

	<p><b>Consorzio di Bonifica Est Ticino Villoresi</b> Via Ariosto 30 - 20151 MILANO (MI)</p>
--	---

## CAPITOLATO TECNICO

### OGGETTO

**FORNITURA DI UN SOFTWARE INTEGRATO ED IN CLOUD PER LA GESTIONE DEL CATASTO, CONCESSIONI E MODULI COLLEGATI, RELATIVI SERVIZI DI INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE, MIGRAZIONE DATI ESISTENTI (START UP) E DI FORMAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

### DATI APPALTO

Codice Identificativo Gara (CIG)	B0D33F4B61
Contratto	A misura
Importo base gara	€ 448.500,00 (48 mesi)
Importo rinnovo	€ 166.000,00 (rinnovo 24 mesi)
Importo totale	€ 614.500,00 (48 mesi + 24 mesi)
Oneri della Sicurezza	€ 0,00

## SOMMARIO

<b>1. OGGETTO DELL'APPALTO</b> .....	<b>4</b>
1.1 ACCESSO AL SISTEMA INFORMATIVO .....	4
1.2 FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA INFORMATIVO .....	5
1.2.1 GESTIONE CATASTO	5
1.2.2 GESTIONE POZZI	5
1.2.3 GESTIONE RAPPORTI CON IL CONTRIBUENTE .....	6
1.2.4 GESTIONE DOMANDE (DISPENSA IDRICA, CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE, NULLA OSTA, PARERI DI COMPATIBILITÀ IDRAULICA ETC.) .....	6
1.2.5 GESTIONE RUOLI E INCASSI .....	14
1.2.6 GESTIONE CARTOGRAFIE .....	14
1.3 MODULO CRM .....	15
1.4 MODULO ELEZIONI .....	15
1.5 SERVIZI PROFESSIONALI .....	17
1.5.1 SERVIZI AGGIUNTIVI .....	17
1.6 ATTIVITÀ .....	19
1.7 Attività di installazione, attivazione e configurazione (start up) .....	19
1.7.1 ATTIVITÀ FORMATIVA .....	20
1.7.2 ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE .....	20
1.7.3 ATTIVITÀ DI ASSISTENZA .....	20
<b>2. Strutture e ruolo di gestione nel rapporto contrattuale</b> .....	<b>21</b>
<b>3. Collaudo</b> .....	<b>22</b>
<b>4. Accessibilità e sicurezza</b> .....	<b>23</b>
<b>5. Importo a base d'asta</b> .....	<b>23</b>
<b>6. Tempistiche</b> .....	<b>24</b>
<b>7. Ritardi e penali</b> .....	<b>25</b>
<b>8. Corrispettivi</b> .....	<b>26</b>
<b>9. Modalità di pagamento del servizio e di fatturazione</b> .....	<b>26</b>
<b>10. Obbligo dell'affidatario</b> .....	<b>27</b>
<b>11. Verifica dell'attività</b> .....	<b>28</b>
<b>12. Garanzia definitiva</b> .....	<b>28</b>
<b>13. Responsabilità civile e polizza assicurativa</b> .....	<b>28</b>
<b>14. Subappalto e cessione del contratto</b> .....	<b>29</b>
<b>15. Obblighi del Fornitore art 1664 cc</b> .....	<b>29</b>
<b>16. Variazioni dell'entità dell'appalto</b> .....	<b>30</b>
<b>17. Responsabilità</b> .....	<b>30</b>

<b>18. Clausola risolutiva espressa .....</b>	<b>30</b>
<b>19. Esecuzione in danno.....</b>	<b>31</b>
<b>20. Obblighi dell'Aggiudicatario e delle filiere dei subcontraenti .....</b>	<b>31</b>
<b>21. Verifiche dell'Amministrazione aggiudicatrice .....</b>	<b>32</b>
<b>22. Informazioni da inserire nella scheda T&amp;T.....</b>	<b>32</b>
<b>23. Tempi e Modalità di trasmissione .....</b>	<b>33</b>
<b>24. Sanzioni e penali.....</b>	<b>33</b>
<b>25. Trattamento dei dati - privacy .....</b>	<b>33</b>
<b>26. Codice etico e modello 231 .....</b>	<b>34</b>
<b>27. Compliance privacy e nomina a responsabile del trattamento .....</b>	<b>34</b>
<b>28. Proprietà dei dati/documenti e diritti d'autore.....</b>	<b>35</b>
<b>29. Domicilio legale - Controversie e Foro competente .....</b>	<b>35</b>

## 1. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato Tecnico disciplina la fornitura di un software per la gestione del catasto terreni e fabbricati, dei pozzi, delle richieste idriche, delle concessioni consortili e demaniali, del visualizzatore cartografico catastale/tecnico, dell'emissione dei ruoli contributivi e della rendicontazione e della riscossione degli incassi degli esattori.

Le funzionalità richieste devono essere garantite dal sistema offerto che, pertanto, se composto da più moduli deve assicurare l'integrazione tra gli stessi.

Sono da intendersi compresi nel presente appalto anche i correlati servizi di installazione, migrazione dei dati esistenti, start up nonché i servizi di formazione, assistenza e manutenzione del software fornito.

L'oggetto del presente capitolato si riferisce a:

1. fornitura di un sistema informativo unico, eventualmente composto da diversi moduli applicativi, integrato ed interoperabile in modalità ASP (Application Service Provider) /SaaS (Software as a Service) e dei relativi servizi di hosting basati su data center certificato, e fruibile tramite interfaccia WEB;
2. servizi di installazione, attivazione e configurazione di tale sistema informativo;
3. servizi di recupero (completo) degli archivi informatici utilizzati dai sistemi attualmente in uso presso l'Ente e loro migrazione all'interno della banca dati della nuova *suite*;
4. servizi di formazione del personale dell'Ente all'uso dei pacchetti offerti dalla *suite*;
5. servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva;
6. servizi professionali come descritti al successivo punto 1.4 del presente documento

### 1.1 ACCESSO AL SISTEMA INFORMATIVO

L'accesso ai moduli applicativi da parte del personale consortile deve poter avvenire in modalità Single Sign On, ovvero tramite l'immissione di credenziali (user/password) che permettano l'accesso alle funzionalità del software, secondo i permessi definibili e configurabili per ciascun utente.

Oltre all'utilizzo delle credenziali, come sopra indicato, dovrà essere possibile attivare, a discrezione del Consorzio, sistemi di autenticazione forte tramite l'utilizzo di token hardware, OTP (gli apparati hardware non sono oggetto del presente capitolato), sistema di autenticazione a due fattori.

Nel caso in cui sia prevista la fruibilità di alcuni servizi in capo a soggetti esterni all'Ente, quali in via esemplificativa consorziati e concessionari, l'accesso a tali servizi dovrà poter avvenire tramite le modalità da definirsi in fase di attivazione degli stessi, a scelta, ad opera del Consorzio, tra le seguenti:

- accesso tramite codice utente presente nell'avviso di pagamento (codice utente e PIN);
- accesso tramite codice utente e PIN presenti nell'avviso di pagamento (codice e password 'usa e getta');
- accesso tramite codice fiscale e PIN presenti nell'avviso di pagamento

- accesso tramite codice utente e password personali (assegnati dopo la compilazione di un modulo di sottoscrizione in presenza);
- accesso tramite SPID o Carta identità Elettronica.

## **1.2 FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA INFORMATIVO**

Qui di seguito vengono indicate le funzionalità che il sistema offerto, anche attraverso la correlazione di più moduli applicativi, deve garantire.

### **1.2.1 GESTIONE CATASTO**

Le principali funzionalità per la gestione del catasto consortile che devono essere garantite sono:

- la variazione e la consultazione della banca dati dell'ultimo ruolo emesso e la consultazione dei ruoli storici presenti nell'attuale applicativo;
- la possibilità di estrarre reportistica in formato Excel di tutta la banca dati in ogni modulo;
- l'effettuazione di ricerche sulle base dati per dati anagrafici, codice fiscale, partita, sezione terreni, sezione fabbricati, ubicazione dell'immobile, codice tributo, parametro di classifica, etc.;
- la possibilità di aggiornamento della base dati catastale attraverso l'importazione di dati ADT
- la possibilità di modificare la base dati, ovvero, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
  - trasferimento di proprietà
  - frazionamenti
  - unioni
  - rettifiche
  - inserimento di nuove unità immobiliari
  - soppressione di beni
  - inserimento di nuove ditte
  - sospensione provvisoria dell'iscrizione a ruolo di ditte
- la possibilità di definire le modalità e i parametri per la formazione del ruolo;

### **1.2.2 GESTIONE POZZI**

Le principali funzionalità per la gestione dei pozzi che devono essere garantite sono:

- gestione delle Anagrafiche dei Pozzi che consistono in coordinate GPS, dati catastali, tipologia (antincendio, civile, agricolo, ecc);
- gestione delle Anagrafiche del proprietario del pozzo (NB: ad un proprietario possono corrispondere uno o più pozzi);
- gestione dei consumi che sono dichiarati annualmente dalla Contribuenza tramite l'invio di un modulo precompilato in apposita casella e-mail, e che dovranno essere gestiti dal modulo CRM una volta implementato (vedi paragrafo 1.3);

- gestione dei consumi pregressi per il calcolo dei contributi relativo agli anni precedenti, comunicati con ritardo dai proprietari dei pozzi;
- la possibilità di estrarre reportistica in formato Excel di tutta la banca dati in ogni modulo;
- la possibilità di definire le modalità e i parametri per la formazione del ruolo.

### 1.2.3 GESTIONE RAPPORTI CON IL CONTRIBUENTE

Il sistema deve consentire al Contribuente di poter consultare, tramite portale dedicato, tutte le informazioni messe a disposizione dal Consorzio con riguardo alla sua posizione, compresi gli avvisi di pagamento.

Le informazioni disponibili al Contribuente, a seconda delle scelte da operare in fase di attivazione del servizio, dovranno poter riguardare il dettaglio del contributo per singolo immobile, terreno o per il servizio irriguo.

Dovrà essere inoltre possibile, per la contribuenza autorizzata (registrata a sistema), inviare comunicazioni direttamente all'ufficio catasto quali notifiche di cambio indirizzo, di dati anagrafici da correggere, autocertificazione di cessione dei beni, ecc.

Inoltre, il portale dovrà consentire ai contribuenti di richiedere, attraverso un processo di autenticazione, l'invio tramite e-mail o PEC degli avvisi di pagamento. Tali dati dovranno essere consultabili dagli operatori consortili incaricati.

### 1.2.4 GESTIONE DOMANDE (DISPENSA IDRICA, CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE, NULLA OSTA, PARERI DI COMPATIBILITA' IDRAULICA ETC.)

