COMUNE DI CONCESIO

PROVINCIA DI BRESCIA
Piazza Paolo VI, 1 - 25062 Concesio (BS) - Telefono:030 2184000
Codice fiscale e Partita IVA:00350520177
www.comune.concesio.brescia.it
PEC: protocollo@pec.comune.concesio.brescia.it - MAIL:protocollo@comune.concesio.brescia.it
SETTORE AMMINISTRATIVO – SERVIZIO INFORMATICO

Finanziato dall'Unione europea
NextGenerationEU

Procedura per l'affidamento del servizio di fornitura ed erogazione dei **Servizi Applicativi** in modalità Cloud Saas come previsto dalla Misura 1.2 dei Bandi PNRR

Capitolato tecnico

Sommario

1 Ambito di interesse 4
2 Definizioni 4
3 Oggetto dell'appalto 4
3.1 Abilitazione al Cloud 4
3.2 Riferimenti Avviso Bando PNRR 5
4 Descrizione del servizio 5
5 Contesto di riferimento 6
6 Elementi qualificanti 7
6.1 Aspetti caratteristici per tutte le soluzioni proposte 7
6.2 Piattaforma di back-office 7
7 Sicurezza dei dati 8
7.1 Caratteristiche dei Data Center 9
8 Avviamento e Formazione 9
8.1.1 Modalità di erogazione dei servizi di formazione 10
9 Assistenza e manutenzione e SLA (Service Level Agreement) 10
9.1 Servizio di help desk 10
9.2 Manutenzione correttiva 11
9.3 Manutenzione ed assistenza applicativa 11
9.4 Cambiamenti del contesto organizzativo interno, o delle normative di Legge 11
9.5 Manutenzione sistemistica 12
9.6 Disponibilità del servizio cloud 12
10 Fasi di realizzazione del progetto e modalità di fornitura 13
11 Questionari di Assessment 13
12 Collaudo ed Assessment Finale 14
13 Offerta economica e data di assessment come previsto nei bandi PNRR 14
Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud 14
14 Corrispettivi 14
15 Fatturazione e pagamenti 15
16 Penali 15
17 Responsabile di progetto 16
18 Obbligazioni dell'appaltatore 16
19 Codice di comportamento 17
20 Obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro 17
21 Proprietà dei prodotti 17

22 Obblighi di riservatezza....18
23 Trattamento dei dati....18
24 Danni e responsabilità....18
25 Definizione delle controversie....19

1 Ambito di interesse

Il Comune di Concesio vuole procedere alla realizzazione di un sistema informativo che utilizzi le
tecnologie e gli strumenti messi a disposizione dall'Information Technology che consenta di:

- fornire servizi di backoffice tra di loro integrati
- utilizzare le tecnologie basate sul cloud computing
- fornire servizi al cittadino integrati con gli applicativi usati dai vari uffici al fine di migliorare integrazione, efficacia ed efficienza nelle risposte agli utenti

Oltre a questo aspetto, il Comune di Concesio intende adottare ed integrare nel proprio sistema di gestione dei servizi informatici le tecnologie identificate nei bandi del PNRR quali:

- La gestione dei pagamenti tramite PagoPA
- L'integrazione con APP-IO
- L'utilizzo di SPID e CIE quali strumenti di autenticazione
- L'utilizzo della piattaforma delle notifiche per gestire in maniera automatizzata i processi di notifica
- La gestione dei processi di interazione tra le pubbliche amministrazioni che utilizzino
  l'interoperabilità operativa ed il catalogo delle API e dei servizi resi disponibili.

2 Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato si intende per:

Amministrazione/Committente: Il Comune di Concesio di seguito denominato Comune;
Fornitore: Maggioli spa;
Servizio di backoffice: Servizio applicativo utilizzato dagli uffici del comune per la gestione dei processi interni;
Servizio di front-office: Servizio di erogazione di servizi rivolti agli utenti;
PNRR: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza presentato alla Commissione europea ai sensi dell'articolo 18 e seguenti del Regolamento (UE) 2021/241.
SPID: Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) ai sensi dell'articolo 64 del CAD

3 Oggetto dell'appalto

Il Comune di Concesio ha partecipato ai bandi PNRR per la transizione digitale della pubblica amministrazione, ottenendo dei contributi sulle misure previste.
Il presente capitolato ha lo scopo di definire i contenuti dell'offerta tecnico economica per la fornitura di
prodotti e servizi che supportino l'ente nel processo di digitalizzazione dei servizi.
Attraverso questo documento si richiede all'operatore economico di formulare una offerta per la fornitura delle piattaforme applicative e dei servizi nel rispetto dell'Avviso "Misura 1.2 Abilitazione al cloud" dei bandi PNRR per la digitalizzazione dei Comuni nel rispetto dei tempi e delle caratteristiche indicate nell'avviso stesso, ad integrazione della proposta tecnico economica registrata al prot. n. 13130 del 04.05.2023.

