

CAPITOLATO TECNICO

Comune di PAVONE CANAVESE

Affidamento del servizio di erogazione in modalità cloud SAAS del sistema informativo del Comune di PAVONE CANAVESE.

Sommario

CAPITOLATO TECNICO	1
Comune di PAVONE CANAVESE.....	1
Art. 1 Definizioni.....	3
Art. 2 Disciplina normativa dell'affidamento	3
Art. 3 Oggetto dell'appalto.....	4
Art. 3.1 – Obiettivi dell'amministrazione comunale.....	4
Art. 3.2 – Obiettivi Bando PNRR – Abilitazione e facilitazione al Cloud	4
Art. 4 Descrizione del servizio	5
Art. 5 Elementi obbligatori per la Soluzione Saas	7
Art. 6 Elementi obbligatori del Servizio di Spazio Cloud	7
Art. 7 Tempi obbligatori per la fornitura	8
Art. 8 Avviamento e addestramento all'uso delle procedure	8
Art. 9 Assistenza e manutenzione	9
Art. 10 Fasi di realizzazione del progetto e modalità di fornitura.....	9
Art. 11 Fatturazione e pagamenti.....	9
Art. 12 Obblighi del soggetto aggiudicatario	10
Art. 13 Codice di comportamento	10
Art. 14 Proprietà dei prodotti	10
Art. 15 Obblighi di riservatezza.....	11
Art. 17 Danni e responsabilità	12
Art. 18 Definizione delle controversie	12

Art. 1 Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato si intende per:

1. Amministrazione/Committente: Il Comune di PAVONE CANAVESE di seguito denominato Comune;
2. Fornitore unico: soggetto che eroga sia il sistema informativo gestionale in modalità Saas, sia lo spazio cloud;
3. Fornitore SaaS: soggetto che eroga esclusivamente il sistema informativo gestionale in modalità Saas;
4. CSP qualificato: soggetto che eroga esclusivamente lo spazio cloud;
5. Soggetto aggiudicatario: Fornitore Unico o l'insieme del Fornitore Saas e del CSP qualificato
6. Parti: fornitore e Amministrazione/Committente;
7. Soluzione: prodotti software erogati in modalità SaaS;
8. Servizio di Spazio Cloud: spazio Cloud messo a disposizione per la soluzione Saas;
9. Servizio: l'insieme dei prodotti software erogati in modalità Saas e dello spazio cloud.

Art. 2 Disciplina normativa dell'affidamento

L'affidamento è soggetto alle norme e condizioni previste dal d.lgs. n.50/2016 e relativi Decreti/Linee guida di attuazione, dal presente Capitolato tecnico-economico, dalla Legge 108/2021 di conversione del D.L. 77/2021 recante "Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure"

Art. 3 Oggetto dell'appalto

Il Comune di PAVONE CANAVESE vuole procedere alla realizzazione di un sistema informativo unico, integrato, erogato tramite Cloud in modalità SaaS, in grado di garantire, tramite la fornitura di determinati moduli applicativi, la gestione dei settori di seguito elencati.

Art. 3.1 – Obiettivi dell'amministrazione comunale

1. Area Affari Generali – Protocollo e Segreteria
2. Area Contabilità
3. Area Demografica (Anagrafe, Elettorale e Stato Civile)
4. Area Cimiteriale
5. Area Tecnica (Gestione Pratiche Edilizie)
6. Area Tributi
7. Area Polizia Municipale
8. Ulteriori moduli applicativi facoltativi funzionali alla completezza del sistema informatico

Art. 3.2 – Obiettivi Bando PNRR – Abilitazione e facilitazione al Cloud

Tali forniture dovranno soddisfare le seguenti azioni previste dal PNRR "M1C1 - DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA" per il quale il Comune di PAVONE CANAVESE ha presentato apposita candidatura.

Misura 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud

Obiettivi che il Comune di PAVONE CANAVESE deve conseguire

1	DEMOGRAFICI - ANAGRAFE	Da attivare
2	DEMOGRAFICI - STATO CIVILE	Da attivare
3	DEMOGRAFICI - CIMITERI	Da attivare
4	DEMOGRAFICI - LEVA MILITARE	Da attivare
5	DEMOGRAFICI - GIUDICI POPOLARI	Da attivare
6	DEMOGRAFICI - ELETTORALE	Da attivare
7	STATISTICA	Da attivare
8	PROTOCOLLO	Da attivare
9	ALBO PRETORIO	Da attivare
10	CONTABILITA' E RAGIONERIA	Da attivare
11	ECONOMATO	Da attivare
12	GESTIONE PATRIMONIO	Da attivare
13	GESTIONE ECONOMICA	Da attivare

La piattaforma software che verrà proposta dovrà rispondere ai requisiti normativi vigenti e dovrà operare secondo le disposizioni di legge più recenti e le successive modifiche, senza alcuna deroga e per tutti i moduli gestionali.