Il sistema offerto deve poter permettere la gestione delle differenti tipologie di domande/istanze che i soggetti terzi possono inviare al Consorzio con riguardo alle differenti tipologie di procedimenti amministrativi dallo stesso gestiti, in particolare le principali funzionalità che devono essere garantite sono:

- disponibilità al consorziato/utente/istante di una interfaccia web accessibile tramite un link alla pagina dedicata sul sito ETV.
- presenza (con approvazione da parte dell'utente al primo accesso con la possibilità di modificarle accedendo alla sezione profilo utente) di tutte le opzioni relative all'informativa privacy (GDPR);
- disponibilità di un help online accessibile da tutte le sezioni, oltre a menù contestuali relativi ai campi da compilare;
- descrizione, nella pagina di accesso, dei diversi step della procedura per effettuare la richiesta;
- possibilità per l'utente di effettuare la richiesta in più sessioni salvando la domanda e potendo richiamare la stessa in una sessione successiva;
- possibilità da parte dell'amministratore di profilare diversi tipi di utenze: amministratore, operatore, compilatore (azienda/cittadino);
- gestione degli utenti operatori affinché operino solamente sulle domande relative alla zona di loro competenza che è suddivisa su base territoriale in base alla appartenenza ad un ufficio di zona. Il sistema dovrà consentire di definire per gli utenti operatori l'appartenenza ad una o più zone. Le zone vengono definite in base alla suddivisione

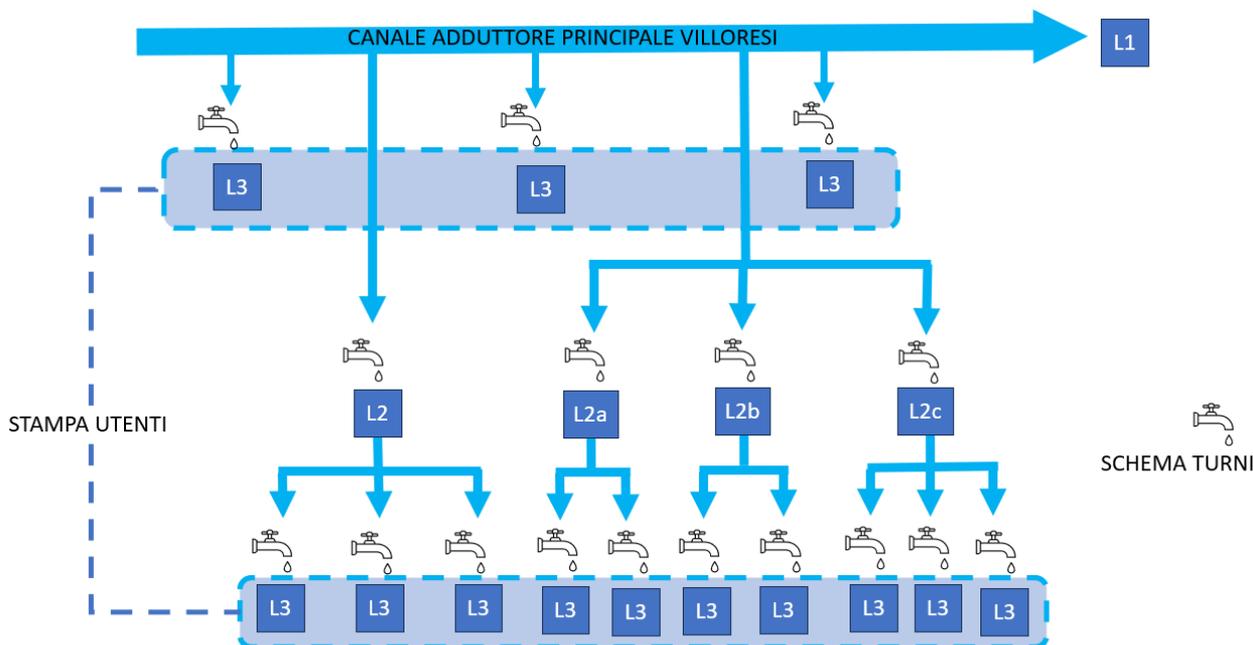
territoriale dei canali. Sulla base del dato relativo al subcomprensorio contenuto nella domanda, la stessa verrà attribuita agli operatori appartenenti a tale zona;

- possibilità di richiamare da menù le norme relative alle forniture idriche (regolamento, tariffe, etc.) già presenti sul sito del consorzio;
- presenza all'accesso una sezione "notizie/news" gestibile dall'utente amministratore, che informi l'utente rispetto a disposizioni deliberate dal Consorzio e riguardanti nello specifico l'argomento dispense idriche (es. proroga termini presentazione domande, chiusura termini, provvedimenti relativi a emergenza siccità, ...), mentre per le concessioni la possibilità di pubblicare le ordinanze relative alle chiusure delle alzaie/banchine così come la comunicazione dell'emissione dei ruoli ed altre informazioni.
- messa a disposizione per l'utente delle domande presenti a sistema e correlate al suo codice soggetto con possibilità di selezionarle, modificarle, visionarle e stamparle in formato pdf formattato secondo la modulistica definita dal Consorzio;
- possibilità, da parte dell'utente amministratore, tramite apposita interfaccia, di impostare, per le sole dispense irrigue, il periodo previsto dal regolamento in cui gli utenti potranno effettuare modifiche alle domande senza incorrere nelle penali. Sulla pagina di accesso al sito, oltre che nelle sezioni relative, dovrà essere evidenziato lo "stato" del sistema rispetto a questo aspetto;
- qualora le domande di dispensa siano presentate attraverso il sistema oltre i termini di chiusura previsti dalla procedura di richiesta di dispense irrigue, il sistema dovrà evidenziare la ritardata sottoscrizione nelle diverse sezioni e sui documenti in output;
- possibilità, da parte dell'utente, di selezionare l'operazione da effettuare (nuova/rinnovo/variazione/rinuncia/subentro). Tranne che nel caso di inserimento di una nuova domanda, l'utente dovrà poter selezionare dall'elenco delle sue domande presenti a sistema, quella/e a cui apportare le modifiche richieste;
- In caso di subentro di un altro utente, il titolare della domanda di dispensa potrà evidenziare la domanda oggetto di subentro (anche parziale) indicando le opportune variazioni e il codice soggetto dell'utente subentrante (nel caso particolare in cui il subentrante sia un nuovo utente quest'ultimo dovrà rivolgersi direttamente agli uffici consortili). La domanda così modificata sarà "visibile" da sistema anche all'utente indicato che potrà apportare le opportune modifiche (es. titolarità dei mappali) e procedere con l'invio.
- compilazione automatica dei campi relativi all'anagrafica sulla base dei dati forniti all'accesso. Nel caso di utenza intestata ad una ragione sociale l'utente dovrà inserire (dove non presenti) i dati relativi;
- possibilità di gestire le utenze uniche alla bocca, sia esse costituite come "Consorzio" o come "Comunione di utenti", mediante la creazione di una partita contenente i relativi dati anagrafici alla quale associare una domanda "virtuale" (che non dovrà andare a ruolo, come gli attuali "tempi di percorrenza") che riporti la quantità e l'importo complessivo delle domande/utenti interessate dall'unione da identificarsi, nella singola domanda, mediante la spunta della relativa voce. L'aggiornamento dei codici soggetto appartenenti alla partita di questa tipologia, sulla base delle domande ad essa associate, sarà a carico degli operatori consortili;

- individuazione, da parte del Consorzio, dei campi e relativi documenti da allegare obbligatori e facoltativi;
- presenza di un wizard che guidi l'utente nel processo di compilazione della domanda indicando le diverse opzioni possibili, le informazioni da compilare e/o i documenti da allegare;
- fornitura, in base alla procedura selezionata dall'utente, delle indicazioni relative alle informazioni e/o ai documenti necessari per poter completare il processo richiesto;
- possibilità per l'utente di procedere nei vari step della compilazione anche senza inserire le informazioni richieste (i campi obbligatori dovranno risultare evidenziati graficamente); al termine della procedura il sistema dovrà segnalare all'utente i dati mancanti permettendo di scegliere se salvare la domanda nello stato in cui si trova o procedere con l'inserimento delle informazioni necessarie;
- i campi da compilare dovranno essere quelli già presenti nei modelli predisposti dal Consorzio in formato cartaceo e disponibili in formato pdf sul sito web, oltre ad informazioni che potranno essere aggiunte in base alle esigenze nella fase di sviluppo dell'applicativo;
- possibilità di allegare file specificandone il contenuto mediante la selezione da un elenco predefinito (prevedere l'opzione "altro" con la possibilità di indicare la tipologia);
- presenza delle sezioni che nella attuale scheda cartacea sono evidenziate come "riservato ufficio"; le stesse non potranno essere modificabili (o non dovranno essere visibili) dagli utenti compilatori. Le sezioni riservate all'ufficio saranno compilabili dagli utenti operatori;
- evidenza dello stato della domanda (Aperta/Chiusa/Annullata/Aggiornata/In modifica/Inviata/...) sia nell'elenco delle domande dell'utente sia sulla singola domanda;
- presenza nella tabella dei dati catastali dei dati eventualmente già disponibili sulla domanda presente in banca dati. L'utente avrà la possibilità di modificare e integrare il contenuto relativo;
- possibilità per l'utente, nella sezione dati catastali, di caricare i dati relativi ai mappali compilando e allegando un modello Excel preformattato scaricabile dalla pagina relativa ai dati catastali;
- possibilità da parte dell'utente, una volta compilati tutti i campi obbligatori, di inviare la domanda che risulterà nello stato "Inviata". Nella fase di invio della domanda l'utente dovrà accettare i Termini e le Condizioni attualmente riportati nelle AVVERTENZE del modulo di richiesta dispensa e delle concessioni, solo accettando tutti i termini potrà inviare formalmente la stessa;
- produzione da parte dell'applicativo, nel momento dell'invio di una domanda, di un export della stessa in formato pdf, strutturato come l'attuale scheda in formato cartaceo. Il sistema dovrà identificare la domanda inviata con numero univoco di pratica e una marca temporale corrispondente al momento in cui l'utente invia la domanda, la stessa dovrà essere riportata anche sul documento pdf.

- invio automatico di una copia del file della domanda comprendente il numero univoco di pratica assegnato all'indirizzo mail definito dall'utente all'interno del suo profilo;
- caricamento in automatico di una copia del file pdf con indicazione del numero univoco di domanda in seguito richiamabile;
- possibilità da parte dell'operatore di verificare la domanda presentata e di richiedere eventuali variazioni e correzioni al compilatore. La richiesta di verifica/integrazioni dovrà essere inviata via mail al compilatore tramite un comando all'interno dell'applicativo potendo specificare i motivi della richiesta di integrazioni. Dal momento in cui la domanda viene inviata non sarà più modificabile da parte del compilatore a meno che non vengano richieste integrazioni da parte dell'operatore; in questo caso la domanda tornerà nello stato "In modifica" per permettere le modifiche da parte del compilatore prima di un ulteriore invio che verrà tracciato a sistema.
- predisposizione di funzionalità che consentano all'operatore di visualizzare in modo tabellare le domande presentate e il loro "stato" e procedere con la revisione, l'eventuale richiesta di integrazioni e la validazione/approvazione;
- aggiornamento dei contenuti della banca dati relativa alle dispense in seguito alla validazione della domanda da parte dell'operatore;
- la sezione riguardante i dati catastali dei terreni oggetto della dispensa dovrà prevedere la possibilità di specificare se il titolare della stessa sia proprietario o affittuario (con o senza parte del proprietario dei terreni) e guidare l'utente tramite un wizard nella compilazione delle informazioni e dei documenti da allegare a seconda delle diverse casistiche.
- Oltre ai campi presenti nei moduli di richiesta delle dispense idriche, dovrà essere presente nella tabella dei terreni il campo (facoltativo) "ore" per indicare il numero di ore teoricamente necessario per irrigare ogni singolo terreno a prescindere dalla quantità richiesta nella domanda. Questo tipo di informazione risulta utile per tenere monitorata l'effettiva necessità sottesa ad ogni bocca. Nel caso di mappali non identificabili singolarmente o non corrispondenti all'estensione del terreno il compilatore indicherà la quantità complessiva;
- possibilità per l'utente compilatore di selezionare il valore relativo a Rete, Comune e Foglio da un elenco costituito dai valori presenti nella attuale banca dati. Questa funzionalità dovrà essere presente anche per la compilazione della sezione corrispondente alla richiesta di dispensa per i campi relativi a Rete, Subcomprensorio, Bocca;
- presenza di un log che tenga traccia di ogni operazione effettuata sulle schede che consenta di ricostruire i passaggi effettuati e i rispettivi operatori;
- predisposizione di funzioni di reportistica sulle domande presentate e su quelle presenti a sistema. Uno dei report, in formato Microsoft Excel modificabile, dovrà riportare l'elenco delle nuove domande inserite nel corso del ruolo e di quelle che hanno subito delle modifiche con l'indicazione di Codice Soggetto, Denominazione, Rete, Subcomprensorio, Bocca, Tipo dispensa, Quantità, Quantità precedente alla modifica (0 se nuova domanda), Unità di misura, Stato domanda, Protocollo, data Protocollo, Zona di competenza;

