



Comune di Pianezza

Città Metropolitana di Torino

Settore Finanziario

CAPITOLATO TECNICO

Affidamento del servizio di erogazione in modalità cloud SAAS del sistema informativo del Comune di Pianezza

Art. 1 Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato si intende per:

1. Amministrazione/Committente: Il Comune di Pianezza 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: fornitori 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 Pianezza 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 delle procedure di seguito elencate.

Il servizio dovrà pertanto prevedere la quantificazione dei costi di attivazione, migrazione base dati formazione, storage. Dovrà inoltre quantificare il canone di assistenza e dei servizi digitali correlati per il primo anno.

Art. 3.1 – Obiettivi dell’amministrazione comunale

1. Affari Generali – Protocollo e Segreteria e contratti, messi notificatori, amministrazione trasparente
2. Contabilità, economato e Tributi
3. Demografiche (Anagrafe, Elettorale e Stato Civile)
4. Cimiteriali
5. Lavori Pubblici e manutenzioni
6. Ulteriori moduli applicativi facoltativi funzionali alla completezza del sistema informatico

Art. 3.2 – Obiettivi

Obiettivi che il Comune di Pianezza deve conseguire:

- Anagrafe
- Contabilità Finanziaria
- Elettorale
- Gestione atti amministrativi
- Gestione Contratti
- Gestione del Territorio
- Gestione Economato
- Gestione Fatturazione
- Gestione inventario beni
- Gestione protocollo informatico
- Gestione rifiuti
- Gestione Servizi cimiteriali
- Imu
- Lavori pubblici e Manutenzioni
- Messi notificatori e albo pretorio
- Partita doppia e iva
- Stato Civile
- Gestione delle Riscossioni
- Emissione, rendicontazione riconciliazione PagoPa
- Conservazione digitale a norma
- Servizio di local & remote storage
- Web service per integrazione altre procedure software in uso nell’ente

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 2024-2026", 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 ai Fornitori 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;
- Recupero delle banche dati relative a tutte le annualità presenti negli applicativi attualmente in uso ed oggetto del presente capitolato (DB POSTGRESS)
- 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;
- Attivazione e configurazione degli attuali 76 servizi attivi con PAGOPA, attivazione e configurazione nonché di 50 servizi APPIO entrambi oggetto di finanziamento PNRR
- Integrazione e cooperazione applicativa della piattaforma fornita con tutte le piattaforme abilitanti nazionali quali ANPR, PagoPA, SIOPE+, SPID, PDND, APP IO, CIE online;
- Attivazione e configurazione del servizio SEND in modo che sia utilizzabile (invio e rendicontazione invii) dal protocollo e/o per l'invio di comunicazioni dalla procedura di gestione dei tributi.
- Attivazione e configurazione web service per la protocollazione automatica in ingresso ed in uscita di pratiche provenienti da altri fornitori software di questa amministrazione ovvero EPUBLIC SRL, TECHINCALDESIGN SRL, OESIS SRL, OPENCONTENT SCARL.
- Gestione Cloud - Servizi di fornitura, gestione e amministrazione dell'infrastruttura e dei servizi Cloud comprensivi delle relative licenze.

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 i Fornitori/Fornitori 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. Le varie procedure applicative devono essere totalmente comunicanti e compatibili e devono avere un'unica banca dati che comunica;
6. La soluzione deve essere predisposta per la gestione e conservazione a norma dei documenti informatici;
7. La soluzione deve pubblicare automaticamente i dati gestiti in apposito portale dell'amministrazione trasparente linkabile al sito interne del comune, 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;
8. 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 l'Anagrafe Nazionale dello Stato Civile (ANSC),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 i Fornitore/CSP qualificati:

1. I Fornitori/CSP devono essere qualificati da AgID e pubblicati nel cloud Marketplace della PA, quindi conformi 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 Pianezza;
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 Pianezza, 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 servizio. Il fornitore avrà l'obbligo di consentire l'accesso in sola consultazione per i 3 mesi successivi dalla risoluzione del contratto senza addebitare alcun onere all'Amministrazione, salvo rinuncia espressa dell'amministrazione. Al termine del processo di migrazione l'accesso potrà disabilitato ed i dati cancellati.
 9. Traffico di rete illimitato.
 10. Il fornitore dovrà mettere a disposizione su spazio di local e remote storage di almeno 8 tb dati garantendo la sicurezza degli accessi;
 11. Dovranno essere garantite minimo 60 utenze contemporanee.
 12. Dovrà essere garantito un sistema di backup periodico tramite spazio dedicato geograficamente dislocato in altro data center;