Art. 4 Descrizione del servizio

Il servizio oggetto dell'affidamento ha come obiettivo il setup e l'utilizzo di una piattaforma software pienamente integrata che consenta di rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalle normative, di rendere più snella ed efficace l'azione amministrativa e di assicurare la trasparenza delle attività, anche nei rapporti con l'esterno.

La pubblicazione da parte di AGID del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022", che individua tra gli elementi principali della trasformazione al digitale il principio "Cloud First", secondo il quale le PA devono in via prioritaria adottare il paradigma Cloud (in particolare i servizi SaaS) prima di qualsiasi altra opzione tecnologica, rafforza ulteriormente la direzione intrapresa e cioè quella di dotarsi di un sistema informativo gestionale che sia dislocato su una piattaforma Cloud.

Il servizio richiesto al Fornitore Unico deve comprendere, oltre alla fornitura di un sistema informativo unico integrato ed interoperabile erogato in modalità SaaS (Software as a Service) e dei relativi servizi di spazio cloud basati su data center certificato secondo gli standard ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO 14001 e ISO/IEC 27018, anche le seguenti attività:

- Installazione, attivazione e configurazione del sistema informativo fornito;
- Avviamento delle procedure;
- Addestramento all'uso delle procedure del personale sia tecnico che operativo;
- Manutenzione del software: correttiva, di adeguamento normativo e di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa presso il Data Center in cloud per tutta la durata contrattuale e il cui costo dovrà essere incluso nel corrispettivo dovuto per l'erogazione del servizio;
- Integrazione e cooperazione applicativa della piattaforma fornita con tutte le piattaforme abilitanti nazionali quali ANPR, PagoPA, SIOPE+, SPID, APP IO, CIE online;
- Gestione Cloud - Servizi di fornitura, gestione e amministrazione dell'infrastruttura e dei servizi Cloud.

Nel caso in cui il Servizio richiesto sia erogata da due soggetti diversi (CSP qualificato e Fornitore SaaS), le attività saranno così ripartite:

FORNITORE SAAS:

- Fornitura di sistema informativo gestionale erogato in modalità SaaS;
- Installazione, attivazione e configurazione del sistema informativo fornito;
- Avviamento delle procedure;
- Addestramento all'uso delle procedure del personale sia tecnico che operativo;
- Manutenzione del software: correttiva, di adeguamento normativo e di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa presso il Data Center in cloud per tutta la durata contrattuale e il cui costo dovrà essere incluso nel corrispettivo dovuto per l'erogazione del servizio;
- Integrazione e cooperazione applicativa della piattaforma fornita con tutte le piattaforme abilitanti nazionali quali ANPR, PagoPA, SIOPE+, SPID, APP IO, CIE online;

CSP QUALIFICATO

- Servizio di spazio cloud basati su data center certificato secondo gli standard ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO 14001 e ISO/IEC 27018;
- Gestione Cloud - Servizi di fornitura, gestione e amministrazione dell'infrastruttura e dei servizi Cloud.

Art. 5 Elementi obbligatori per la Soluzione Saas

Elementi obbligatori del progetto saranno per il Fornitore Unico/Fornitore Saas:

1. Tutta la soluzione viene erogata, seguendo le indicazioni previste dalle linee d'indirizzo dell'Agenda Digitale Italiana e del Piano triennale per L'informatica nella Pubblica Amministrazione, in modalità SAAS (ossia dati e applicazioni residenti in una server farm/datacenter certificata, raggiungibile tramite una connessione internet);
2. 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, tutti i giorni a tutte le ore;
3. La soluzione dovrà essere qualificata sul Marketplace di AgID e dovrà essere indicato sul preventivo l'ID Scheda di riferimento;
4. Il sistema informativo implementato dalla soluzione deve essere totalmente integrato per raggiungere un elevato grado d'interazione tra i vari uffici, ottimizzando così la gestione dei dati, semplificando i processi e migliorando la comunicazione interna;
5. La soluzione deve essere predisposta per la gestione e conservazione a norma dei documenti informatici;
6. La soluzione deve permettere il diretto collegamento del sistema informativo-gestionale con il portale web dell'Amministrazione Trasparente per la pubblicazione automatica dei dati, dei documenti e degli elenchi richiesti dalla normativa (Dlgs.33/2013 e Dlgs. 97/2016) e per la pubblicazione automatica degli Atti verso il portale web dell'Albo Pretorio;
7. La soluzione deve garantire l'aderenza alle linee guida dell'Agenda Digitale Italiana, con il Sistema dei Pagamenti PAGOPA, con il Sistema di Interscambio SDI per la gestione della fattura elettronica, con l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), con la piattaforma nazionale CIE, con l'IO-APP e comunque in linea con l'evoluzione attualmente in essere nell'ambito delle linee guida emessa da AGID;

