



GIUNTA REGIONALE
Dipartimento Territorio – Ambiente
Servizio Demanio Idrico e Fluviale – DPC017

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE ED ADEGUAMENTO AL SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE DEL SOFTWARE GENIO WEB 2.0 SVILUPPATO DALLA REGIONE LIGURIA E CONCESSO A TITOLO DI RIUSO SEMPLICE GRATUITO.

CIG 85531678B0

CPV 72267100-0 “Manutenzione di software di tecnologia dell'informazione”.

Art. 1 – Premessa

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici ed organizzativi dell’affidamento del servizio di assistenza, manutenzione ed aggiornamento del servizio di installazione, configurazione ed adeguamento al sistema informativo regionale del software Genio web 2.0 sviluppato dalla Regione Liguria e concesso a titolo di riuso semplice gratuito alla regione Abruzzo, da espletare sulla piattaforma del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), tramite richiesta di offerta (di seguito, R.d.O.) con consultazione di cinque operatori economici individuati dal responsabile unico del procedimento tra le imprese iscritte nella categoria *“informatica, elettronica, telecomunicazioni e macchine per ufficio”*.

Art. 2 – Durata del contratto

Il contratto avrà la durata anni 4, per il periodo presunto dal 01/01/2021 al 31/12/2024.

Il luogo di esecuzione è Regione Abruzzo – Servizio Demanio Idrico e Fluviale Portici san Bernardino, n. 25 67100 L’Aquila.

Art. 3 – Importo dell’appalto

L’importo complessivo per l’aggiornamento ed installazione a base d'asta viene quantificato in complessivi € 74.000 (settantaquattromila e zero centesimi) complessivo, oltre IVA se dovuta. Non sussistono oneri per la sicurezza da rischi interferenziali.

Art. 4 – Definizioni

Nel seguito del presente Capitolato tecnico, con il termine:

- ❖ "Stazione Appaltante" si intende il Servizio Demanio idrico e Fluviale DPC017 della Regione Abruzzo;;
- ❖ “Impresa/O.E.” si intende il soggetto aggiudicatario del Servizio descritto nella presente procedura di affidamento che sottoscriverà il relativo contratto.

Art. 5 – Contesto e termini di erogazione del servizio

Il Servizio Demanio idrico e Fluviale DPC017, con il presente affidamento, vuole individuare un fornitore per l'erogazione del servizio di adeguamento di assistenza, di manutenzione e di aggiornamento dei moduli dell'applicativo Genioweb 2.0, in riuso a titolo gratuito semplice dalla Regione Liguria, per: la gestione amministrativa, tecnica e contabile del demanio idrico; gestione dell'istanza fino al rilascio della concessione/autorizzazione; calcolo automatico dei canoni demaniali con rivalutazione, gestione interessi e spese accessorie; interfacciamento con il protocollo informatico regionale in uso alla regione Abruzzo (Archiflow); interfacciamento con PagoPa regione Abruzzo, gestione atti amministrativi, gestione della trasparenza; contabilità; gestione modelli in stampa unione; consultazione web dello stato di morosità da parte degli utenti.

Tale servizio dovrà essere comprensivo di:

- a) gestione, configurazione comprese eventuali personalizzazioni del Sistema di gestione Genioweb 2.0;
- b) attivazione del sistema di interfacciamento e fornitura della documentazione necessaria con applicativi di terze parti;
- c) la migrazione dei dati presenti nelle banche dati del Cliente relativi sia alle derivazioni idriche, pertinenze idrauliche e attraversamenti, l'installazione, Parametrizzazione di Base e Popolazione Tabelle Generali, Definizione Utenti e attribuzione permessi, analisi iniziale di dettaglio per la gestione delle pratiche e calcolo canone delle derivazioni idriche, attraversamenti aerei e sotterranei e terreni devono concludersi entro il 31.07.2021;
- d) la personalizzazione della modulistica nel rispetto della normativa vigente regionale e più specificatamente del decreto n. 3/2007 del Presidente della Regione Abruzzo deve concludersi entro il 31.07.2021;
- e) la formazione all'uso del software e affiancamento fornitura manuali d'uso ed installazione deve concludersi entro il 31.07.2021;
- f) l'adattamento del software Genioweb 2.0 per l'attivazione di PagoPA Regione Abruzzo deve realizzarsi entro il 31.03.2021 compreso l'interfacciamento col sistema gestionale dei pagamenti dei canoni della Regione.
- g) l'adattamento della piattaforma all'uso informatizzato del documentale della regione Abruzzo (Archiflow) deve essere realizzata entro il 30.06.2021;
- h) l'invio di avvisi massivi per le pratiche di derivazione, annualità 2021, entro il 28.02.2021;
- i) l'adattamento della piattaforma per la creazione avvisi massivi per pratiche di derivazione in interoperabilità con protocollo (Archiflow e PagoPa) devono essere realizzata entro il 15.04.2021.
- j) il collaudo del sistema di riuso del software GenioWeb 2.0 entro il 31.12.2021;
- k) almeno trenta ore annuali ed a consumo di assistenza sistemistica sul server applicativo dedicato al sistema gestionale. Detto server si trova attualmente ubicato presso il "datacenter" della regione Abruzzo;
- l) un servizio di assistenza rivolto al personale regionale sull'utilizzo del sistema di gestione 2.0 e del portale che dovrà permettere all'utenza la consultazione della pratica attraverso credenziali e codice univoco.