3.1 Abilitazione al Cloud

Di seguito i servizi che dovranno fare parte dell'offerta ed attivati nei tempi e secondo le modalità previste

nel bando PNRR:

Passaggio in Cloud – Modalità B - Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud (vedi caratteristiche e specifiche bando PNRR)
Indicare i servizi previsti nel bando PNRR
DEMOGRAFICI – ANAGRAFE
DEMOGRAFICI – STATO CIVILE
DEMOGRAFICI - CIMITERI
DEMOGRAFICI LEVA
DEMOGRAFICI GIUDICI POPOLARI
DEMOGRAFICI – ELETTORALE
PROTOCOLLO
ALBO PRETORIO
CONTABILITA' E RAGIONERIA
TRIBUTI MAGGIORI
GESTIONE ECONOMICA
TRASPARENZA
ORGANI ISTITUZIONALI
ORDINANZE
Oltre ai servizi previsti nel bando PNRR precedentemente indicati, il fornitore dovrà prevedere nella presente offerta e progetto la migrazione/aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud di tutti i servizi già forniti in Sicraweb o che confluiranno in Sicraweb.

3.2 Riferimenti Avviso Bando PNRR

Tali forniture dovranno soddisfare, inoltre, le seguenti azioni previste dal PNRR "M1C1 - Digitalizzazione, Innovazione e Sicurezza nella Pa" **Misura 1.2 Abilitazione al Cloud per le PA locali COMUNI**

Fermo restando che la piattaforma software che verrà proposta dovrà essere pienamente rispondente ai requisiti normativi vigenti e dovrà operare secondo le disposizioni di legge più recenti e le successive modifiche senza alcuna deroga e per tutti i moduli gestionali e dovrà rispondere alle singole linee dei bandi PNRR per la digitalizzazione della PA.

4 Descrizione del servizio

Il servizio oggetto dell'affidamento ha come obiettivo l'attivazione delle soluzioni applicative che il comune intende avviare in seguito alla partecipazione dello stesso all'avviso Misura 1.2 Abilitazione al cloud per le PA Locali relativa alla digitalizzazione della PA.
La piattaforma applicativa in modalità cloud deve rispondere alle caratteristiche di soluzione applicative pienamente integrate ed aperta, che garantisca elevate possibilità di integrazione e interazione con soluzioni applicative di altri fornitori presenti sul mercato e che consenta di rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalle normative, consenta di rendere più snella ed efficace l'azione amministrativa dell'ente, permetta di rendere trasparente l'attività e maggiormente interattivo il rapporto con l'esterno, avviando contestualmente un processo di razionalizzazione complessiva della spesa ed innalzando la qualità dei servizi erogati.

La pubblicazione da parte di AGID del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione", che individua tra gli elementi principali della trasformazione al digitale il principio "Cloud First" secondo il quale le PA devono in via prioritaria adottare il paradigma Cloud (in particolare i servizi SaaS) prima di qualsiasi altra opzione tecnologica, rafforza

ulteriormente la direzione intrapresa e cioè quella di dotarsi di un sistema informativo gestionale fornito attraverso un servizio di Cloud Computing.

Il Servizio richiesto comprende oltre alla fornitura di un sistema informativo unico, integrato ed
interoperabile erogato in modalità SaaS (Software as a Service) e dei relativi servizi di hosting basati su data center certificato AGID, e rispondente ai requisiti indicati nei Bandi PNRR anche le seguenti attività:

- Installazione, attivazione e configurazione del sistema informativo fornito;
- Conversione mediante recupero completo degli archivi informatici e dei dati in essi contenuti utilizzati dalle procedure attualmente in uso presso l'Ente e la loro migrazione all'interno del DBMS del nuovo software;
- Avviamento delle procedure con i dati del Comune convertiti e convalidati;
- Personalizzazione degli applicativi, quando e laddove difformi rispetto ai processi di lavoro dell'Ente;
- Addestramento all'uso delle procedure del personale sia tecnico che operativo;
- Assistenza erogata tramite servizio di helpdesk di primo e secondo livello;
- Manutenzione del software: correttiva, di adeguamento normativo e di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa presso il Data Center in cloud per tutta la durata contrattuale e il cui costo dovrà essere incluso nel corrispettivo dovuto per l'erogazione del servizio;
- Conservazione digitale dei documenti informatici gestiti dalla nuova piattaforma software in base a quanto previsto dalla normativa vigente;
- Integrazione e cooperazione applicativa della piattaforma fornita con tutte le piattaforme abilitanti nazionali quali ANPR, PagoPA, SIOPE+, SPID, APP IO, Mypay, piattaforma notifiche digitali (PND) e piattaforma digitale nazione dei dati (PDND), integrazione con il portale nel quale pubblicare dati in formato aperto dati.gov.it/;
- Gestione Cloud – Servizi di fornitura, gestione e amministrazione dell'infrastruttura e dei servizi Cloud.

