

## **PROVINCIA DI REGGIO EMILIA**

---

**Servizi di aggiornamento e manutenzione evolutiva dei sistemi Moka CMS e Rilfedeur e del software ArcGIS di Esri, per l'anno 2025.**

## **CAPITOLATO**

Art. 1 - Oggetto del servizio.

Art. 2 - Descrizione del servizio.

Art. 3 - Modalità e tempi di intervento e copertura del servizio.

Art. 4 - Richiesta di dichiarazione di proprietà e di fornitore esclusivo del prodotto

Art. 5 - Presentazione offerta.

Art. 6 - Procedura e Stipula del Contratto.

Art. 7 - Pagamento ed assunzione obblighi di tracciabilità' ex l.136/2010.

Art. 8 - Inadempienze contrattuali.

Art. 9 - Sicurezza sul lavoro e costo del lavoro.

Art. 10 - Obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio  
Emilia.

Art. 11 - Obbligo alla riservatezza.

Art. 12 - Subappalto.

Art. 13 – Divergenze.

Art. 14 - Disposizioni finali.

Art. 15 - Norme sull'anticorruzione.

Art. 16 - Trattamento dei dati personali.

Art. 17 - Responsabile Unico del Progetto e Direttore esecuzione del contratto.

**CPV:** 72260000-5

**Codice ATECO:** 62.01

**CODICE NUTS:** ITD53

### **Art.1. Oggetto del servizio.**

Servizi di aggiornamento e manutenzione evolutiva dei sistemi Moka CMS, Rilfedeur e del software ArcGIS di Esri, per l'anno 2025.

### **Art.2. Descrizione dei servizi**

#### Moka CMS e Rilfedeur

I due sistemi Moka e Rilfedeur sono installati e funzionanti sull'infrastruttura virtuale della Provincia di Reggio Emilia, fisicamente presso i datacenter di Lepida S.c.p.A e sono utilizzati sia da personale provinciale, sia da personale dei comuni aderenti al servizio.

Il servizio richiesto dovrà almeno prevedere:

- installazione, attivazione e collaudo delle nuove versioni del software per entrambe le piattaforme, comprese le app per smartphone;
- invio della documentazione tecnica sulle nuove funzionalità del software al personale della Provincia e ai referenti degli Enti utilizzatori;
- consulenza al personale utilizzatore sull'uso dei sistemi e sulle best practices;
- assistenza tecnica telefonica e tramite mail agli utilizzatori: verranno forniti alla Provincia e agli enti utilizzatori i riferimenti telefonici e mail da contattare per l'apertura dei tickets;
- sistemazione di malfunzionamenti ed assistenza sistemistica e specialistica da remoto.

#### ArcGIS

Servizio di manutenzione ed aggiornamento del software ArcGIS, le cui licenze sono riportate in tabella:

| <b>Prodotto</b>                        | <b>Q.tà</b> |
|--|-------------|
| ArcGIS for Desktop Advanced concurrent | 2           |
| ArcGIS for Desktop Basic concurrent    | 1           |
| ArcGIS for Desktop Basic single use    | 10          |
| ArcGIS for Server Standard Enterprise  | 1           |

Nello specifico la manutenzione e l'aggiornamento del software dovrà comprendere i seguenti servizi:

- a) Supporto tecnico: rapida risoluzione dei problemi di gestione del sistema, in particolare correzione di malfunzionamenti causati da incorretta codifica o programmazione;
- b) Distribuzione degli aggiornamenti e nuove versioni applicabili alla configurazione dell'utente;
- c) Supporto sistemistico per l'installazione degli aggiornamenti del software, assistenza tecnica per l'isolamento e l'identificazione degli eventuali problemi che dovessero insorgere durante l'utilizzo delle funzioni standard del software, chiarimenti relativi alle funzionalità standard del software. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, almeno dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle 17.30.

### **Art. 3. Modalità, tempi di intervento e copertura del servizio.**

Tutti gli interventi straordinari di aggiornamento dovranno essere preventivamente concordati con il personale della Provincia, che si preoccuperà di avvisare gli Enti utilizzatori. In caso di interventi da remoto di manutenzione ordinaria, che possono compromettere il corretto funzionamento dei sistemi, anche per brevi periodi di tempo, deve sempre esserne inviata comunicazione al personale della Provincia.

L'assistenza potrà essere attivata via telefono o via mail e non avrà limiti nel numero di tickets; dovrà essere erogata dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle 9:00 alle 17:00.

