

CAPITOLATO

speciale d'appalto per la realizzazione di un sistema informativo per i servizi demografici del Comune di Bologna.

Parte I - Condizioni Generali	3
Art. 1 - Oggetto dell'appalto	3
Art. 2 - Valore dell'appalto e corrispettivo contrattuale	3
Art. 3 - Garanzie di esecuzione del contratto	4
Art. 4 - Validità dell'offerta	4
Art. 5 - Tempi di esecuzione	5
Art. 6 - Luogo di lavoro	5
Art. 7 - Orario di lavoro	5
Art. 8 - Stipulazione del contratto e oneri contrattuali	6
Art. 9 - Esecuzione anticipata del contratto	6
Art. 10 - Fatturazione	6
Art. 11 - Condizioni di pagamento, obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari	7
Art. 12 - Cessione dei crediti e subappalto	8
Art. 13 - Obblighi, responsabilità dell'appaltatore e coperture assicurative	8
Art. 14 - Disposizioni relative al personale impiegato	10
Art. 15 - Verifiche e controlli sull'esecuzione dell'appalto	11
Art. 16 - Penali	11
Art. 17 - Modifiche contrattuali	12
Art. 18 - Cause di risoluzione del contratto e recesso	13
Art. 19 - Foro competente	13
Art. 20 - Disposizioni finali	13
Art. 21 - Trattamento dei dati personali	14
Parte II - Contesti organizzativi e tecnologici	14
Art. 22 - Organizzazione dei Servizi Demografici	14
Art. 23 - Contesto tecnologico attuale	14
Art. 24 - Contesto applicativo attuale	15
Art. 25 - ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente)	15
Art. 26 - Installazione del nuovo software	15
Parte III - Requisiti minimi richiesti	15
Art. 27 - Requisiti tecnologici e funzionali	15
Art. 28 - Requisiti di sicurezza	16
Art. 29 - Requisiti specifici Servizi Demografici	17
29.1 Anagrafe	17
29.2 Stato Civile	17
29.3 Elettorale	17
29.4 Gestione Elezioni e Risultati Elettorali	18
29.5 Leva	18
29.6 Censimento	18
Art. 30 - Toponomastica	18
Art. 31 - Certificati on line	19

Art. 32 - Integrazione con il sistema informativo comunale	20
Art. 33 - Fascicolo Digitale Demografici	20
Art. 34 - Gestione documentale	21
Art. 35 - Estrazioni dati e reportistica	21
Art. 36 - Firma grafometrica	21
Art. 37 - Amministrazione funzionale e sistemistica	22
Parte IV - Collaudi	22
Art. 38 - Collaudo migrazione dati	22
Art. 39 - Collaudo e messa in produzione.	22
Parte V - Verifiche di funzionamento	23
Art. 40 - Referente tecnico del Fornitore	23
Art. 41 - Gestione dei rilasci	23
Art. 42 - Verifica di corretto funzionamento	24
Art. 43 - Livelli di malfunzionamento	24
Art. 44 - Tempi massimi di ripristino	24
Parte VI - Formazione e supporto	25
Art. 45 - Formazione e supporto all'avvio	25
Art. 46 - Help Desk	26

Parte I - Condizioni Generali

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

Oggetto dell'appalto è la realizzazione di un "Sistema Informativo di gestione dei servizi demografici", la sua messa in esercizio e la garanzia del suo corretto funzionamento e adeguamento normativo.

Realizzazione:

- ❖ la realizzazione di un "Sistema Informativo di gestione dei servizi demografici" web nativo accessibile via browser, che soddisfi i fabbisogni informativi dei seguenti ambiti: Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Leva, Albi;
- ❖ la realizzazione di un data warehouse Open Source per reportistica avanzata;
- ❖ la pubblicazione sul catalogo del riuso <https://developers.italia.it/it/software/>

Messa in esercizio:

- ❖ l'installazione e configurazione "on premise" su DataCenter indicato dal Comune di Bologna;
- ❖ l'installazione, configurazione e gestione dell'ambiente applicativo base: application, server, Sistema Operativo, DataBase utilizzato;
- ❖ il recupero integrale degli archivi informatici preesistenti;
- ❖ la formazione del personale preliminare all'attivazione della soluzione.

Garanzia di funzionamento:

- ❖ verifica periodica di corretto funzionamento e adeguamento normativo;
- ❖ l'assistenza applicativa "on site" e telefonica.

Art. 2 - Valore dell'appalto e corrispettivo contrattuale

Il valore onnicomprensivo dell'appalto, caratterizzato da un unico lotto indivisibile, è pari a €492.000,00 (quattrocentonovantadue/00) oltre IVA al 22% di €108.240,00 per cui il valore complessivo è di €600.240,00 (seicentomiladuecentoquaranta/00).

Non sono ammesse offerte economiche che comportano una spesa superiore a detto importo. Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida.

L'offerta è onnicomprensiva di tutti i costi necessari alla realizzazione e alla garanzia di corretto funzionamento e adeguamento del sistema (indicati all'art. 1 del presente capitolato) e di ogni altro costo relativo alla soluzione proposta inclusi costi per l'utilizzo di prodotti di terze parti.

Il corrispettivo contrattuale sarà determinato applicando all'importo a base di gara, la percentuale di ribasso di cui all'offerta economica. Il corrispettivo contrattuale sarà assoggettato all'applicazione dell'aliquota Iva ordinaria in vigore.

La Stazione Appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'Appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto. L'Appaltatore non può far valere alcun diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 3 - Garanzie di esecuzione del contratto

L'Appaltatore, prima della sottoscrizione del contratto, è obbligato a costituire una garanzia definitiva ex art. 103 d.lgs. 50/2016, sotto forma di cauzione o fideiussione secondo le modalità previste dall'art. 93, commi 2 e 3 dello stesso decreto. La garanzia deve espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del C.C. nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. L'importo della cauzione è pari al 10% dell'importo contrattuale fatti salvi gli eventuali incrementi previsti dall'art. 103 del d. lgs. 50/2016 e le eventuali riduzioni previste dall'art. 93, comma 7 del d. lgs. 50/2016 per le garanzie provvisorie.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso di somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'Appaltatore. La Stazione Appaltante ha diritto inoltre di valersi della cauzione altresì nei casi espressamente previsti dal comma 2 dell'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016.

La Stazione Appaltante può richiedere all'Appaltatore il reintegro della garanzia se questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo ancora da corrispondere all'Appaltatore.

La garanzia viene progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione del contratto, fino al limite massimo dell'80% dell'importo iniziale garantito. L'ammontare residuo permane fino all'emissione del certificato di regolare esecuzione, a fronte del quale la garanzia cessa di avere effetto. Lo svincolo è automatico con la sola condizione della preventiva consegna al garante da parte dell'Appaltatore di documento attestante l'avvenuta esecuzione.

In ragione della tipologia del servizio, che si esaurisce con l'esecuzione delle singole prestazioni, non si ritiene di richiedere la costituzione di cauzione o garanzia fideiussoria per la rata di saldo di cui al comma 6 dell'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016.

Qualora l'appaltatore intenda richiedere l'anticipazione del prezzo prevista all'art. 35 comma 18 del d. lgs.n. 50/2016, dovrà costituire specifica garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione maggiorata del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione. La garanzia dovrà essere costituita con le modalità indicate dalla suddetta norma (art. 35 comma 18 del d. lgs.n. 50/2016).

Art. 4 - Validità dell'offerta

L'offerta vincola l'Appaltatore per 180 (centottanta) giorni dalla data di scadenza fissata per la ricezione dell'offerta stessa ed è irrevocabile fino al termine stabilito dal comma 8 dell'art. 32 del d. lgs. n. 50/2016.