5 Contesto di riferimento

Nella seguente tabella sono indicate le attuali procedure, la modalità di erogazione e il fornitore del software:

Applicazione	Modalità erogazione	Attuale Fornitore
Protocollo Informatico	Saas	Maggioli spa
Gestione atti amministrativi	Saas	Maggioli spa
Gestione messi	Saas	Maggioli spa
Servizi demografici (anagrafe, stato civile,elettorale, leva, giudici popolari, gestione elezioni)	Saas	Maggioli spa
Tributari ICI IMU-Tasi Tari – pubblicità – votiva –servizi a domanda individuale - rette	Saas	Maggioli spa
Tributi Canone Unico patrimoniale	Saas	Maggioli spa

Contabilità Finanziaria - Governance	Saas	Maggioli spa
Economato	Saas	Maggioli spa
SUAP -SUED Gestione pratiche - Gestione territorio	Saas	Maggioli spa
Gestione Presenze e gestione personale	Saas	Maggioli spa
Gestione pagamenti tramite Pago Pa	Saas	Maggioli spa
Conservazione documentale	Saas	Maggioli spa
Gestione Albo pretorio	Saas	Maggioli spa
Gestione Amministrazione trasparente	Saas	Maggioli spa

6 Elementi qualificanti

Elementi qualificanti e obbligatori del progetto sono descritti nei successivi paragrafi

6.1 Aspetti caratteristici per tutte le soluzioni proposte

- La soluzione di gestione del backoffice deve fornire un sistema di gestione documentale, alimentato e consultabile da tutte le aree del Comune. Dovrà permettere una gestione avanzata del documento elettronico, dalla formazione o ricezione alla predisposizione dei documenti finalizzata alla conservazione digitale a norma;
- Deve essere presente un help in linea contestuale;
- I servizi devono essere erogati tramite infrastrutture cloud certificate AgiD e conformi alle indicazioni dei singoli bandi PNRR a seconda del servizio applicativo proposto
- Le soluzioni o i servizi proposti devono garantire l'aderenza alle linee guida dell'Agenda Digitale Italiana e quindi deve prevedere un'integrazione con le componenti di autenticazione (SPID, CIE), con il Sistema dei Pagamenti PAGOPA, con il Sistema di Interscambio SDI per la gestione della fattura elettronica, con l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), con l'IO-APP, con il sistema di gestione delle notifiche quando questo processo è previsto dal servizio e comunque in linea con l'evoluzione attualmente in essere nell'ambito delle linee guida emessa da AGID;
- Laddove necessario, la soluzione deve permettere l'apposizione della firma digitale, non solo tramite smart-card o token USB, ma anche tramite sistemi di firma remota, tramite generatore fisico di OTP o di opportuna "APP";
- Dovranno essere incluse nell'offerta tutte le attività di modellazione e/o personalizzazione di documenti e modelli in fase d'avviamento, al fine di riprodurre il più fedelmente possibile quelli in uso presso i diversi servizi del Comune;
- Adottare un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate;
- Garantire l'esportazione, in qualsiasi momento, dell'intera base di dati (inclusi gli indici o metadati utilizzati per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato.
- Devono essere rese possibili, utilizzando le sole funzionalità dell'applicazione, l'estrazione dei dati e la generazione di documenti nei formati standard (CSV, XML, file plain text, formati Open Document ODT e ODS) da destinare ad altri utilizzi;

