



COMUNE DI VICENZA  
settore attività culturali e museali  
tel. 0444 222101 – email: mpassarin@comune.vicenza.it

**Oggetto:** acquisizione di un sistema informatico inclusivo di servizi di assistenza tecnica per installazioni, configurazioni e formazione, per una durata di tre anni e comprendente eventuali licenze d'uso per la gestione integrata ed interoperabile dei servizi museali e culturali, la gestione telematica dei flussi finanziari afferenti le vendite on-line dei diritti d'entrata. **Capitolato tecnico.**

## ARTICOLO 1 - VALORE DELLA FORNITURA

Il valore della fornitura è pari a € 54.900,00 IVA esclusa per una durata di tre anni complessivi a partire dall'operatività del sistema.

## ARTICOLO 2 - DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEL SERVIZIO

Il Comune di Vicenza intende procedere all'affidamento di un servizio di durata triennale per la fornitura di un sistema informatico per la gestione dell'attività dei musei cittadini.

Il servizio dovrà comprendere la fornitura del sistema informatico nelle modalità oggetto di valutazione economica ex art. 68 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, così come dettagliato nella circolare AGID del 6 dicembre 2013 n.63, nonché nelle le "linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" di AgID del 9 maggio 2019, nonché nella circolare AgID n. 3 del 09/04/2018.

La fornitura comprende inoltre l'attività di installazione, configurazione, avviamento, manutenzione, monitoraggio e formazione del personale per l'intero sistema. Il monitoraggio viene inteso come previsto ex art 63 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82. La formazione del personale dovrà essere supportata da opportuno materiale didattico e manualistico che documenti in modo univoco le finalità delle diverse funzionalità ed i comportamenti da tenere da parte di chi vi opera.

La fornitura è definita dal documento descrittivo delle esigenze così come previsto dalle linee guida AgID, punto 2.4.3 Fase 1.3 del 9 maggio 2019, e di seguito descritta:

### A) BIGLIETTERIA

1. Vendita delle tipologie di biglietti della rete museale non certificati del Comune di Vicenza, ma con la possibilità di abilitare l'emissione di titoli certificati per determinati eventi (es. mostre temporanee, spettacoli, biglietti speciali) :
  - cartacei: (consegnati direttamente dalle biglietterie) tutte le tipologie di biglietti previste nel circuito museale;

- on-line: le tipologie di biglietti per i singoli. Il programma dovrà prevedere l'inserimento del diritto di prevendita.
  - L'incasso sarà effettuato direttamente dalla ditta che sosterrà eventuali costi collegati. A cadenza mensile riverserà gli importi introitati all'Amministrazione comunale;
  - call-center: prenotazione e vendita di biglietti solo per gruppi e scuole con indicazione nel programma informatico delle fasce orarie di prenotazione e pagamento. Il programma dovrà prevedere l'inserimento del diritto di prevendita;
2. Pagamento dei biglietti tramite contanti, carta di credito, bancomat, bonifico bancario o postale;
  3. L'applicazione dovrà prevedere l'invio automatico all'interessato di mail riguardanti:
    - la prenotazione e il pagamento del biglietto se effettuati contestualmente;
    - la prenotazione con il preventivo di spesa e successivamente la conferma in caso di perfezionamento della prenotazione e pagamento del biglietto se avvenuti in tempi diversi;
  4. L'applicazione dovrà permettere l'annullamento di un biglietto precedentemente acquistato;
  5. Gestione della fornitura di carta per i biglietti (scorta di magazzino) con le seguenti caratteristiche: in cartoncino termico protetto da 175 g, stampati a colori 4/1 (ossia in quadricromia sul lato non termico e monocromia sul lato termico) per una quantità di circa 200 mila pezzi annui per un totale di circa 600.000 biglietti nel triennio;
  6. Stampa in tempo reale di biglietti con diverse grafiche (contenuti testuali, - prezzo biglietto, nome tariffa, titolo evento, nome sede, codice QR,) a seconda della tipologia del biglietto. Nel biglietto cumulativo di gruppi o scuole deve essere indicato il numero delle persone aventi diritto all'ingresso;
  7. Possibilità di personalizzare i biglietti emessi con gli eventi programmati;
  8. L'applicazione dovrà permettere il funzionamento delle postazioni di biglietteria anche in temporanea assenza di collegamento con il server;
  9. L'applicazione dovrà essere in grado di rispondere alla normativa di biglietteria elettronica ove previsto dalla normativa fiscale per particolari eventi;

