
    - ii. i Criteri di conformità per la misura 1.4.1, che guidano alla corretta adozione del modello in termini di esperienza utente, sicurezza, performance e rispetto della normativa per i Comuni che partecipano agli avvisi di finanziamento di PA digitale 2026, criteri il cui rispetto verrà verificato dal Dipartimento per la Transizione al Digitale tramite controlli automatizzati, parzialmente automatizzati e manuali;
  - b. Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA.
  - c. Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli;
  - d. l'eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023;
  - e. EuroVoc, il thesaurus multilingue e multidisciplinare dell'UE;

oltre a

- f. CAD D.Lgs 82/2005:
  - i. Articoli 3, 5, 41, 52;
  - ii. Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e successive modificazioni;
- g. AgID: Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni;
- h. AgID: Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- i. L. 241/1990, Articolo 2;
- j. Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021;
- k. AgID: Dichiarazione di accessibilità;
- l. AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- m. Direttiva Unione Europea n. 2102/2016;
- n. Legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- o. Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1;



- p. Articoli 13 e 14, Regolamento dell'Unione Europea UE n. 679/2016;
- q. Lighthouse performance scoring guide;
- r. Raccomandazioni Agid in merito allo standard Transport Layer Security (TLS);
- s. AgID • Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD “.gov.it”;
- t. Docs Italia, documentazione;
- u. D.Lgs. n.33/2013;
- v. Decreto Legislativo n. 36/2006;
- w. AgID: Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni;

In particolare si specifica che:

- il portale sopraindicato dovrà essere accessibile sia dalla voce di menù dedicata all'accesso all'Area personale, presente nella navigazione principale, sia dalla singola scheda di servizio relativa: una volta fatto l'accesso, verrà presentato l'avatar e il nome e cognome della persona autenticata, con la possibilità di accedere al profilo o allo specifico servizio digitale;
- la navigazione di secondo livello dell'Area personale dovrà essere suddivisa in: «Le mie pratiche», «Pagamenti», «Documenti», «Messaggi», «Scadenze» e «Profilo»

2. **realizzazione di 4 (quattro) servizi digitali** configurati secondo le specifiche tecniche elencate al punto 1 del presente articolo.

Tali servizi dovranno essere realizzati:

- a. secondo quanto previsto dal paragrafo “raggiungimento dell'obiettivo per il singolo servizio digitale per il cittadino” dell'**Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 “Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici” - Comuni**;
- b. in accordo con i modelli di tipologia di flussi di interfaccia al cittadino, messi a disposizione all'indirizzo: <https://designers.italia.it/modello/comuni/>;
- c. soddisfacendo i seguenti criteri:
  - i. immediatamente a valle della scheda di servizio, presenta tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale;
  - ii. l'area servizi per il cittadino del sito comunale rilascia al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza;
  - iii. l'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale;



- iv. ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando in una unica schermata, immediatamente prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura;
- v. l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali e le proprie preferenze rispetto al servizio forniti al Comune;
- vi. l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente, in ogni momento della compilazione dell'istanza, la possibilità di salvare quanto già compilato, per riprendere in seguito. Il tempo di disponibilità minimo garantito della bozza deve essere un anno;
- vii. l'area servizi per il cittadino del sito comunale al termine del flusso di servizio, suggerisce al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio;
- viii. l'area servizi per il cittadino del sito comunale indica chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consente di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili);
- ix. l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di visionare tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali;
- x. l'area servizi per il cittadino del sito comunale esplicita al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti dalla scheda servizio;
- xi. l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali;
- xii. l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza;
- xiii. l'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente;
- xiv. l'area servizi per il cittadino del sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità



contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1;

- xv. l'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- xvi. nel caso in cui anche solo una delle pagine di servizio presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese;
- xvii. l'area servizi per il cittadino del sito comunale ha un certificato https valido e attivo;
- xviii. l'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia.