Art. 5 - Tempi di esecuzione

Il fornitore dovrà mettere in esercizio la soluzione applicativa oggetto del contratto entro il termine di **270 (duecentosettanta) giorni solari e consecutivi** a partire dalla data di firma del contratto di fornitura.

Con "mettere in esercizio" si intende la completa esecuzione delle seguenti fasi operative:

- ❖ approfondimento dei requisiti funzionali e tecnologici con consegna all'Ente dei documenti risultanti;
- ❖ installazione degli ambienti: collaudo e produzione;
- ❖ conversione dei dati e predisposizione nuovi archivi;
- ❖ addestramento/formazione;
- ❖ collaudo della importazione dei dati;
- ❖ collaudo delle funzionalità e delle integrazioni con i sistemi esterni;
- ❖ attivazione della nuova soluzione e blocco dell'utilizzo di SIPO.

A partire dalla data di messa in esercizio della soluzione informatica, certificata da apposito verbale, per i 27 mesi successivi e consecutivi, l'aggiudicatario è impegnato a garantirne il corretto funzionamento e adeguamento normativo.

Art. 6 - Luogo di lavoro

Il luogo di lavoro è: la sede del Comune di Bologna di Piazza Liber Paradisus, la sede di istituzionale di Piazza Maggiore e tutte le sedi comunali periferiche.

L'Amministrazione, per le attività richieste in sede, garantirà al personale dipendente del Fornitore, i locali delle postazioni di lavoro (esclusi computer/laptop) e le credenziali informatiche necessarie all'accesso ai software in uso.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, senza alcun onere aggiuntivo, l'erogazione dei servizi anche presso le altre sedi del Comune.

Art. 7 - Orario di lavoro

Le prestazioni richieste nel presente Capitolato devono, di norma, essere erogate nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì nell'arco dell'orario di servizio dell'Amministrazione. Come orario standard di lavoro per il personale tecnico del Fornitore si assume l'arco temporale giornaliero di erogazione dei servizi, che attualmente va dalle ore 7.30 alle ore 19.30, dal lunedì al Venerdì, comprensivo di un'ora per la pausa pranzo. Il Sabato dalle 07.30 alle 13.30

Si precisa che tale arco temporale giornaliero è da ritenersi di riferimento, sono abbastanza frequenti modifiche dell'orario di lavoro per l'erogazione di specifiche attività (ad es. assistenza sistemistica continuativa, rilascio di nuove versioni, ecc.) .

Nei periodi antecedenti e successivi lo svolgimento di consultazioni elettorali o in occasione di eventi straordinari allo stato non prevedibili, la giornata lavorativa dovrà comprendere anche i giorni festivi e la fascia oraria potrà subire slittamenti di orario, anche nelle ore notturne.

Art. 8 - Stipulazione del contratto e oneri contrattuali

Il contratto d'appalto sarà sottoscritto dal Direttore del Settore Agenda Digitale.

Tutte le spese afferenti alla stipula del contratto e alla sua registrazione saranno a carico dell'Appaltatore, senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione.

Rientrano in tali oneri l'imposta di bollo per la stesura del contratto, quietanze, diritti di segreteria, spese di registrazione a norma di legge e qualsiasi altra imposta e tassa secondo le leggi vigenti.

L'IVA s'intende a carico dell'Amministrazione. In base a quanto disposto dall'art. 1 comma 629 lettera b) della Legge di Stabilità che modifica il D.P.R. 633/72 introducendo l'art. 17-ter, si applicherà lo "split payment", ossia il versamento dell'IVA, da parte degli enti pubblici, direttamente all'Erario. L'Amministrazione perciò pagherà al fornitore il solo corrispettivo (imponibile) della prestazione, mentre la quota di IVA verrà versata all'Erario.

L'Appaltatore sarà inoltre tenuto a rimborsare, ai sensi di quanto disposto dall'art. 216, comma 11 del d. lgs. n. 50/2016 e dalla normativa da questo richiamata, alla Stazione Appaltante entro 60 giorni dall'aggiudicazione definitiva le spese per la pubblicazione del bando di gara e dell'avviso di aggiudicazione sulla GURI e sui quotidiani.

Art. 9 - Esecuzione anticipata del contratto

L'esecuzione d'urgenza del contratto è ammessa esclusivamente nei casi previsti dall'art. 32 del d.lgs. n. 50/2016. Se si è dato avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, l'Appaltatore ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine del RUP/direttore dell'esecuzione.

Art. 10 - Fatturazione

Le fatture dovranno essere emesse con le seguenti tempistiche:

1. l'80% dell'importo previsto alla messa in esercizio così come dettagliatamente indicato dall'art. 6 di questo capitolato e formalizzata da apposito verbale;
2. il 10% dell'importo previsto, dopo 13 mesi dalla messa in esercizio, subordinato al superamento con esito positivo delle verifiche periodiche di funzionamento e adeguamento normativo;
3. il 10% dell'importo previsto, dopo 27 mesi dalla messa in esercizio, subordinato al superamento con esito positivo delle successive verifiche periodiche di funzionamento e adeguamento normativo

Dovranno essere compilate e inviate secondo le leggi vigenti, redatte in lingua italiana e intestate a:

AL RUP – COMUNE DI BOLOGNA – Piazza Liber Paradisus, 10 - 40129 Bologna (BO)
C.F. 01232710374
CODICE UNIVOCO:
CIG:

e dovranno indicare:

“appalto per la realizzazione di un sistema informativo per i servizi demografici del Comune di Bologna”

A decorrere dalla data del 31/3/2015, l'Amministrazione può accettare solo ed esclusivamente fatture trasmesse in formato elettronico secondo il formato di cui all'Allegato A “Formato della fattura elettronica” del Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013 che ha fissato, unitamente al successivo art. 25 del DL 66/2014, la decorrenza degli obblighi di fatturazione elettronica nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ai sensi della Legge 244/2007, art. 1, commi da 209 a 214.

Art. 11 - Condizioni di pagamento, obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

Ai fini della liquidazione e del pagamento della spesa, i responsabili individuati, ognuno per la propria competenza, provvederanno al controllo sulla regolarità delle prestazioni eseguite e della corretta fatturazione.

In considerazione della complessità dell'appalto e della molteplicità delle sedi nelle quali sarà svolto il servizio (solo nel caso in cui si renda necessario e sia giustificato il pagamento a 60 gg.), il pagamento sarà effettuato dalla Tesoreria comunale, a mezzo di mandato, entro 30 gg dalla data di ricevimento delle fatture. Tale termine potrà essere sospeso nel periodo di fine anno (indicativamente dal 15 al 31 dicembre) per le esigenze connesse alla chiusura dell'esercizio finanziario.

L'eventuale importo per gli interessi di mora sarà determinato in base al tasso di riferimento BCE, periodicamente pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, a cui verrà aggiunta una maggiorazione di 8 (otto) punti percentuali.

Sono a carico dell'Appaltatore le spese derivanti da specifiche richieste relative a particolari modalità di pagamento, come accrediti in c/c bancari o postali.

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010, l'Appaltatore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari relativamente al presente appalto, per cui tutte le transazioni relative dovranno essere effettuate utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati anche non in via esclusiva, solo tramite bonifico bancario o postale ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. A tal fine, l'Appaltatore si impegna a comunicare alla Stazione Appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative a una commessa pubblica, nonché nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate a operare su di essi.

L'Appaltatore, il Subappaltatore o il Subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010, ne dà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante e alla Prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia in cui ha sede la Stazione Appaltante.