Il servizio di cui alla lettera j) e k) dovranno essere oggetto di quotazione economica distinta dagli altri moduli elencati nel presente articolo e potranno essere acquisito o meno dal Servizio Demanio idrico e Fluviale DPC017 solo dopo il collaudo regolarmente eseguito.

L'impresa deve disporre di analisti specializzati nelle configurazioni avanzate di tutti i moduli applicativi e nella formazione del personale.

Qualora il Servizio Demanio idrico e Fluviale DPC017 provvedesse ad attivare altri moduli il relativo contratto potrà essere oggetto di integrazione. Pertanto l'impresa dovrà dimostrare la propria competenza sull'intera suite applicativa comprensiva del modulo per la gestione tecnica da parte del Servizio precedente (Servizio Genio Civile) e dovrà impegnarsi a fornire l'adeguata assistenza a fronte di un'integrazione contrattuale.

Art. 6 – Descrizione del servizio

L'incarico consiste nello svolgimento di tutte le attività previste per aggiornare ed adeguare il software Genioweb 2.0 acquisito in riuso semplice gratuito dalla regione Liguria.

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientra nell'incarico lo svolgimento delle seguenti attività:

- I. la gestione degli iter autorizzativi delle concessioni di derivazioni delle acque pubbliche, delle pertinenze idrauliche e degli attraversamenti demaniali, univoci su tutto il territorio regionale;
- II. la gestione delle diverse tipologie di occupazione del demanio idrico e degli utilizzi delle acque in conformità alle leggi regionali e al regolamento vigenti nella Regione Abruzzo;
- III. la gestione dei movimenti contabili derivanti dai canoni del demanio idrico;
- IV. la gestione dell'insoluto attraverso passaggi di sollecito e ingiunzione;
- V. di velocizzare le operazioni ripetitive manuali (ad esempio l'abbinamento del pagamento al dovuto tramite fogli Excel), sul recupero della morosità, sul recupero di evasione ed elusione al fine di consentire una automazione dell'iter procedurale.

L'applicativo gestionale deve permettere la gestione delle pratiche inerenti i canoni di competenza del demanio idrico fluviale: concessioni di pertinenze idrauliche, concessioni di derivazione, autorizzazioni, ricorsi e Conferenze dei servizi/Comitati.

Di seguito si evidenziano gli aspetti qualificanti e di valore aggiunto per l'ente riusante, la Regione Abruzzo, in rapporto allo scenario attuale, prevede l'informatizzazione del procedimento della gestione dei canoni di derivazione al fine di adeguare l'applicativo gestionale alle procedure di gestione per le concessioni in genere e per i canoni di derivazione ad uso idrico, attraversamenti demaniali aerei e sotterranei, nonché per le pertinenze idrauliche.

