



COMUNE DI OLBIA
Provincia di Sassari – Zona Omogenea Olbia-Tempio
Settore Affari Generali e Provveditorato - Servizio ICT

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE PIATTAFORMA SAAS QUALIFICATA ACN, K-ARCHIVE, PER LA GESTIONE DEI DOCUMENTI PRESENTI NELL'ARCHIVIO COMUNALE.

1. OGGETTO

Il servizio ha per oggetto la fornitura della piattaforma SaaS qualificata ACN, K-Archive, per l'import e la gestione dei documenti oggetto di dematerializzazione delle Pratiche Edilizie dell'Ufficio Tecnico del Comune di Olbia e della documentazione presente in archivio.

2. DURATA

La durata del servizio è stabilita in **mesi 60** a decorrere dalla data di avvio del servizio di cui al punto 13 del presente capitolato.

3. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Il servizio è relativo alla fornitura/esecuzione di:

Set up e import tracciati e asset (una tantum)
Fornitura servizio SaaS
Cloud per 1 Tb e backup
Configurazione login Office 365 (una tantum)
Personalizzazione metadati pratica edilizia per riconoscimento posizionamento fisico (una tantum)
Formazione 2gg (una tantum)
Fornitura del servizio SaaS e Spazio cloud anni successivi
Assistenza e manutenzione adeguativa e correttiva
Manutenzione Evolutiva (dal secondo anno)

Il servizio di assistenza software dovrà comprendere:

- a. servizio di assistenza telefonica dal lunedì al venerdì nelle normali ore di lavoro dell'Ente;
- b. aggiornamenti (patch e/o nuove versioni eventuali) necessari della piattaforma in seguito a variazioni di legge. L'aggiornamento di tipo normativo dovrà essere tale da consentire l'utilizzo della procedura nei termini temporali e funzionali previsti dalle leggi;
- c. eventuali aggiornamenti migliorativi periodici.
- d. ripristino del buon funzionamento dei software per eventuali difetti, o errori dovuti alla progettazione e/o realizzazione degli stessi;

4. TEMPI DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

A seguito della stipula del contratto e all'avvio del servizio, la ditta procederà al setup e all'import dei tracciati record trasmessi dal RUP, in formato Excel. Il periodo necessario per espletare tali attività di import non dovrà essere superiore ai trenta (30) giorni lavorativi dal ricevimento.

La piattaforma, per i nuovi inserimenti, dovrà essere disponibile agli operatori dell'archivio a partire dalla data di avvio del servizio.

5. GARANZIA

Si richiede una garanzia, a copertura dei difetti software. Qualunque danno dovesse derivare da tali difetti, sarà a carico della ditta fornitrice.





COMUNE DI OLBIA

Provincia di Sassari – Zona Omogenea Olbia-Tempio

Settore Affari Generali e Provveditorato - **Servizio ICT**

6. PAGAMENTO

Il corrispettivo comprende:

- a) I servizi SaaS e Spazio cloud, a seguito di attivazione del servizio, verranno pagati sotto forma di **canone annuale anticipato**, all'inizio di ogni annualità, come meglio dettagliato al punto 9;
- b) Il costo una tantum sarà corrisposto a seguito di verifica di ultimazione delle relative attività (come indicato in tabella punto 3).
- c) La manutenzione evolutiva a consuntivo semestrale.

Con tale corrispettivo la ditta si intende compensata di qualsiasi suo avere o pretendere dall'Amministrazione Comunale per il servizio e la fornitura di che trattasi, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi.

Il pagamento verrà eseguito mediante bonifico bancario/postale previa presentazione di regolare fattura che dovrà pervenire obbligatoriamente in modalità elettronica mediante l'utilizzo del sistema informatico messo a disposizione sul sito www.fatturapa.gov.it.

La fattura, intestata al Comune di Olbia – Via Dante 1, 07026 Olbia – P.I. 00920660909, potrà essere emessa successivamente agli adempimenti descritti al successivo art. 11.

Sull'importo netto del servizio di manutenzione l'Ente applicherà una ritenuta dello **0,50** per cento. Tale ritenuta potrà essere svincolata soltanto in sede di liquidazione finale dopo l'approvazione del certificato di regolare esecuzione da parte del RUP e previo rilascio del DURC con esito positivo

La fattura dovrà contenere i seguenti dati:

1. riferimento alla **TD (Trattativa Diretta)** sul MEPA cui si riferisce la fornitura/servizio;
2. descrizione dettagliata del servizio/fornitura;
3. numero e data della determinazione del Dirigente di Settore che verrà comunicata a seguito di affidamento;
4. il codice univoco ufficio: **J65OW6**;
5. il CIG;
6. la dicitura "scissione dei pagamenti – art. 17 ter del DPR n. 633/1972".

I pagamenti verranno effettuati, entro i termini di legge decorrenti dalla data di protocollazione della fattura, tramite bonifico su conto corrente bancario/postale.

In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione dell'Amministrazione.