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

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso quello di eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'esecuzione del servizio potrà essere sospesa da parte dell'Appaltatore. Qualora quest'ultimo si renda inadempiente a tale obbligo, il contratto potrà essere risolto di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da parte dell'Amministrazione.

Art. 12 - Cessione dei crediti e subappalto

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 106 comma 13 del D.Lgs. 50/2016.

E' ammesso il ricorso al subappalto nei modi e termini previsti dall'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 che si richiama integralmente per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo. Ai sensi di quanto previsto dalla l.n. 55/2019, l'eventuale subappalto non può superare la quota del 40% dell'importo complessivo del contratto come risultante dall'aggiudicazione.

L'appaltatore deve comunicare alla stazione appaltante, prima dell'inizio della prestazione, tutti i sub-contratti che non sono subappalti stipulati per l'esecuzione dell'appalto indicando: il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro/servizio/fornitura affidati ed eventuali modificazioni.

Il subappalto è ammesso purchè all'atto dell'offerta l'appaltatore abbia indicato le parti di servizio che intende subappaltare.

L'appaltatore dovrà consegnare alla stazione appaltante, almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle prestazioni, il contratto di subappalto, trasmettendo altresì la dichiarazione resa dal subappaltatore attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80. L'appaltatore dovrà provvedere a sostituire i subappaltatori per i quali si sia verificata la sussistenza dei motivi di esclusione.

In ogni caso, il subappalto è soggetto a preventiva autorizzazione della stazione appaltante nei termini previsti dalla legge.

La stazione appaltante corrisponde direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei seguenti casi:

- ❖ quando il subappaltatore è una microimpresa o piccola impresa;
- ❖ in caso di inadempimento dell'appaltatore;
- ❖ su richiesta del subappaltatore.

Art. 13 - Obblighi, responsabilità dell'appaltatore e coperture assicurative

Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri, le spese e i rischi relativi ai servizi oggetto del contratto nonché ad ogni altra attività che si rendesse necessaria o opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

L'Appaltatore garantisce l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto della normativa vigente in materia e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato speciale e relativi allegati.

L'Appaltatore si impegna inoltre a osservare tutte le norme tecniche e/o di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla formulazione dell'offerta. L'Appaltatore si obbliga a consentire alla Stazione Appaltante di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

All'Appaltatore è fatto divieto di divulgare, con qualsiasi mezzo, notizie e dati di cui sia venuto a conoscenza per effetto dei rapporti intercorsi con la Stazione Appaltante. L'Appaltatore, pertanto, è tenuto a adottare, nell'ambito della propria organizzazione, le opportune disposizioni e le necessarie cautele affinché il divieto di cui sopra sia scrupolosamente osservato e fatto osservare dai propri collaboratori e dipendenti nonché da terzi estranei.

L'Appaltatore sarà considerato responsabile dei danni che per fatto suo, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze venissero arrecati agli utenti, alle persone e alle cose, sia dell'Istituzione che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata la Stazione Appaltante, che sarà inserita nel novero dei terzi nelle polizze assicurative di seguito indicate, da ogni responsabilità e onere.

L'Appaltatore con effetti dalla data di decorrenza dell'appalto e per tutta la durata del contratto e eventuali proroghe, si obbliga a stipulare con primario assicuratore una polizza assicurativa contro i rischi di:

A) Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) e verso prestatori di lavoro (RCO) per danni arrecati a terzi e per gli infortuni sofferti dai prestatori di lavoro subordinati e parasubordinati addetti all'attività svolta, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta ed autorizzata in base al presente contratto, comprese tutte le attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a :

RCT: Euro 1.500.000

RCO: Euro 1.500.000 per sinistro e per persona, e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

- ❖ responsabilità per committenza di lavori e/o servizi
- ❖ danni a cose in consegna e custodi, se esistenti
- ❖ conduzione dei locali, strutture e beni loro consegnati;
- ❖ danni a cose di terzi da incendio;
- ❖ danni subiti ed arrecati a terzi da dipendenti, da soci, da volontari, da collaboratori e/o da altre persone, anche non in rapporto di dipendenza con l'impresa aggiudicataria, che partecipino all'attività oggetto dell'affidamento a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;
- ❖ interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza;
- ❖ colpa grave dell'assicurato e colpa grave e dolo delle persone delle quali deve rispondere
- ❖ Danno Biologico
- ❖ Danni non rientranti nella disciplina INAIL
- ❖ Malattie professionali

❖ Clausola di Buona Fede INAIL

B) Polizza di Responsabilità Civile Professionale Informatica.

Tale polizza è volta a risarcire gli eventuali danni di natura patrimoniale derivanti da errori ed omissioni commessi nell'ambito dell'attività svolta dall'Appaltatore oggetto del presente contratto, in particolare per quanto attiene la perdita, l'indisponibilità, alterazione o il danneggiamento dei dati, la violazione degli obblighi di riservatezza, la raccolta e diffusione non autorizzata di informazioni, l'interruzione delle attività del Comune e/o di terzi.

La presente polizza dovrà avere un massimale di almeno € 3.000.000,00, nonché prevedere una clausola di ultrattività / postuma di 12 mesi dalla data di installazione del software / trasferimento dati.

I beni di proprietà del Comune o da esso comunque messi a disposizione per il contratto sono assicurati a cura del Comune stesso contro i rischi di incendio, fulmine, esplosione, scoppio, e altri rischi accessori e il Comune si impegna nell'ambito di tale polizza ad attivare una clausola di rinuncia (salvo il caso di dolo) al diritto di surroga dell'assicuratore (di cui all'art. 1916 C.C.) nei confronti dell'appaltatore per quanto risarcito ai sensi della polizza stessa.

L'Appaltatore a sua volta rinuncia a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti dell'Amministrazione per danni a beni di proprietà dell'Appaltatore stesso o da esso tenuti in uso, consegna o simili e si impegna, nell'ambito delle polizze da essa eventualmente stipulate, a attivare una clausola di rinuncia (salvo il caso di dolo) al diritto di surroga dell'Assicuratore (di cui all'art. 1916 CC) nei confronti dell'Amministrazione per quanto risarcito ai sensi delle polizze stesse.

L'operatività o meno delle coperture assicurative tutte, così come l'eventuale inesistenza o inoperatività delle predette polizze non esonerano l'Appaltatore dalle responsabilità di qualunque genere sullo stesso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalle suddette coperture assicurative. Prima della sottoscrizione del contratto e con almeno 5 giorni di anticipo rispetto ad ogni scadenza anniversaria delle polizze sopra richiamate è fatto obbligo alla Società di produrre alla stazione appaltante U.I. Acquisti idonea documentazione (quietanza o nuovo contratto sottoscritto con primaria Compagnia) attestante la piena validità della/e copertura/e assicurativa/e sino alla data di scadenza del presente contratto

Art. 14 - Disposizioni relative al personale impiegato

L'Appaltatore dovrà impiegare nell'esecuzione dell'appalto personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni.

L'Appaltatore dovrà applicare nei riguardi dei propri dipendenti le disposizioni di legge, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e negli accordi sindacali integrativi vigenti, assolvere a tutti gli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso.

L'Appaltatore dovrà rispettare inoltre, se tenuto, le norme di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

L'Appaltatore dovrà rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci; dovrà inoltre rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale.

L'Appaltatore è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al presente appalto. Dovrà provvedere all'adeguata istruzione e formazione del personale addetto in materia di sicurezza e igiene del lavoro e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

Art. 15 - Verifiche e controlli sull'esecuzione dell'appalto

Per il presente contratto è nominato un Direttore dell'esecuzione diverso dal RUP, che vigila sulla corretta esecuzione dell'appalto impartendo all'Appaltatore le disposizioni e le istruzioni necessarie e svolgendo le ulteriori funzioni assegnategli dal d.lgs. n. 50/2016. Il Direttore dell'esecuzione o il RUP potranno avvalersi, per le proprie attività di controllo, di propri referenti.