6.2 Piattaforma di back-office

- Piattaforma di servizi applicativi deve aderire alle indicazioni previste dalle linee d'indirizzo dell'Agenda Digitale Italiana e del Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, in modalità CLOUD cioè con i dati e le applicazioni residenti in una server farm/datacenter certificata raggiungibile tramite una connessione internet (intendendo raggiungibile sia per i dati che per le applicazioni);
- Le procedure applicative che implementano la soluzione devono essere realizzate in modalità web nativa con possibilità di accesso da qualunque postazione di elaborazione dotata di connessione internet e browser web, utilizzando anche dispositivi "mobile";
- Il sistema informativo implementato dalla soluzione deve essere totalmente integrato per raggiungere un elevato grado d'interazione tra i vari uffici, in questo modo ottimizzando la gestione dei dati, semplificando i processi e migliorando la comunicazione tra i diversi uffici da un lato e tra questi e la cittadinanza dall'altro;
- La base dati anagrafica della soluzione di backoffice deve essere unica ed accessibile direttamente senza replicare dati o informazioni dalle applicazioni che fanno parte della suite di Backoffice.
- La soluzione deve essere un unico prodotto software integrato con una unica banca dati. Non sono ammessi moduli singoli che gestiscano in modo autonomo alcuni degli applicativi per gestire i settori previsti. L'integrazione e l'unicità richiesta si traduce in una condivisione di dati, costantemente aggiornati, tra tutti i settori del Comune e in una integrazione con l'area Amministrazione Trasparente del portale comunale;
- La soluzione deve mettere a disposizione degli amministratori strumenti di analisi e reporting dai quali estrarre risultanze gestionali che permettano agli stessi di operare scelte strategiche e di definire priorità d'intervento;
- Deve essere possibile ridurre gli errori, le perdite di informazioni e i tempi di ricerca dei documenti, rendendo semplice rapida ed efficace la consultazione e la gestione di archivi e documenti attraverso un sistema di dematerializzazione dei procedimenti, con l'obiettivo finale di eliminare gli archivi cartacei;
- La soluzione deve essere predisposta per la gestione e conservazione a norma dei documenti informatici, sia in modo automatico secondo un piano scelto dal Comune, sia manualmente scelti di volta in volta dall'utilizzatore e deve fornire in modo automatico degli alert in caso di errori o difformità nel processo di conservazione (la consultazione dei documenti conservati deve essere automatica);
- Il sistema di conservazione deve gestire la possibilità di togliere dalla conservazione i documenti che hanno superato i tempi di conservazione identificati nel sistema di gestione documentale, in particolare in fase di protocollazione
- La soluzione deve permettere il diretto collegamento del sistema informativo gestionale con il portale web dell'Amministrazione Trasparente per la pubblicazione automatica dei dati, dei documenti e degli elenchi richiesti dalla normativa (D. Lgs. 33/2013 e successivi aggiornamenti) e per la pubblicazione automatica degli Atti verso il portale web dell'Albo Pretorio;
- Le applicazioni di gestione dell'albo pretorio e della trasparenza devono gestire in modo corretto ed automatizzato il principio di oblio degli atti al termine del periodo di pubblicazione previsto dalla norma attraverso una calendarizzazione automatica per tipologia di atto o alberatura dell'Amministrazione trasparente
- L'accesso alla piattaforma applicativa dovrà consentire di utilizzare un'autenticazione a due fattori, qualora richiesto dall'ente;
- L'applicazione deve poter correttamente utilizzare gli scanner in uso presso le postazioni di protocollo e altri uffici;
- Il sistema deve poter essere integrato con suite di office automation sia proprietarie come Microsoft Office che libere come open source;

7 Sicurezza dei dati

L'applicazione fornita in modalità Saas verrà hostata presso data center qualificato da AgID e pubblicato nel cloud Marketplace della PA, quindi dovrà essere conforme a una serie di requisiti organizzativi, di sicurezza, di performance e scalabilità, interoperabilità e portabilità fissati dalle circolari Agid n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018. Questo rientra nella strategia Cloud della Pa delineata da AgID in coerenza con gli obiettivi del Piano Triennale per l'Informatica Pubblica per favorire l'adozione del modello del Cloud Computing nelle Amministrazioni italiane;
Il data center in cui è installato l'applicativo dovrà rispettare i principi del DNSH *Do No Significant Harm* (DNSH), ossia non devono arrecare un danno significativo all'ambiente (Regolamento UE 2021/241). La soluzione deve essere erogata tramite apparati installati presso datacenter ubicati sul territorio nazionale o della Unione Europea (Ai sensi dell'art. 1, par. 3 del GDPR - Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio). Tale ubicazione deve essere chiaramente indicata insieme ad una descrizione delle infrastrutture di cui è composto il datacenter.
La continuità operativa della soluzione deve essere garantita attraverso la messa in atto di misure, procedure ed apparati finalizzati all'adozione di piani specifici di Disaster Recovery e/o di continuità operativa;

7.1 Caratteristiche dei Data Center

Nell'offerta deve essere indicata:

- la caratteristica del data center primario su cui sono installati gli applicativi e il livello di certificazione deve essere livello di sicurezza e affidabilità => Tier 3
- la caratteristica del data center secondario su cui vengono fatte le copie dei dati e il livello di certificazione di sicurezza e affidabilità.
- Nell'offerta deve essere eventualmente descritta la soluzione proposta di continuità operativa e quotata separatamente

Per una maggiore garanzia della sicurezza dei dati gestiti attraverso la soluzione viene richiesta la possibilità per il Comune di poter avere o eseguire copia integrale e utilizzabile della banca dati.

In particolare si evidenzia che:
I dati rimangono di proprietà del Comune che ne deve tornare in pieno possesso in caso di risoluzione del contratto di servizi;
In caso di risoluzione del contratto o di cambio del fornitore del servizio a seguito di nuova gara, il fornitore uscente dovrà collaborare con la subentrante per garantire una rapida conversione degli archivi, fornendo alla subentrante tutte le informazioni necessarie e facilmente interpretabili ed utilizzabili alla corretta conversione degli archivi.
Non devono essere quindi messe in opera possibili strategie di Lock-in e per tale motivo il fornitore della soluzione in oggetto dovrà firmare una dichiarazione preventiva di effettiva disponibilità a favorire la migrazione della intera banca dati del Comune in caso di cambio fornitore;
L'ente su esplicita richiesta deve disporre della possibilità di accedere alla propria banca dati in consultazione al termine del contratto di fornitura dei servizi oggetto del presente appalto per un periodo pari a 1 anno.