## **B) GESTIONE CONTROLLO FLUSSI NELLE SEDI MUSEALI – CAPIENZA**

Conteggio degli accessi agli spazi museali in tempo reale, per motivi di sicurezza, attraverso la registrazione dei visitatori in entrata e in uscita per verificare la capienza massima consentita nei singoli musei (es. Teatro Olimpico presenza visitatori massimo 99 persone).

Ogni singola cassa dovrà poter produrre un report sia giornaliero, a chiusura cassa, che dinamico, in funzione di parametri temporali, da data a data, degli incassi su divisi per le diverse tipologie di biglietti.

## **B) GESTIONE CALENDARIO PRENOTAZIONE SPAZI**

1. Gestione prenotazioni spazi per attività varie all'interno delle sedi museali;
2. Gestione prenotazioni spazi per attività didattica all'interno delle sedi museali, con possibilità di abbinare ogni attività didattica con le competenze specifiche del personale disponibile;
3. Invio al richiedente della conferma di avvenuta prenotazione con il preventivo della spesa e verifica dell'eventuale pagamento.

## **C) GESTIONE OPERE E COLLEZIONI**

1. Creazione data base delle collezioni con modalità di visione diversificata tra l'utente "On line" e l'ente gestore dei beni.
2. Anagrafica completa dell'opera e sua ubicazione;
3. Pianificazione temporale dei restauri e delle manutenzioni;
4. Gestione delle notizie relative ai restauri e loro storicizzazione;
5. Gestione e storicizzazione dei prestiti di opere in altri musei per esposizioni temporanee.

## **D) GESTIONE DEL PERSONALE**

1. Anagrafica con assegnazione delle mansioni e delle sedi museali;
2. Tipologia orario di lavoro (part-time o altro);
3. Pianificazione orari/turni per tutto il personale (servizio di custodia e guardasala);
4. Servizio di comunicazione dei turni (mail, sms) al personale in servizio;
5. Possibilità di accesso da remoto al software inizialmente per venti utenze interne, con possibilità di implementare le utenze.

## **E) STATISTICHE E REPORTISTICA SUDDIVISE PER SITO MUSEALE**

1. Statistica incassi giornalieri, mensili, annuali suddivisi per sito museale;
2. Statistica incassi collegati a determinati eventi o periodi particolari dell'anno;
3. Statistica dettagliata del numero di visitatori suddivisi per fascia anagrafica, provenienza e conformazione (gruppi, famiglie, scuole);
4. Statistica dei flussi giornalieri suddivisi per fasce orarie;

5. Statistica delle varie tipologie di biglietti venduti complessivamente dalle sedi museali;
6. Statistica delle varie tipologie di biglietti venduti in ogni singola sede museale;
7. Statistica prenotazioni;
8. Estrapolazione dei dati inseriti (es. per anno, per autore, per ubicazione, etc.);
9. Statistica turni/servizi di lavoro;
10. Questionario di gradimento.

Sarà positivamente valutata la possibilità di creare reports in modo autonomo, o commissionato allo stesso contraente, e con strumenti esterni attraverso export di dati grezzi che alimentano un data warehouse di appoggio, scegliendo tra le seguenti alternative in ordine di preferenza economica in sede di commissione aggiudicatrice secondo le specificazioni metodologiche della circolare AGID 6 dicembre 2013 n.63:

1. Riversamento DB2DB dei dati di interesse interoperabile, gestionale e strategico;
2. Bulk loading, esportazione e importazione attraverso formati condivisi XML, CSV o ODS;
3. tramite utente con privilegi di solo lettura su DBMS del gestionale.