Il Direttore dell'esecuzione darà avvio all'esecuzione redigendo apposito verbale firmato anche dall'Appaltatore nel quale saranno indicate le istruzioni e direttive necessarie.

Nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione, insorgano contestazioni su aspetti tecnici che possano influire sull'esecuzione del contratto, il Direttore dell'esecuzione redige in contraddittorio con l'Appaltatore (o in sua mancanza in presenza di due testimoni con successiva trasmissione all'Appaltatore per la formulazione delle sue osservazioni entro il termine assegnato), un verbale che illustri le circostanze contestate.

A seguito delle suddette contestazioni e in mancanza di adeguate giustificazioni da parte dell'Appaltatore, la Stazione Appaltante potrà applicare le penali previste all'art. 17 di questo capitolato o, nei casi previsti, disporre la risoluzione del contratto.

Le prestazioni devono essere eseguite nei tempi fissati dal contratto. Nel caso in cui l'esecuzione sia temporaneamente impedita da circostanze particolari, il Direttore dell'esecuzione, con apposito verbale sottoscritto anche dall'Appaltatore, ne ordina la sospensione. Qualora la sospensione perduri per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista per l'esecuzione o comunque quando superi sei mesi complessivi, l'Appaltatore può richiedere la risoluzione del contratto senza indennità. Se la Stazione Appaltante si oppone, l'Appaltatore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione. Al cessare delle cause di sospensione, il RUP disporrà la ripresa dell'esecuzione con indicazione del nuovo termine di conclusione.

Art. 16 - Penali

Qualora si verificassero inadempienze, ritardi o difformità nella gestione delle attività rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, la Stazione Appaltante invierà all'Appaltatore comunicazione scritta tramite mezzo certificato con specifica motivazione delle contestazioni, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle condizioni contrattuali.

In caso di contestazione, l'Appaltatore dovrà comunicare le proprie controdeduzioni alla Stazione Appaltante nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

Nel caso in cui le giustificazioni addotte non fossero ritenute accoglibili dalla Stazione Appaltante, o in caso di mancata risposta nel termine indicato, la stessa imporrà all'Appaltatore una penale, di importo graduato in considerazione della gravità

dell'inadempimento conformemente a quanto disposto dall'art.113 bis del d.lgs.50/2016 con le modalità sottoindicate, fino ad un massimo di Euro € 49.200,00 (10% dell'importo a base di gara) per ogni inadempienza agli obblighi contrattuali.

Si elencano di seguito le cause che potrebbero indurre la Stazione Appaltante a notificare una penale all'Appaltatore e riferite alla fase dall'aggiudicazione al collaudo:

- ❖ ritardo nei tempi massimi previsti per i collaudi (unità di misura: giorni)
- ❖ ritardo nella consegna della fornitura, oltre i tempi previsti dal presente capitolato (unità di misura: giorni)
- ❖ ritardo nelle tempistiche indicate nel piano delle attività (unità di misura: giorni)
- ❖ ritardo nella ripresa delle attività dopo attività di aggiornamento (unità di misura: ore)
- ❖ ritardo di completamento del piano della formazione (unità di misura: giorni)
- ❖ ritardo di risoluzione dei malfunzionamenti segnalati (unità di misura: giorni)

Le sanzioni previste per le penali sono:

- ❖ per ogni giorno, certificato, di ritardo verrà applicata una penale di € 1.000,00
- ❖ per ogni ora, certificata, di ritardo verrà applicata una penale di € 200,00

L'importo delle penali applicate potrà essere recuperato, previa comunicazione scritta all'Appaltatore, dalla stessa Amministrazione mediante corrispondente riduzione sulla liquidazione delle fatture emesse dall'Appaltatore inadempiente.

In alternativa l'Amministrazione potrà avvalersi della cauzione presentata come garanzia fideiussoria senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario; in tal caso l'Appaltatore è obbligato al reintegro della cauzione nei 10 gg. successivi alla comunicazione.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si sarà reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale. In ogni caso, l'applicazione di una penale non esime dall'adempimento della prestazione mantenendo inoltre impregiudicato il diritto per la stazione appaltante di esperire azione per ottenere il risarcimento di ogni eventuale danno causato dall'appaltatore nell'esecuzione del contratto.

Art. 17 - Modifiche contrattuali

Nel corso dell'esecuzione del contratto sono ammesse modifiche contrattuali nei casi e nei termini previsti dall'art. 106 del d. lgs. n. 50/2016.

Tutte le eventuali modifiche devono essere autorizzate dal RUP. In caso di variazioni non disposte dal Direttore dell'esecuzione, quest'ultimo fornisce all'Appaltatore le disposizioni per la rimessa in pristino della situazione originaria preesistente con spese a carico dello stesso Appaltatore.

In caso di varianti entro il limite del 20% di cui all'art. 3 del capitolato, l'Appaltatore è tenuto ad eseguire le prestazioni agli stessi prezzi e condizioni del contratto originario.

Art. 18 - Cause di risoluzione del contratto e recesso

Oltre a quanto previsto in generale dal d.lgs. n. 50/2016 e dal Codice Civile in caso di inadempimento contrattuale, costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

1. modifica sostanziale del contratto o superamento di soglie che, ai sensi dell'art. 106 del d. lgs. n. 50/2016 avrebbero richiesto una nuova procedura di appalto;
2. l'Appaltatore si è trovato al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art. 80 comma 1 del d. lgs. n. 50/2016;
3. grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea o di una sentenza passata in giudicato per violazione del d. lgs. n. 50/2016;
4. provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e relative misure di prevenzione, o intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del d. lgs. n. 50/2016;
5. grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni.

Nei casi di cui al punto 5 il Direttore dell'esecuzione (DEC) formula la contestazione degli addebiti all'Appaltatore assegnandogli un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione al RUP delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni, o scaduto il termine senza che l'Appaltatore abbia risposto, la Stazione Appaltante, su proposta del RUP, dichiara risolto il contratto.

In ogni caso di risoluzione anticipata del contratto per responsabilità dell'Appaltatore, per qualsiasi motivo, l'Amministrazione, oltre a procedere all'immediata escussione della cauzione prestata dall'Appaltatore, si riserva di chiedere il risarcimento dei danni subiti. Il recesso è disciplinato dall'art. 109 del d. lgs. n. 50/2016.

Art. 19 - Foro competente

Per qualsiasi controversia che emergesse in relazione al presente appalto è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

Art. 20 - Disposizioni finali

Al presente contratto, oltre alle disposizioni di cui al presente capitolato d'appalto si applicano le disposizioni vigenti in materia di contratti pubblici, le disposizioni di cui al Codice civile per la parte relativa alla disciplina dei contratti e le eventuali ulteriori normative speciali nazionali o comunitarie inerenti le specifiche prestazioni oggetto del contratto.

Art. 21 - Trattamento dei dati personali

I dati inerenti i soggetti fruitori del servizio oggetto del presente contratto sono individuati come "dati personali" ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e sono pertanto soggetti alla disciplina di tutela definita dallo stesso Regolamento.

I dati acquisiti dall'Appaltatore non potranno essere riprodotti ad uso dell'Appaltatore stesso né resi noti in alcuna forma o modalità. Tali dati quindi potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del presente appalto.

