

PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

CAPITOLATO

Servizio di supporto, manutenzione, aggiornamento ed adeguamento normativo e di sicurezza dei software gestionali prodotti dalla ditta ADS Automated data Systems Spa, annualità 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..... | 5 |
| Art. 4 - Garanzia definitiva..... | 5 |
| 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..... | 7 |
| Art. 10 - Obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia..... | 7 |
| Art. 11 - Obbligo alla riservatezza..... | 7 |
| Art. 12 - Subappalto..... | 8 |
| Art. 13 - Divergenze..... | 8 |
| Art. 14 - Disposizioni finali..... | 8 |
| Art. 15 - Norme sull'anticorruzione..... | 8 |
| Art. 16 - Trattamento dei dati personali..... | 9 |
| Art. 17 - Responsabile Unico del Progetto e Direttore esecuzione del contratto..... | 9 |

CPV: 72267100

CODICE ATECO: 62.90.09

CODICE NUTS: ITD53

Art. 1 - Oggetto del servizio

- a) Servizio di assistenza, aggiornamento e manutenzione software, comprensivo di:
1. assegnazione di un referente di progetto della ditta a cui l'Ente può inviare le valutazioni di ambito generale e/o progettuale;
 2. supporto software:
 - aggiornamenti al software che garantiscano un tempestivo adeguamento normativo e risolutivo per malfunzionamenti, oltre alle evoluzioni di carattere tecnologico. Gli aggiornamenti dovranno essere eseguiti da remoto dal Fornitore, per i moduli software di cui si richiede anche l'opzione tecnica, per particolari esigenze potrebbe essere necessaria la spedizione degli aggiornamenti su supporti magnetici;
 - gestione delle richieste di assistenza mediante il portale web o chiamata telefonica. I tempi di presa in carico e di risposta dovranno essere adeguati alla gravità della segnalazione, anche a seconda dell'indisponibilità delle applicazioni. Dovrà essere garantita almeno la presa in carico entro 1 ora per segnalazioni estremamente critiche che rendono indisponibile l'intera struttura e tali criticità dovranno avere un tempo di risposta di massimo due ore. Si veda il paragrafo "Tempi di risposta da garantire (SLA)" per un maggiore dettaglio;
 - assistenza all'utilizzo dei programmi sulle funzionalità di base;
 - supporto per gestione e interrogazione base dati (per i moduli software di cui si richiede anche l'opzione tecnica).
- b) assistenza sistemistica sulle istanze virtuali dell'Ente che ospitano i moduli software oggetto di manutenzione, attraverso i seguenti servizi:
1. servizio di supporto sistemistico alle infrastrutture applicative: assistenza remota su problematiche relative alle piattaforme software di base integrate nella soluzione applicativa fornita e che costituiscono l'ambiente configurato inizialmente presso l'Ente, supporto alla gestione del database, supporto alla gestione e configurazione delle integrazioni con altri software in uso presso l'Ente;
 2. servizio di supporto sistemistico avanzato: attività di manutenzione ordinaria dei sistemi infrastrutturali, quali ad esempio il supporto al sistema di backup, la configurazione di nuovi dischi sul sistema operativo, la rilocalizzazione e riorganizzazione degli spazi, la risoluzione di problemi di invio e/o ricezione posta elettronica integrati con la soluzione applicativa erogata. Dovrà inoltre essere erogato il supporto e/o manutenzione della connettività per le attività in teleassistenza, oltre al supporto alla configurazione degli applicativi e all'analisi delle anomalie nell'utilizzo degli applicativi a seguito di aggiornamenti automatici del sw di base. Dovranno essere fatte verifiche di performance;
 3. servizio di monitoraggio proattivo: gestione preventiva e reattiva delle anomalie sui sistemi, controllo continuativo dei log dei sistemi di backup e raccolta degli accessi come amministratore sui sistemi; supporto sistemistico avanzato alle infrastrutture e ai servizi applicativi, oltre che servizio di monitoraggio remoto dei principali parametri di controllo del corretto funzionamento dell'intera infrastruttura per i moduli installati presso l'Ente; supporto in attività straordinarie di ricostruzione e riconfigurazione delle basi di dati in caso di incidente e di ripristino del backup, oltre alla gestione dell'aggiornamento delle patch di sicurezza dei sistemi informativi di base.