Modulo di back office che permetta di gestire sia la parte tecnica che amministrativa delle diverse pratiche trattate. In particolare per ogni pratica di concessione dovrà consentire di:

- ✓ conoscere l'anagrafica del concessionario principale e dei suoi eventuali co-richiedenti;
- ✓ avere a disposizione i documenti protocollati inerenti alle diverse pratiche, grazie all'interoperabilità con il protocollo regionale e con la conservazione digitale;
- ✓ conoscere l'ubicazione della concessione con possibilità di inserimento e modifica di nuove localizzazioni;
- ✓ seguire l'istruttoria tecnica e calcolare il valore del canone annuale, corredato da deposito cauzionale e contributo idrografico (per le derivazioni idriche) a seconda dell'utilizzo prescelto e da eventuali arretrati;
- ✓ rilasciare la concessione attraverso la creazione degli atti amministrativi necessari per la stesura della stessa, con la presenza della modulistica necessaria integrata nel software;
- ✓ generare le richieste di pagamento sotto forma di avviso integrato con il nodo nazionale dei pagamenti PagoPA;
- ✓ rendicontare i pagamenti e gestire eventuali procedure di sollecito nel caso di insoluti;
- ✓ rateizzare i canoni pregressi, con *allert* al mancato rispetto delle scadenze.

Funzioni automatizzate e di invio massivo

Per le pratiche in essere dovranno essere presenti delle funzioni automatizzate di invio massivo, integrate con il protocollo regionale e le pec del Servizio, che consentano di inviare:

- avvisi di pagamento annuali dei canoni, in interoperabilità con il nodo nazionale dei pagamenti PagoPa, attraverso una procedura di rivalutazione automatica massiva del canone, secondo il coefficiente Istat dell'anno in corso per le pertinenze idrauliche;
- avvisi di sollecito di pagamento, con calcolo automatizzato degli interessi legali dalla data di scadenza del pagamento alla data di sollecito e con la conseguente "maggiorazione" prevista per gli avvisi PagoPa;
- avvisi di scadenza delle concessioni, per permettere il rinnovo delle stesse nei tempi utili.

Generazione file per Agenzia Entrate – Riscossioni e associazione pagamenti

Dovranno inoltre essere presenti le procedure per la generazione dei file previsti dall'Agenza delle Entrate – Riscossioni per l'iscrizione a ruolo degli utenti morosi.

Reportistica

L'applicativo dovrà disporre di funzioni di reportistica applicativa e di una gestione centralizzata dell'anagrafica che permetta di effettuare modifiche, subentri massivi ed accorpamenti di soggetti e stampe unioni su

modellistica standard in uso con il Regolamento regionale approvato con il decreto del Presidente della Regione Abruzzo n. 3/Reg del 13.08.2007 per le competenze dell'Autorità concedente.

Dematerializzazione

L'ammodernamento del software si dovrà caratterizzare nell'integrazione con il protocollo informativo e con PagoPa della regione Abruzzo, con la gestione informatizzata del fascicolo elettronico, in questo modo non dovrà essere necessario conservare documenti in forma cartacea.

L'intero ciclo dalla richiesta dall'acquisizione al rilascio di autorizzazione deve essere dematerializzata, e tracciata con il sistema di protocollazione regionale attualmente in uso.

Piattaforma Open Source

Il software, che si deve basare principalmente su tecnologie open source, per consentire di minimizzare i costi dell'amministrazione relativi a licenze ed aggiornamenti di carattere tecnologico.

Le scelte proposte dovranno essere finalizzate a contribuire alla riduzione del rischio di obsolescenza della piattaforma.

Innalzamento del livello di sicurezza e maggiore controllo

Con l'adattamento i referenti regionali, i privati e le aziende diventano soggetti profilati e riconosciuti dalla piattaforma, in base al proprio ruolo.

Le richieste inserite devono essere soggette a una validazione preliminare, effettuata in maniera automatica dal sistema garantendo un innalzamento dei livelli di controllo su dati sensibili dell'utenza nel rispetto della normativa vigente nazionale e comunitaria, anche in virtù dell'integrazione futura con la banca dati della contabilità e con il sistema di front-end a cura dei Servizi Genio Civile.

Procedure snelle ed efficienti

Il sistema di adattamento va sviluppato in aderenza ai principi di usabilità e di qualità del software, garantendo efficacia ed efficienza in relazione al raggiungimento degli obiettivi specifici legati all'ambito di applicazione riguardanti la gestione delle attività afferenti il demanio idrico.

Le domande di concessione che pervengono dal Servizio procedente devono essere acquisite e rese disponibili in piattaforma attraverso procedure guidate, snelle e veloci, anche di archiviazione e di ricerca.

