

PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

CAPITOLATO

Servizi di supporto, aggiornamento e manutenzione dei sistemi Moka CMS e Rilfedeur e del software ArcGIS di Esri, per l'anno 2026

INDICE

Indice generale

Art. 1 - Oggetto del servizio.....	3
Art. 2 - Durata e livelli minimi di erogazione del servizio.....	4
Art. 3 - Presentazione offerta.....	4
Art. 4 - Garanzia definitiva.....	4
Art. 5 - Procedura e Stipula del Contratto.....	5
Art. 6 - Revisione prezzi.....	5
Art. 7 - Pagamento ed assunzione obblighi di tracciabilità' ex l. 136/2010.....	5
Art. 8 - Inadempienze contrattuali.....	6
Art. 9 - Sicurezza sul lavoro e costo del lavoro.....	6
Art. 10 - Obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia.....	6
Art. 11 - Obbligo alla riservatezza.....	7
Art. 12 - Subappalto.....	7
Art. 13 - Divergenze.....	7
Art. 14 - Disposizioni finali.....	8
Art. 15 - Norme sull'anticorruzione.....	8
Art. 16 - Trattamento dei dati personali.....	8
Art. 17 - Responsabile Unico del Progetto e Direttore esecuzione del contratto.....	8

CPV: 72260000-5

CODICE ATECO: 62.01

CODICE NUTS: ITD53

Art. 1 - Oggetto del servizio

- a) Servizio di assistenza, aggiornamento e manutenzione software per i moduli software denominati Moka CMS e Rilfedeur.

I due sistemi Moka e Rilfedeur sono installati e funzionanti sull'infrastruttura virtuale della Provincia di Reggio Emilia, fisicamente presso i datacenter di Lepida S.c.p.A e sono utilizzati sia da personale provinciale, sia da personale dei comuni aderenti al servizio. Il servizio richiesto dovrà almeno prevedere:

- installazione, attivazione e collaudo delle nuove versioni del software per entrambe le piattaforme, comprese le app per smartphone se presenti;
- invio della documentazione tecnica sulle nuove funzionalità del software al personale della Provincia e ai referenti degli Enti utilizzatori;
- consulenza al personale utilizzatore sull'uso dei sistemi e sulle best practices;
- assistenza tecnica telefonica e tramite mail agli utilizzatori: verranno forniti alla Provincia e agli enti utilizzatori i riferimenti telefonici e mail da contattare per l'apertura dei tickets;
- sistemazione di malfunzionamenti ed assistenza sistematica e specialistica da remoto.

- b) Servizio di manutenzione ed aggiornamento del software ArcGIS e delle relative licenze. L'Ente ha acquisito nel tempo le licenze in tabella:

Prodotto	Q.tà
ArcGIS for Desktop Advanced concurrent	2
ArcGIS for Desktop Basic concurrent	1
ArcGIS for Desktop Basic single use	10
ArcGIS for Server Standard Enterprise	1

Esri Italia a partire dal 2026 dismette la possibilità di rinnovare la manutenzione per le licenze desktop di tipo perpetuo, tra le quali le tipologie in possesso dell'Ente e consente in fase di rinnovo di convertire tali licenze al modello 'per utente'.

Si richiede pertanto la seguente conversione e relativa quotazione:

Licenza in possesso dell'Ente	Q.tà	Licenza richiesta secondo la conversione a 'user type'	Q.tà
ArcGIS for Desktop Advanced concurrent	2	User type Professional Plus for ArcGIS Enterprise perpetual license	2
ArcGIS for Desktop Basic concurrent	1	-	-
ArcGIS for Desktop Basic single use	10	User type Creator for ArcGIS Enterprise perpetual license	6
ArcGIS for Server Standard Enterprise	1	ArcGIS for Server Standard Enterprise (Immutata)	1

Nello specifico la manutenzione e l'aggiornamento del software dovrà comprendere i seguenti servizi:

- Supporto alla migrazione alla nuova tipologia di licenze e alla loro gestione;

- Supporto tecnico: rapida risoluzione dei problemi di gestione del sistema, in particolare correzione di malfunzionamenti causati da incorretta codifica o programmazione;
- Distribuzione degli aggiornamenti e nuove versioni applicabili alla configurazione dell'utente;
- Supporto sistemistico per l'installazione degli aggiornamenti del software, assistenza tecnica per l'isolamento e l'identificazione degli eventuali problemi che dovessero insorgere durante l'utilizzo delle funzioni standard del software, chiarimenti relativi alle funzionalità standard del software. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, almeno dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle 17.30.

Art. 2 - Durata e livelli minimi di erogazione del servizio

Il contratto ha validità fino al 31/12/2026.

Tutti gli interventi straordinari di aggiornamento dovranno essere preventivamente concordati con il personale della Provincia, che si preoccuperà di avvisare gli Enti utilizzatori. In caso di interventi da remoto di manutenzione ordinaria, che possono compromettere il corretto funzionamento dei sistemi, anche per brevi periodi di tempo, deve sempre esserne inviata comunicazione al personale della Provincia.