Dalle fatture saranno detratte le eventuali penalità applicate.

7. REVISIONE PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice di Variazione % rispetto allo stesso mese dell'anno precedente pari a +0,8, ai sensi dell'articolo 60, comma 3, lettera b del Codice.

8. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Il direttore dell'esecuzione sarà nominato dal RUP e comunicato al fornitore.





COMUNE DI OLBIA
Provincia di Sassari – Zona Omogenea Olbia-Tempio
Settore Affari Generali e Provveditorato - Servizio ICT

9. ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il direttore dell'esecuzione emetterà il verbale di avvio del servizio che verrà confermato dal RUP.

In caso di regolarità del DURC, il RUP emetterà lo Stato di Avanzamento del Servizio (SAS) ed il certificato di pagamento (CP) nel quale verrà indicato l'importo che dovrà essere riportato in fattura.

Il SAS ed il CP verranno trasmessi alla ditta aggiudicataria la quale entro 5 giorni dal ricevimento dovrà restituirli firmati.

In caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva negativo, il Punto Ordinante avrà il diritto di trattenere dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza ai sensi dell'art. 11, comma 6 del D. Lgs. 36/2023.

All'atto della firma la Ditta aggiudicataria potrà aggiungere le eventuali contestazioni che ritiene opportune, rispetto alle operazioni di verifica.

Successivamente all'emissione del S.A.S. e del C.P. ed alla restituzione degli stessi debitamente firmati da parte della ditta aggiudicataria, quest'ultima potrà emettere fattura.

Nel SAS sarà indicato:

- 1) gli estremi del contratto e degli eventuali atti aggiuntivi;
- 2) l'indicazione dell'esecutore;
- 3) il nominativo del direttore dell'esecuzione;
- 4) il tempo prescritto per l'esecuzione delle prestazioni e le date delle attività di effettiva esecuzione delle prestazioni;
- 5) l'importo totale ovvero l'importo a saldo da pagare all'esecuto.

10. GARANZIA DEFINITIVA

Al fine della stipula del contratto, dovrà essere costituita garanzia definitiva, a scelta del concorrente, sotto forma di cauzione o fideiussione, ai sensi dell'articolo 53 comma 4 e con le modalità di cui all'art. 117 commi 7 e 12 del D.lgs. 36/2023.

La fideiussione può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del D.Lgs. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

11. PENALI

Nella tabella di seguito riportata, sono definiti i livelli di gravità delle possibili criticità che possono interessare la suite applicativa fornita:

Livello	Descrizione
Liv_01	Anomalia bloccante: il servizio è indisponibile agli utenti o gravemente degradato.
Liv_02	Anomalia grave: funzioni critiche del servizio sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate.
Liv_03	Anomalia media: funzioni non critiche del servizio sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate, oppure funzioni critiche sono lievemente degradate.
Liv_04	Anomalia lieve: funzioni non critiche del servizio sono lievemente degradate.
Liv_05	manutenzione adeguativa: criticità del servizio fornito che comportano la necessità di aggiornamenti sui supporti forniti.





COMUNE DI OLBIA
Provincia di Sassari – Zona Omogenea Olbia-Tempio
Settore Affari Generali e Provveditorato - Servizio ICT

a. Indicatori temporali di intervento

Di seguito si riportano in tabella le definizioni degli indicatori temporali, che saranno utilizzati per la definizione degli SLA e delle penali.

Indicatore	Descrizione
TPC: Tempo di Presa in Carico	Intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento a fronte di un malfunzionamento e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite mail, PEC o telefonata, con caricamento sul sistema di Trouble Ticketing del Fornitore.
TR: Tempo Risoluzione	Intervallo di tempo intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l'effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalato mediante invio da parte del Fornitore tramite chiusura sul sistema di Ticketing del Fornitore e contestuale e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Ente non ritenga il malfunzionamento risolto (e non emetta quindi il relativo certificato di accettazione, inviando al fornitore contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte dell'Ente.

b. SLA e Penali

Livello	SLA (ore consecutive)				Penali (‰ per mille)			Importo
	TPC		TR		TPC + TC		Perc. Appl.	
Liv_01	≤	2	≤	48	>	50	1,000‰	Sarà riportato il costo di aggiudicazione senza IVA
Liv_02	≤	2	≤	72	>	74	0,500‰	
Liv_03	≤	2	≤	96	>	98	0,400‰	
Liv_04	≤	4	≤	168	>	172	0,035‰	
Liv_05	≤	24	≤	336	>	360	0,030‰	

*La percentuale si applica per ogni giorno successivo al superamento dello SLA.

Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio, per ogni giorno di ritardo si applica una penale giornaliera pari a 1‰ (uno per mille) dell'importo di aggiudicazione, al netto dell'IVA.

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

Tutte le penali di cui al presente articolo sono contabilizzate a valere sulla garanzia di cui all'art.12.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore contraente dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale, fatta salva la facoltà per il RUP di risolvere il Contratto nei casi in cui questo è consentito.