In relazione al trattamento dei dati dei fruitori del servizio, direttamente acquisiti, l'Appaltatore adotta le misure organizzative e procedurali, sia a rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza delle transazioni e delle archiviazioni dei dati stessi. È fatto assoluto divieto all'Appaltatore di diffondere i dati personali gestiti in relazione alle attività e di comunicarli ad altri soggetti pubblici e/o privati, fatte salve le eccezioni di legge.

Relativamente ai dati personali, anche particolari, inerenti i soggetti utenti del servizio, conferiti direttamente dagli stessi all'Appaltatore, questo si impegna a:

- ❖ soddisfare gli adempimenti previsti dagli artt.13 ss. del Regolamento;
- ❖ trasferire tempestivamente al Comune di Bologna, con le dovute cautele relative alle misure di sicurezza, la banca dati nella quale sono state archiviate tutte le informazioni acquisite.

L'Appaltatore si impegna a rendere noto, entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto, il Titolare e il Responsabile della protezione dei dati personali e il Responsabile del trattamento dei dati, ove individuato, ai fini dell'esecuzione del contratto. Dovranno altresì essere individuati i soggetti autorizzati ad effettuare le operazioni di trattamento.

Parte II - Contesti organizzativi e tecnologici

Art. 22 - Organizzazione dei Servizi Demografici

La gestione dei servizi demografici del Comune di Bologna è in parte centralizzata presso i servizi: Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale nelle due sedi di Piazza Maggiore, Via Capramozza, Piazza Liber Paradisus ed in parte decentrata presso gli URP di quartiere.

I servizi centrali svolgono prevalentemente attività di back office, mentre i decentrati (URP) si occupano del front office.

Art. 23 - Contesto tecnologico attuale

Attualmente il Comune di Bologna, per l'attività dei Servizi Demografici, (divisi tra Sede Centrale e URP di quartiere) utilizza circa 200 client, ai quali vanno aggiunti i client che utilizzano l'Anagrafe in sola lettura per attività d'ufficio, circa 250.

Tutti i client hanno un S.O. Microsoft (Windows 7 32/64 bit, Windows 8.1 64 bit, windows 10 64 bit), e praticamente tutti hanno installata una stampante (locale o di rete) e uno scanner (locale o di rete).

I browser già presenti su tutte le postazioni sono Mozilla Firefox 52.9.0 ESR (x86 it) e Google Chrome ultima versione.

Per quanto riguarda l'attuale software di gestione (SIPO) il Comune di Bologna detiene tutti i diritti sulla documentazione e codici sorgenti in quanto gli applicativi sono di proprietà del Comune di Bologna.

Art. 24 - Contesto applicativo attuale

Il Comune di Bologna sin dal 1987 utilizza la procedura SIPO per la gestione dei servizi demografici e la tenuta sistematica ed informatizzata degli atti di Stato Civile, degli archivi anagrafici ed elettorali del Comune.

La procedura SIPO è costituita da una serie di programmi COBOL correlati che consentono l'aggiornamento delle informazioni riguardanti il nucleo familiare, il cittadino, la sua posizione elettorale e la sua collocazione nel territorio comunale, nazionale (emigrazione, immigrazione) ed internazionale (AIRE).

Il software attuale consente lo svolgimento puntuale di tutte le operazioni demografiche previste dalle varie norme (Stato Civile, Anagrafe, Elettorale e Leva) e a causa del lungo tempo di utilizzo ha subito una profonda "personalizzazione" rilevabile in ogni parte del software, che, in termini di fruibilità del software, non solo deve essere mantenuta ma deve essere ampliata e migliorata.

Art. 25 - ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente)

Da Febbraio 2019 il Comune di Bologna è subentrato nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente. Il software attuale eroga certificati anagrafici prelevando i dati da ANPR per tutti i casi previsti.

Art. 26 - Installazione del nuovo software

Il software, nelle componenti database e application dovrà essere installato on-premise su infrastruttura messa a disposizione dal Comune di Bologna.

L'infrastruttura utilizzata è messa a disposizione da LEPIDA SPA (<https://lepida.net>) fornitore certificato di servizi cloud per il Comune di Bologna. Sarà cura del Comune di Bologna, organizzare tempi e modi delle attività presso LEPIDA SPA.

Parte III - Requisiti minimi richiesti

Art. 27 - Requisiti tecnologici e funzionali

La soluzione software ricercata è una web application, utilizzabile via browser, strutturata secondo un'architettura modulare, altamente parametrizzabile e scalabile, ed è in grado di dialogare attraverso protocolli standard con i vari componenti dell'infrastruttura tecnologica del Comune.

Garantisce alti livelli di interfacciabilità da parte di sistemi esterni in maniera sicura ed autenticata, attraverso l'esposizione di API SOAP e/o REST che rendano possibili colloqui con altri sistemi.

La soluzione software è deployata su ambienti applicativi di base open source (application server, database, sistema operativo).

A titolo puramente esemplificativo, si elencano le caratteristiche minime funzionali attese:

- ❖ fornisce l'elenco delle API di interfaccia
- ❖ espone dataset open data in maniera nativa;
- ❖ rende disponibile una componente di Datamart a supporto della reportistica;
- ❖ interfaccia e utilizza i servizi documentali dell'ente;
- ❖ possiede un help contestuale in lingua Italiana facilmente consultabile;
- ❖ accesso sincrono all'ANPR con totale allineamento dei dati tra questa e il DB locale;
- ❖ gestisce il "fascicolo digitale dei demografici"; (rif. art. 33)
- ❖ assicura ampi margini di personalizzazione in funzione di specifiche esigenze;
- ❖ è utilizzabile anche da dispositivi mobili;
- ❖ possiede un elevato livello di modularità ed integrazione;
- ❖ consente il salvataggio delle attività in corso di lavorazione;
- ❖ gestisce gli incassi nelle modalità Contanti e POS;
- ❖ genera report di controllo degli incassi;
- ❖ consente estrazioni di dati parametrizzabili e schedulabili al bisogno;
- ❖ genera tutte le stampe e report previsti dalla normativa in materia di servizi demografici;
- ❖ eroga, attraverso un'interfaccia web, certificati on line a cittadini e professionisti; (rif. art. 31)
- ❖ è integrato con il sistema di emissione delle CIE (Carta d'Identità Elettronica) fornito dal Ministero dell'Interno e gestione dei pagamenti per cassa o POS;
- ❖ supporta le firme digitali;
- ❖ supporta la firma grafometrica (rif. art. 36)

Sono ammesse licenze open source e licenze proprietarie, queste ultime solo se consentono un uso illimitato nel tempo e nel numero di utenti del dominio del Comune di Bologna.

La soluzione pensata potrà prevedere l'eventuale distribuzione di componenti client, da installare sulle postazioni, per gestione delle periferiche USB: Scanner, Stampanti, Multifunzione.

Tutti gli elementi sopra riportati devono essere dettagliati nel documento "**Presentazione soluzione software**" descritto nel "Progetto Tecnico" allegato a questo capitolato.

Art. 28 - Requisiti di sicurezza

La soluzione offerta dovrà possedere le seguenti caratteristiche minime di sicurezza:

- ❖ Gestione centralizzata delle credenziali di autenticazione degli utenti interni con Active Directory;
- ❖ Profilazione granulare degli utenti per ruoli e funzioni;
- ❖ Adottare accortezze per ridurre la perdita accidentale dei dati da parte degli operatori

- ❖ Garanzia dell'integrità delle informazioni;
- ❖ Tracciamento (log) degli accessi e delle modifiche sul DB: utente, data, ora, IP, record modificato, tipo di modifica;
- ❖ Tracciamento dell'emissione di documenti: utente, data, ora, IP, record interessato, tipo di documento;
- ❖ GDPR compliance, deve cioè garantire la riservatezza dei dati secondo quanto previsto dal Regolamento dell'UE n. 2016/679.