A tale scopo, ed in caso in cui il contraente intenda estendere i diritti di proprietà intellettuale alla struttura ER del DBMS del gestionale, ex art. 63 comma 2 del decreto legislativo 50 del 18 aprile 2016, si dovrà fornire una proposta di disegno di DBMS semplificato, alternativo, di appoggio ed altro rispetto al DBMS del gestionale, tale da rendere possibile la condivisione cooperativa con altri sistemi e flussi informativi, come, ad esempio, gli Open data del MiBAC. Tale DBMS semplificato, alternativo e di appoggio può essere ricompreso, a scelta del contraente, nella strategia di Business Continuity e Data Recovery di cui all'articolo 8, al fine di ottimizzare le risorse impiegate, prevedendo in tal modo un DBMS di appoggio con doppia funzione di recovery di dati e di interoperabilità con altri sistemi e gestioni.

## **F) GESTIONE DEL BOOK SHOP**

1. gestione del magazzino;
2. gestione degli incassi;
3. gestione fiscale e contabile della cassa;

## **G) GESTIONE COMUNICAZIONE INTEGRATA CON POSTA ELETTRONICA E SOCIAL PIU' DIFFUSI**

Gestione di mailing list con particolare attenzione alla protezione dei dati ai sensi del Regolamento UE 679 del 2016 e ai sensi del D. Lgs. 196 del 2003;

Sarà positivamente valutata la gestione di canali di diffusione di iniziative culturali attraverso i social media mediante, plug-in, feed, condivisione di pagine e contenuti con il sito istituzionale del Comune di Vicenza.

### **ARTICOLO 3 - AMBIENTE TECNOLOGICO E RIUSO**

Il sistema nel suo complesso può prevedere sia soluzioni cloud che on-premise, ed in ogni caso basato su tecnologia Web e centralizzato sul back-end, lasciando il più possibile il lato client neutro rispetto alla tecnologia utilizzata. L'utilizzo di applets e plug-in sul lato client verrà valutato come soluzione di minore valore economico.

Ai sensi della della circolare AgID n. 3 del 09/04/2018 verrà comunque data priorità alle soluzioni SaaS accreditate nel market place di AgID. In subordine verranno valutate soluzioni in cloud non SaaS e in premise.

In caso di soluzioni in-premise il fornitore dovrà provvedere all'installazione e alla configurazione di tutti i moduli previsti dal sistema, compreso il software di base, nei server messi a disposizione dall'Amministrazione.

In caso di fornitura in premise il Comune di Vicenza metterà a disposizione del Fornitore:

- piattaforma di virtualizzazione Vmware 6.5 su cui creare le macchine virtuali necessarie per l'installazione degli applicativi;
- eventuali licenze Windows server Datacenter 2012 R2 o superiore;
- accesso internet;
- accesso in vpn per teleassistenza;

In caso di fornitura in premise sarà valutato positivamente l'utilizzo di software open source, sia per il sistema operativo sia per il DBMS (CentOS, Ubuntu, Debian, MySQL, Postgresql).

In caso di fornitura in premise e nel caso in cui le caratteristiche dei server, del sistema operativo e del DBMS messi a disposizione dall'Ente non risultassero compatibili con i requisiti degli applicativi forniti sarà a carico dell'aggiudicatario fornire le licenze software e le risorse hardware necessarie all'installazione ed al funzionamento dei suddetti applicativi, comprese eventuali licenze Oracle per Java e per gli aggiornamenti.

In caso di fornitura in premise l'aggiudicatario dovrà fornire al responsabile del servizio Sistema Informativo Comunale dell'Amministrazione l'account di amministratore del Sistema, del Database e di tutte le componenti software installate.

Dove si rende necessario l'invio di comunicazioni via mail, il sistema dovrà interfacciarsi con il mail server del comune in modalità sicura tramite autenticazione.