- funzionalità di gestione dei turni irrigui nell'ambito del comprensorio del canale Villoresi:
  - basata su 3 livelli (canale principale - livello 1, canali secondari (derivatori) – livello 2, canali terziari (bocche) – livello 3 di cui si riporta, per chiarezza, il seguente schema nel quale L1, L2 e L3 rappresentano la gerarchia dei canali



- 
- Al livello L3 corrisponde la ruota così come attualmente definita nell'attuale sistema di gestione dei turni irrigui, ossia quella riferita agli utenti che ricevono acqua da un determinato canale e per la quale sono disponibili le stampe "primo turno" e "cartellini". La durata della ruota del livello L3 è definita dalla somma delle quantità (ore) sottoscritte dagli utenti comprese le eventuali code, passi e tempi di percorrenza.
- La durata delle ruote del livello L3 alimenta le informazioni del livello L2 che vengono visualizzate e gestite attraverso una schermata che riporta lo "schema turni" che è rappresentabile, a livello schematico, nella seguente tabella:

anno	rete	subcomprensorio	canale	ID ruota	data inizio	ora inizio	numero turni				
2024	R01 - Villoresi	S04 - Corbetta		168	01/05/2024	08:00	10				
progressivo	nome canale	ID ruota	durata ruota	Giorno inizio	ora inizio	giorno fine	ora fine	ore sottoscritte	ore totali	passo	spsotamento
100	1/A	1		19/04/2024	18:15	19/04/2024	20:15	2,00	2,00	0,00	0,00
200	3	1		19/04/2024	20:15	25/04/2024	13:15	121,00	137,00	16,00	0,00
600	4	1		01/05/2024	06:45	05/05/2024	16:45	95,00	106,00	11,00	-0,30
300	5	1		25/04/2024	13:30	27/04/2024	20:30	45,00	55,00	10,00	0,15
400	5/A	1		27/04/2024	21:00	30/04/2024	13:30	53,00	64,30	11,30	0,30
500	5/B	1		30/04/2024	13:45	01/05/2024	07:15	14,00	17,30	3,30	0,15
700	6	1		05/05/2024	17:30	10/05/2024	19:30	106,00	122,00	15,30	0,45
100	11	2		17/04/2024	14:00	19/04/2024	16:00	41,00	50,00	9,00	0,00
200	12	2		19/04/2024	16:15	23/04/2024	11:15	73,00	91,00	18,00	0,15
300	13/A	2		23/04/2024	11:30	24/05/2024	14:30	21,30	27,00	5,30	0,15

- Nell'esempio viene rappresentata la schermata relativa alle bocche presenti sul derivatore di Corbetta che presenta due ruote di livello L2 (colonna ID ruota); all'interno della ruota con ID 1 sono presenti 7 bocche la cui durata, come detto, è definita dalla somma degli orari degli utenti afferenti alla bocca. A questo livello l'operatore potrà definire la sequenza delle bocche (colonna Progressivo), giorno e ora di inizio del singolo turno, tempi di spostamento (che possono essere negativi).
- (N.B. i tempi di spostamento corrispondono ai tempi fisici di spostamento da una bocca all'altra dell'addetto all'apertura e chiusura delle paratoie e possono essere negativi quando l'operatore "risale" il canale in senso inverso allo scorrimento dell'acqua). I tempi di spostamento sono fissi per ogni derivatore e, una volta compilati, dovranno essere riportati da un anno all'altro senza necessità di doverli reinserire.
- Al variare dei parametri il programma ricalcolerà le date di inizio e termine dei turni evidenziando eventuali incongruenze (es.: sovrapposizione di turni o errata sequenza logica delle bocche rispetto ai tempi assegnati).
- Cliccando sulla riga corrispondente alla singola bocca sarà possibile accedere alla schermata di gestione del turno utenti corrispondente.
- Cliccando sul simbolo modifica si accederà al modulo di inserimento delle informazioni relative a progressivo, giorno e ora di inizio del turno, eventuale spostamento, ore ruota e totale ore sottoscritte.
- Facendo riferimento alla tabella, si evidenzia che il primo turno della ruota con ID 1, costituita da 7 canali (bocche), inizia dal canale C01 – 1/A (prog. 100) il giorno 19/04/2024 per finire 2 ore dopo alle 20:15 dello stesso giorno, ora in cui si attiva la bocca C06 – 3 (prog. 200) che prevede una durata di 121 ore sottoscritte, oltre a 16 ore di passi che quindi terminerà il giorno 25/04/2024 alle ore 13:15. La bocca successiva (prog. 300) è la C04 – 5, che avendo uno spostamento di 15' partirà alle ore 13:30 per una durata di 55 ore (45 sottoscritte + 10 passi) fino alle 20:30 del 27/04/2024 e così via.
- Le funzionalità descritte per questa sezione della gestione dei turni dovranno essere disponibili anche per il livello L1 ossia la sequenza dei canali che derivano direttamente dal canale Villoresi.
- Possibilità di gestire la gerarchia dei canali attraverso una griglia dalla quale l'utente potrà attribuire ad ogni canale la sua dipendenza.
- Ad ogni eventuale modifica delle quantità riportate nella scheda della singola domanda di un utente il programma riporterà un warning nel momento in cui si accede alla schermata di gestione dei turni segnalando che sono intervenute delle variazioni agli orari e chiedendo se si vuole effettuare il ricalcolo di conseguenza.
- In modo similare, effettuando il filtro sul livello "rete" dovrà essere presente anche la schermata relativa al livello L1 (canale principale) dove le singole righe corrispondono ai derivatori di livello L2 o L3 con la stessa modalità di gestione.
- il programma dovrà consentire la stampa dello schema a livello di singolo derivatore comprendente tutti i canali ad esso sottesi e, a livello di canale principale, lo schema comprendente tutti i derivatori.

- stampa del seguente schema che riporta in modo grafico la presenza (teorica) dell'acqua all'interno di un singolo canale nel corso dei giorni della settimana e il corrispondente orario di apertura e chiusura

		Cap	Turb.	3	5	4	5A	5B	6	7	8	8A	9	10	10A	11	12	13A	13	14	15	13B	21B	21	22
Lunedì	Ora apertura					06:45								08:30		14:00									
	Ora chiusura							07:15							08:45			14:30							
Martedì	Ora apertura				13:30						16:15									06:30				08:30	
	Ora chiusura				13:15					16:00									06:00			08:15			
Mercoledì	Ora apertura		18:15	20:15													16:15		13:30						
	Ora chiusura		20:15						19:30								16:00								14:30
giovedì	Ora apertura						21:00			16:00															
	Ora chiusura				20:30									17:00											
Venerdì	Ora apertura								17:30																
	Ora chiusura					16:45																			
Sabato	Ora apertura											08:15			20:30								14:15		21:30
	Ora chiusura										08:00		20:00							21:00	14:00				
Domenica	Ora apertura							13:45					10:15					11:30				17:00			
	Ora chiusura							13:30				10:00						11:15							17:30

- dovrà essere presente la possibilità di introdurre, a livello della singola ruota, un'ulteriore tempistica definita "tempi di percorrenza" che consente di aggiungere le ore che vanno a "completare" l'orario di una ruota nel caso non risultino sottoscritte tutte le ore necessarie alla definizione del turno irriguo.
- dovrà essere presente una funzionalità che consenta di inviare automaticamente via mail, nel caso ovviamente sia disponibile in anagrafica l'e-mail dell'utente, la tabella degli orari dei turni irrigui con la possibilità di predisporre e modificare un modello di testo della mail a cui allegare un documento pdf uguale per tutti gli utenti e la tabella (o le tabelle) degli orari di irrigazione relative al singolo utente.
- Dovrà essere presente una funzionalità che consenta la predisposizione della documentazione utile alla gestione dei compensi dovuti ai Capi Utenti dove questi siano identificati sui singoli canali.

La documentazione richiesta consiste in:

- o una tabella che comprenda, per ogni capo utente, il numero di utenti che fanno capo al singolo canale e la sommatoria degli importi delle relative dispense;
- o un documento tipo "stampa unione" che gestisca l'invio delle comunicazioni relative agli importi spettanti ad ogni singolo capo utente.

La tabella dovrà contenere i seguenti campi:

- Codice Fiscale o Partita IVA del Capo Utente: codice fiscale o partita IVA del capo utente
- Nominativo/Denominazione Capo Utente: nome e cognome o denominazione del capo utente
- Rete: nome rete
- Subcomprensorio: nome subcomprensorio
- Canale: nome canale
- Numero utenti: numero degli utenti (codici soggetto univoci) che hanno dispense sul singolo canale
- Totale Euro: somma degli importi delle dispense attive (a ruolo) sul singolo canale
- Percentuale compenso: pari all'importo della sottoscrizione totale del comizio (canale) di cui essi sono posti a capo in misura pari al 2% più lo 0,1% per ogni utente di detto comizio
- Compenso Netto: Importo derivante dal prodotto tra Totale Euro/100 e Percentuale Compenso
- IVA di legge: Importo pari alla % IVA di legge prevista cui assoggettare Compenso Netto
- Compenso Lordo: Importo pari alla somma tra Compenso Netto e IVA
- Ritenuta 20%: Importo derivante dalla differenza tra Totale e Compenso Netto
- Totale: importo pari all'80% del Compenso Netto
- Indirizzo: Indirizzo presente in banca dati per il Capo Utente (via/località e numero civico)
- Località: CAP, comune, sigla provincia
- e-mail: indirizzo posta elettronica presente in banca dati
- PEC: indirizzo PEC presente in banca dati

Si specifica che i capi utente possono essere nominati su più canali, per ognuno dei canali gestito dallo stesso Capo Utente dovrà essere presente una riga della tabella.

- La tabella e il documento Stampa unione dovranno essere configurabili dal Consorzio con la possibilità di modificare/sostituire il documento master e ricreare il modello.

Il modello da applicare verrà fornito da ETV, durante la fase di realizzazione della funzionalità, sotto forma di documento Microsoft Word di esempio e verrà utilizzato dallo sviluppatore per la predisposizione del documento master contenente i campi unione richiesti.