L'assistenza potrà essere attivata via telefono o via mail e non avrà limiti nel numero di tickets; dovrà essere erogata dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle 9:00 alle 17:00.

Dovranno essere garantiti almeno i seguenti SLA:

- presa in carico delle richieste di assistenza entro 2 ore lavorative per richieste riguardanti questioni bloccanti su sistemi critici ed entro 8 ore lavorative per le richieste ordinarie;
- entro le 12 ore lavorative, in caso di problemi bloccanti, dovrà essere inviata alla Provincia una segnalazione sulla risoluzione del problema, indicante la tempistica entro cui il problema verrà risolto. In caso di richieste non critiche, dovrà essere inviata una comunicazione sull'esito della diagnosi entro le 24 ore lavorative successive alla presa in carico.

Art. 3 - Presentazione offerta

L'offerta dovrà essere collocata a sistema entro e non oltre il termine stabilito nella presente Trattativa Diretta.

La presentazione dell'offerta da parte dell'Impresa implica l'accettazione incondizionata di tutte le condizioni e norme contenute nel presente Documento che sarà parte integrante del contratto che verrà stipulato al termine della procedura.

In allegato all'offerta economica la ditta dovrà anche dichiarare di avere i diritti/le autorizzazioni che le consentono di erogare il servizio di manutenzione sui sistemi oggetto della fornitura.

Art. 4 - Garanzia definitiva.

L'affidatario dovrà presentare la garanzia definitiva, pari al 5% dell'importo netto contrattuale, sotto forma di cauzione o fidejussione ai sensi dell'art. 53, comma 4 del D.Lgs. 36/2023. Tale garanzia dovrà essere presentata insieme alla documentazione che verrà richiesta a seguito della stipula contrattuale.

Art. 5 - Procedura e Stipula del Contratto

Il Contratto si intenderà validamente perfezionato al momento in cui il Documento di stipula firmato digitalmente verrà caricato a Sistema (art. 52 delle Regole del Sistema di e-Procurement) e inviato all'aggiudicatario.

Si precisa che la Provincia si riserva il diritto di non aggiudicare, sospendere, revocare l'affidamento.

Art. 6 - Revisione prezzi

Ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36, il presente contratto è soggetto a revisione dei prezzi in caso di variazioni del costo dei fattori produttivi. Tale variazione può essere imposta dalla Stazione appaltante alle medesime condizioni contrattuali; l'appaltatore in tal caso non può far valere il diritto di risoluzione del contratto.

Art. 7 - Pagamento ed assunzione obblighi di tracciabilità ex l. 136/2010.

La fattura potrà essere emessa a seguito di comunicazione di affidamento del servizio.

La fattura dovrà essere intestata a:

Provincia di Reggio Emilia - Corso Garibaldi, 59 - 42121 Reggio Emilia ed inviate tramite il sistema di fatturazione elettronica, come da Decreto Ministeriale 3 aprile 2013 n. 55, utilizzando il codice ufficio:

UF1I87

Oltre al "Codice Univoco Ufficio", che deve essere inserito obbligatoriamente nell'elemento "Codice Destinatario" del tracciato della fattura elettronica, si devono altresì indicare nella fattura i seguenti dati:

1. CIG, obbligatoriamente inserito nel campo dedicato
2. numero dell'ordine interno che sarà inviato dopo l'attivazione del contratto;
3. il codice IBAN completo su cui effettuare il pagamento;
4. la scadenza della fattura.

In mancanza di tali elementi, la fattura verrà rifiutata dal sistema e il pagamento sarà effettuato a 30 giorni dal ricevimento della fattura.

Inoltre, per ogni pagamento, sarà necessaria l'acquisizione del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva).

Ai sensi della L.136/2010, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, nella documentazione da presentare a seguito di aggiudicazione, si dovrà indicare, uno o più conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, a tutta la gestione contrattuale. Tutti i movimenti finanziari relativi al servizio oggetto del contratto dovranno essere registrati sul conto corrente dedicato e dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere per il presente contratto, il Codice Identificato della Gara (CIG).

E' fatto obbligo di provvedere a comunicare ogni modifica relativa alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare sul suddetto c/c dedicato. A pena di nullità assoluta, la ditta, assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata.

L'assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari deve essere riportata in tutti i contratti sottoscritti a qualsiasi titolo interessate al servizio di cui al presente contratto e la Provincia può verificare in ogni momento tale adempimento.

Il soggetto che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla Legge 136/2010, ne deve dare immediata comunicazione alla Provincia di Reggio Emilia e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo di Reggio Emilia.