Eventuali servizi web pubblicati in internet dovranno utilizzare il protocollo HTTPS; e dovranno in ogni momento garantire la sicurezza relativamente alle principali vulnerabilità note in base all'ultimo rapporto dell'Open Web Application Security Program (OWASP) disponibile. Il Comune di Vicenza, periodicamente, potrà effettuare verifiche sulla sicurezza delle soluzioni implementate e, in caso di riscontro di vulnerabilità, il Fornitore sarà tenuto ad implementare le misure di adeguamento che si renderanno necessarie.

L'aggiudicatario dovrà garantire la protezione e la sicurezza dei dati e si impegna inoltre a fornire tutto il supporto necessario al backup dei dati secondo le policy adottate dall'Ente (es. export schedulato del DB).



Il Fornitore, reperite le informazioni necessarie e preso atto dei servizi di cui sopra, specificherà con proposta particolareggiata nella propria offerta l'architettura del sistema, le componenti di base e applicative impiegate.

In caso di fornitura del servizio con soluzioni cloud o SAAS l'offerta dovrà prevedere una proposta di SLA (Service Level Agreement) ed un livello di sicurezza e continuità operativa oggetto di valutazione economica in sede di commissione.

Anche in questo secondo caso, oltre al livello di servizio, continuità operativa e sicurezza concordato dovrà essere garantita l'accessibilità, intelligibilità semantica e interoperabilità dei dati, nonché il loro pieno trasferimento al data center comunale una volta cessata la fornitura. A tale proposito si precisa che i dati, metadati, cataloghi di decodificazione ospitati nel DBMS, sia in soluzione on-premise che cloud rimangano ad esclusiva proprietà del Comune di Vicenza, e assoggettati ai rapporti giuridici previsti in materia di privacy, ex decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ed ex regolamento (UE) 2016/679, in materia di accesso agli atti ex Legge 7 agosto 1990, n. 241, trasparenza ex Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, e accesso civico ex Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97. Pertanto, con particolare riferimento alla fornitura di servizi cloud e SaaS dovranno essere garantiti, come previsto dalla normativa in parola, il diritto alla privacy, non dovrà essere reso oneroso e impedito l'accesso agli atti, si dovranno agevolare eventuali obblighi di pubblicazione e l'accesso civico generalizzato.

Parimenti, una volta terminata la fornitura tramite cloud dovrà essere prevista l'eliminazione di dati personali, o soggetti a maggiore tutela giuridica, detenuti in cloud, per fine trattamento, o comunque non afferenti l'accesso civico generalizzato. Si dovrà inoltre agevolare l'informativa per il termine del trattamento dei dati o suo trasferimento ad altro soggetto responsabile e ad altra gestione.

Sul lato client le stazioni di lavoro sono dislocate in sedi decentrate e remote con connessioni alla LAN ed internet a banda larga in fibra ottica o con tecnologia ADSL;

Dovrà inoltre essere riusata la componentistica hardware già in dotazione presso le diverse sedi e biglietterie e dedicata ai servizi telematici del circuito museali, di seguito elencati:

- biglietteria IAT in piazza G. Matteotti;
  - 2 PC Dell Optiplex, PCU i5-45905, Touchscreen, schermo 21,5", RAM 3 GB, S.O. Windows 8;
  - 2 stampanti per biglietti Stima-CLS;
  - 1 Stampante Kiocera 3510i.
  
- Basilica Palladiana in piazza dei Signori:
  - 1 PC Dell Optiplex, PCU i5-45905, Touchscreen, schermo 21,5", RAM 3 GB, S.O. Windows 8;
  - 2 stampanti per biglietti Stima-CLS;
  - 3 lettori Datalogic Powerscan M95000;