Dovranno essere garantiti almeno i seguenti SLA:

- presa in carico delle richieste di assistenza entro 2 ore lavorative per richieste riguardanti questioni bloccanti su sistemi critici ed entro 8 ore lavorative per le richieste ordinarie;
- entro le 12 ore lavorative, in caso di problemi bloccanti, dovrà essere inviata alla Provincia una segnalazione sulla risoluzione del problema, indicante la tempistica entro cui il problema verrà risolto. In caso di richieste non critiche, dovrà essere inviata una comunicazione sull'esito della diagnosi entro le 24 ore lavorative successive alla presa in carico.

Il servizio avrà durata nel periodo 01/01/2025 – 31/12/2025.

#### **Art. 4. Richiesta di dichiarazione di proprietà e di fornitore esclusivo del prodotto**

L'impresa dovrà dichiarare di avere i diritti/le autorizzazioni che le consentono di erogare il servizio di manutenzione sui sistemi oggetto della fornitura.

#### **Art. 5. Presentazione offerta.**

L'offerta dovrà essere collocata a Sistema entro e non oltre il termine stabilito nella presente Trattativa diretta e avere una validità di almeno 60 giorni dalla scadenza dei termini di presentazione della stessa.

La presentazione dell'offerta da parte dell'Impresa implica l'accettazione incondizionata di tutte le condizioni e norme contenute nel presente Documento che sarà parte integrante del contratto che verrà stipulato al termine della procedura.

#### **Art. 6. Procedura e Stipula del Contratto.**

Il Contratto si intenderà validamente perfezionato al momento in cui il Documento di stipula firmato digitalmente verrà caricato a Sistema (art. 52 delle Regole del Sistema di e-Procurement) e inviato all'aggiudicatario.

Si precisa che la Provincia si riserva il diritto di sospendere, di revocare, re-indire e/o non aggiudicare l'affidamento motivatamente.

L'art. 52 del Codice prevede che negli affidamenti diretti di importo inferiore ai 40.000,00 euro, l'Operatore Economico deve attestare, con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la sussistenza dei requisiti di ordine generale richiesti per l'affidamento. L'aggiudicazione sarà pertanto immediatamente efficace ai sensi dell'art. 17, comma 5 del Codice, fermo restando quanto disposto all'art. 52 comma 2 del Codice stesso.

#### **Art. 7. Pagamento ed assunzione obblighi di tracciabilità' ex l. 136/2010.**

La fattura potrà essere emessa a seguito di comunicazione di affidamento del servizio.

La fattura dovrà essere intestata a:

Provincia di Reggio Emilia - Corso Garibaldi, 59 - 42121 Reggio Emilia ed inviate tramite il sistema di fatturazione elettronica, come da Decreto Ministeriale 3 aprile 2013 n. 55, utilizzando il codice ufficio:

## UF1187

Oltre al “Codice Univoco Ufficio”, che deve essere inserito obbligatoriamente nell’elemento “Codice Destinatario” del tracciato della fattura elettronica, si devono altresì indicare nella fattura i seguenti dati:

- CIG, obbligatoriamente inserito nel campo dedicato
- numero/i del buono d'ordine che sarà inviato dopo l'attivazione del contratto;
- il codice IBAN completo su cui effettuare il pagamento;
- la scadenza della fattura.

In mancanza di tali elementi, la fattura verrà rifiutata dal sistema e il pagamento sarà effettuato a 30 giorni dal ricevimento della fattura.

Inoltre, per ogni pagamento, sarà necessaria l'acquisizione del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva).

Ai sensi della L.136/2010, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, nella documentazione da presentare a seguito di aggiudicazione, si dovrà indicare, uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, a tutta la gestione contrattuale. Tutti i movimenti finanziari relativi al servizio oggetto del contratto dovranno essere registrati sul conto corrente dedicato e dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere per il presente contratto, il Codice Identificato della Gara (CIG).

E' fatto obbligo di provvedere a comunicare ogni modifica relativa alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare sul suddetto c/c dedicato. A pena di nullità assoluta, la ditta, assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata.

L'assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari deve essere riportata in tutti i contratti sottoscritti a qualsiasi titolo interessate al servizio di cui al presente contratto e la Provincia può verificare in ogni momento tale adempimento.

Il soggetto che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla Legge 136/2010, ne deve dare immediata comunicazione alla Provincia di Reggio Emilia e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo di Reggio Emilia.

### **Art. 8. Inadempienze contrattuali.**

La stazione appaltante, tenuto conto di quanto indicato dall'art. 126 del D.lgs. 36/2023, applicherà una penale il cui valore sarà pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale, fino ad un massimo del 10%, in caso di mancato rispetto delle tempistiche previste al punto 3.