Il sistema informativo implementato dalla soluzione deve tendere all'interoperabilità attuale e futura con i diversi applicativi mettendo a disposizione connettori, API e services E2E quando invocati da altri applicativi. Ciò dovrà essere in grado di interrogare banche dati esterne, messe a disposizione da altri applicativi, al fine di acquisire dati e informazioni utili al miglioramento dell'esperienza d'uso del sito comunale da parte dell'utente.

Deve essere possibile ridurre gli errori, le perdite di informazioni e i tempi di ricerca dei documenti, rendendo semplice rapida ed efficace la consultazione e la gestione di archivi e documenti attraverso un sistema di dematerializzazione dei procedimenti, con l'obiettivo finale di eliminare gli archivi cartacei.

E' necessaria la conformità ai requisiti di accessibilità (LG AGID - legge nr. 4/2004 - Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1).

Inoltre:

- la soluzione dovrà permettere la valutazione delle produttività nei procedimenti amministrativi,
- dovrà essere presente un help in linea contestuale,
- dovrà essere adottato un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate,
- dovrà essere garantita l'esportazione, in qualsiasi momento, della base dati in formato standard, aperto e documentato,
- dovranno essere rese possibili, utilizzando le sole funzionalità dell'applicazione, l'estrazione dei dati e la generazione di documenti nei formati standard (CSV, XML, file plain text, formati Open Document ODT e ODS) da destinare ad altri



utilizzi.

### **Art. 3 Assistenza, manutenzione e continuità del servizio**

L'Appaltatore garantire le seguenti prestazioni:

#### **A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement)**

Il Appaltatore , nel periodo di riferimento del Contratto, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e secondo i modi di seguito individuati:

- Help Desk di secondo livello tramite ticketing Web per usufruire dell'assistenza sulle procedure. Il sistema dovrà consentire di contattare il servizio di assistenza attraverso la compilazione di una form preimpostata con la quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta. Del ticket aperto deve essere data contezza tramite un invio di e-mail all'indirizzo del richiedente;
- L'Appaltatore indicherà l'URL da dove sarà possibile accedere alla form di richiesta di intervento;
- il servizio di help desk di primo livello dovrà essere raggiungibile 24 ore al giorno per sette giorni la settimana e per 365 giorni l'anno. E' tollerata una percentuale di down inferiore all'1%. L'help desk dovrà dare riscontro alla presa in carico della segnalazione di un disservizio con l'apertura di un trouble ticket entro un'ora dalla segnalazione, fornendo all'Amministrazione il numero del ticket aperto. L'Appaltatore dovrà interfacciarsi costantemente con l'Amministrazione durante le fasi di lavorazione di un trouble ticket, aggiornandolo sull'avanzamento dei lavori necessari alla risoluzione del disservizio segnalato, concordando preventivamente eventuali interventi presso le sedi dell'Amministrazione stessa e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket;
- Help Desk di secondo livello. Per risolvere rapidamente problematiche tecniche o ottenere supporto informatico o qualora i ticket aperti con l'help desk non diano risposte entro le SLA convenute (descritte di seguito) è necessario, da parte del Appaltatore , mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori dell'Amministrazione. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle ore 13.00 per tutta la durata del Contratto;
- L'Appaltatore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

#### **B. MANUTENZIONE CORRETTIVA**

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



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

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

### C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA

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

1. costante aggiornamento delle componenti software/firmware all'ultima release disponibile sul mercato e dei sistemi e dei moduli già realizzati, collaudati e in produzione, nel caso di modifiche e aggiornamenti normativi;
2. adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, etc.);
3. costante allineamento delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico della soluzione, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base (cambi di versione dei SO) o l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, o l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
4. migrazioni di piattaforma;
5. adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;
6. adeguamenti dinamici dovuti al mantenimento dei requisiti nel rispetto dei criteri richiamati nello specifico Avviso e documenti di riferimento in particolare Linee Guida, che potranno essere aggiornati progressivamente in relazione all'evoluzione della normativa nell'ambito di validità del Contratto (restando onere del Comune garantire nei 5 anni successivi la conformità del sito ovvero qualora la soluzione post asseverazione risultasse non più soddisfacente al fine di renderla nuovamente afferente a quanto previsto dalla legge - in casi specifici in cui le evolutive impattino notevolmente sulle ultime recepite sono consentite, previa stima, attività a pagamento per effettuare l'eventuale adeguamento).