I succitati requisiti devono essere esposti in dettaglio nel documento “**Presentazione soluzione software**”, descritto nel “Progetto Tecnico” allegato a questo capitolato.

Art. 29 - Requisiti specifici Servizi Demografici

La soluzione proposta dovrà consentire agli utilizzatori di assolvere a tutto quanto previsto dalle normative specifiche in tema di Servizi Demografici. In particolare dovrà gestire ogni aspetto operativo derivante da norme, leggi, regolamenti e organizzazione del servizio a livello comunale.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

29.1 Anagrafe

- ❖ Collegamento in tempo reale con l'ANPR
- ❖ Aggiornamento in tempo reale dell'ANPR
- ❖ Iscrizioni APR- AIRE
- ❖ Cancellazioni APR - AIRE
- ❖ Cambio di abitazione italiani, stranieri e U.E.
- ❖ Gestione convivenze anagrafiche
- ❖ Gestione Carte d'Identità, cartacea e elettronica (CIE)
- ❖ Gestione contabilità
- ❖ Certificazione corrente e storica, locali e da ANPR
- ❖ Visure e informazioni anagrafiche, locali e da ANPR
- ❖ Gestione Anagrafe Temporanea

29.2 Stato Civile

- ❖ Gestione nascita, morte, matrimonio, cittadinanza, pubblicazioni,
- ❖ Aggiornamento dello Stato Civile in ANPR
- ❖ Gestione delle autorizzazioni per la cremazione di salme e resti mortali
- ❖ Gestione pratiche e istanze
- ❖ Statistiche
- ❖ Certificazione correnti e storiche e stampe

29.3 Elettorale

- ❖ Gestione fascicolo elettorale
- ❖ Gestione Liste elettorali
- ❖ Gestione Sezioni elettorali
- ❖ Tessere elettorali
- ❖ Gestione Albi Presidenti di Seggio, Scrutatori, Giudici Popolari

- ❖ Lettura automatica file xml e creazione fascicolo elettore

29.4 Gestione Elezioni e Risultati Elettorali

- ❖ Definizione delle liste, dei candidati e delle coalizioni;
- ❖ Gestione del caricamento dei dati dei risultati
- ❖ Gestione dei dati di affluenza e risultati. Possibilità di inserimento “mobile”
- ❖ Pubblicazione su web di riepiloghi, stampe, statistiche ed export delle affluenze votanti e dei risultati con dati aggregati e di dettaglio in formato aperto;

29.5 Leva

- ❖ Estrazione e comunicazione dei dati relativi alla lista di leva;
- ❖ Ruolo matricolare;
- ❖ Certificazione e richiesta documenti, memorizzazioni informazioni sui ruoli;
- ❖ Precetti e notifiche;
- ❖ Elenchi trimestrali;
- ❖ Invio telematico lista di leva al Distretto Militare, secondo il tracciato previsto.

29.6 Censimento

- ❖ Produzione della LAC e di tutti gli adempimenti connessi alla effettuazione dei censimenti;
- ❖ Gestione dei censimenti permanenti in applicazione alla recente normativa di riferimento.

I succitati requisiti devono essere dettagliati nel documento “**Presentazione soluzione software**” descritto nel “Progetto Tecnico” allegato a questo capitolato.

Art. 30 - Toponomastica

Il sistema software proposto dovrà essere completo di un modulo per la gestione dei dati territoriali con profondità storica e dei relativi attributi che dovrà essere alimentato a partire dal database master gestito dall’Ufficio S.I.T. del Comune di Bologna, secondo modalità tecniche da definire in fase di progettazione.

Dovranno essere gestite almeno le seguenti informazioni:

- ❖ toponomastica con profondità storica: numero civico, esponente letterale e numerico, via, interno, scala;
- ❖ ulteriori attributi del civico forniti dal SIT quali: sezione elettorale, sezione di censimento, Scuola di Riferimento, Parrocchia, Quartiere; (CAP da verificare)
- ❖ dati catastali: foglio, mappale e sub, se presenti

Art. 31 - Certificati on line

Il Comune di Bologna eroga attualmente servizi di certificazione On Line per cittadini, professionisti e associazioni. Il software proposto dovrà mantenere e migliorare l’attuale livello di servizio offerto dal Comune, fermo restando che i certificati anagrafici on line dovranno essere rilasciati in modalità integrata con ANPR.

I certificati attualmente erogati in modalità “On Line” sono:

1. Certificato di matrimonio
2. Certificato di morte
3. Estratto dell'atto di nascita
4. Estratto dell'atto di matrimonio
5. Estratto dell'atto di morte
6. Certificato di residenza
7. Certificato residenza con storico indirizzi
8. Stato di famiglia
9. Stato di famiglia storico
10. Certificato di stato libero
11. Certificato di cittadinanza
12. Cittadinanza + Residenza + Stato famiglia
13. Cittadinanza + Residenza + Stato libero
14. Cittadinanza + Nascita + Residenza
15. Certificato di Unione Civile con testimoni
16. Certificato di Unione Civile

L'autenticazione dovrà avvenire tramite il sistema nazionale identità digitale (SPID), Il servizio di certificazione online dovranno essere integrati con la Rete civica del Comune, attraverso il componente CAS (vedere ***Allegato 1 - Autenticazione Rete Civica Iperbole Specifiche di integrazione v1 0***).

La puntuale descrizione, e le eventuali migliorie che verrebbero apportate all'attuale servizio di certificazione on line, dovranno essere raccolti in un apposito documento (max 4 pagine fronte-retro in formato A4, carattere Times New Roman, grandezza 11, colore nero) denominato “**Certificati On Line**”, nel quale si richiede che vengano dettagliatamente esplicitati i seguenti punti:

- ❖ elenco certificati erogati on line
- ❖ modalità di pagamento dei diritti di segreteria
- ❖ validità dei documenti (timbro digitale, QRCode o altro)
- ❖ modalità di accesso
- ❖ ANPR compliance

Il documento così redatto dovrà essere allegato alla Busta B “Progetto Tecnico”

Art. 32 - Integrazione con il sistema informativo comunale

L'integrazione tra la soluzione offerta e le altre procedure dipartimentali del Comune di Bologna dovrà essere prevista in modalità sincrona e asincrona in base a quanto sarà specificato dall'Amministrazione. Dovranno essere supportate le seguenti modalità:

- ❖ tramite chiamate a ws specifici (API) messe disposizione dalla soluzione offerta;
- ❖ oppure tramite flussi automatici programmati;

- ❖ viste sul db.

Le procedure comunali che attualmente interagiscono con l'attuale procedure SIPO sono:

- ❖ Modulistica Online
- ❖ Console Documentale
- ❖ Sistema informativo Attività Produttive
- ❖ Controllo accessi ZTL
- ❖ Portale Servizi Online
- ❖ Intranet aziendale IONOI
- ❖ Gestione Impianti Sportivi
- ❖ Servizi Educativi Scolastici
- ❖ Sistema Entrate ExtraTRibutaria
- ❖ Servizi Sociali
- ❖ Sistema Informativo Tributi
- ❖ Sistema raccolta dati per Statistica
- ❖ Rilevazione infrazioni stradali
- ❖ App Sociale
- ❖ Anagrafe Regionale ANA-CNER
- ❖ Servizi abitativi

In particolare la soluzione software dovrà prevedere la messa a disposizione di alcuni dati necessari per l'aggiornamento costante della banca dati dell'ufficio comunale di statistica. L'adeguamento delle procedure dipartimentali per l'integrazione con la soluzione offerta sarà in carico al Comune di Bologna.