In caso di inottemperanza agli obblighi derivanti dal presente Capitolato fermo restando l'applicazione delle penali previste, la Provincia può inoltrare lettera di diffida all'impresa; qualora queste non provvedano a fornire la prestazione dovuta, entro sette giorni dal ricevimento della comunicazione, il committente ha facoltà di risolvere "ipso-facto et jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata (ex Art. 1456 c.c.) a mezzo PEC; in tal caso, l'impresa dovrà corrispondere alla Provincia il 10% del valore del contratto, quale indennizzo per i danni subiti; saranno inoltre annullati i pagamenti non ancora eseguiti.

La Provincia può risolvere altresì il contratto nei casi indicati all'Art. 122 del Codice dei contratti e recedere dallo stesso ai sensi dell'Art. 123 del Codice.

L'impresa non può recedere dal contratto.

#### **Art. 9. Sicurezza sul lavoro e costo del lavoro.**

Trattandosi di affidamento di attività principalmente di natura intellettuale, non sono previsti rischi da interferenza né oneri per la sicurezza.

Per l'esecuzione del servizio, l'Impresa affidataria si obbliga ad avvalersi di personale di adeguata professionalità e ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali e ad applicare le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle del CCNL applicabile alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, come precisato all'articolo 4 delle "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi" redatte da Consip S.p.A.

Tale CCNL viene dichiarato nella documentazione richiesta all'Impresa in sede di presentazione preventivo.

#### **Art. 10. Obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia.**

La Ditta con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia, approvato con decreto presidenziale n. 116/2021. A tal fine si dà atto che l'amministrazione ha informato il contraente che sul sito dell'Amministrazione Provinciale è pubblicato il codice di comportamento.

L'impresa si impegna a rendere edotti dei contenuti dello stesso i propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione. La violazione da parte della ditta degli obblighi di cui al codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Reggio Emilia costituisce motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile. L'amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto 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.

#### **Art. 11. Obbligo alla 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, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.
- L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto.
- L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano 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 di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti dell'Amministrazione per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.
- Il Fornitore può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Ente.

- In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 5, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
- Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Amministrazione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
- Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Amministrazione attinente le procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.
- Il Fornitore non potrà conservare copia di dati dell'Amministrazione, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Amministrazione.
- Il Fornitore, successivamente all'aggiudicazione, verrà designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR (Regolamento Privacy UE 2016/679).

#### **Art. 12. Subappalto.**

Il sub appalto è disciplinato dall'art. 119 del Codice.

#### **Art. 13. Divergenze.**

La competenza a conoscere delle controversie derivanti dall'esecuzione del contratto spetta, ai sensi dell'art. 20 del codice di procedura civile, al giudice del luogo dove il contratto è stato stipulato. E' escluso, pertanto, il deferimento al giudizio arbitrale delle eventuali controversie contrattuali.

#### **Art. 14. Disposizioni finali.**

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato si fa riferimento alle disposizioni di Legge vigenti, nonché alle norme del Codice Civile che possono trovare applicazione nella fattispecie.

#### **Art. 15. Norme sull'anticorruzione.**

L'affidatario, a decorrere dall'entrata in vigore del comma 16 ter dell'art. 53 del D.Lgs. n. 165/2001 (28.11.2012), non dovrà aver affidato incarichi o lavori retribuiti, di natura autonoma o subordinata, a ex dipendenti delle pubbliche amministrazioni di cui all'art.1, comma 2, del medesimo decreto, entro tre anni dalla loro cessazione dal servizio, se questi avevano esercitato, nei suoi confronti, poteri autoritativi o negoziali in nome e per conto dell'Amministrazione di appartenenza. Ai sensi dell'art. 80 co.5 lett. d) del Codice è fatto obbligo ai partecipanti alla richiesta di preventivi di comunicare ogni situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, che dovesse manifestarsi nel corso della procedura.

#### **Art. 16. Trattamento dei dati personali.**

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679, esclusivamente nell'ambito della presente procedura di gara; vedasi Allegato\_Privacy (All. 1).

#### **Art. 17. Responsabile Unico del Progetto e Direttore esecuzione del contratto.**

Il Responsabile Unico del progetto, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023, è l'ing. Luisa Colombo, funzionario del Servizio Sistemi Informativi e Tecnologici.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs. 36/2023, è il sig. Ernesto Izzo, Istruttore del medesimo servizio.

Per ogni ulteriore informazione di carattere tecnico è possibile rivolgersi all'Ing. Ilenia Incerti (tel. 0522 444137;[i.incerti@provincia.re.it](mailto:i.incerti@provincia.re.it)) o ing. Luisa Colombo (tel. 0522 444174;[l.colombo@provincia.re.it](mailto:l.colombo@provincia.re.it)).

Reggio Emilia, 24/02/2025

La Dirigente  
Servizio Sistemi Informativi e Tecnologici  
(f.to ing. Ilenia Incerti)

Documento sottoscritto con modalità digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005.