Nel caso sopra riportato, in cui un capo utente gestisca più canali, il documento derivante dalla stampa unione dovrà essere unico e riportare i seguenti campi e contenuti:

- Logo del Consorzio e intestazione ETV
- Nominativo Capo utente
- Indirizzo

- Località
- Oggetto
- Data
- Tabella riportante Subcomprensorio, Canale e Compenso Netto per ogni singolo canale di cui il soggetto è Capo Utente. Nel caso il riferimento sia a più canali, la tabella dovrà riportare gli stessi campi di cui sopra per ogni singolo canale gestito oltre all'indicazione del Compenso Totale equivalente alla somma dei Compensi Netti dell'utente.
- Dovrà essere prevista la funzionalità, simile a quella descritta nei punti precedenti riguardo l'invio delle tabelle degli orari dei turni irrigui, che consenta l'invio della comunicazione ai capi utenti in automatico dal programma mediante posta elettronica utilizzando una casella mail consortile selezionabile dall'interfaccia o configurabile come parametro.

### 1.2.5 GESTIONE RUOLI E INCASSI

Le funzionalità richieste, a disposizione del personale Consortile, devono permettere la gestione della emissione dei ruoli e delle successive fasi di rendicontazione della riscossione, secondo le indicazioni fornite dal Consorzio in fase di attivazione del servizio.

Le funzionalità che devono essere garantite sono:

- Creazione del flusso telematico per la generazione degli avvisi bonari secondo uno dei tracciati supportati;
- Possibilità di avere per ogni avviso una sezione partitario la cui struttura viene fornita come fac simile dal Consorzio.
- Messa a disposizione del Consorzio degli elenchi dei contribuenti a cui inviare gli avvisi via e-mail o PEC.

Limitatamente al ruolo pozzi, dovrà essere disponibile un modulo per la generazione e la gestione degli avvisi di pagamento. Tale, modulo, partendo dal flusso telematico per la generazione degli avvisi, dovrà permettere l'emissione del ruolo e le successive fasi di rendicontazione della riscossione, come meglio specificato nel paragrafo 1.4.1. "Servizi aggiuntivi".

L'applicativo dovrà essere dotato di un portale che consenta di visualizzare le posizioni contributive dei singoli contribuenti (contributi richiesti, pagamenti effettuati dai contribuenti, sgravi, rimborsi, etc.), di scaricare avvisi in formato pdf, effettuare sgravi sui singoli contributi richiesti ove necessario. Inoltre, dovrà essere messa a disposizione una reportistica che consenta di monitorare l'andamento dei contributi emessi e dei pagamenti in modo complessivo.

### 1.2.6 GESTIONE CARTOGRAFIE

Le funzionalità richieste riguardano la disponibilità di una interfaccia cartografica finalizzata alla visualizzazione, da parte del personale Consortile, dei dati cartografici messi a disposizione del Consorzio e alla interrogazione di quelli specificamente relativi alle dispense idriche;

Si riporta al proposito un esempio non esaustivo dei dati visualizzabili:

- Carta tecnica regionale raster e vettoriale
- Ortofoto digitali a colori
- Confini di comprensorio
- Perimetro di contribuenza
- Confini comunali
- Confini di foglio catastale
- Dati catastali con evidenziazione dei mappali oggetto di dispensa e tematizzazione sulla base dello stato della domanda. Nel caso un mappale sia presente su due o più domande dovrà essere individuabile graficamente.
- Bacini idraulici e rete idrografica consortile
- Impianti idrovori, irrigui (se gestiti)
- Scarichi
- Concessioni consortili e demaniali
- altri manufatti o opere minori

All'interfaccia geografica sarà possibile accedere mediante un apposito menu presente nelle diverse sezioni dell'applicativo relative alla gestione delle domande idriche. Dall'interfaccia geografica sarà possibile visualizzare gli attributi associati ai layer vettoriali presenti. In particolare, selezionando un mappale, verrà aperta tramite un link la scheda della domanda ad esso associata.

Allo stesso modo, dall'interno di una domanda idrica sarà possibile accedere all'interfaccia geografica e visualizzare il mappale associato a quella specifica dispensa.

### 1.3 MODULO CRM

Le funzionalità richieste devono consentire al Consorzio di poter gestire il rapporto con la contribuenti/concessionari/istanti tramite il modulo di Customer Relationship Management che deve prevedere, in via esemplificativa ma non esaustiva:

- la visualizzazione delle informazioni di ciascun interessato quali ad esempio: elenco delle proprietà oggetto di contribuenza (terreni, fabbricati, ecc.), elenco degli avvisi di pagamento e dei documenti collegati, elenco delle domande idriche presentate e assentite, comunicazioni inviate o ricevute tramite CRM, le domande di concessione presentate e rilasciate, lo stato dei pagamenti dovuti etc.;
- la creazione manuale di *ticket* da parte dell'operatore;
- la lettura di casella/e e-mail dedicata/e e creazione automatica di ticket;
- l'assegnazione ticket al personale preposto per la gestione.

### 1.4 MODULO ELEZIONI

Il Consorzio a scadenza quadriennale rinnova il proprio Consiglio d'Amministrazione mediante apposite elezioni che coinvolgono tutti i consorziati, sia in qualità di persone

fisiche che di enti economici secondo quanto previsto dal Regolamento elettorale consortile.

Per facilitare e garantire il corretto svolgimento delle elezioni, dovrà essere previsto apposito modulo che deve essere configurato sulla base delle indicazioni consortili e che sarà utilizzato durante le giornate previste per le operazioni di voto.

La soluzione richiesta per la pubblicazione e la consultazione degli elenchi degli aventi diritto al voto dovrà prevedere l'accesso in ambito Internet.

Attraverso l'utilizzo di soluzioni software basate su tecnologia e protocolli Internet, ogni avente diritto al voto dovrà avere la possibilità di consultare un'apposita scheda con i propri dati ai quali il Consorzio avrà la possibilità di associare servizi aggiuntivi a maggior vantaggio del contribuente (deleghe, documentazione, etc.).

Il contribuente che desiderasse verificare la propria posizione elettorale potrà ottenere le informazioni attraverso l'ambiente Internet.

Durante la consultazione sarà possibile, per l'avente diritto al voto, avere inoltre accesso ad una serie di informazioni preparate dal Consorzio stesso a suo supporto. La quantità di informazioni e il dettaglio delle stesse saranno definite dal consorzio stesso.

In questa fase dovrà essere possibile aprire un proprio canale di comunicazione con il contribuente il quale, se previsto e se autorizzato, potrà inviare comunicazioni direttamente agli uffici consortili o scaricare o stampare le informazioni presenti sul sito.

Il servizio dovrà consentire, altresì, la gestione delle fasi successive alla pubblicazione degli elenchi degli aventi diritto al voto ed in particolare:

- la consultazione degli elenchi (sulla base dei criteri stabiliti dal consorzio: a chiunque, ad un numero ristretto di persone del consorzio di bonifica, ad un numero ristretto di persone/associazioni esterne come, ad esempio, associazioni di categoria);
- l'inserimento delle deleghe;
- la pubblicazione definitiva degli elenchi aventi diritto al voto;
- la gestione delle operazioni di seggio e la conferma dell'operazione di voto;
- l'estrazione dei risultati elettorali al termine delle operazioni di voto;

L'utilizzo del servizio dovrà avvenire tramite un qualsiasi browser Internet (Firefox, Safari, Chrome, etc.) presente su personal computer e/o tablet. Non dovrà essere richiesta l'installazione di nessun programma applicativo.

Il servizio include la preparazione della base dati consortile alla gestione delle elezioni, la predisposizione della struttura informatica necessaria per ospitare le procedure via web e la raccolta delle informazioni previste, una giornata di formazione.

Il servizio dovrà essere attivato entro 15 giorni dalla conferma d'ordine e sarà automaticamente dismesso dopo 2 mesi dalla data di conclusione delle elezioni.

Per tutto il periodo di effettuazione delle votazioni (generalmente 2 giornate), l'Appaltatore dovrà fornire una linea di supporto preferenziale per garantire che le procedure web siano sempre on-line e raggiungibili dall'esterno, oltre a fornire il supporto funzionale agli operatori preposti alle attività di seggio.

## **1.5 SERVIZI PROFESSIONALI**

L'Appaltatore garantisce all'Ente il supporto consulenziale specialistico sui servizi di cui sopra al fine di massimizzare i benefici derivanti dall'utilizzo della piattaforma oggetto del presente appalto.

In particolare, la consulenza specialistica sarà utilizzata per supportare l'Ente nella raccolta e formalizzazione di nuovi requisiti e conseguentemente nella personalizzazione del sistema, secondo le esigenze Consortili.

Il supporto specialistico di cui al presente articolo è stato stimato in complessive n. 1500 ore/uomo.

### **1.5.1 SERVIZI AGGIUNTIVI**

#### **Servizio di aggiornamento della base dati catastale consortile con dati provenienti dall'Agenzia del Territorio**

Il servizio in capo al fornitore consiste nell'aggiornamento, con cadenza annuale, oggettivo e soggettivo della base dati catastale consortile mediante l'impianto di voltture generate dal caricamento dei dati provenienti della base dati ADT. L'aggiornamento oggettivo riguarda le caratteristiche delle particelle stesse (superficie, qualità, classe ecc.), quello soggettivo riguarda l'intestazione anagrafica delle stesse.

L'aggiornamento massivo deve avere come ordine di priorità:

1. Prima la salvaguardia dell'attuale situazione
2. Quindi l'inserimento di nuovi dati

Il protocollo di aggiornamento massivo dovrà essere "tarato" sulla base delle caratteristiche del Consorzio, taratura che verrà effettuata con apposite riunioni con il personale consortile.

La procedura deve prevedere che siano aggiornate le particelle per cui lo stadio di aggiornamento nella base dati consortile è precedente a quello proveniente dai dati dell'ADT.

L'aggiornamento automatico dovrà introdurre, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i seguenti tipi di variazioni atomiche:

- Soppressione di particelle (o spostamento in partite speciali esenti)
- Inclusione di nuove particelle
- Modifica della superficie, qualità colturale, ecc. delle particelle
- Cambi di intestazione

Le modalità di gestione di tutte le anomalie e le discrepanze tra i dati presenti nel sistema informativo e i dati ADT dovrà essere prima concordata con il Consorzio e successivamente attuata dall'Appaltatore.

#### **Servizio di emissione, riscossione, gestione e rendicontazione ruolo pozzi**

Limitatamente al ruolo pozzi, l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione un applicativo per la generazione e gestione degli avvisi di pagamento. A tal fine, l'Appaltatore dovrà provvedere a:

- o Creazione e gestione di un flusso informativo con il provider per l'utilizzo di PagoPA, incaricato dal Consorzio, attraverso:
  - richiesta degli IUV al provider e generazione dei bollettini PagoPA;
  - realizzazione di un web service per la trasmissione delle notifiche, in tempo reale, relative ai pagamenti eseguiti sul canale pagoPA;
  - registrazione dell'incasso in automatico sull'avviso pagato.
- o Generazione degli avvisi in base alle specifiche fornite dal Consorzio in merito a contenuti e aspetto grafico;
- o Invio degli avvisi in formato PDF tramite e-mail o PEC ai contribuenti con personalità giuridica e alle persone fisiche che ne hanno fatto richiesta;
- o generazione degli avvisi da recapitare tramite posta ordinaria da erogare come servizio professionale a richiesta del Consorzio, per l'invio dei quali è richiesta l'integrazione verso un servizio Postel (non oggetto del presente Appalto);
- o Ristampa del singolo avviso in caso di sgravio o rettifica in formato PagoPA solo su autorizzazione dell'esattore, tramite l'interfacciamento via web service, per la generazione di un nuovo IUV, con l'attuale partner tecnologico della stazione appaltante;
- o Gestione del reso e gestione delle eccedenze di pagamento;
- o Gestione del sollecito di pagamento, tramite raccomandata A/R o PEC, da erogare come servizio professionale a richiesta del Consorzio, per il quale è richiesta l'integrazione verso un servizio Postel (non oggetto del presente Appalto);
- o Gestione delle rateizzazioni degli avvisi con generazione e stampa avvisi, tramite l'interfacciamento via web service, per la generazione di un nuovo IUV, con l'attuale partner tecnologico della stazione appaltante;
- o Gestione dei resi e gestione delle eccedenze;
- o Rendicontazione dell'incasso per singolo contribuente, tramite l'interfacciamento via web service con l'attuale partner tecnologico della stazione appaltante;

Allo scopo di recepire i flussi dei pagamenti ricevuti dal Consorzio, il sistema dovrà effettuare l'importazione delle informazioni di pagamento tramite i seguenti formati: bollettino XEB, bonifici XAB, flussi C/C XCC, flussi telematici arricchiti, flussi CSV+TIF, MAV standard CBI, Equitalia SIRE, Sorit CSV, Sepa XML, CNC 290, PagoPA.