Art. 6 Elementi obbligatori del Servizio di Spazio Cloud

Elementi obbligatori del progetto saranno per il Fornitore Unico/CSP qualificato:

1. Il Fornitore Unico/CSP deve essere qualificato da AgID e pubblicato nel cloud Marketplace della PA, quindi conforme a una serie di requisiti organizzativi, di sicurezza, di performance e scalabilità, interoperabilità e portabilità fissati dalle circolari Agid n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018 (in coerenza con la strategia Cloud della Pa, delineata da AgID, secondo gli obiettivi del Piano Triennale per l'Informatica Pubblica);
2. **Il prodotto del CSP deve essere conforme rispetto alla certificazione Saas delle procedure software attualmente in uso presso il Comune di Pavone Canavese; non è consentito proporre DataCenter diversi da quelli previsti dalla scheda tecnica del Marketplace della PA relativa alla Suite SISCOP (ID Scheda SISCOP Saas SA-143 e SA-578).**
3. Il servizio di spazio cloud dovrà essere qualificato sul Marketplace di AgID e dovrà essere indicato sul preventivo l'ID Scheda di riferimento;
4. Il servizio di spazio cloud deve essere erogato 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 e della Determinazione AgID n. 628/2021). Tale ubicazione deve essere chiaramente indicata nel preventivo ;

5. Non è consentito 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 PAVONE CANAVESE, 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;
6. La continuità operativa del servizio di spazio cloud deve essere garantito attraverso la messa in atto di misure, procedure ed apparati finalizzati all'adozione di piani specifici di Business Continuity e di Disaster Recovery;
7. Per una maggiore garanzia della sicurezza dei dati gestiti attraverso la soluzione viene richiesta la possibilità per l'Amministrazione di poter avere o eseguire copia integrale e utilizzabile della banca dati;
8. I dati rimangono di proprietà dell'Amministrazione che ne deve tornare in pieno possesso in caso di risoluzione del contratto di servizi.
9. Traffico di rete illimitato.
10. Assegnazione di n. 1 indirizzo IP V4 statico pubblico
- 11. Il CSP dovrà includere lo spazio di archiviazione del File System del Comune di Pavone di 1 tb e i costi relativi all'attività di spostamento dei dati;**
- 12. Il CSP dovrà garantire che i file trasferiti con qualsiasi tipo di estensione siano gestibili e consultabili direttamente sullo spazio cloud (licenza di Microsoft Office per 15 utenze);**
- 13. Il CSP dovrà garantire che l'accesso allo spazio cloud riservato ai documenti dovrà avvenire tramite RDP;**
- 14. I documenti dovranno poter essere stampati dallo spazio cloud;**
- 15. Dovranno essere garantite minimo 15 utenze contemporanee in RDP;**
- 16. Il traffico di rete dovrà essere illimitato;**
- 17. Dovrà essere assegnato un indirizzo IP v4 statico pubblico;**
- 18. Dovrà essere garantito un sistema di backup periodico tramite spazio dedicato geograficamente dislocato in altro data center;**
- 19. Licenza sistema operativo Microsoft Windows Server Standard con possibilità di installazione delle future versioni senza costi di licenza aggiuntivi.**

Art. 7 Tempi obbligatori per la fornitura

La partecipazione al Bando 1.2 Migrazione Cloud impone all'Amministrazione Comunale il rispetto dei tempi previsti per la realizzazione dell'attività riportate nell'Art 3.2 del presente capitolato.

Il soggetto aggiudicatario è quindi obbligato a rispettare tali tempi nelle modalità di seguito riportate:

- **14 mesi** per la consegna in esercizio dei servizi elencati nell'Art 3.2, a decorrere dalla data di incarico.

Art. 8 Avviamento e addestramento all'uso delle procedure

Oltre alla fornitura della soluzione software e allo svolgimento delle attività per l'attivazione del sistema, il Fornitore Unico/Fornitore SaaS dovrà considerare nella propria offerta i costi di formazione del personale operativo dei vari Settori/Servizi coinvolti nel progetto.

Art. 9 Assistenza e manutenzione

Il soggetto aggiudicatario, nel periodo di riferimento del contratto, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite i canali di comunicazione definiti nel proprio contratto di manutenzione attualmente in vigore o definito nella propria offerta.