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

1. tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
2. darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
3. realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità dell'Appaltatore.
4. tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico dell'Appaltatore fino ad interventi quantificabili singolarmente in una durata non superiore alle 5 giornate lavorative o secondo quanto previsto dal precedente p. 6.

**Si precisa comunque che tutti i moduli oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per il periodo in cui l'Amministrazione si impegna a pagare il canone d'uso per il servizio (costi non ricompresi nel presente affidamento).**

#### D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA

L'assistenza sistemistica, nel periodo di riferimento del Contratto, deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi dell'Appaltatore (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa (business continuity).

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

#### E. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del presente affidamento dovranno essere erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.

Per livello di servizio si intende una misura (o combinazioni di misure, o condizioni contrattuali) che rappresenta, nella erogazione del servizio, il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente, rispetto a determinate caratteristiche attese.

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

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



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

Le attività di manutenzione programmata dovranno avvenire all'infuori dell'orario lavorativo.

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

VALORI SOGLIA	
in caso di problema bloccante:	ripristino delle funzionalità entro 8 ore lavorative dalla chiamata, e correzione entro 16 ore dalla diagnosi.
in caso di problema NON bloccante:	ripristino delle funzionalità entro 16 ore dalla chiamata, e correzione entro 32 ore dalla diagnosi

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

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



## Allegato **CONTRATTO** con il **RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO** ai sensi dell'art. 28 DEL REGOLAMENTO (EU) 2016/679

Comune di Gualtieri  
Piazza Bentivoglio n. 26  
42044 - Gualtieri (RE)

### CONTRATTO CON IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO (EU) 2016/679

In data 03/08/2023

tra  
- **Comune di Gualtieri**, con sede in Gualtieri (RE), Piazza Bentivoglio n. 26  
titolare  
e  
- **ANTHESI SRL**  
responsabile

#### **PREMESSE**

Il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito solo "GDPR") disciplina, all'art. 28, i casi in cui un trattamento debba essere effettuato, per conto del titolare del trattamento, da un responsabile, per tale dovendosi intendere la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo che offre garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato, e a cui il titolare ricorre per il trattamento. I trattamenti dei dati personali relativi al servizio/attività di:

<b>Descrizione attività e dati</b>
Servizio di gestione sito web istituzionale

per il periodo dal 03/08/2023 al 31/12/2024, vengono effettuati, per conto del titolare, dal responsabile ANTHESI SRL.

I suddetti trattamenti, da parte del responsabile del trattamento, secondo la disciplina del GDPR, vanno disciplinati da un Contratto o da altro atto giuridico che vincoli il responsabile del trattamento al titolare del trattamento, fermo restando che il Contratto o altro atto giuridico può basarsi, in tutto o in parte, su clausole contrattuali tipo di cui ai paragrafi 7 e 8 dell'art. 28 del GDPR, anche laddove siano parte di una certificazione concessa al titolare del trattamento o al responsabile del trattamento ai sensi degli articoli 42 e 43 GDPR;

Con il presente Contratto, il titolare e il responsabile intendono conformarsi alla disciplina del GDPR stipulando, relativamente al servizio/attività sopra indicata il presente Contratto volto a disciplinare:

- la materia del trattamento
- durata del trattamento
- la natura del trattamento
- la finalità del trattamento
- il tipo di dati personali
- le categorie di interessati



- gli obblighi del titolare del trattamento
- i diritti del titolare del trattamento

### TUTTO CIO' PREMESSO

tra il titolare e il responsabile in epigrafe indicati si stipula quanto segue.

#### 1. Materia disciplinata dal trattamento

Il presente Contratto ha per oggetto la nomina del responsabile del trattamento e la disciplina del rapporto derivante da detta nomina.