### **Servizio di verifica/aggiornamento recapiti dei contribuenti**

- Aggiornamento massivo di tutti gli indirizzi di residenza dei contribuenti attraverso la piattaforma Siatel messa a disposizione dal Consorzio;

- Aggiornamento massivo delle PEC dei contribuenti con personalità giuridica tramite scarico massivo da INI-PEC (accesso messo a disposizione dal Consorzio) o da altra piattaforma, relativo collaudo e caricamento a sistema;
- Estrazione delle e-mail e delle PEC delle persone fisiche che hanno richiesto l'invio degli avvisi in formato digitale, attraverso il portale dedicato ai contribuenti, e relativo collaudo.

### **Servizio di caricamento tematismi in “Gestione Cartografie”**

- È richiesto il servizio di caricamento dei tematismi all'interno del modulo “Gestione Cartografie”.

## **1.6 ATTIVITA'**

Le prestazioni previste in appalto comprendono le attività elencate nei seguenti paragrafi.

### **1.7 ATTIVITÀ DI INSTALLAZIONE, ATTIVAZIONE E CONFIGURAZIONE (START UP)**

Nello specifico le attività preliminari dovranno comprendere:

- l'attivazione dei servizi;
- la migrazione degli archivi presenti sulle tecnologie attualmente in uso ed in fase di dismissione secondo la seguente modalità operativa:
  - primo prelievo dei dati (con finalità di test);
  - fornitura di tutta la documentazione e degli accessi utili ai diversi uffici, alla verifica dei dati migrati;
  - importazione provvisoria dei dati di test nel nuovo database applicativo, affinché si possa procedere alla ottimizzazione delle procedure di importazione e verifica delle eventuali anomalie;
  - rilevazione delle anomalie ed eventuale confronto con gli uffici per la risoluzione degli stessi, fino ad esito positivo della migrazione;
  - verifica da parte degli uffici interessati della correttezza della migrazione effettuata;
  - secondo prelievo dei dati (con finalità di messa in produzione);
  - messa in produzione del nuovo sistema informativo;
  - erogazione della formazione secondo quanto indicato nel presente capitolato.
- l'attivazione dei servizi deve comprendere necessariamente le seguenti attività:
  - parametrizzazione del sistema;
  - definizione e parametrizzazione dei documenti utili alla gestione delle domande (vedi capitolo 1.2.4);
  - attivazione dei profili utente necessari ad ogni procedura.

Per quanto riguarda la migrazione, l'appaltatore deve garantire il recupero dei dati relativi agli applicativi attualmente utilizzati dal Consorzio

L'Ente metterà a disposizione quanto necessario affinché il fornitore possa ricevere i dati oggetto di migrazione.

### 1.7.1 ATTIVITÀ FORMATIVA

L'Appaltatore deve garantire adeguata formazione, addestramento e affiancamento del personale dipendente della Stazione Appaltante all'uso delle nuove soluzioni introdotte.

Le modalità di somministrazione dei servizi di formazione e assistenza potranno essere:

- **Help-Desk** che permetta, attraverso una funzione dedicata, di mettersi in contatto con il reparto di assistenza del fornitore, formato da tecnici specializzati.
- **Tele-Assistenza** attraverso figure dedicate dell'Appaltatore per il supporto all'Ente, senza che la stessa sia presente presso la sede dello stesso.
- **In presenza** attraverso figure dedicate dell'Appaltatore per il supporto all'Ente, presso la sede dello stesso.

Si prevede un'attività di formazione su tutti i moduli applicativi, per un totale di 6 sessioni di 4 ore ciascuna secondo le modalità sopra descritte.

Il calendario della formazione sarà concordato durante le fasi di avvio del contratto sulla base dello stato avanzamento delle fasi di Start Up.

### 1.7.2 ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE

#### 1.7.2.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA

L'appaltatore deve garantire la buona funzionalità applicativa del sistema mediante la diagnosi e la rimozione degli eventuali malfunzionamenti dei sistemi nonché dei loro effetti, sia su segnalazione degli uffici dell'Ente, sia per quanto direttamente rilevato dallo stesso Appaltatore.

#### 1.7.2.2 MANUTENZIONE EVOLUTIVA

L'appaltatore deve garantire il costante aggiornamento dei sistemi forniti all'ultima release disponibile.

### 1.7.3 ATTIVITÀ DI ASSISTENZA

L'Appaltatore deve garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e secondo i modi di seguito individuati:

#### 1.7.3.1 HELP DESK DI PRIMO LIVELLO

L'Help Desk di primo livello deve essere garantito tramite Ticketing Web ossia tramite un sistema che consenta di contattare il servizio di assistenza attraverso la compilazione di un *form* preimpostato per l'inoltro della richiesta, o tramite l'invio di una email su mailbox dedicata.

Il sistema deve essere raggiungibile 24 ore al giorno per sette giorni la settimana e per 365 giorni l'anno (con un disservizio massimo dell'1% annuo) e deve dare riscontro della presa in carico della segnalazione di un disservizio con l'apertura di un trouble ticket, fornendo all'Ente il numero del ticket aperto.

In ogni caso, l'Appaltatore deve interfacciarsi costantemente con l'Ente 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'Ente stesso, e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket.

### 1.7.3.2 HELP DESK DI SECONDO LIVELLO

L'Help Desk di secondo livello deve essere erogato tramite assistenza telefonica immediata. 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, si richiede all'Appaltatore di mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 e per tutta la durata del contratto.

Il fornitore dovrà comunicare all'Ente uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

### 1.7.3.3 DEFINIZIONE DEGLI SLA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

L'assistenza deve essere garantita secondo i seguenti livelli di servizio (SLA) che definiscono i parametri di qualità del servizio e che devono essere rispettati dall'Aggiudicatario nell'esecuzione delle prestazioni richieste.

Gli SLA che l'Amministrazione chiede sono i seguenti.

n.	Tipologia di Segnalazione	Tempo di presa in carico della segnalazione	Tempo di Evasione / Rilascio della segnalazione
1	Supporto utilizzo software	3 ore	1 ora nel 90% dei casi
2	Errore Software Bloccante	1 ore	4 ore
3	Errore Software non bloccante	2 ore	2 giorni
4	Nuova Funzionalità	3 ore	Comunicazione specifica relativa alla fattibilità o meno della richiesta e della relativa data di rilascio.

## 2. **STRUTTURE E RUOLO DI GESTIONE NEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

L'Appaltatore deve provvedere ad indicare alla Stazione Appaltante un proprio **Responsabile di Progetto** che si interfacerà con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto ed i tecnici consortili per lo svolgimento dei servizi richiesti.

Il Responsabile del Progetto dell'Appaltatore ha la responsabilità di garantire che il progetto produca i risultati stabiliti dal Contratto. Costituisce l'interfaccia tecnico-organizzativa principale dell'Appaltatore verso il Consorzio.

I soggetti sopra indicati si riuniranno con periodicità mensile in fase di start-up e con cadenza trimestrale nelle fasi successive, allo scopo di verificare lo stato di avanzamento lavori.

Durante le riunioni di SAL si procederà ad esaminare l'aderenza dei servizi erogati a quanto prescritto nel Contratto e dove fosse necessario, all'applicazione di eventuali azioni correttive.

In particolare, in contraddittorio tra le parti, si provvederà a:

1. esaminare l'andamento delle attività nel corso del periodo precedente e verificare lo stato di avanzamento rispetto alle pianificazioni formulate;
2. determinare i livelli di criticità e individuare di volta in volta la scala di priorità delle attività;
3. pianificare le eventuali attività del periodo successivo;
4. esaminare e definire eventuali azioni volte al perfezionamento delle attività in corso.

Lo Stato di Avanzamento Lavori dovrà riportare: le attività pianificate; le attività in corso; le attività svolte; i risultati ottenuti; i tempi; le milestones; gli scostamenti; le ragioni degli scostamenti; la tipologia criticità; le azioni correttive; i deliverable legati all'attività; i costi consuntivi in termini di utilizzo di servizi e di giorni/uomo di supporto agli uffici.

### **3. COLLAUDO**

Il presente paragrafo descrive il piano di collaudo e le procedure da seguire, necessarie per la validazione e accettazione del nuovo sistema informativo (nuova infrastruttura) definito nell'ambito del progetto ed oggetto di questo capitolato.

La validazione ha come scopo quello di verificare che l'infrastruttura software, i servizi richiesti e le applicazioni siano funzionanti e operative, secondo quanto definito nel presente capitolato ed integrato dai documenti di analisi evolutiva concordata dalle parti.

In particolare, l'esecuzione del collaudo e il rilascio dei servizi, sono azioni necessarie per la corretta chiusura della fase di predisposizione del sistema secondo quanto rilevato dalle specifiche modalità di gestione del progetto.

Il collaudo o i collaudi saranno effettuati dal personale Consortile, in contraddittorio con il fornitore che parteciperà in modalità remota.

A seguito dell'esecuzione del collaudo, secondo le modalità ed i tempi concordati e descritti in uno specifico documento denominato "Documento di collaudo" formalizzato a cura del Consorzio, verrà prodotto il documento "Verbale di Collaudo", che riporterà gli esiti ufficiali delle singole operazioni di collaudo. A seguito del verbale di collaudo si procederà con la messa in produzione del componente oggetto del collaudo.

Per la verifica ed il collaudo delle funzionalità dell'intera infrastruttura predisposta, vengono utilizzati test di verifica e di validazione, definiti dai casi di prova illustrati nel documento di collaudo.

I test di verifica accertano che quanto predisposto funzioni nel modo corretto ovvero che la configurazione e la costruzione dei servizi siano rispondenti alle specifiche definite nella documentazione.

Obiettivo delle attività di collaudo è:

- garantire la corrispondenza dei requisiti del sistema offerto con quanto effettivamente fornito;
- individuare eventuali errori presenti nella predisposizione o configurazione del sistema o nei suoi componenti software. Durante il collaudo saranno testate le funzionalità inerenti all'efficienza del sistema e dei suoi componenti software, con particolare attenzione rispetto alle funzionalità di gestione e controllo della fruizione operativa quotidiana del sistema da parte degli utenti interni o esterni (accessi utente, sicurezza, utilizzo delle procedure web, ecc.)

#### **4. ACCESSIBILITÀ E SICUREZZA**

Tutti i moduli software, i data base e le componenti web/internet, dovranno essere residenti su strutture esterne all'Ente in modalità (hosting) o cloud hosting messi a disposizione dall'Appaltatore "always on" H24.