- 2 basi Datalogic BC9030-910;
  - 1 caricabatterie Datalogic MC-P090;
  - 6 batterie Datalogic RPB-9000;
  - 2 Raspberry pi.
- 
- Teatro Olimpico in Piazza Matteotti:
    - 2 lettori Datalogic Powerscan M95000;
    - 2 basi Datalogic BC9030-910;
    - 1 caricabatterie Datalogic MC-P090;
    - 4 batterie Datalogic RPB-9000;
    - Raspberry pi.
- 
- Museo Archeologico Naturalistico in Contrà Santa Corona:
    - 1 PC Dell Optiplex, PCU i5-45905, Touchscreen, schermo 21,5", RAM 3 GB, S.O. Windows 8;
    - 1 stampanti per biglietti Stima-CLS;
    - 1 lettori Datalogic Powerscan M95000;
    - 1 basi Datalogic BC9030-910;
    - 1 caricabatterie Datalogic MC-P090;
    - 2 batterie Datalogic RPB-9000;
    - Raspberry pi.
- 
- Palazzo Chiericatti in piazza Matteotti:
    - 2 lettori Datalogic Powerscan M95000;
    - 1 basi Datalogic BC9030-910;
    - 1 caricabatterie Datalogic MC-P090;
    - 4 batterie Datalogic RPB-9000;
    - 1 Raspberry pi.



- Chiesa di Santa Corona in contrà Santa Corona:
  - 1 lettore Datalogic Powerscan M95000;
  - 1 basi Datalogic BC9030-910;
  - 1 caricabatterie Datalogic MC-P090;
  - 2 batterie Datalogic RPB-9000;
  - 1 Raspberry pi.

Il sistema dovrà inoltre garantire la completa integrazione con la suite Libre Office/Open Office

Per l'attività di installazione, configurazione, manutenzione e monitoraggio l'Amministrazione renderà disponibile l'accesso continuativo al sistema H24/365 (attraverso VPN IpSec o SSL Tunnel).

In caso di fornitura in premise il comune di Vicenza garantirà il corretto funzionamento dell'infrastruttura, compreso il sistema di back up dei dati.

In caso di fornitura in premise la ditta dovrà specificare nel progetto le caratteristiche tecniche dell'hardware necessarie evidenziando in dettaglio le caratteristiche dei sistemi Server e la banda minima richiesta per il buon funzionamento del sistema proposto. Sulla base di tali informazioni la Commissione valuterà la compatibilità tra il sistema proposto e le risorse disponibili presso l'ente. L'incompatibilità è fonte di esclusione.

#### **ARTICOLO 4 - TRATTAMENTO, PROPRIETÀ E DISPONIBILITÀ DEI DATI**

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) il titolare di tutti i dati personali gestiti dal sistema è il Comune di Vicenza. L'aggiudicatario sarà nominato Responsabile del trattamento per tutti i trattamenti di dati personali previsti per l'espletamento della fornitura.

Riconosciuta al Fornitore la proprietà intellettuale delle strutture dati e delle informazioni a base del sistema proposto, si intende altresì che i dati che popoleranno il database sono e rimangono sempre di proprietà del Comune di Vicenza, l'accesso ai dati è consentito all'aggiudicatario per gli scopi e la durata del contratto.

A questo fine i dati, i documenti e le immagini dovranno essere:

- accessibili attraverso strumenti standard forniti dall'offerente e compresi nell'offerta (inclusi driver ODBC e Foreign Data Wrapper (fdw) per database PostgreSQL o strumenti con analoghe finalità..). Il database dovrà essere opportunamente documentato, scalabile e aperto;
- estraibili ed esportabili in formati standard (ad esempio csv, excel, txt, xml) sulla base di necessità del Comune di Vicenza che, dopo adeguata formazione sugli strumenti offerti, potrà operare in autonomia oppure richiederne l'estrazione all'aggiudicatario, servizio sempre compreso nell'offerta.
- comprensibili, ovvero essere semanticamente e sintatticamente interpretabili grazie ad un dizionario dati e ad uno schema ER documentato.



Il trattamento dei dati personali (registrazione, organizzazione e conservazione), svolto con strumenti informatici e/o cartacei idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, potrà avvenire sia per finalità correlate alla scelta del contraente e all'instaurazione del rapporto contrattuale che per finalità inerenti la gestione del rapporto medesimo.

Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla procedura di gara, pena l'esclusione. Con riferimento all'impresa aggiudicataria è altresì obbligatorio ai fini della stipula del contratto e dell'adempimento di tutti gli obblighi ad esso conseguenti ai sensi di legge.