Il titolare, cui competono le decisioni in ordine alle finalita' ed alle modalita' del trattamento, in persona del legale rappresentante, nomina **ANTHESI SRL** quale responsabile dei trattamenti dei dati personali effettuati in relazione all'attivita'/servizio:

Descrizione attivita' e dati
Servizio di gestione piattaforma online procedimenti amministrativi (ISTANZE ONLINE)

La nomina non costituisce autorizzazione generale ma autorizzazione limitata esclusivamente ai trattamenti relativi all'attivita'/servizio specificatamente indicata nel presente Contratto.

La nomina, che costituisce specifica autorizzazione in favore del responsabile, consente al responsabile medesimo di trattare i dati personali soltanto in relazione alle specifiche finalita' correlate dell'attivita'/servizio, e su istruzione documentata del titolare, specie in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui e' soggetto il responsabile del trattamento; in tal caso, il responsabile del trattamento informa il titolare del trattamento circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico.

Col presente Contratto, il titolare conferisce autorizzazione scritta al responsabile a poter ricorrere a eventuali ulteriori responsabili del trattamento ("sub-responsabile/i"), nella prestazione del servizio/attivita'.

Nel caso in cui il responsabile faccia effettivo ricorso a sub-responsabili, il responsabile medesimo si impegna a:

- a) informare il titolare delle decisioni riguardanti l'individuazione di sub- responsabili, dando cosi' al titolare la possibilita' di opporsi a tali modifiche.
- b) selezionare sub-responsabili tra soggetti che, per esperienza, capacita' e affidabilita':
  - forniscano adeguate garanzie in ordine alla attuazione di misure tecniche e organizzative che soddisfino i requisiti della normativa applicabile pro tempore
  - garantiscano l'esercizio e la tutela dei diritti degli interessati.

Il responsabile si impegna altresì a stipulare specifici contratti, o altri atti giuridici, con i sub-responsabili, con i quali il responsabile:

- descrive analiticamente i compiti dei sub-responsabili;
- impone a tali soggetti di rispettare i medesimi obblighi, con riferimento alla disciplina sulla protezione dei dati personali, imposti dal titolare sul responsabile ai sensi della normativa vigente, e ai sensi delle disposizioni e dei provvedimenti della competente autorita' di controllo, prevedendo in particolare adeguate garanzie in ordine alla attuazione di misure tecniche e organizzative tali da soddisfare i requisiti del GDPR.

Il responsabile:

- a) da' atto che, qualora il sub-responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati:
  - il responsabile conserva nei confronti del titolare l'intera responsabilita' dell'adempimento degli obblighi dei sub-responsabili.
- b) si impegna a manlevare, e tenere indenne il titolare da qualsiasi danno, pretesa, risarcimento, e/o sanzione possa derivare al titolare dalla mancata osservanza di tali obblighi



e piu' in generale dalla violazione della applicabile normativa sulla tutela dei dati personali da parte del responsabile e dei suoi sub-responsabili.

- c) si impegna altresì ad informare il titolare di eventuali modifiche previste riguardanti la sostituzione di altri sub- responsabili, dando così al titolare la possibilità di opporsi a tali modifiche.

Il titolare autorizza espressamente il responsabile, che a ciò si impegna, a stipulare per suo conto con eventuali sub-responsabili, quando stabiliti in un paese al di fuori dell'Unione Europea per il quale la Commissione Europea non abbia emesso un giudizio di adeguatezza del livello di protezione dei dati personali:

- uno specifico accordo per il trasferimento dei dati all'estero contenente le apposite garanzie e clausole contrattuali, e successive modifiche adottate dalla stessa Commissione Europea con Decisione 2010/87/EU del 5 febbraio 2010.

### **1.1. Istruzioni documentate del titolare al responsabile**

Con riferimento alla presente nomina, il titolare impartisce le seguenti istruzioni.