Gli apparati in questione devono essere installati presso datacenter ubicati sul territorio nazionale o della Unione Europea e i locali del data center devono garantire l'adeguata sicurezza logica, fisica ed organizzativa.

La continuità operativa della soluzione deve essere garantita attraverso la messa in atto di misure, procedure ed apparati finalizzati all'adozione di adeguati piani di business continuity e di disaster recovery.

Il sistema, da intendersi con riguardo a tutti i moduli che lo comporranno secondo l'offerta, deve prevedere la creazione di LOG, che contenga i dati modificati, il codice operatore che ha effettuato la modifica, l'indirizzo IP dal quale è stata effettuata, codice operazione, la data della modifica.

#### **5. IMPORTO A BASE D'ASTA**

Ai sensi dell'art. 14, c. 4, del d. lgs. 36/2023, il valore massimo stimato del presente appalto ammonta a complessivi € 614.500,00 oltre IVA, calcolato come di seguito indicato:

- € 448.500,00 oltre IVA per la durata contrattuale paria a 48 mesi di cui € 29.379,63 sono importi per manodopera non soggetti a ribasso.
- € 166.000,00 oltre IVA per l'eventuale proroga di 24 mesi di cui € 14.689,81 sono importi per manodopera non soggetti a ribasso.

Tale stima è da intendersi quale importo massimo erogabile nell'ambito della prestazione e non quale minimo garantito; il Consorzio provvederà infatti a remunerare all'Appaltatore

i soli servizi effettivamente erogati, fino al valore massimo stimato di cui al precedente periodo, sulla base dei prezzi unitari offerti in sede di gara.

Con riferimento alle attività esposte, l'importo a base d'asta risulta il seguente:

A. SERVIZI DI START-UP	U.M.	Quantità	Importo unitario a base d'asta	Importo 48 mesi	Importo eventuale proroga (24 mesi)	Importo complessivo base gara
Conversione base dati attuali Catasto, Concessioni, Pozzi (AS400, CSV)	€/cad.	1	9.500,00 €	9.500,00 €		9.500,00 €
Creazione ambiente cloud	€/cad.	1	1.000,00 €	1.000,00 €		1.000,00 €
Formazione (sessione 4 ore)	€/cad.	6	500,00 €	3.000,00 €		3.000,00 €
Creazione procedure di generazione ruoli	€/cad.	1	25.000,00 €	25.000,00 €		25.000,00 €
<b>TOTALE</b>				<b>38.500,00 €</b>		<b>38.500,00 €</b>
B. ATTIVAZIONE MODULI (on-demand)	U.M.	Quantità	Importo unitario a base d'asta	Importo 48 mesi	Importo eventuale proroga (24 mesi)	Importo complessivo base gara
Configurazione e messa in produzione dei moduli catasto, pozzi, rapporti con il contribuente, domande, ruoli, incassi e cartografie	€/cad	1	60.000,00 €	60.000,00 €	- €	60.000,00 €
Modulo elezioni	€/cad	1	15.000,00 €	15.000,00 €	- €	15.000,00 €
CRM	€/cad	1	3.000,00 €	3.000,00 €	- €	3.000,00 €
<b>TOTALE</b>				<b>78.000,00 €</b>		<b>78.000,00 €</b>
C. SUPPORTO AGLI UFFICI CONSORTILI	U.M.	Quantità	Importo unitario a base d'asta	Importo 48 mesi	Importo eventuale proroga (24 mesi)	Importo complessivo base gara
Monte ore da utilizzare per supporto e richieste di personalizzazione	€/ora	1800	60,00 €	108.000,00 €	54.000,00 €	162.000,00 €
<b>TOTALE</b>				<b>108.000,00 €</b>		<b>162.000,00 €</b>
D. CANONI	U.M.	Quantità	Importo unitario a base d'asta	Importo 48 mesi	Importo eventuale proroga (24 mesi)	Importo complessivo base gara
Canone annuo relativamente alle funzionalità di gestione catasto, pozzi, rapporti con il contribuente, domande, ruoli, incassi e cartografie	€/anno	4	20.000,00 €	80.000,00 €	40.000,00 €	120.000,00 €
CRM	€/anno	4	5.000,00 €	20.000,00 €	10.000,00 €	30.000,00 €
Servizio di hosting dati in cloud	€/anno	4	3.000,00 €	12.000,00 €	6.000,00 €	18.000,00 €
Servizio aggiornamento base dati Agenzia del Territorio (1.4.1 CT)	€/anno	4	20.000,00 €	80.000,00 €	40.000,00 €	120.000,00 €
Servizio di verifica/aggiornamento recapiti dei contribuenti	€/anno	4	3.000,00 €	12.000,00 €	6.000,00 €	18.000,00 €
Servizio di emissione, riscossione, gestione e rendicontazione ruolo pozzi	€/anno	4	5.000,00 €	20.000,00 €	10.000,00 €	30.000,00 €
<b>TOTALE</b>				<b>224.000,00 €</b>		<b>336.000,00 €</b>
<b>TOTALE APPALTO A+B+C+D</b>				<b>448.500,00 €</b>		<b>614.500,00 €</b>

I costi stimati derivano da prezzi mediamente riscontrabili sul mercato di riferimento al momento della redazione del presente documento.

Resta inteso che quantità e stime presenti nel capitolato potranno subire variazioni e compensazioni, fermo restando il valore massimo stimato del contratto, pari a € 448.500,00 oltre IVA per la durata di 48 mesi e di € 166.000,00 oltre IVA in caso di attivazione della proroga paria 24 mesi.

Per il calcolo della manodopera si è fatto riferimento al CCNL Commercio codice H011 come di seguito indicato:

- Costo orario sulla base del I livello del CCNL sopra indicato: € 102,19.
- Ore stimante per l'appalto nei primi 48 mesi: 2.300 (287,50 giorni).
- Totale manodopera stimata: 287,50 giorni \* 102,19 = € 29.379,63.

Per l'opzione di rinnovo di 24 mesi medesimo procedimento sulla base di 143,75 giorni di manodopera necessari all'espletamento dell'appalto.

## 6. TEMPISTICHE

La data di avvio del servizio coincide con la data di sottoscrizione del contratto da parte di entrambe le parti o del verbale di avvio del servizio sotto riserva, ai sensi dell'art. 17, c.8 del d. lgs. 36/2023.

**In ogni caso**, dovranno essere garantite le seguenti scadenze:

- a. migrazione dei dati Catasto, Concessioni, Pozzi entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto;
- b. attivazione delle funzionalità del sistema di cui al paragrafo 1.2 del presente Capitolato secondo le tempistiche offerte in sede di gara;
- c. attivazione delle procedure "GESTIONE RUOLI E INCASSI", entro 31/05/2024.

L'attivazione di eventuali ulteriori moduli sarà da concordare con il Consorzio durante l'anno 2024.

In caso di inadempienza degli obblighi assunti con l'accettazione del presente Capitolato l'Appaltatore, per ciascun giorno di ritardo nello svolgimento di ciascuna attività, **ritenuto ingiustificato dal Consorzio**, sarà tenuto al pagamento di una penale giornaliera pari al 1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale complessivo.

La penale non potrà, in ogni caso, risultare superiore al 10% (dieci per cento) dell'importo complessivo del contratto, fatta salva la facoltà per il Consorzio di richiedere all'appaltatore gli eventuali danni patiti per la mancata realizzazione delle attività oggetto del presente contratto nei termini sopra indicati.

## **7. Ritardi e penali**

1. L'Appaltatore deve eseguire le prestazioni secondo la tempistica descritta nel capitolato posto a base dell'affidamento.
2. Nel caso si verifichi un ritardo nello svolgimento delle attività di start up secondo le tempistiche offerte in sede di gara, salvo i casi di forza maggiore, il Consorzio procederà all'applicazione di una penale pari al 1,00 ‰ (uno per mille) dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno di ritardo.
3. La medesima penale verrà applicata, salvo i casi di forza maggiore, in caso di mancato rispetto dei termini delle SLA di cui al precedente paragrafo n. 1.7.3.3 o come offerti in sede di gara.
4. In relazione al precedente punto 3, si precisa che il Consorzio procederà alla trasmissione di formale contestazione da parte del Responsabile del Progetto, sentito il Direttore dell'esecuzione del contratto, al terzo mancato rispetto delle SLA. Si precisa, inoltre, che alla terza contestazione trasmessa il Consorzio si riserva di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 122 del D.lgs. 36/2023.
5. L'applicazione delle penali per eventuali ritardi sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza effettuata via mail dalla Stazione Appaltante al referente dell'Appaltatore, alla quale l'appaltatore avrà la facoltà di presentare eventuali controdeduzioni entro 5 giorni dalla data di notifica della contestazione.
6. L'ammontare complessivo delle penali per ritardi non potrà, in ogni caso, superare il 10,00% dell'importo contrattuale, fatta salva la facoltà, per il Consorzio, di richiedere all'Appaltatore gli eventuali danni patiti per la realizzazione tardiva delle attività oggetto del presente contratto.

7. La penale è disposta dal Responsabile del Progetto, sentito il Direttore dell'esecuzione del contratto.
8. Nessuna controversia potrà in alcun caso, per qualsivoglia motivo o fatto, determinare la sospensione neppure parziale o temporanea del contratto, fatta salva la facoltà per l'appaltatore di chiedere il rimborso della penale ad esito inoppugnabile del giudizio.
9. L'ammontare delle penali verrà dedotto dal corrispettivo di competenza dell'Appaltatore. Nell'ultimo mese di servizio, l'ammontare delle penali verrà corrisposto direttamente dall'appaltatore alla Stazione Appaltante.
10. In ogni caso, il Consorzio potrà operare dette detrazioni senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario, nonché compensare in credito con quanto dovuto all'Appaltatore a qualsiasi titolo.
11. L'applicazione delle penali di cui non pregiudica il diritto del Consorzio di richiedere il risarcimento di eventuali maggiori danni ai sensi dell'art. 1382 del codice civile e di intimare la risoluzione del contratto per inadempimento.

## 8. Corrispettivi

I corrispettivi contrattuali sono comprensivi di ogni attività necessaria alla prestazione del servizio.

Tutti i corrispettivi di seguito indicati sono determinati a proprio rischio dall'affidatario in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, **fissi ed invariabili**, per l'intera durata del contratto, ivi l'ipotesi di proroga.

### **Costituiscono eccezioni a quanto indicato al precedente comma:**

- al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5,00% dell'importo contrattuale complessivo; in tali casi è ammessa la revisione dei prezzi nella misura dell'80 per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni ancora da eseguire, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 36/2023.

## 9. Modalità di pagamento del servizio e di fatturazione

1. Il corrispettivo per l'esecuzione dell'appalto verrà erogato secondo le seguenti modalità:
  - a. Le fasi di Start Up saranno liquidate ognuna al termine della relativa fase.
  - b. I servizi previsti a canone saranno liquidati a canone annuale anticipato.
  - c. Le attività di supporto ore/uomo saranno liquidate a consuntivo sulla base delle ore effettivamente erogate e rendicontate da parte dell'appaltatore dopo ciascun SAL. I SAL si terranno, indicativamente, con scadenze trimestrale.
  - d. CRM: annuale anticipato.
  - e. Servizio di hosting dati in cloud: annuale anticipato.
  - f. Servizio aggiornamento base dati Agenzia del Territorio (1.5.1 CT): annuale on-demand.