Art. 33 - Fascicolo Digitale Demografici

La soluzione software dovrà assicurare per ogni cittadino già presente in banca dati, o iscritto come nuovo residente, la creazione e la gestione di un fascicolo digitale, attraverso l'integrazione con il gestore documentale dell'Ente.

Tale fascicolo sarà la raccolta digitale di tutti i documenti associati a quel cittadino che possono esser stati prodotti o dagli uffici demografici (Stato Civile, Anagrafe, Elettorale, Leva) o dal cittadino in fase di presentazione di un'istanza attraverso i canali digitali a disposizione oppure da altri enti.

La soluzione software dovrà gestire sia documenti nativi digitali che documenti analogici riversati in forma digitale attraverso la scansione e l'apposizione delle firma da parte del funzionario.

Troveranno così posto, tutte le comunicazioni che riguardano i residenti da e verso il Comune di Bologna, i cartellini delle carte d'identità, i fascicoli elettorali, ecc.

Per gestione del Fascicolo Digitale Demografici si intende la possibilità dei singoli operatori di aprire la scheda del cittadino residente, e da essa, di accedere (upload, visualizzazione ed eventuale download) ai file, eventualmente, contenuti.

Le eventuali attività di scansione saranno gestite dal Sistema Operativo installato sulla Postazione di Lavoro e possono non essere a carico della soluzione software.

Il software si occuperà di indirizzare correttamente il file creato e di collegarlo al record (cittadino) interessato.

Art. 34 - Gestione documentale

Il sistema oggetto di questo capitolato dovrà essere in grado di dialogare con il Gestore Documentale Aziendale del Comune di Bologna in maniera adeguata attraverso l'interazione con i servizi *REST* forniti dall'interfaccia applicativa del GDA stesso (vedi **Allegato 2 - Servizi REST**) al fine di gestire in maniera corretta la documentazione informatica all'interno dei fascicoli digitali dell'archivio Comunale.

Il sistema proposto dovrà inoltre dialogare con il PARER (Polo ARchivistico dell'Emilia Romagna) per la conservazione del fascicolo del cittadino.

Art. 35 - Estrazioni dati e reportistica

Il software proposto dovrà consentire di svolgere in totale autonomia e senza alcuna limitazione, attività di interrogazione e reportistica avanzata. Tutte le informazioni di interesse dovranno essere ricercabili sia attraverso funzioni standard, che automatizzino le richieste ricorrenti con maggiore frequenza, sia in maniera non predefinita, utilizzando schemi liberamente definiti dall'utente per l'estrazione parametrica dei dati secondo le diverse esigenze e privilegi degli utenti.

I risultati delle interrogazioni dovranno poter essere visualizzati, stampati su dispositivi locali ed esportati secondo i più comuni formati aperti: csv, txt, xml, odt, json.

Art. 36 - Firma grafometrica

La soluzione cercata dovrà garantire la corretta gestione della firma grafometrica in tutti i casi in cui è necessario acquisire a sportello una dichiarazione firmata dal cittadino residente. L'azienda partecipante dovrà descrivere, nel documento dedicato alla presentazione della soluzione i dettagli tecnici della funzionalità, descrivere come essa è integrata nelle operazioni di sportello e qual è il risultato dell'intero processo di acquisizione della firma.

L'acquisizione delle tavolette e del servizio di firma grafometrica è a carico del Comune di Bologna.

Art. 37 - Amministrazione funzionale e sistemistica

La soluzione proposta dovrà consentire il facile svolgimento, da parte degli utenti amministratori, di tutte le operazioni di gestione e amministrazione dei dati contenuti nelle tabelle generali e di impostazione parametrica. Dovrà disporre di meccanismi di monitoraggio e di tracciabilità di tutte le attività ("log") e le interazioni utente/sistema (identificativo utente, indirizzo IP della postazione, data e ora, tipo di operazione fatta sui dati, ecc.), con possibilità di visualizzazione e stampe e relativi strumenti di gestione.

Parte IV - Collaudi

Art. 38 - Collaudo migrazione dati

Entro, al massimo, **240 (duecentoquaranta) giorni** solari e consecutivi dalla data della firma del contratto è previsto il collaudo della migrazione dei dati, dall'attuale applicazione SIPO al nuovo gestionale.

I dati oggetto della migrazione nella nuova soluzione dovranno essere organizzati in un pacchetto di file, corredato di documentazione descrittiva e consegnato all'Amministrazione.

Il collaudo dovrà accertare che tutti i dati attualmente contenuti in SIPO, sono stati migrati nel nuovo gestionale, verificando la correttezza e la congruità.

Al tal fine, con apposito atto del RUP, si costituirà un gruppo di lavoro composto dal Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC), e dai responsabili dei servizi di Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale o loro delegati. Per l'azienda aggiudicataria, parteciperà al gruppo di lavoro il referente tecnico indicato dal successivo art. 40

Il gruppo di lavoro, attraverso verifiche a campione accerterà che quanto contenuto nell'attuale sistema informativo è stato correttamente riportato nella nuova soluzione.

Le attività di collaudo si concluderanno con la redazione di un verbale, firmato dal DEC dell'Ente e dal referente tecnico dell'azienda, con il quale si accerta che le attività di import si sono svolte con esito positivo e che le eventuali anomalie riscontrate rientrano nelle casistiche gestibili dall'Ente senza particolari problemi e/o interruzioni.

In caso di esito negativo, comprovato da riscontri oggettivi, all'azienda aggiudicataria verranno applicate le penali previste dall'art. 16 del presente capitolato.

Art. 39 - Collaudo e messa in produzione.

Entro, al massimo, **270 (duecentosettanta) giorni** solari e consecutivi dalla data della firma del contratto è previsto il collaudo della soluzione proposta e la sua messa in produzione.

Il collaudo dovrà accertare che tutti i requisiti previsti da questo capitolato sono stati soddisfatti, che la soluzione software è integralmente funzionante, raggiungibile e utilizzabile da ogni client della rete comunale e dall'esterno ove previsto. Il collaudo accerterà inoltre che il personale dipendente sia stato formato come previsto da questo capitolato.

Al tal fine si costituirà, con apposito atto del RUP, un gruppo di lavoro composto dal Direttore dell'Esecuzione (DEC) del contratto, e dai responsabili dei servizi di Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale o loro delegati. Per l'azienda aggiudicataria, parteciperà al gruppo di lavoro il referente tecnico indicato dal successivo art. 40

Il gruppo di lavoro, attraverso verifiche precise e puntuali accerterà che è possibile dismettere l'attuale software di gestione e utilizzare la nuova soluzione, senza soluzione di continuità e senza interruzioni di servizio superiori ai tempi ragionevoli previsti in queste occasioni.

Le attività di collaudo e messa in produzione si concluderanno con la redazione di un verbale, firmato dal DEC dell'Ente e dal referente tecnico dell'azienda.

In caso di esito negativo, comprovato da riscontri oggettivi, all'azienda aggiudicataria verranno applicate le penali previste dall'art. 16 del presente capitolato.

Parte V - Verifiche di funzionamento

Art. 40 - Referente tecnico del Fornitore

Entro la data prevista per il primo collaudo il Fornitore dovrà segnalare formalmente all'Amministrazione un Referente Tecnico delegato alla supervisione dell'esecuzione del contratto e ai rapporti con il RUP (Responsabile Unico del Procedimento) e con il DEC (Direttore dell'Esecuzione del Contratto).