Art. 10 Fasi di realizzazione del progetto e modalità di fornitura

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire l'esatta esecuzione dei punti di seguito elencati:

FASE PIANIFICAZIONE

Il piano di attività deve essere notificato dal soggetto aggiudicatario e deve contenere il cronoprogramma delle attività necessarie per la messa in opera della soluzione applicativa al fine di rispettare gli obblighi temporali previsti dal Bando 1.2.

FASE AVVIAMENTO

La fase di avviamento della soluzione gestionale dell'Amministrazione, comprensiva di tutti i servizi richiesti, dovrà essere completata entro i tempi previsti dall'Art. 7 del presente capitolato.

FASE ESERCIZIO

Al termine della fase di avviamento e successivamente alla verifica di conformità della fornitura da parte dell'Ente, il soggetto aggiudicatario comunicherà all'Amministrazione Comunale l'inizio della fase di esercizio e la conclusione delle proprie attività.

Obblighi committente

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire i seguenti punti:

- trasmettere tempestivamente al soggetto aggiudicatario copia dell'Atto di Incarico;
- fornire disponibilità di tempo e risorse secondo la pianificazione delle attività concordata con il soggetto aggiudicatario.

Art. 11 Fatturazione e pagamenti

Il pagamento per l'importo dovuto avverrà secondo le seguenti modalità:

- Al termine della fase di avviamento

Successivamente alla fase di avviamento l'Ente si riserva 30 giorni di tempo per verificare formalmente la fornitura e confermare, tramite PEC, al soggetto aggiudicatario l'autorizzazione per l'emissione della fattura.

Il pagamento dell'importo di ciascuna fattura avverrà entro 30 giorni dal ricevimento della fattura elettronica, la cui data sarà comprovata dalla registrazione al Protocollo Generale.

Il pagamento dei corrispettivi è subordinato all'acquisizione della documentazione di regolarità contributiva e retributiva, rilasciata dagli enti competenti.

Il soggetto aggiudicatario è responsabile dell'esatta fornitura dei servizi previsti dal 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.

I pagamenti, relativi al presente contratto, dovranno essere effettuati nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 136/2010 art. 3 (tracciabilità dei flussi finanziari). Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni determinerà la risoluzione di diritto del contratto.

Art. 12 Obblighi del soggetto aggiudicatario

Il soggetto aggiudicatario si impegna, oltre a quanto già previsto nel presente Capitolato, anche a:

- Effettuare il servizio impiegando, a propria cura e spese, tutte le strutture e il personale necessario per la realizzazione dello stesso secondo quanto precisato nel presente Capitolato;
- Predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza;
- Osservare, nell'adempimento delle proprie prestazioni, tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo sono predisposte e comunicate dall'Amministrazione Comunale.

Art. 13 Codice di comportamento

Il soggetto aggiudicatario, 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.

Art. 14 Proprietà dei prodotti

Il soggetto aggiudicatario resterà proprietario o rivenditore autorizzato delle soluzioni utilizzate per l'erogazione del servizio richiesto. Le informazioni contenute nella banca dati del servizio resteranno di proprietà dell'Amministrazione.

Art. 15 Obblighi di riservatezza

Il soggetto aggiudicatario 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 dell'incarico.

L'obbligo di cui sopra non concerne i dati che siano o divengono di pubblico dominio. Il soggetto aggiudicatario 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.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di revocare l'incarico.

Il soggetto aggiudicatario 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. 16 Trattamento dei dati

Per la esecuzione del servizio descritto dal presente Capitolato, con riferimento ai dati ed alle informazioni fornite dal Soggetto Aggiudicatario alla Committente, 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:

- 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 e il pagamento del corrispettivo contrattuale;
- Dati sensibili: I dati forniti dal Soggetto Aggiudicatario 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 del soggetto aggiudicatario - Relativamente ai suddetti dati, al soggetto aggiudicatario, 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.
- 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. 17 Danni e responsabilità

Il Soggetto Aggiudicatario solleva l'Amministrazione da ogni eventuale responsabilità penale e civile verso terzi comunque connessa alla realizzazione e all'esercizio delle attività di servizio affidate. Nessun ulteriore onere potrà dunque derivare a carico dell'Amministrazione, oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.

Il Soggetto Aggiudicatario è responsabile dei danni derivanti e/o connessi all'esecuzione del presente servizio. Il Soggetto Aggiudicatario 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 fornite dal soggetto aggiudicatario nell'ambito dell'erogazione dei servizi di cui all'oggetto.

Art. 18 Definizione delle controversie

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Ivrea, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.