Art. 7 Tempi obbligatori per la fornitura

I soggetti aggiudicatari sono a fornire la consegna in esercizio entro 270 giorni dei servizi elencati nell'Art 3.2, a decorrere dalla data di contrattualizzazione sul portale Mepa.

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, i Fornitori/Fornitori Saas dovranno considerare nella propria offerta i costi di formazione del personale operativo dei vari Settori/Servizi coinvolti nel progetto.

Art. 9 Assistenza e manutenzione

I soggetti aggiudicatari, nel periodo di riferimento del contratto, dovranno 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

I soggetti aggiudicatari dovranno garantire l'esatta esecuzione dei punti di seguito elencati:

FASE PIANIFICAZIONE

Il piano di attività deve essere notificato dai soggetti aggiudicatari e deve contenere il crono- programma delle attività necessarie per la messa in opera della soluzione applicativa al fine di rispettare gli obblighi temporali previsti dal presente capitolo

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 capitolo.

FASE ESERCIZIO

Al termine della fase di avviamento e successivamente alla verifica di conformità della fornitura da parte dell'Ente, i soggetti aggiudicatari comunicheranno all'Amministrazione Comunale l'inizio della fase di esercizio e la conclusione delle proprie attività.

In ogni caso l'avvio operativo tra il primo e l'ultimo modulo indicato negli obiettivi di cui al punto 3.2 dovrà avvenire in un lasso temporale massimo di 150 giorni, salvo diverso accordo tra le parti.

Obblighi committente

L'Amministrazione Comunale si impegna a fornire disponibilità di tempo e risorse secondo la pianificazione delle attività concordata con i soggetti aggiudicatari.

Art. 11 Fatturazione e pagamenti

L'offerta dovrà prevedere la distinzione dei servizi resi per le attività di :

- a) Attivazione licenze in Cloud SAAS
- b) Attivazione WS e storage
- c) Formazione
- d) Recupero banche dati
- e) Canone annuale di assistenza
- f) Canone annuale servizi digitali

- Il pagamento per l'importo dovuto per le attività di cui ai punti precedenti a) b) c) d) avente carattere di una tantum avverrà al termine della fase di messa in opera di tutti i sistemi.
- Il canone annuale di assistenza per l'anno 2026 dovrà essere parametrato ai mesi solari di effettivo utilizzo.
- Il canone annuale per il servizio di assistenza e servizi digitali di cui al presente capitolo per gli anni 2027, 2028 e 2029 non potrà essere in nessun caso maggiore del 10% annuo rispetto al presso offerto in sede di trattativa (voci e) ed f)).
- Il pagamento dei corrispettivi è subordinato all'acquisizione della documentazione di regolarità contributiva e retributiva, rilasciata dagli enti competenti.

- I soggetti aggiudicatari sono responsabili 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 dei soggetti aggiudicatari

I soggetti aggiudicatari si impegnano, 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

I soggetti aggiudicatari, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegnano 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

I soggetti aggiudicatari resteranno proprietari o rivenditori autorizzati 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

I soggetti aggiudicatari hanno l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui vengano 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. I soggetti aggiudicatari sono responsabili 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.

I soggetti aggiudicatari si impegnano, 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 dai Soggetti Aggiudicatari 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 dai Soggetti Aggiudicatari 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 dei soggetti aggiudicatari - Relativamente ai suddetti dati, ai soggetti aggiudicatari, in qualità di interessati, 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, essi acconsentono 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

I Soggetti Aggiudicatari sollevano 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.

I Soggetti Aggiudicatari sono responsabili dei danni derivanti e/o connessi all'esecuzione del presente servizio. I Soggetti Aggiudicatari sono responsabili 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 dai soggetti aggiudicatari nell'ambito dell'erogazione dei servizi di cui all'oggetto.