Il responsabile del trattamento:

- non ricorre a un altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del titolare;
- tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, deve assicurarsi che le misure di sicurezza predisposte ed adottate siano adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, in particolare contro:
  - distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.
  - trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento.
- adotta tutte le misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato richieste ai sensi dell'articolo 32 GDPR e, a tal fine, se del caso:
  - a) mette in atto la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
  - b) assicura la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
  - c) assicura la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
  - d) mette in atto una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.
- tiene, e aggiorna costantemente un registro di tutte le categorie attività relative al trattamento svolte per conto di un titolare del trattamento, contenente le informazioni indicate dall'art. 30 paragrafo 2 del GDPR;
- quando ricorre a un altro responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare del trattamento, su tale altro responsabile del trattamento impone, mediante un Contratto o un altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel presente Contratto tra il titolare e il responsabile, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR. Qualora l'altro responsabile del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il responsabile iniziale conserva nei confronti del titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro responsabile;
- tenendo conto della natura del trattamento, assiste il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato. In particolare, ove applicabile e in considerazione delle attività di trattamento affidategli, deve:



- consentire al titolare di fornire agli interessati i propri dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, nonché di trasmettere i dati ad altro titolare;
  - consentire al titolare di garantire in tutto o in parte i diritti di opposizione e limitazione del trattamento.
  - assiste il titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di sicurezza del trattamento, notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo, comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato, valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e consultazione preventiva cui agli articoli da 32 a 36 GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;
  - su scelta del titolare, cancella o restituisce al titolare tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi/attività in epigrafe indicati, relativi al trattamento e cancella le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati; e mette a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni circa lo svolgimento delle operazioni di trattamento o del luogo in cui sono custoditi i dati e, più in generale, tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente Contratto, consentendo e favorendo le attività di controllo, comprese le ispezioni, realizzati dal titolare o da un altro soggetto da questi incaricato. Nei suddetti casi, il Responsabile, su richiesta del titolare, provvede a rilasciare apposita dichiarazione scritta contenente l'attestazione che, presso il Responsabile, non esiste alcuna copia dei dati personali, e delle informazioni trattate per conto del titolare. Sul contenuto di tale dichiarazione il titolare si riserva il diritto di effettuare controlli e verifiche volte ad accertarne la veridicità;
  - comunica tempestivamente al titolare istanze degli interessati nonché reclami, contestazioni, ispezioni o richieste del Garante e delle Autorità Giudiziarie, ed ogni altra notizia rilevante in relazione al trattamento dei dati personali;
  - individua, e comunica tempestivamente al titolare le persone che, nell'ambito della propria organizzazione, lo stesso responsabile autorizza al trattamento, facendosi contestualmente carico, nell'atto di designazione, di fornire adeguate istruzioni scritte alle persone autorizzate al trattamento circa le modalità del trattamento, in ottemperanza a quanto disposto dalla legge e dal presente Contratto, e facendosi carico altresì di garantire una adeguata formazione in materia alle persone medesime e il successivo aggiornamento professionale;
  - vincola le persone autorizzate al trattamento alla riservatezza o ad un adeguato obbligo legale di riservatezza, anche per il periodo successivo all'estinzione del rapporto di lavoro/collaborazione intrattenuto con il responsabile, in relazione alle operazioni di trattamento da esse eseguite;
  - per quanto concerne l'amministratore di sistema, il responsabile è tenuto al rispetto delle disposizioni relative alla disciplina sugli amministratori di sistema, incluse le disposizioni contenute nel provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008, come successivamente modificato in dal provvedimento del 25 giugno 2009, impegnandosi a conservare gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema, e a fornirli e al titolare su richiesta del medesimo;
  - informa immediatamente il titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il GDPR o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati;
  - se, violando le disposizioni di legge e delle presenti istruzioni, determina le finalità e i mezzi del trattamento, è considerato un titolare del trattamento in questione
  - in caso di danni derivanti dal trattamento, il Responsabile è tenuto a risponderne qualora non abbia adempiuto agli obblighi della normativa pro tempore vigente in materia di trattamento di dati personali specificatamente diretti ai responsabili del trattamento o abbia agito in modo difforme o contrario rispetto alle presenti legittime istruzioni del titolare;
- Il Titolare si riserva di impartire, durante il corso di svolgimento del servizio/attività specificatamente individuata nel presente Contratto, ulteriori istruzioni scritte che si rendano necessarie per implementare il livello di protezione dei dati.