8 Avviamento e Formazione

Oltre alla fornitura del servizio applicativo in modalità Cloud ed allo svolgimento delle attività per l'attivazione e configurare la piattaforma applicativa, il fornitore dovrà farsi carico dell'addestramento del personale operativo dei vari Settori/Servizi coinvolti nel progetto che

dovranno operare con i nuovi moduli software previsti dalla soluzione.
Il piano di formazione potrà essere strutturato con: webinar (durata 60/90 min), videocorsi (45/60 min), Sessioni Question & Answer condivisa con altri Enti (30 min), Sessione tutor, domande e risposte, dedicata al singolo Ente(30 min), Formazione online (3 h) e formazione onsite 6 ore.

Al termine dell'iter formativo gli operatori del sistema avranno a disposizione il servizio di help desk per il supporto all'uso degli applicativi forniti.

Il fornitore presenterà un proprio piano generale di addestramento suddiviso per i moduli richiesti, in accordo con il Responsabile di Progetto indicato dal Comune.
La fruizione delle giornate di addestramento ed avviamento sarà concordata compatibilmente con la disponibilità degli uffici comunali rimanendo comunque nei tempi previsti per il deployment e avvio della soluzione.

La formazione deve essere erogata presso i locali del Comune, o in modalità remota, e deve coprire la totalità delle funzionalità applicative offerte con la soluzione.

Le giornate di addestramento potranno essere diversamente modulate tra le aree oggetto di intervento, a seconda delle esigenze del personale e mantenendo inalterato il numero complessivo di giornate di addestramento offerte.

8.1.1 Modalità di erogazione dei servizi di formazione

I corsi di formazione ed addestramento saranno finalizzati quindi al trasferimento delle competenze in relazione all'amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa delle componenti applicative sopra dettagliate.

Il fornitore mette a disposizione un Responsabile di Progetto che coordinerà le attività di avviamento e addestramento e dovrà indicare il personale che verrà coinvolto nell'addestramento relativo ad ogni singolo modulo.

9 Assistenza e manutenzione e SLA (Service Level Agreement)

Il fornitore, nel periodo di riferimento del contratto, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e secondo i modi di seguito individuati.

Help Desk di primo livello tramite ticketing Web per usufruire dell'assistenza sulle procedure. Il sistema dovrà consentire di contattare il servizio di assistenza attraverso la compilazione di una form preimpostata con la quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta.
Del ticket aperto deve essere data contezza tramite un invio di e-mail sia all'indirizzo del richiedente sia ad un indirizzo e-mail fornito dal Comune.
Il fornitore indicherà le procedure per accedere alla soluzione di help desk.

9.1 Servizio di help desk

Il servizio di help desk dovrà essere raggiungibile per 5 giorni la settimana dalle 08.30 alle ore 17.30 ed il sabato mattina.

Help Desk di primo livello
L'help desk dovrà dare riscontro alla presa in carico della segnalazione di un disservizio con l'apertura di un ticket, fornendo al Comune il numero del ticket aperto. Il fornitore dovrà interfacciarsi costantemente con il Comune durante le fasi di lavorazione di una richiesta di supporto, aggiornandolo sull'avanzamento dei lavori necessari alla risoluzione del disservizio segnalato, concordando preventivamente eventuali interventi presso le sedi del Comune stesso e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket.

Help Desk di secondo livello
erogato tramite assistenza telefonica. 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 (descritte di seguito) è necessario, da parte del fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori del Comune.

9.2 Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti del malfunzionamento delle procedure e dei programmi in esercizio, comunque verificatesi (ad es.: blocco della applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione, o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti), garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto anche attraverso attività di supporto on- site.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione.

Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es. ˙software di base, d'ambiente, rete) i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture.

9.3 Manutenzione ed assistenza applicativa

Il servizio di assistenza deve comprendere tutte le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

- Il costante aggiornamento delle componenti software/firmware all'ultima release disponibile sul mercato e dei sistemi e dei moduli già realizzati, collaudati e in produzione, nel caso di modifiche e aggiornamenti normativi.
- Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, etc.);
- Il costante allineamento delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico della soluzione, come ad esempio l'evoluzione dei livelli di software di base (cambi di versione dei SO) o l'evoluzione dei browser, l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, o l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema.

9.4 Cambiamenti del contesto organizzativo interno, o delle normative di Legge

Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale sono da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;

Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque l'aggiudicatario, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'ente è tenuto a:

- Tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
- Darne comunicazione al Comune;
- Realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità dell'aggiudicatario, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte del Comune sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti del Comune.
- Tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico del fornitore;

Eventuali non conformità alla normativa di legge saranno oggetto di procedura di contestazione da parte del Comune.
Si precisa comunque che tutti i moduli oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per il periodo in cui il Comune si impegna a pagare il canone d'uso per il servizio.

9.5 Manutenzione sistemistica

L'assistenza sistemistica deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi del fornitore (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa (business continuity).
Deve assicurare la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti l'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico sistemistiche riguardanti il software di base, d'ambiente, virtualizzato, i database.

9.6 Disponibilità del servizio cloud

I servizi oggetto del presente affidamento dovranno essere erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.