- g. Servizio di emissione, riscossione, gestione e rendicontazione ruolo pozzi annuale on-demand
2. Il pagamento del corrispettivo è subordinato alla positiva verifica d'ufficio del Documento Unico di Regolarità Contributiva o documento equivalente, che attesti che l'Appaltatore è in regola con i pagamenti previdenziali.
  3. L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della Legge 136/10, impegnandosi a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo della provincia di Milano della notizia dell'eventuale inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.
  4. Ciascuna fattura dovrà riportare l'indicazione del regime di split payment cui il Consorzio è soggetto e dovrà essere emessa secondo le indicazioni impartite dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto o dagli uffici competenti; in particolare, prima dell'emissione della fattura, l'Appaltatore dovrà presentare un resoconto delle attività svolte, che verrà verificato dagli uffici consortili; a seguito di approvazione di tale resoconto, l'Appaltatore potrà emettere fattura.
  5. Per ciascuna fattura emessa dall'Appaltatore, il Consorzio applicherà, se dovuta, la trattenuta pari allo 0,5% dell'importo della fattura ai sensi dell'art. 11 comma 6 del D.lgs. 36/2023.

## **10. Obbligo dell'affidatario**

L'Affidatario è obbligato a:

- a. Provvedere ad adottare tutte le misure organizzative necessarie ad organizzare un servizio adeguato, garantendo su richiesta del Consorzio, la presenza di personale presso i suoi uffici o quelli del Consorzio;
- b. Collaborare alle attività di verifica disposte dal Consorzio fornendo i dati e gli elementi occorrenti per l'acquisizione di notizie sul servizio svolto;
- c. Fornire tutte le prestazioni connesse all'oggetto del rapporto che non comportino ulteriori aggravii degli adempimenti, dietro semplice richiesta del Consorzio, qualora se ne ravvisi la necessità, per assicurare economici, efficienza e funzionalità dei servizi;
- d. Assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3, della L. 136/2010 e ss.mm.ii.;
- e. Trattare i dati forniti per le finalità connesse esclusivamente alle obbligazioni derivanti dal presente affidamento, in modo lecito e secondo correttezza, mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto delle norme previste dal D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii.;
- f. Osservare, e far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, la più assoluta riservatezza rispetto a tutti i dati e le informazioni di cui avranno conoscenza nello svolgimento del servizio, nonché l'obbligo di non divulgarli e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, se non dietro preventivo consenso del Consorzio;
- g. Impegnarsi a rispettare tutti gli obblighi derivanti da leggi, regolamenti, contratti collettivi ed integrativi aziendali in materia di rapporti di lavoro, in relazione a tutte le persone che esplicano attività a favore dello stesso, in qualsivoglia regime, ed assume ogni responsabilità per danni o infortuni che possano essere cagionati da dette persone

nell'esecuzione di ogni attività, direttamente o indirettamente inerente alle prestazioni oggetto dell'affidamento;

- h. Impegnarsi a mantenere indenne il Consorzio in relazione ad ogni qualsivoglia pretesa avanzata da terzi, direttamente o indirettamente derivante dall'espletamento dei servizi o dai suoi risultati; a tal fine l'Affidatario dovrà possedere idonea copertura assicurativa secondo quanto previsto dall'art. 20 del presente Capitolato Tecnico;
- i. Comunicare tempestivamente al Consorzio ogni modificazione intervenuta negli assetti societari, nella struttura d'impresa e negli organismi tecnici ed amministrativi.

### **11. Verifica dell'attività**

Il Consorzio si riserva di verificare, in qualsiasi momento, l'andamento dell'attività dell'Affidatario e l'esatta applicazione delle norme descritte da presente Capitolato Tecnico, negli atti di gara, nell'Offerta tecnica, nel contratto e in tutti gli atti e la normativa richiamati da tali documenti.

Di ogni verifica o controllo verrà steso apposito verbale che sarà trasmessa all'Affidatario.

### **12. Garanzia definitiva**

Ai fini della stipula del contratto, l'Affidatario dovrà presentare idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva in favore del Consorzio, a garanzia degli impegni contrattuali, secondo le modalità e condizioni indicate nel Disciplinare di gara.

La cauzione garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dall'Affidatario, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali, nei confronti del Consorzio e pertanto resta espressamente inteso che il Consorzio ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione prestata per l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato Tecnico.

La garanzia opera per tutta la durata dell'affidamento, e comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dallo stesso. Pertanto, la garanzia sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni di seguito indicate, previa deduzione di eventuali crediti del Consorzio verso l'Affidatario, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.

Qualora l'ammontare della cauzione definitiva dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'Affidatario dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dal Consorzio.

### **13. Responsabilità civile e polizza assicurativa**

Con la stipula del contratto, l'Affidatario assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili all'Affidatario stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

L'Affidatario si obbliga a manlevare e tenere indenne il Consorzio, per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Anche a tal fine, l'Affidatario dichiara di essere in possesso di un'adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

La durata della copertura assicurativa richiesta deve essere almeno pari a tutta la durata del contratto, anche rinnovabile, e comunque sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto Contratto.

Per la stipula del contratto, l'Affidatario dovrà far pervenire al Consorzio copia integrale della polizza; il massimale annuo della garanzia RC non dovrà essere inferiore a € 500.000,00.

Resta comunque ferma la totale responsabilità dell'Affidatario riguardo il risarcimento di eventuali maggiori danni eccedenti i massimali di garanzia ovvero esclusi dalle condizioni contrattuali di polizza.

Tutta la documentazione sopra citata dovrà essere obbligatoriamente fornita in lingua italiana.

#### **14. Subappalto e cessione del contratto**

L'Aggiudicatario del contratto, nonché le filiere dei subcontraenti coinvolti nella esecuzione, saranno tenuti al pieno rispetto di quanto previsto dall'articolo 119 del Dlgs 36/2023, dal comma 1 dell'articolo 3 della legge 136/2010. Le informazioni non sensibili trasmesse alla Amministrazione aggiudicatrice in applicazione delle suddette norme saranno pubblicate sul profilo committente della stessa e rese accessibili al pubblico per tutta la durata del contratto ed almeno fino al collaudo definitivo dello stesso. La mancata trasmissione delle informazioni di cui alle norme richiamate sarà sanzionata con il divieto, per l'Affidatario, di entrare a far parte del processo produttivo originato dal contratto, secondo quanto specificato nella "norma di contratto T&T - Trasparenza e Tracciabilità". L'amministrazione, ai sensi del comma 9 dell'articolo 3 della legge 136/2010 verificherà che nei contratti sottoscritti dall'Aggiudicatario e dai sub contraenti a qualsiasi livello della filiera dei subcontratti, a pena di nullità assoluta, sia inclusa la norma di contratto T&T-Trasparenza e Tracciabilità con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010.

#### **15. Obblighi del Fornitore art 1664 cc**

Il Fornitore si obbliga ad eseguire le prestazioni richieste nel rispetto dei tempi previsti, con la massima accuratezza ed a perfetta regola d'arte.

Il Fornitore dovrà assicurare l'esecuzione del servizio con proprio personale specializzato dotato di quanto è idoneo allo svolgimento della mansione conferita.

Il Fornitore dovrà osservare nei confronti dei propri dipendenti le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza e assistenza sociale e di sicurezza ed igiene del lavoro.

Il Fornitore s'impegna a osservare e applicare integralmente tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti delle imprese del settore e negli accordi integrativi dello stesso, anche dopo la scadenza dei contratti collettivi fino alla loro sostituzione.

## 16. Variazioni dell'entità dell'appalto

Il Consorzio potrà richiedere al Fornitore, nei casi previsti dal comma 9 dell'art. 120 del D.Lgs. 36/2023, variazioni in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto dell'importo dell'appalto, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni in base ai criteri sopraindicati. In caso di diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto in meno del corrispettivo complessivo dell'appalto, il Fornitore non avrà diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei criteri sopraindicati.

Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal Fornitore se non è stata approvata dal Consorzio.

La richiesta del Consorzio, nel caso intenda avvalersi del presente articolo, sarà formalizzata al Fornitore mediante comunicazione ufficiale e trasmissione di una relazione di variante da restituirsi firmata per adesione dal Fornitore.

## 17. Responsabilità

L'Ente sarà sollevato da qualsiasi responsabilità derivante da difetti di produzione, guasti a questi riconducibili, malfunzionamenti ed altri vizi occulti o palesi.

Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto del Fornitore stesso quanto dell'Ente e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; il Fornitore, pertanto, si obbliga a manlevare l'Ente per quanto di propria competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.

Qualora venga promossa nei confronti dell'Ente azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, il Fornitore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, l'Ente è tenuto ad informare prontamente per iscritto al Fornitore delle suddette iniziative giudiziarie.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti dell'Ente questo, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi e/o le forniture erogati.

## 18. Clausola risolutiva espressa

1. Ferme restando le ipotesi di risoluzione previste dalla normativa appalti si conviene che, in ogni caso, l'Ente, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore con raccomandata AR, nei seguenti casi:

- a) Qualora fosse accertata la non sussistenza ovvero il venir meno di uno o più dei requisiti richiesti per la partecipazione alla procedura nonché per la stipula del contratto e per lo svolgimento delle attività ivi previste;
  - b) Conoscenza, da parte del Consorzio, del manifestarsi, in capo all'Appaltatore, di una delle ipotesi di cui agli art. 94 e 95 del d. lgs. 36/2023;
  - c) Ritardo ingiustificato superiore a 30 giorni nell'avvio del servizio;
  - d) Subappalto abusivo, associazione in partecipazione;
  - e) Mancato rispetto delle norme contenute dal "Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali" approvato con D.G.R. 17 giugno 2019 – n. 1751 e dal "Codice Etico" del Consorzio di Bonifica Est Ticino Villoresi approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 166 del 31 gennaio 2022 che, anche se non materialmente allegati al presente Capitolato Tecnico, ne forma parte integrante;
  - f) Violazione degli obblighi previsti dalla L. n. 136/2010 in ordine alla tracciabilità dei flussi finanziari;
  - g) Verificarsi di situazioni di conflitto di interesse dell'affidatario e valutate come tali e adeguatamente motivate dal Consorzio;
  - h) Danno all'immagine;
  - i) Motivi di interesse pubblico;
  - j) Ogni altra ipotesi prevista dal presente Capitolato Tecnico e dagli atti ivi richiamati;
  - k) Trasmissione da parte del Consorzio di 3 contestazioni formali a seguito di applicazione delle relative penali;
  - l) Manifesta inadeguatezza dell'Appaltatore nell'esecuzione del contratto.
2. Non potranno essere intese quale rinuncia ad avvalersi della clausola di cui al presente articolo eventuali mancate contestazioni e/o precedenti inadempimenti per i quali il Consorzio non abbia ritenuto di avvalersi della clausola medesima e/o atti di mera tolleranza a fronte di pregressi inadempimenti dell'Affidatario di qualsivoglia natura.

## 19. Esecuzione in danno

Indipendentemente da quanto previsto dall'articolo precedente, qualora l'Appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, il servizio indicato nel presente Capitolato Tecnico, il Consorzio potrà incaricare altro operatore, previa comunicazione all'affidatario, dell'esecuzione parziale o totale delle attività omesse da quest'ultimo.

I relativi costi ed i danni eventualmente derivanti al Consorzio saranno addebitati all'Appaltatore.

Per l'esecuzione di tali prestazioni il Consorzio si rivale, a sua scelta, sulla garanzia definitiva presentata dall'Appaltatore o mediante trattenute sui crediti dell'Appaltatore.