## 2. Durata del trattamento



La nomina e la relativa autorizzazione al trattamento dei dati, per conto del titolare, ha efficacia limitata al solo ed esclusivo periodo intercorrente tra la data di stipulazione del presente Contratto e la conclusione dell'attività/servizio i cui dati sono oggetto di trattamento, salvi gli specifici obblighi che per loro natura sono destinati a permanere in base ad una specifica disposizione nazionale o dell'Unione europea.

Per effetto di quanto sopra, la nomina e la relativa autorizzazione al trattamento dei dati, per conto del titolare, cessa in data: 31/12/2024.

Qualora l'attività/servizio in epigrafe indicati, e i cui dati sono oggetto di trattamento per conto del titolare, non venga più fornita o cessi, per qualsiasi motivo, il presente Contratto si intenderà automaticamente risolto di diritto, senza bisogno di comunicazioni, disdette o revoche, e l'autorizzazione al trattamento dei dati si intende cessata.

### **3. Natura del trattamento**

Il servizio/attività affidata al responsabile del trattamento dati ha trattamenti aventi la seguente natura:

- Conferimento facoltativo

### **4. Finalità del trattamento**

Il responsabile è tenuto a raccogliere i dati esclusivamente per le finalità determinate, esplicite e legittime collegate al servizio/attività in epigrafe indicata, e successivamente a trattare i dati in modo che non sia incompatibile con tali finalità.

Qualora il responsabile del trattamento intenda trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti, prima di tale ulteriore trattamento informa il titolare, e fornisce all'interessato informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente di cui al paragrafo 2 dell'art. 13 GDPR.

Laddove il responsabile effettui il trattamento per una finalità diversa da quella per la quale i dati personali sono stati raccolti e tale trattamento non sia basato sul consenso dell'interessato o su un atto legislativo dell'Unione o degli Stati membri che costituisca una misura necessaria e proporzionata in una società democratica per la salvaguardia degli obiettivi di cui all'articolo 23, paragrafo 1 GDPR, al fine di verificare se il trattamento per un'altra finalità sia compatibile con la finalità per la quale i dati personali sono stati inizialmente raccolti, il titolare del trattamento tiene conto, tra l'altro:

- a) di ogni nesso tra le finalità per cui i dati personali sono stati raccolti e le finalità dell'ulteriore trattamento previsto;
- b) del contesto in cui i dati personali sono stati raccolti, in particolare relativamente alla relazione tra l'interessato e il titolare del trattamento;
- c) della natura dei dati personali, specialmente se siano trattate categorie particolari di dati personali ai sensi dell'articolo 9 GDPR, oppure se siano trattati dati relativi a condanne penali e a reati ai sensi dell'articolo 10 GDPR;
- d) delle possibili conseguenze dell'ulteriore trattamento previsto per gli interessati;
- e) dell'esistenza di garanzie adeguate, che possono comprendere la cifratura o la pseudonimizzazione.