COMUNE DI OLBIA

Provincia di Sassari – Zona Omogenea Olbia-Tempio

Settore Affari Generali e Provveditorato - **Servizio ICT**

c. Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, non si prevedono penali nei confronti del fornitore a seguito del non rispetto degli SLA:

- a. cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano ai tecnici del Fornitore di intervenire per eseguire le attività di intervento richieste (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc);
- b. Interventi Straordinari da effettuarsi con urgenza, atti ad evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità del servizio. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà, comunque, comunicata al Fornitore via PEC da parte del CED dell'Ente, con contestuale chiamata telefonica, con preavviso minimo di 1 ora;
- c. Indisponibilità o Blocchi al Servizio imputabili a:
 - c.1) errato utilizzo, errata configurazione o comandi volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente;
 - c.2) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/ gestionali forniti da terze parti;
 - c.3) inadempimento o violazione del Contratto imputabile all'Ente;
 - c.4) cause che determinano l'inaccessibilità, imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro del fornitore e, comunque, fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

12. COLLAUDO

Il collaudo dovrà iniziare non prima della data di comunicazione, da parte del fornitore, di avvenuta attivazione del servizio (*comprese le attività sistemistiche*), di verifica funzionale positiva e di verifica delle funzionalità del sistema.

Sarà espletato dal Responsabile del Servizio IcT del Comune e dall'operatore dell'ufficio protocollo, alla presenza di un tecnico del Fornitore, e terminerà non oltre **5 (cinque) giorni** dalla predetta data.

Nel caso in cui il collaudo abbia un esito negativo, anche parziale, sarà ripetuto entro **7 (sette) giorni**.

13. VERBALE DI AVVIO E CONCLUSIONE DEL SERVIZIO

A seguito di collaudo positivo verrà redatto un verbale di avvio del servizio a cura del direttore dell'esecuzione e a firma del RUP.

Al termine del contratto il direttore dell'esecuzione emetterà un verbale di conclusione del servizio.

14. TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi del D.lgs n° 196/2003, si informa che i dati comunicati dalla ditta saranno oggetto di trattamento nel rispetto dei principi della vigente normativa.

15. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'aggiudicatario dichiara di aver ricevuto prima della sottoscrizione del contratto di fornitura/servizio le informazioni di cui agli artt. 13 e 14 del regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), circa il trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa è contenuta nella lettera di richiesta conferma preventivo, che deve intendersi in quest'ambito integralmente trascritto.





COMUNE DI OLBIA

Provincia di Sassari – Zona Omogenea Olbia-Tempio

Settore Affari Generali e Provveditorato - **Servizio ICT**

Con la sottoscrizione del contratto, il rappresentante legale del fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito, si impegna a adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del contratto per le finalità descritte nel disciplinare di gara e sopra richiamate;

La S.A. acconsente espressamente al trattamento da parte dell'aggiudicatario dei dati relativi alla fatturazione, rendicontazione e monitoraggio per le finalità connesse all'esecuzione del contratto.

Inoltre, in adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 20 D.Lgs. 36/2023), il fornitore prende atto della pubblicazione e diffusione dei dati e/o della documentazione che la legge impone di pubblicare, tramite il sito internet www.comune.olbia.ot.it sezione amministrazione trasparente.

Con la sottoscrizione del contratto il fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali e si impegna a improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto della normativa vigente (Regolamento UE 2016/679), ivi inclusi gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

In particolare, si impegna ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non compatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.

L'aggiudicatario si impegna a adottare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnico ed organizzativa adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ivi compresa quelle specificate nel contratto, unitamente ai suoi allegati; si impegna, altresì ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e privacy e a farle osservare ai relativi dipendenti e collaboratori, opportunamente autorizzati al trattamento dei Dati personali. L'aggiudicatario prende atto che l'ente potrà operare verifiche periodiche, ispezioni ed audit, anche tramite soggetti terzi autorizzati dallo stesso, volti a riscontrare l'applicazione e l'adeguatezza delle misure di sicurezza dei dati personali applicate.

16. RISERVATEZZA

- a. 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 divulgarli 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 e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
- b. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
- c. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.





COMUNE DI OLBIA

Provincia di Sassari – Zona Omogenea Olbia-Tempio

Settore Affari Generali e Provveditorato - **Servizio ICT**

- d. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Amministrazione.
- e. Il Fornitore potrà citare i contenuti essenziali del contratto, nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore medesimo a gare e appalti.
- f. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati) e ulteriori provvedimenti in materia.

17. NORME APPLICABILI

Per quanto non espressamente previsto nelle condizioni contenute nel presente documento, trovano applicazione le norme di Legge vigenti in materia di affidamento di contratti pubblici, con particolare riferimento al D.lgs. 36/2023, nonché quelle proprie del Codice civile e le condizioni generali di contratto del bando "Servizi - Servizi Cloud MePa".

Olbia, 17/03/2025



Il RUP

Dott. Sebastiano Bellu