Per livello di servizio si intende una misura (o combinazioni di misure, o condizioni contrattuali) che rappresenta, nella erogazione del servizio, il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente, rispetto a determinate caratteristiche attese.

Il livello di servizio assume un'importanza strategica in uno scenario di utilizzo SaaS della piattaforma, in tale contesto il funzionamento, la disponibilità e funzionalità del sistema dipendono quasi esclusivamente dal fornitore della piattaforma.

La piattaforma dovrà garantire un livello di disponibilità > o = a Tier 3; ai fini di limitare i disagi agli utilizzatori ed all'utenza, la ditta dovrà applicare tutte le soluzioni tecniche ed organizzative disponibili "allo stato dell'arte" per evitare interruzioni improvvise del servizio o di parte delle funzionalità all'interno "dell'orario lavorativo giornaliero".

Le attività di manutenzione programmata dovranno avvenire all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e dovranno essere pianificate e comunicate agli enti con almeno 48h di preavviso.

Le attività di manutenzione urgenti dovranno essere comunicate all'Ente con il maggior anticipo possibile e comunque almeno 2h prima dello svolgimento delle stesse; dovranno inoltre essere svolte, se possibile, all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e comunque concordate con il responsabile del servizio Informatico.

In caso di totale o parziale non funzionamento, la ditta dovrà porvi rimedio nel rispetto delle condizioni minime indicate nella tabella seguente, che pone in relazione le attività oggetto del contratto, le condizioni di servizio ed i valori di soglia di riferimento.

I valori di soglia si riferiscono ai minuti o ore lavorative dalla data e ora di comunicazione del problema ai canali di Call Center del fornitore di servizi o di rilevamento dei problemi stessi da parte del fornitore

Valori soglia del servizio

Livello di gravità del problema	Tempi di presa in carico	Tempi di risoluzione
1- Anomalia Bloccante – L'intero sistema è indisponibile agli utenti o gravemente degradato.	Entro 2 ore lavorative dal ticket o dalla telefonata al servizio di assistenza	Entro 4 ore lavorative dal ticket o dalla telefonata al servizio di assistenza
2- Anomalia grave – malfunzionamento di procedure primarie del sistema che risultano indisponibili o degradate.	Entro 8 ore lavorative dal ticket o dalla telefonata al servizio di assistenza	Entro 16 ore lavorative dal ticket o dalla telefonata al servizio di assistenza
3- Anomalia media – Malfunzionamento di procedure secondarie del sistema che risultano indisponibili o degradate.	Entro 8 ore lavorative dal ticket o dalla telefonata al servizio di assistenza	Entro 32 ore lavorative dal ticket o dalla telefonata al servizio di assistenza
Richiesta assistenza applicativa	5 giorni lavorativi	

10 Fasi di realizzazione del progetto e modalità di fornitura

La fase di avviamento (definita come deployment) dell'intero nuovo sistema gestionale del Comune, comprensiva di tutti i servizi richiesti (installazione/attivazione presso la server farm del fornitore, conversione dati e addestramento) **dovrà essere completata nel rispetto dei tempi previsti dal Bando PNRR in oggetto.**
Le attività dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura degli uffici comunali. Potranno essere concordati tra le parti interventi da effettuarsi al di fuori degli orari di lavoro e in giorni festivi, nei casi in cui in questo modo si diminuiscano i tempi di fermo degli uffici comunali. Il Fornitore si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per l'Ente alcun onere aggiuntivo.

L'Amministrazione Comunale, qualora necessario, si impegna a garantire l'accesso e l'agibilità dei locali secondo la pianificazione delle attività concordata con l'Azienda aggiudicataria.

Le operazioni oggetto del presente Capitolato non dovranno interrompere le normali operazioni lavorative svolte dal personale dell'Ente. Deve quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.

Il piano di attività deve essere presentato dalla ditta entro 20 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto e deve contenere un crono-programma delle attività necessarie per mettere a regime l'applicativo.
Il piano deve essere accettato dal Responsabile del Progetto incaricato dal Comune. In caso di non accettazione il piano deve essere adeguato alle indicazioni del Responsabile del Progetto

entro i successivi 10 (dieci) giorni lavorativi.
Il Fornitore dovrà indicare le modalità con cui verrà eseguito lo switch-off dei vari moduli e proporre una data di avvio dell'uso in esercizio delle nuove procedure.

11 Questionari di Assessment

I bandi PNRR prevedono delle fasi di verifica intermedia (assessment) che coinvolgono sia l'Ente che il fornitore.
A tale scopo, quando richiesto nel progetto, il fornitore dovrà fornire i report e le informazioni necessarie per ottemperare alle fasi di assessment intermedio che hanno lo scopo di raccogliere le informazioni circa lo stato di avanzamento del progetto e creare una modalità di rappresentazione sintetica dell'avanzamento delle attività.
Il Questionario di assessment deve essere completato dall'Ente a processo di migrazione iniziato con il supporto del fornitore contrattualizzato.
Per ogni singolo servizio che verrà migrato deve essere completato un separato Questionario di assessment, completo in tutte le sue parti, indicando in dettaglio le caratteristiche.