La comunicazione dei dati conferiti a soggetti pubblici o privati sarà effettuata nei soli casi e con modalità di cui ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

In relazione al trattamento dei dati conferiti, l'interessato gode dei diritti di cui Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

## **ARTICOLO 5 - OBBLIGHI DERIVANTI DALLA CESSAZIONE DEL CONTRATTO**

Alla cessazione del contratto tutti i dati, le immagini e qualsiasi altro documento dovranno essere resi disponibili senza alcun onere per l'Amministrazione ai fini dell'immediata migrazione all'eventuale Gestionale del nuovo aggiudicatario, nei formati e con le specifiche descritte – o in alternativa con un tracciato condiviso tra fornitore e Comune di Vicenza.

In tale fase la ditta si impegna a garantire la più completa collaborazione per assicurare la conversione ed importazione della base dati nel gestionale della ditta subentrante e a tal fine l'offerta economica deve essere comprensiva delle attività che l'offerente stima si renderanno necessarie in questa fase.

La ditta si impegna inoltre ad assolvere all'informativa e agli altri obblighi derivanti dalla cessazione del trattamento di dati personali o di maggiore tutele, ex regolamento (UE) 769/2016.

## **ARTICOLO 6 - ONERI CONNESSI ALLA FORNITURA**

1. La ditta aggiudicataria si impegna ed espletare la fornitura in modo ineccepibile con idoneo personale, sotto la propria ed esclusiva responsabilità in conformità alle vigenti disposizioni di legge, regolamenti e norme contrattuali in materia. Dichiara a tal fine di esonerare totalmente il Comune di Vicenza da ogni responsabilità civile e penale diretta o indiretta, e di ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.
2. La ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e/o danni arrecati a persone o a cose sia del Comune di Vicenza che di terzi, in dipendenza di manchevolezza o di trascuratezza nell'esecuzione della fornitura.



3. La ditta aggiudicataria dovrà nominare un referente responsabile tecnico del funzionamento complessivo del servizio nei confronti del Comune di Vicenza – settori musei, cultura e promozione della crescita.
4. La ditta aggiudicataria si impegna all'applicazione delle norme contrattuali vigenti in materia di lavoro e ad assicurare ai lavoratori dipendenti il trattamento economico previsto dal contratto collettivo nazionale di lavoro per i lavoratori del settore, l'Appaltatore si obbliga altresì ad osservare le disposizioni concernenti l'assicurazione obbligatoria previdenziale ed i regolari versamenti contributivi a favore dei dipendenti impegnati, secondo le modalità stabilite dalla vigente normativa. Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi infortunistici, assistenziali o previdenziali a favore dei propri dipendenti, sono pertanto a carico dell'appaltatore, il quale ne è il solo responsabile, con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti dell'Amministrazione e di indennizzo da parte della medesima.
5. Entro il termine di 30 giorni dalla chiusura di ciascun esercizio finanziario, l'operatore economico aggiudicatario deve rendere il conto della propria gestione al Comune di Vicenza, ai sensi di quanto previsto dall'art. 233 del D. Lgs. 267/2000 s.m.i. per la trasmissione da parte del Comune alla competente sezione giurisdizionale della Corte dei Conti entro 60 giorni dall'approvazione del Rendiconto.
6. Devono essere garantiti i seguenti livelli di servizio H24 X 7 per i moduli afferenti le biglietterie e il book shop:
  - Presa in carico della chiamata: meno di un'ora dalla chiamata;
  - Risoluzione anomalia o blocco, per il quale la pistola laser non comunica con il client di cassa o la cassa non riesce a contattare il server per anomalie riconducibili al fronte-end o al back-end: meno di 4 ore dalla presa in carico della chiamata;
  - Risoluzione anomalie maggiori, è pregiudica l'attività delle biglietterie e non sono disponibili vie applicative alternative: meno di 36 ore dalla presa in carico della chiamata;
  - Risoluzioni anomalie minori, è pregiudica l'attività delle biglietterie e sono disponibili vie applicative alternative: L'80% delle attività segnalate (calcolate su base mensile) dovrà essere risolta entro 5 giorni lavorativi dalla resa in carico della chiamata; il restante 20% entro 15 giorni lavorativi;
  - Approfondimento, richiesta di approfondimento su un comportamento del sistema in apparenza non rispondente a quanto atteso: prima di 5 giorni lavorativi dalla presa in carico della chiamata;
  - Ottimizzazioni, modifica applicativa, nel quadro dei moduli e delle funzionalità attive nella release rilasciata, che nel prosieguo dell'attività gestionale si reputano possano ricondotte all'interno di un'ordinaria attività manutentiva: da concordare con le singole richieste