In caso di decurtazione dalla garanzia la stessa dovrà essere integrata entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, senza bisogno di diffida e procedimento giudiziale.

## 20. Obblighi dell'Aggiudicatario e delle filiere dei subcontraenti

L'Aggiudicatario del Contratto ed i subcontraenti, a qualunque titolo coinvolti nella esecuzione del contratto, sono tenuti al rispetto della presente norma. Al fine di garantire la tracciabilità e la trasparenza della esecuzione del contratto, l'Aggiudicatario ed i subcontraenti, sono tenuti, nei modi e tempi di seguito specificati, a trasmettere alla Amministrazione aggiudicatrice, per

ogni subcontratto affidato, le informazioni di cui all'art. 119 del D.lgs. 36/2023, quelle di cui al comma 1 dell'articolo 3 della legge 136/2010 e quelle di cui all'articolo 17 della legge 55/1990 e di seguito trascritte.

Comma 2 art. 105, Dlgs 50/2016: << L'affidatario comunica alla stazione appaltante, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contraente, l'importo del subcontratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati>>.

Comma 1, art.3, l. 136/2010: <<Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori, i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese nonché i concessionari di finanziamenti pubblici anche europei a qualsiasi titolo interessati ai lavori, ai servizi e alle forniture pubblici devono utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, (...)>>.

Comma 5, lettera h, art. 80, Dlgs 50/2016: <<Le stazioni appaltanti escludono dalla partecipazione alla procedura d'appalto un operatore economico in una delle seguenti situazioni, anche riferita a un suo subappaltatore nei casi di cui all'articolo 105, comma 6, qualora: (...) h) l'operatore economico abbia violato il divieto di intestazione fiduciaria di cui all'articolo 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55>>.

## **21. Verifiche dell'Amministrazione aggiudicatrice**

L'Amministrazione aggiudicatrice, l'operatore economico Aggiudicatario e gli operatori economici coinvolti a qualsiasi livello della filiera dei subcontratti, sono tenuti al pieno rispetto di quanto previsto dal comma 9 dell'articolo 3 della legge n. 136/2010 e di seguito trascritto.

Comma 9, art.3, l. 136/2010: <<<La stazione appaltante verifica che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture di cui al comma 1 sia inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla presente legge.>>

Nell'affidamento in qualunque forma dei subcontratti, a qualsiasi livello della filiera, il rispetto della norma è attuato con la trascrizione della presente NORMA DI CONTRATTO T&T nel subcontratto o con il suo richiamo esplicito da parte dell'Affidatario.

L'Amministrazione aggiudicatrice si riserva, in modi e tempi autonomamente definiti, di esercitare le verifiche previste sia nei subcontratti affidati dall'Aggiudicatario che in quelli affidati da altri operatori economici a qualsiasi livello della filiera dei subcontratti.

## **22. Informazioni da inserire nella scheda T&T**

Il soggetto abilitato ad operare sulla piattaforma T&T mediante autenticazione tramite SPID e/o CNS è il soggetto indicato a tal fine dall'Aggiudicatario. Tale autenticazione permette di identificare univocamente il soggetto. L'obbligo di raccogliere i dati riferiti a ciascun subcontratto mediante la compilazione della scheda T&T (rinvenibile in piattaforma) è in capo all'aggiudicatario.

### **23. Tempi e Modalità di trasmissione**

La compilazione della scheda T&T a cura dell'Aggiudicatario avviene contestualmente con la trasmissione alla SA della documentazione relativa ai subcontratti (per finalità autorizzativa o di mera comunicazione).

La pubblicazione della scheda sulla piattaforma avviene a seguito di validazione da parte del RUP, in esito all'istruttoria compiuta

### **24. Sanzioni e penali**

A norma di quanto previsto dall'art. 3 comma 9 della Legge n. 136/10, la mancata previsione – all'interno di qualsiasi tipologia di Subcontratto – della clausola con la quale Affidante e Affidatario assumono gli obblighi della tracciabilità dei flussi finanziari rende il subcontratto nullo.

La mancata compilazione della SCHEDA T&T da parte dell'Aggiudicatario, è causa ostativa all'ingresso in cantiere del Subcontraente. È equiparato al caso dell'omessa trasmissione della SCHEDA T&T quello della trasmissione all'Amministrazione di informazioni non corrispondenti al vero.

In tal caso, l'Amministrazione si riserva di darne notizia alle autorità competenti. Nel caso l'Amministrazione accerti che la presente norma non sia stata esplicitamente richiamata o trascritta in un subcontratto, ferma restando, ai sensi del comma 9, articolo 3 della legge 136/2010, la sua nullità, l'Affidante del subcontratto è sottoposto al pagamento di una penale pari al 10% del valore del subcontratto affidato, e comunque non inferiore a 500 euro.

Nel caso l'Amministrazione accerti un ritardato invio della SCHEDA T&T, l'Affidante e l'Affidatario saranno ciascuno tenuti a pagare una penale pari all' 1 per mille del valore del subcontratto per ogni giorno di ritardo, fino alla concorrenza del 5% del subcontratto stesso. Nel caso l'Amministrazione aggiudicatrice accerti che la SCHEDA T&T contiene informazioni che non corrispondono al vero, oltre alla trasmissione della notizia alle competenti Autorità, si riserva il diritto di applicare nei confronti dell'Affidante e dell'Affidatario una penale ciascuno, da un minimo del 5% ad un massimo del 10% del subcontratto in relazione alla gravità della non correttezza delle informazioni fornite.

### **25. Trattamento dei dati - privacy**

I dati personali acquisiti verranno trattati dal Consorzio di Bonifica Est Ticino Villoresi con sede legale in Milano, Via Lodovico Ariosto n. 30, nella persona del legale rappresentante pro-tempore - Titolare del trattamento – nell'ambito di un contratto o ai fini della conclusione di un contratto e attività amministrativo contabili e pre-contrattuali correlate. Il Trattamento è svolto sulla base di norme di legge che consentono al Consorzio di Bonifica il trattamento dei dati per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri inclusa la stipula di contratti e attività connesse. Il conferimento dei dati è necessario al fine della stipula del contratto tra le parti e al fine della gestione dell'adempimento di obblighi amministrativo/contabili sempre rispetto al contratto in essere. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di dare esecuzione al contratto. Il trattamento verrà effettuato in modalità informatica e manuale anche tramite soggetti esterni e verranno conservati nel rispetto dell'art. 5.1. del Reg. UE 2016/679. I dati personali dell'Appaltatore saranno diffusi

tramite la pubblicazione sul sito internet dell'Ente per ottemperare ad obblighi di legge che sussistono in capo all'Ente; potranno altresì essere condivisi con destinatari che tratteranno i dati in qualità di responsabili (art. 28 del Reg. UE 2016/679) e/o in qualità di persone fisiche che agiscono sotto l'autorità del Titolare e del Responsabile (art. 29 del Reg. UE 2016/679), per le finalità indicate. All'Appaltatore vengono riconosciuti in qualità di interessato i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Reg. UE 2016/679 e potrà esercitarli inviando una mail all'indirizzo [privacy@etvilloresi.it](mailto:privacy@etvilloresi.it). L'indirizzo di contatto del Responsabile della protezione dei dati (DPO) è [dpo.estvilloresi@dpoprofessionalservice.it](mailto:dpo.estvilloresi@dpoprofessionalservice.it). L'informativa estesa "Privacy fornitori" ex art. 13 del Reg. UE 2016/679 (GDPR) è disponibile a richiesta o sul sito web [www.etvilloresi.it](http://www.etvilloresi.it) – sezione Privacy.

## **26. Codice etico e modello 231**

Il Fornitore si impegna, per sé e anche per i propri collaboratori, i propri amministratori, sindaci, dipendenti e/o rappresentanti, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 del codice civile, a non commettere azioni od omissioni che possano comportare la commissione anche di uno solo degli illeciti rilevanti ai sensi del Decreto 231, a rispettare tutte le normative di legge applicabili e vigenti nello svolgimento della propria attività, nonché a rispettare i precetti di cui al medesimo Decreto 231/2001 e alle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni secondo quanto previsto dal Codice Etico e dal Modello, adottato dal Consorzio di Bonifica con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 166 del 31 gennaio 2022, nonché a rispettare tutti gli altri precetti del medesimo Modello, di cui l'Appaltatore dichiara di essere a conoscenza con la partecipazione alla presente procedura. Resta ferma l'esclusiva responsabilità a tutti gli effetti penali e civili, della società o e/o del suo personale in relazione a tale inadempimento/inosservanza.

## **27. Compliance privacy e nomina a responsabile del trattamento**

In ragione dell'esecuzione del servizio l'Appaltatore potrebbe svolgere, per conto del Consorzio, operazioni di trattamento di dati personali, anche nel caso in cui consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati.

L'Appaltatore garantisce di essere in grado di assicurare le idonee ed adeguate garanzie in termini di conoscenza specialistica, affidabilità, risorse anche in ordine all'adozione di misure tecniche e organizzative per assicurare che l'esecuzione dell'affidamento sia conforme alle norme in materia di protezione dei dati personali vigenti.

L'Appaltatore accetta, ricorrendone le condizioni in ragione dell'oggetto dell'affidamento, di essere designato, con atto separato da sottoscrivere unitamente al contratto di appalto, quale Responsabile primario o Sub Responsabile del Trattamento dei dati ex art. 28 del Regolamento UE 679/2016, fatto salvo che lo stesso Appaltatore non sia da qualificarsi quale Titolare autonomo del trattamento.

L'Appaltatore deve altresì garantire quando ne ricorrano i presupposti per la sua applicazione, il rispetto del provvedimento a carattere generale sugli amministratori di sistema dell'Autorità Garante per la protezione dei dati.

La designazione a Responsabile/Sub Responsabile del trattamento non comporterà in capo all'Appaltatore il riconoscimento di ulteriori compensi o rimborsi rispetto a quanto previsto per l'esecuzione dell'affidamento

## **28. Proprietà dei dati/documenti e diritti d'autore**

Tutte le informazioni inserite e gestite dalla soluzione software fornita sono da ritenersi patrimonio dell'Ente, devono quindi essere garantite l'accessibilità e la semplicità della loro consultazione e, ove, necessario, la modificabilità anche con strumenti differenti dallo stesso gestionale.

Tutti i prodotti e l'ulteriore documentazione creata o predisposta dall'Appaltatore per conto dell'Ente nell'esecuzione del contratto non potranno essere, in alcun modo, comunicati o diffusi a terzi senza la preventiva approvazione espressa da parte dell'Ente.

L'Appaltatore assume ogni responsabilità per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino il diritto di brevetto, d'autore ed in genere di privativa altrui.

L'Appaltatore assume l'obbligo di tenere indenne l'Ente da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque nonché da tutti i costi, le spese e le responsabilità ad essi relativi a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti d'autore o di qualsiasi marchio, italiano o straniero, derivante o che si pretenda derivare dalla prestazione.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediatamente avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o contestazione di terzi di cui al comma precedente della quale sia venuta a conoscenza

## **29. Domicilio legale - Controversie e Foro competente**

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti, in relazione alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.

Qualsiasi controversia o contestazione comunque relativa all'esecuzione del servizio non consentirà all'affidatario di sospendere la prestazione, né di rifiutarsi di eseguire le disposizioni ricevute.

A tutti gli effetti amministrativi e giudiziari del presente atto, l'Affidatario elegge domicilio presso la propria sede legale.