### **5. Tipo di dati personali**

Le categorie di dati personali oggetto di trattamento, in relazione al servizio/attività in epigrafe indicata, sono:

- Copia per immagine su supporto informatico di documenti analogici
- Dati trattati con l'ausilio di strumenti elettronici volti a definire il profilo o la personalità dell'interessato, o ad analizzare abitudini o scelte di consumo, ovvero a monitorare l'utilizzo di servizi di comunicazione elettronica con esclusione dei trattamenti tecnicamente indispensabili per fornire i servizi medesimi agli utenti
- Dati comuni identificativi
- Indirizzo di posta elettronica
- Atti e documenti pubblicati nell'area Amministrazione trasparente



- Cookie di tipo funzionale alla navigazione (functionality cookie)
- Cookie di tipo statistico (performance cookie)
- Cookie essenziali (strictly necessary)
- Dati di geolocalizzazione
- Dati amministrativi e contabili

Il titolare da' atto che i dati da lui trasmessi al Responsabile del trattamento:

1. sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalita' per le quali sono stati raccolti e successivamente trattati;
2. in ogni caso, i dati personali, oggetto delle operazioni di trattamento affidate al responsabile, devono essere raccolti e trattati rispettando ogni prescrizione normativa e regolamentare e, per l'effetto devono essere, a cura del responsabile del trattamento:
  - a) trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato ("liceita', correttezza e trasparenza");
  - b) raccolti per le finalita' determinate, esplicite e legittime sopra indicate, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalita'; un ulteriore trattamento dei dati personali a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici non e', conformemente all'articolo 89, paragrafo 1 GDPR, considerato incompatibile con le finalita' iniziali ("limitazione della finalita'");
  - c) adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalita' per le quali sono trattati ("minimizzazione dei dati");
  - d) esatti e, se necessario, aggiornati; devono essere adottate tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalita' per le quali sono trattati ("esattezza");
  - e) conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalita' per le quali sono trattati; i dati personali possono essere conservati per periodi piu' lunghi a condizione che siano trattati esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, fatta salva l'attuazione di misure tecniche e organizzative adeguate richieste dal presente regolamento a tutela dei diritti e delle liberta' dell'interessato ("limitazione della conservazione");
  - f) trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali ("integrita' e riservatezza").

Resta inteso che rimane a carico del titolare l'onere di individuare la base legale del trattamento dei dati personali degli interessati.

Nell'eseguire il trattamento dei dati, il responsabile del trattamento considera debitamente i rischi inerenti al trattamento, tenuto conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalita' del medesimo.

## **6. Categorie di interessati**

Le categorie di interessati, i cui dati sono oggetto di trattamento, sono:

- Cittadini italiani- Cittadini di Paesi appartenenti all'U.E.
- Cittadini di Paesi non appartenenti all'U.E.
- Utenti del servizio

Il responsabile del trattamento garantisce la scrupolosa osservanza di tutte le disposizioni relative ai diritti degli interessati contenute nel Capo III, articoli da 12 a 23 del GDPR nonche' nel contenute nel Capo VIII.

## **7. Obblighi del titolare del trattamento**

Il titolare assume tutti gli obblighi generali imposti al titolare dal Capo IV del GDPR.

Il titolare si impegna, altresì, a comunicare al responsabile del trattamento qualsiasi variazione si dovesse rendere necessaria nelle operazioni di trattamento dei dati.



Il titolare rimane responsabile del trattamento delle informazioni attuate tramite procedure applicative sviluppate secondo sue specifiche e/o attraverso propri strumenti informatici o di telecomunicazioni.

### **8. Diritti del titolare del trattamento**

Il titolare ha diritto:

- al puntuale ed esatto adempimento di tutti gli obblighi gravanti sul responsabile dal GDPR e dal presente Contratto;
- al puntuale ed esatto adempimento delle legittime istruzioni contenute nel presente Contratto e nelle istruzioni successivamente impartite

L'adempimento non comporta, per il responsabile, alcun diritto a compenso e/o indennita' e/o rimborso derivante dal trattamento, e dal presente Contratto.

### **Disposizioni finali**

Con il presente Contratto viene revocato e sostituito espressamente ogni altro Contratto o accordo tra le parti inerente il trattamento di dati personali in epigrafe indicato.

Per quanto non espressamente indicato nel presente Contratto, il titolare e il responsabile del trattamento rinviano al GDPR, al decreto legislativo di attuazione del GDPR nonche' ai provvedimenti dell'autorita' di controllo.

**- Comune di GUALTIERI**

**- ANTHESI SRL**