## **ARTICOLO 7 - CODICE DI COMPORTAMENTO**

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165" e dell'art. 1 del Codice di comportamento del Comune di Vicenza, adottato con deliberazione della Giunta Comunale n. 16 del

28/01/2014, l'appaltatore e, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopracitati codici, per quanto compatibili, codici che – pur non venendo materialmente allegati al presente contratto – sono pubblicati e consultabili sul sito internet del Comune di Vicenza ai seguenti link: <http://www.comune.vicenza.it/file/100686-codicecomportamento.pdf> e <http://www.comune.vicenza.it/file/88887-regolamentocodicecomportamento.pdf>.

## **ARTICOLO 8 - PROTOCOLLO DI LEGALITA'**

1. La ditta aggiudicataria si impegna a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 9 gennaio 2012 e in data 23 luglio 2014 ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti", recepito con deliberazione della Giunta comunale n. 224 del 21 ottobre 2014.

2. Il presente contratto è risolto immediatamente e automaticamente, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252. In tal caso, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno. Ove possibile, le penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile.

3. La ditta aggiudicataria si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto di cui all'Allegato 1, lett. a) del "Protocollo di legalità", una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata ed automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252.

4. La ditta aggiudicataria si obbliga altresì ad inserire nel contratto di subappalto o nel subcontratto una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche di una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno, specificando che le somme provenienti dall'applicazione delle penali saranno affidate in custodia all'appaltatore e destinate all'attuazione di misure incrementali della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura."

## **ARTICOLO 9 - PAGAMENTI**

1. I pagamenti verranno effettuati entro il sessantesimo giorno dalla registrazione della fattura al protocollo generale dell'Ente, previa acquisizione del DURC regolare.



2. Il pagamento sarà effettuato mediante mandati emessi a mezzo tesoreria comunale, esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale su c/corrente dedicato ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari. Rimane in carico all'appaltatore l'obbligo di comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dall'accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare in tali conti.

## **ARTICOLO 10 - TRACCIABILITA' DEI PAGAMENTI E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

1. La ditta aggiudicataria si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche.

2. La ditta aggiudicataria si assume inoltre l'obbligo di dare immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia di Vicenza della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

3. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto.

4. Il codice CIG da inserire in ogni transazione di pagamento relativamente all'affidamento in oggetto è il seguente: **6503736CB8**.

## **ARTICOLO 11 - INFORMAZIONI E CHIARIMENTI**

Eventuali richieste di chiarimenti e/o informazioni possono essere rivolte al responsabile del procedimento, esclusivamente in forma scritta, in lingua italiana, seguendo le procedure previste, all'interno del mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA).

## **ARTICOLO 12 - DATI**

I dati che popoleranno il database sono e rimangono sempre di proprietà del Comune di Vicenza.

Alla cessazione della fornitura tutti i dati, nei formati e con le specifiche descritte – o in alternativa con un tracciato condiviso tra fornitore e Comune di Vicenza - ritorneranno al comune di Vicenza.

## **ARTICOLO 13 – FORMAZIONE**

Dovrà essere garantita la formazione al personale sia per la fase di messa in produzione del sistema, sia in occasione delle fasi evolutive del sistema. La formazione deve essere intesa metodologicamente completa di test in entrata, verifica e customer satisfaction e deve essere completata con opportuno materiale didattico.