Si segnalano in via non esaustiva le attività che il Referente Tecnico dovrà svolgere:

- ❖ interfaccia tecnica-operativa per tutti le esigenze di esercizio;
- ❖ coordinamento delle risorse impiegate della propria azienda;
- ❖ responsabile per l'azienda fornitrice dei collaudi previsti da questo capitolato;
- ❖ controllo e rendicontazione di tutte le attività previste dal presente capitolato;
- ❖ comunicazione immediata di potenziali interruzioni o degradi dei livelli di servizio;
- ❖ supporto per eventuali cambiamenti proposti dall'Amministrazione al progetto.

Il Dirigente di Agenda Digitale, con apposita disposizione, conferirà al Referente Tecnico del Fornitore, che si obbliga ad accettare, l'incarico di "Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali" (ex art. 29 L. 196/03) relativamente ai servizi richiesti nel presente capitolato.

Art. 41 - Gestione dei rilasci

Quando l'azienda fornitrice è tecnicamente pronta per un nuovo rilascio, deve informare con mail il referente di progetto (indicato dall'Ente) di quanto segue:

- ❖ modalità di rilascio
- ❖ step e tempi previsti
- ❖ se sono previste interruzioni di servizio, deve indicare i tempi di ripristino

Al fine di garantire la continuità di servizio e rimuovere possibili malfunzionamenti del software il Fornitore, prima della messa in esercizio di ogni nuova versione del Sistema Informativo Demografico, dovrà rilasciare il software in ambiente di collaudo, per consentire gli opportuni controlli..

Ogni modifica a livello architetturale, di ambiente o di prodotto standard, dovrà essere testata in questo ambiente (collaudo) per verificarne la compatibilità e integrazione prima di essere rilasciata in produzione. Il Fornitore, utilizzando l'ambiente di collaudo da sé predisposto, verificherà l'integrazione, la coesistenza e, più in generale, gli effetti degli aggiornamenti, dei nuovi prodotti e dei processi di gestione prima dell'installazione. L'ambiente sarà inoltre utilizzato per l'esecuzione dei test delle modifiche delle applicazioni in esercizio e sarà utilizzato, per verifiche da parte dell'Amministrazione.

Art. 42 - Verifica di corretto funzionamento

La verifica di funzionamento è un'attività programmata a cadenza bisettimanale, durante la quale l'azienda appaltatrice e l'Ente verificano congiuntamente il corretto funzionamento del Sistema Informativo dei Servizi Demografici.

La verifica comprende l'analisi e l'individuazione della soluzione per tutte le segnalazioni che nel periodo sono arrivate dagli utilizzatori del software.

L'azienda dovrà di propria iniziativa, cioè senza attendere la verifica programmata, garantire che la soluzione applicativa sia sempre in linea e coerente con la normativa vigente.

Art. 43 - Livelli di malfunzionamento

L'Amministrazione individua, al momento, i seguenti livelli di malfunzionamento:

Livello 4: è impedito l'uso dell'applicazione o il funzionamento risulta non corretto;

Livello 3: è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni;

Livello 2: è impedito l'uso di una funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa ed i disagi per utenti e operatori sono molto contenuti;

Livello 1: malfunzione di tipo marginale non rientrante nelle precedenti categorie e senza ripercussione sulla regolare erogazione dei servizi demografici.

A seguito di segnalazione da parte del personale tecnico di Agenda Digitale, appositamente incaricato, l'azienda provvederà a rimuovere le cause di malfunzionamento secondo i tempi previsti dall'articolo successivo.

Art. 44 - Tempi massimi di ripristino

Livello 4: entro 2 (due) **ore** dalla segnalazione da parte di Agenda Digitale

Livello 3: entro 12 (dodici) **ore** dalla segnalazione da parte di Agenda Digitale

Livello 2: entro 2 (due) **giorni** lavorativi dalla segnalazione da parte di Agenda Digitale

Livello 1: entro 10 (dieci) **giorni** lavorativi dalla segnalazione da parte di Agenda Digitale

In caso di mancato rispetto dei tempi previsti l'Amministrazione applicherà le penali previste dall'art.16 del presente capitolato.

Parte VI - Formazione e supporto

Art. 45 - Formazione e supporto all'avvio

Oggetto di fornitura del presente capitolato è anche l'erogazione dei servizi professionali di formazione e addestramento del personale del Comune di Bologna all'uso delle nuove

soluzioni introdotte con l'infrastruttura tecnologica e la piattaforma applicativa previste in fornitura.

La formazione si svolgerà nella fase preliminare all'avvio in produzione e sarà soggetta ad una verifica di qualità attestata da una relazione di ogni responsabile di servizio sul completo raggiungimento degli obiettivi del corso. Nel caso in cui gli obiettivi non fossero raggiunti saranno richiesti, compresi nel prezzo di cui all'art. 2 di questo capitolato, ulteriori giorni formativi fino al raggiungimento di un ottimale livello di autonomia lavorativa da parte dei dipendenti addetti ai servizi demografici.

I corsi di formazione dovranno essere finalizzati al trasferimento delle abilità e delle competenze necessarie per l'accesso e l'uso di tutte le funzionalità messe a disposizione dalla nuova piattaforma applicativa.

A scopo meramente indicativo e non esaustivo, durante il corso dovranno essere trattati i seguenti argomenti:

- ❖ accesso all'applicazione, interfaccia utente e modalità di integrazione, navigazione nei menù, accesso agli help e alla documentazione in linea, ecc. ;
- ❖ attivazione delle funzionalità, immissione, controllo e validazione dei dati, funzioni di ricerca, interrogazione, visualizzazione e stampa, chiusure periodiche, ecc.
- ❖ Carte d'Identità Elettroniche
- ❖ Visure ANPR

I corsi dovranno essere organizzati in relazione al numero dei partecipanti, pianificati e tenuti in più edizioni. Le modalità di erogazione dovranno prevedere:

- ❖ sessioni teoriche frontali in aula indicata ed appositamente allestita dal Comune, con un numero massimo di partecipanti per ciascuna edizione non superiore alle 50 unità;
- ❖ sessioni pratico-applicative, da svolgere in aula per un numero massimo di 30 unità per sessione;
- ❖ affiancando direttamente sul posto di lavoro per gruppi di utenti, funzionalmente omogenei;
- ❖ FAQ, tutorial digitali ed un dettagliato manuale utente (tutto in lingua italiana).

Si prevede un numero indicativo di utenti da formare di circa 220 dipendenti, così suddivisi in gruppi omogenei per funzione:

Anagrafe circa 40 unità

Stato Civile circa 40 unità

Elettorale circa 20 unità

URP di quartiere circa 120 unità

Art. 46 - Help Desk

L'azienda aggiudicataria è tenuta a fornire assistenza telefonica e/o mediante il sistema di ticketing comunale e per tutta la durata della fornitura. L'assistenza si deve esplicitare in due

tipologie di contatto, uno legato a problematiche dell'utenza ed uno legato a problematiche tecniche specialistiche e ad esclusiva disponibilità del personale tecnico interno dell'Amministrazione.

L' help desk relativo alle problematiche dell'utenza supporterà in particolare:

- ❖ l'esecuzione operativa delle funzioni per quanto non espressamente documentato nella manualistica d'uso o di gestione, ovvero non opportunamente descritto in sede di addestramento;

L' help desk relativo alle problematiche tecniche specialistiche dovrà:

- ❖ sopperire a difetti e/o a malfunzionamenti dei programmi applicativi;
- ❖ istruire il personale specializzato per il superamento, la correzione o l'aggiramento di eventuali errori presenti nei programmi;
- ❖ supportare la configurazione di nuove versioni dei programmi;
- ❖ dare assistenza sistemistica e consulenza riguardo all'utilizzo del software di base;
- ❖ dare assistenza per attivare interfacce verso sistemi esterni.