12 Collaudo ed Assessment Finale

L'operazione di collaudo, per tutti i programmi forniti e resi operativi, effettuata da esperti incaricati dal Comune è intesa a verificare, per ciascuna applicazione fornita, la conformità alle caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato e la rispondenza di tutte le caratteristiche tecnico funzionali previste nei Bandi del PNRR.

Qualora le prove funzionali e diagnostiche indicassero anomalie, l'impresa aggiudicataria, dovrà eliminarle entro il termine di 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione tramite PEC del Comune con cui si notificano i difetti riscontrati e si rivolge invito ad eliminarli.

Nel caso di esito positivo verrà redatto apposito verbale e avrà inizio la fase di esercizio.

13 Offerta economica e data di assessment come previsto nei bandi PNRR

La fornitura dei moduli applicativi precedentemente descritti è vincolata al superamento positivo delle procedure di assessment previste dal bando PNRR in oggetto. Questo consente all'Ente di acquisire le risorse economiche previste dal finanziamento.

Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud

Passaggio in cloud dei servizi di back office	Modalità B prevista nel bando PNRR
Data di collaudo interno e assessment previsto dal bando PNRR	360 gg dalla firma del contratto
Piattaforma di backoffice	**Offerta economica**
1. Attivazione e fornitura in cloud della piattaforma applicativa di backoffice (Sicraweb Evo) che risponda al bando PNRR a cui il comune ha aderito e che include anche i servizi applicativi in essere (forniti dal fornitore ed inclusi nel canone di assistenza) non indicati nel bando PNRR (Fase di start up, migrazione e formazione)	€ 48.000,00
2. Eventuali servizi aggiuntivi previsti	
3. Canone annuo assistenza e manutenzione piattaforma applicativa, servizio cloud (a partire dall'attivazione del punto 1)	€ 39.000,00

Nell'offerta il fornitore dovrà riportare il canone presunto per gli anni successivi comprensivo di canone annuo assistenza e manutenzione della piattaforma applicativa, servizio cloud.

14 Corrispettivi

Nel corrispettivo così calcolato si intendono compresi tutti gli oneri relativi all'esecuzione del presente contratto, tutto incluso e nulla escluso.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al fornitore dall'esecuzione del Contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.
I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.

I corrispettivi sono da intendersi al netto di IVA.

15 Fatturazione e pagamenti

Il pagamento per l'importo dovuto per la fase di deployment avverrà secondo le seguenti modalità:

- al termine della fase di deployment ed in seguito al superamento dell'Assessment previsto dai singoli bandi del PNRR.
- il pagamento della fase a regime avverrà, a partire dall'esito positivo dalla verifica di conformità della soluzione, con canone anticipato su base annuale.

Il pagamento dell'importo di ciascuna fattura, al netto di eventuali penali che dovessero essere comminate, avverrà entro 30 giorni dal ricevimento della fattura elettronica, la cui data sarà comprovata dalla registrazione al Protocollo Generale del Comune di Concesio, previa verifica della regolarità di esecuzione della fornitura.

Qualsiasi irregolarità riscontrata nella qualità del servizio, nonché nell'emissione della fattura interromperà il termine indicato.

Il pagamento dei corrispettivi è subordinato all'acquisizione della documentazione di regolarità contributiva e retributiva, rilasciata dagli enti competenti e dal superamento della procedura di Assessmet prevista dal bando PNRR che consente all'ente di incassare il contributo.

Il fornitore è responsabile dell'esatto adempimento delle obbligazioni nascenti dal contratto. Si obbliga, inoltre, all'esecuzione dei servizi previsti dal presente Capitolato a perfetta regola d'arte, nel rispetto di tutte le disposizioni di legge, di regolamenti concernenti il servizio stesso nonché di quelle previste nel presente Capitolato.

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

16 Penali

Con riferimento agli SLA (Service Level Agreement) indicati all'art. 9, e ai termini previsti nel piano di lavoro di cui all'art. 10, per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla tempistica prevista, non imputabile al Comune ovvero a forza maggiore o caso fortuito, è fissata una penale pari al 1 x mille dell'ammontare netto contrattuale oggetto di inadempimento, e non possono comunque superare, complessivamente, il 20 per cento di detto ammontare netto contrattuale, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al precedente paragrafo verranno contestati per iscritto al Fornitore dal Comune; il fornitore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al Comune nel termine massimo di n. 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio del Comune, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Il Fornitore è responsabile anche per gli eventuali inadempimenti (totali o parziali) dovuti a soggetti terzi coinvolti dallo stesso fornitore nell'esecuzione dell'appalto.

Il Comune potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo con quanto dovuto al fornitore a qualsiasi titolo, ovvero avvalersi della garanzia ove prevista o delle eventuali altre garanzie rilasciate dal fornitore senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Il fornitore prende atto che a seguito del mancato raggiungimento degli obiettivi di cui alla Misura 1.2, con la conseguente mancata erogazione a favore del Comune di Concesio del contributo in conto al PNRR PaDigitale, nulla gli sarà dovuto.