Art. 8 - Inadempienze contrattuali

La stazione appaltante, tenuto conto di quanto indicato dall'art. 126 del D.lgs. 36/2023, applicherà una penale il cui valore sarà compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, fino ad un massimo del 10%, in caso di mancato rispetto delle tempistiche previste all' Art. 2.

In caso di inottemperanza agli obblighi derivanti dal presente Capitolato fermo restando l'applicazione delle penali previste, la Provincia può inoltrare lettera di diffida all'impresa; qualora queste non provvedano a fornire la prestazione dovuta, entro sette giorni dal ricevimento dalla comunicazione, il committente ha facoltà di risolvere "ipso-facto et jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata (ex Art. 1456 c.c.) a mezzo PEC; in tal caso, l'impresa dovrà corrispondere alla Provincia il 10% del valore del contratto, quale indennizzo per i danni subiti; saranno inoltre annullati i pagamenti non ancora eseguiti.

La Provincia può risolvere altresì il contratto nei casi indicati all'Art. 122 del Codice o qualora l'impresa abbia raggiunto l'importo del 10% delle penali o recedere dallo stesso ai sensi dell'Art. 123 del Codice.

L'impresa non può recedere dal contratto.

Art. 9 - Sicurezza sul lavoro e costo del lavoro

Trattandosi di affidamento di attività principalmente di natura intellettuale, non sono previsti rischi da interferenza né oneri per la sicurezza.

Per l'esecuzione del servizio, l'Impresa affidataria si obbliga ad avvalersi di personale di adeguata professionalità e ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali e ad applicare le condizioni normative e retributive indicate nel CCNL Metalmeccanici, o altro tipo di contratto purché rientri nelle fattispecie previste dall'art. 11 del Codice e offra le stesse tutele di quelle sopra indicato, secondo le indicazioni dell'Allegato I.01 di cui al decreto correttivo.

Art. 10 - Obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia

La Ditta con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia, approvato con decreto presidenziale n. 116/2021. A tal fine si dà atto che l'amministrazione ha informato il contraente che sul sito dell'Amministrazione Provinciale è pubblicato il codice di comportamento.

L'impresa si impegna a rendere edotti dei contenuti dello stesso i propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione. La violazione da parte della ditta degli obblighi di cui al codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia costituisce motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile. L'amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per

iscritto il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Art. 11 - Obbligo alla riservatezza

- Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgari in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.
- L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto.
- L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
- Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti dell'Amministrazione per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.
- Il Fornitore può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Ente.
- In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 5, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
- Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Amministrazione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
- Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Amministrazione attinente le procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.
- Il Fornitore non potrà conservare copia di dati dell'Amministrazione, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Amministrazione.
- Il Fornitore, successivamente all'aggiudicazione, verrà designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR (Regolamento Privacy UE 2016/679).

Art. 12 - Subappalto

Il sub appalto è disciplinato dall'art. 119 del Codice.

Art. 13 - Divergenze

La competenza a conoscere delle controversie derivanti dall'esecuzione del contratto spetta, ai sensi dell'art. 20 del codice di procedura civile, al giudice del luogo dove il contratto è stato stipulato. E' escluso, pertanto, il deferimento al giudizio arbitrale delle eventuali controversie contrattuali.

Art. 14 - Disposizioni finali

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolo si fa riferimento alle disposizioni di Legge vigenti, nonché alle norme alle norme del Codice Civile che possono trovare applicazione nella fattispecie.

Art. 15 - Norme sull'anticorruzione

L'affidatario, a decorrere dall'entrata in vigore del comma 16 ter dell'art. 53 del D.Lgs. n. 165/2001 (28.11.2012), non dovrà aver affidato incarichi o lavori retribuiti, di natura autonoma o subordinata, a ex dipendenti delle pubbliche amministrazioni di cui all'art.1, comma 2, del medesimo decreto, entro tre anni dalla loro cessazione dal servizio, se questi avevano esercitato, nei suoi confronti, poteri autoritativi o negoziali in nome e per conto dell'Amministrazione di appartenenza. Ai sensi dell'art. 80 co.5 lett. d) del Codice è fatto obbligo ai partecipanti alla richiesta di preventivi di comunicare ogni situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, che dovesse manifestarsi nel corso della procedura.

Art. 16 - Trattamento dei dati personali

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679, esclusivamente nell'ambito della presente procedura di gara; vedasi Allegato_Privacy (All. 1).

Art. 17 - Responsabile Unico del Progetto e Direttore esecuzione del contratto.

Il Responsabile Unico del progetto, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023, è il sig. Denis Manzini, funzionario del Servizio Sistemi Informativi e Tecnologici, e stante la complessità del servizio, il direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art.32, comma 2 dell'Allegato II.14 del Codice è il sig. Ernesto Izzo, istruttore informatico del medesimo Servizio.

Reggio Emilia, 14/01/2026

La Dirigente
Servizio Sistemi Informativi e Tecnologici
(f.to ing. Ilaria Incerti)