I moduli software oggetto di supporto sono nello nello specifico:

- moduli contabili: Sistema Contabile Armonizzato (per il quale si richiede anche l'opzione tecnica), Management plan (PEG/DUP), funzioni armonizzate decentrate, conservazione sostitutiva (fatture, distinte, Atti di

Liquidazione, mandati e ordinativi), debiti e pagamenti online e tutti moduli relativi alla fatturazione elettronica integrata con lo SDI, all'integrazione con la piattaforma Siope-Plus, al documentale e alla reportistica, oltre che alla gestione dei flussi sulla scrivania virtuale;

- controllo di gestione: indicatori di bilancio, contabilità analitica e analisi strategica, cassa economale web, cespiti ed inventario;
- gestione della Segreteria Generale dell'Ente: protocollo informatico e flussi documentali (per il quale si richiede anche l'opzione tecnica), gestione albo pretorio, atti amministrativi (per il quale si richiede anche l'opzione tecnica), visualizzatore atti e conservazione sostitutiva protocollo e atti, sigillo elettronico (connettore, certificato e transazioni di firma);
- gestione trasparenza e anticorruzione;
- servizio di integrazione con PDND;
- sistemi di gestione trasversali (struttura organizzativa, smart desktop, j-workflow, j-worklist, etc);
- gestione del personale: Modello 770, gestione economica, giuridica e dotazione organica, portale risorse umane con sportello self service e inoltre pratiche.

Relativamente alla gestione del personale, dovranno inoltre essere previsti i servizi specialistici di quadratura ed adeguamento parametri personalizzati: aggiornamento addizionali comunali, supporto tecnico voci personalizzate, modello CU, controllo mensile del flusso DMA Indap e parametri di inizio anno;

c) conto corrente servizi: pacchetto a tariffa agevolata di ore uomo da erogare su richiesta dell'Ente corrispondenti ad un importo pari a € 3.000,00 per attività non ricomprese nei servizi sopra specificati (formazione, consulenza, personalizzazioni, ecc.).

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

Il contratto si riferisce al periodo 01/01/2026 – 31/12/2026.

Tempi di risposta da garantire (SLA)

Nell'ambito delle Richieste di Assistenza, sia relativa a problematiche relative al software, sia all'infrastruttura, si richiede siano almeno rispettate le seguenti tempistiche:

| Tipologia | Tempo di presa in carico | Tempo di risposta |
|---|--------------------------|-------------------|
| l'intera applicazione è indisponibile agli utenti | 1h. | 2h. |
| funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti | 4h. | 8h. |
| funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti | 8h. | 16h. |
| funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti | 12h. | 48h. |
| richiesta di assistenza | 16h. | / |

| | | |
|----------------------|--|--|
| generica/chiarimenti | | |
|----------------------|--|--|

Relativamente all'aggiornamento degli applicativi in seguito a variazioni normative, si richiede che gli aggiornamenti avvengano nelle tempistiche tali da garantire agli uffici il rispetto delle tempistiche previste.

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 presentare la seguente documentazione:

- regolare attestazione in merito alla titolarità del diritto di esclusività dell'assistenza sui servizi oggetto dell'offerta;
- schede di sintesi relative all'erogazione dei servizi coi relativi costi, da cui sia desumibile:
 - l'importo annuale del servizio di manutenzione, con ore di conto corrente servizi pari a € 3.000,00;
 - l'importo annuale dei servizi di quadrature per le risorse umane.

Art. 4 - Garanzia definitiva.

Contestualmente alla presentazione dell'offerta, in risposta alla trattativa diretta sul Mercato elettronico della Pubblica amministrazione, 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.

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 fatturazione potrà avvenire secondo le seguenti indicazioni:

- le fatture relative a tutti i servizi connessi al supporto software (manutenzione e c/c servizi) saranno emesse come segue:
 - 60% dell'importo ad inizio dell'annualità 2026;
 - 40% al 30/06/2026;
- le fatture relative ai servizi di quadrature ed adeguamento parametri personalizzati per l'anno 2026 saranno emesse trimestralmente in forma anticipata nel corso dell'anno.

Su tali fatture dovrà essere operata la ritenuta dello 0,5% ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs.

n. 36/2023 e s.m.i.; tali ritenute saranno svincolate solo in fase di liquidazione finale, in seguito all'approvazione, da parte del Soggetto Aggiudicatore, della verifica di conformità, e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

Le fatture dovranno essere intestate 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:

UF1187

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, accesi 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 divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.
- L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto.
- L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di

- pubblico dominio.
- Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti 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 capitolato si fa riferimento alle disposizioni di Legge vigenti, nonché 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 l'Ing. Luisa Colombo, 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 Marco Siligardi, istruttore informatico del medesimo Servizio.

Reggio Emilia, 16/12/2025

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