## **ARTICOLO 14 – COLLAUDO**

Sarà effettuato un collaudo finale per verificare l'effettivo e perfetto funzionamento del sistema. Il collaudo avverrà in contraddittorio con la ditta fornitrice.

In caso di esito negativo del collaudo di cui sopra, la ditta dovrà provvedere entro 10 giorni naturali consecutivi all'esatto adempimento degli obblighi contrattuali e alla corrispondenza alle condizioni prescritte, trascorso questo termine si procederà all'applicazione delle penali previste.

In caso di esito negativo del collaudo e/o di grave inadempimento dell'impresa che si protragga oltre i termini descritti assegnati dall'Amministrazione per porre fine all'inadempimento, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto il contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, rivalendosi sulla cauzione. Resta fermo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

## **ARTICOLO 15 – PENALITÀ**

Per ogni giorno di ritardo nell'adempimento dell'esecuzione del servizio o per ogni evento successivo al primo in un arco temporale di una settimana (opportunamente documentato) di non rispetto di quanto previsto nell'articolo 16 del capitolato tecnico, potrà essere applicata una penale pari all'uno per mille dell'importo contrattuale, a carico dell'esecutore inadempiente, previa contestazione formale a mezzo PEC.

L'esecutore, con la stessa PEC, sarà invitato a fornire spiegazioni e giustificazioni entro un termine di tre giorni, decorrenti dal ricevimento della comunicazione. Se entro tale termine non saranno pervenute motivate e comprovate giustificazioni ritenute idonee, si procederà all'irrogazione della sanzione e il recupero penalità potrà essere effettuato anche sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

Se il ritardo dovesse comportare l'applicazione di una penale superiore al 10% del corrispettivo, il Comune di Vicenza potrà procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi dell'articolo 1454 e seguenti del codice civile.

## **ARTICOLO 16 - BUSINESS CONTINUITY, MANUTENZIONE CORRETTIVA E ASSISTENZA**

La fornitura deve prevedere un servizio di business continuity del sistema e di manutenzione correttiva per il ripristino del corretto esercizio del sistema nel caso di malfunzionamenti. Il servizio deve essere garantito tutti i giorni dalle 9.00 alle 19.00.

Tempi minimi di presa in carico della richiesta: 2 ore.



Si richiede inoltre un servizio di assistenza che preveda, tramite un Help Desk organizzato, sia un supporto tecnico specializzato, sia un supporto sull'ordinaria gestione del sistema a disposizione degli operatori, sia a mezzo telefono, che attraverso una casella di mail. Orari minimi di erogazione del servizio di supporto: tutti i giorni dalle 9 alle 19.

Tempi minimi di presa in carico della richiesta: 2 ore.

Dovrà essere sempre garantita negli orari indicati la presenza di personale qualificato per fornire la necessaria assistenza nei tempi previsti. Il livello di operatività dovrà essere pari ad almeno il 99.9% su base annua.

L'offerta dovrà contenere una proposta di configurazione che permetta di ottenere le migliori caratteristiche RTO (Recovery Time Objective).

#### **ARTICOLO 17 – OPZIONE DI PROROGA TECNICA**

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'articolo 106, comma 11 del codice dei contratti. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi, o più favorevoli, prezzi, patti e condizioni.

#### **ARTICOLO 18 – RENDICONTAZIONE**

Entro il termine di 30 giorni dalla chiusura di ciascun esercizio finanziario, l'operatore economico aggiudicatario deve rendere il conto della propria gestione al Comune di Vicenza, ai sensi di quanto previsto dall'art. 233 del D. Lgs. 267/2000 s.m.i. per la trasmissione da parte del Comune alla competente sezione giurisdizionale della Corte dei Conti entro 60 giorni dall'approvazione del Rendiconto.

#### **ARTICOLO 19 - RESPONSABILITÀ DEL PROCEDIMENTO**

Il responsabile del procedimento è il funzionario dott. Diego Sammarco, telefono 0444222116, email [dsammarco@comune.vicenza.it](mailto:dsammarco@comune.vicenza.it)

Il direttore  
Dott. Mauro Passarin