Obiettivo dell'adattamento è uno snellimento delle procedure attualmente in uso per ottenere una drastica riduzione dei tempi dalla richiesta alla concessione/autorizzazione, con un costante monitoraggio dei tempi previsti del procedimento amministrativo in atto con l'intento di svolgere un'azione di sollecito in caso di ritardo nella chiusura del procedimento e poter registrare un miglioramento delle performance complessive, portando a conclusione l'intero iter di gestione e assegnazione delle richieste di nuove autorizzazioni nei termini.

Ottimizzazione dei carichi di lavoro

Nell'adattamento della piattaforma integrata, Genioweb 2.0, deve essere prevista un'interazione a vario titolo con tutti gli attori coinvolti nel procedimento amministrativo del demanio idrico, con alert che segnalano ritardi al fine di ottenere un'ottimizzazione significativa dei carichi di lavoro rispetto all'attuale gestione.

Altri adempimenti nella gestione delle derivazioni

1. Gestione

Il sistema deve gestire:

- derivazioni, attraversamenti, concessioni e pertinenze idrauliche;
- le diverse tipologie di occupazione del demanio idrico e degli utilizzi delle acque, adattandosi ai diversi regolamenti e alle diverse realtà territoriali amministrate.
- i movimenti contabili derivanti dalle emissioni annuali e dai rilasci anche di concessioni temporanee.
- il dovuto insoluto attraverso i passaggi di sollecito e ingiunzione.
- le contestazioni, l'iter sulla scrivania degli operatori coinvolti, il loro esito.

2. Requisiti HW/SW

Il concorrente dovrà indicare le caratteristiche del software che metterà a disposizione dell'amministrazione regionale senza alcun onere finanziario essendo l'adeguamento richiesto su software a riuso della regione Liguria. Tutte le modifiche apportate sui programmi e/o applicativi saranno di esclusiva proprietà della regione Abruzzo che ne potrà disporre a suo piacimento.

Licenze

Nessun costo per le licenze d'uso di: Sistema Operativo, Application Server, Web Server o DBMS deve essere a carico della regione Abruzzo.

Nel caso in cui le licenze siano di tipo oneroso, **è obbligatorio per il concorrente verificare che le stesse siano già in possesso della regione Abruzzo, diversamente sarà escluso dalla procedura** (di seguito anche Cliente).

Nessun costo di rinnovo o adeguamento hardware.

Nessun costo di gestione e distribuzione del software.

Nell'adattamento del software applicativo di Genioweb 2.0 devo essere realizzate le integrazioni con soggetti come: poste italiane, banche o altri soggetti riscossori per le rendicontazioni. Integrazione con Agenzia di Riscossione per i ruoli.

Il software di adattamento deve coprire tutte le fasi della: richiesta di concessione, istruzione del procedimento, autorizzazione/concessione, inviti al pagamento, o riscossione.

Server

Il Server deve poter essere una macchina fisica o una macchina virtuale.

Installazioni di software specifici saranno a carico del Fornitore.

3. Descrizione e requisiti del sistema

Il sistema di supporto alla gestione del Demanio Idrico e Derivazioni è un insieme integrato di attività.

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione non esaustiva delle principali attività che devono essere garantite, assumendo come normalmente note all'aggiudicatario le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi dei servizi.

3.1 Gestione della pratica

Gestione delle pratiche con più intestatari, più autorizzazioni che possono essere intestate ad un soggetto autorizzato o ad altri cointestatari.

Gestione di pratiche di autorizzazione con più utilizzi: attraversamenti, pertinenze idrauliche.

3.2 Stampe

Le stampe si acquisiscono in "stampa unione" con i dati precompilati e quelli inseriti successivamente per completare l'iter procedurale.

3.3 Canoni

Movimentazione dei canoni per il rilascio dell'autorizzazione e negli anni successivi mediante emissioni guidate (totali o parziali per tipo di utilizzo o tipo di occupazione del demanio).

Adeguamento dei canoni derivanti dalla gestione del demanio idrico secondo la normativa regionale attualmente in uso;

Invio massivo delle richieste di pagamento già con i canoni relativi al 2021 entro il 31.03.2021.

3.4 Territorio

Gestione del territorio mediante la nozione di: bacini, sottobacini, corsi d'acqua, localizzazione per Provincia, Comune e località.

Le posizioni devono riportare sia i dati catastali, che quelli georeferenziati.

3.5 Derivazioni

Localizzazione del punto di approvvigionamento idrico, ed eventuale punto di restituzione: georeferenziazione, dati catastali e appartenenza a corso, sottobacino, bacino.