Il fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto del Comune a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni derivanti dal mancato incasso dei fondi previsti dai bandi del PNRR a cui l'ente ha partecipato.

17 Responsabile di progetto

Al fine di seguire, controllare e coordinare le attività di realizzazione del servizio, prima dell'inizio delle attività, il Legale Rappresentante del Fornitore nominerà, dandone comunicazione scritta al Comune, un Responsabile di Progetto, il quale avrà specifico mandato di rappresentare ed impegnare il Fornitore per tutte le attività inerenti alla fornitura della soluzione oggetto di affidamento.

Il Responsabile di Progetto sarà l'unico interlocutore e referente del Responsabile di Progetto del Comune (RUP) e dei suoi assistenti ogni qualvolta si presentino problemi relativi al presente servizio.

Il Fornitore dovrà anche comunicare i nominativi del personale tecnico di riferimento per i vari moduli che fanno parte della soluzione proposta. Tale personale indicato dovrà avere conoscenze specifiche relativamente alla gestione dei moduli a cui sono preposti.

18 Obbligazioni dell'appaltatore

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

Effettuare il servizio impiegando, a propria cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per la realizzazione dello stesso secondo quanto precisato nel presente Capitolato.

Predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza (manuali operativi interni e sistemi di sicurezza gestione dati).

Nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dal Comune.

Comunicare tempestivamente al Comune le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili.

Fornire un recapito del Responsabile di Progetto.

Dovrà comunicare al Comune un indirizzo di PEC attraverso il quale potrà inviare comunicazioni ufficiali al fornitore, incluse contestazioni e reclami.

19 Codice di comportamento

Il fornitore, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'articolo 2, comma 3 dello stesso D.P.R.

Il Fornitore si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.

La violazione degli obblighi di cui al D.P.R 16 aprile 2013, n. 62 sopra richiamato, può costituire causa di risoluzione del contratto.
L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto al fornitore il fatto

assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

20 Obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro

Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data della stipulazione del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Il Fornitore si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse per tutto il periodo di validità del contratto.

Il Fornitore si obbliga a rispondere dell'osservanza di quanto sopra previsto da parte degli eventuali subappaltatori, subaffidatari o ditte in ogni forma di sub-contrattazione nei confronti dei propri dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto loro affidato.

21 Proprietà dei prodotti

Il fornitore resterà proprietario delle soluzioni software utilizzate per l'erogazione dei servizi SAAS richiesti.
I moduli applicativi relativi ai servizi e al sito istituzionale sono forniti in licenza d'uso.
Le informazioni contenute nella banca dati del servizio resteranno di proprietà del Comune, il quale dovrà poter accedere alle proprie banche dati anche al termine dell'erogazione dei servizi applicativi nelle varie modalità previste.
Restano di proprietà del Comune i documenti elettronici versati in conservazione.

22 Obblighi di riservatezza

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgare in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente Contratto.

L'obbligo di cui sopra non concerne i dati che siano o divengono di pubblico dominio. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il Comune ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla stessa.

23 Trattamento dei dati

Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento europeo 679/2016/UE l'appaltatore assumerà la qualifica di Responsabile esterno del trattamento dei dati oggetto del servizio descritto nel presente capitolato. L'atto di nomina sarà formalizzato in sede contrattuale.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Concesio

Nell'ambito dell'attività oggetto del contratto, l'appaltatore potrà venire a conoscenza e trattare dati comuni e particolari relativi ai servizi offerti agli utenti della stazione appaltante.

L'affidatario del servizio dovrà assolvere, in particolare, i compiti previsti dall'art. 28 del Regolamento europeo 679/2016.

Per quanto riguarda tutti i dati personali comunicati al Comune di Concesio, essi saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali 679/2016 dell'Unione Europea. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatico-digitali.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione di dati individuato dall'ente è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/piazza	CAP.	COMUNE	Nominativo Dpo
LTA	14243311009	Via Della Conciliazione, 10	00193	ROMA	Dott. Luigi Recupero

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa, denominata "Gare d'appalto e altre procedure di acquisizione beni e servizi", redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente

24 Danni e responsabilità

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

Il Fornitore è responsabile dei danni derivanti e/o connessi all'esecuzione del presente servizio. Il Fornitore è responsabile dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti o indiretti, che dovessero essere causati da parte dei propri dipendenti, consulenti o collaboratori nonché da parte dei dipendenti, consulenti o collaboratori di questi ultimi, al Comune ed al suo personale, ai suoi beni mobili e immobili, anche condotti in locazione, nonché ai terzi, ivi incluso il caso in cui tali danni derivino da informazioni inesatte o false colposamente fornite dal Fornitore

nell'ambito dell'erogazione dei servizi di cui all'oggetto.

25 Definizione delle controversie

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

Il Responsabile del Settore Amministrativo

*(Dott.ssa **Sabrina Medaglia**)*

documento firmato digitalmente

Per accettazione
(Maggioli Spa)