3.6 Utilizzi

L'acqua prelevata può essere destinata a diversi utilizzi, ciascuno sottoposto ad un sistema tariffario e di calcolo pertanto il sistema informatico deve poter consentire la gestione delle pratiche e dei canoni di riferimento.

La sommatoria degli Utilizzi costituirà il dovuto annuo legato alla pratica.

3.7 *Pertinenze idrauliche e attraversamenti demaniali*

Gestione delle occupazioni di Demanio Pubblico che hanno altri sistemi di misurazione e di calcolo, in funzione della normativa vigente regionale e delle tipologie di occupazione con relativo adeguamento dei canoni.

3.8 *Gestione della riscossione*

Il sistema deve poter gestire:

- inviti iniziali di richieste di pagamento;
- inviti di pagamento non riscossi da sollecitare;
- avviso bonario di pagamento con calcolo di interessi legali, e moratori e spese accessorie;
- trasmissione del ruolo all'Agenzia delle Entrate in tracciato 450;
- analisi dei pagamenti e delle mancate riscossioni necessari per l'invio degli inviti di pagamento e/o avviso bonario;
- integrazione con la Ragioneria dell'Ente;
- integrazione con PagoPA tramite Codice Avviso di Pagamento (IUV);
- automatizzazione della ricezione dei pagamenti;
- trattazione separata del debito (dovuto iniziale, interessi per sollecito, interessi per ingiunzione, spese per sollecito, sanzione, etc.) con possibilità di gestione della contabilizzazione da parte della Regione nel caso in cui il pagamento sia inferiore al dovuto.

3.9 *Solleciti*

Un sollecito raggruppa per soggetto un insieme di dovuti non pagati.

3.10 *Ingiunzioni*

Un'ingiunzione raggruppa per soggetto un insieme di dovuti (originari, interessi da sollecito) non pagati e provenienti anche da diversi solleciti. Per ciascuno dei debiti originari vanno gestiti gli interessi e il nuovo dovuto, viene annullato l'avviso di pagamento di PAGO PA e demandata la riscossione all'agenzia delle Entrate.

3.11 *Sanzioni*

Le sanzioni devono essere prevista sia nella gestione manuale che automatica con specifico riferimento al canone al fine di assicurare contabilmente l'esatto importo da richieste all'utenza in caso di morosità ove previsto dalla normativa regionale (es. L.R. 38/2013).

3.12 *Importazione pagamenti*

I pagamenti devono provenire da PagoPA oltre che dalla Tesoreria regionale, Istituti di credito e da Poste Italiane;

3.13 *Ripartizione dei pagamenti*

Un pagamento effettuato viene abbinato automaticamente con la propria spedizione. Ogni altro pagamento, effettuato tramite Tesoreria regionale o con Poste Italiane, devono essere caricati manualmente per essere poi ripartiti tra il dovuto.

3.14 *Statistiche*

Elaborazione di statistiche di gestione sia contabili in ordine ai flussi finanziari proventi da PagoPa, Tesoreria regionale e Poste Italiane, ruolo di ingiunzione amministrative con riferimento alla giacenza delle pratiche in corso di definizione, gli usi.

3.15 *Gestione documentale di archiviazione*

Il sistema deve permettere la stampa e la protocollazione, con relativa archiviazione, di tutti i documenti previsti nella gestione.

Deve essere possibile archiviare anche documenti di qualsiasi genere importati dall'esterno, come fotografie, carte topografiche, filmati, ecc..

3.16 *Manutenzione correttiva*

L'Impresa dovrà garantire la manutenzione correttiva, intesa come il processo - condotto anche in via autonoma - di diagnosi e di rimozione di errori latenti rilevati durante l'uso del software Abruzzo 2.0.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente - o nelle specifiche di formato o di base dati - non rilevati a suo tempo durante il ciclo di vita o in collaudo, devono essere risolti dal servizio di manutenzione con la correzione del codice sorgente.

L'Ente comunicherà all'Impresa le disfunzioni riscontrate, riportando indicazioni opportune ed eventuale documentazione al fine di permettere una corretta valutazione del problema, nonché assegnando una classe di

urgenza per ogni problema rilevato.

L'Impresa assume l'obbligo di iniziare i lavori nei tempi sotto riportati, determinati dalla classe di urgenza assegnata:

Tabella 1)		
Priorità	Tipologia classi di urgenza	Tempi di presa in carico richiesti
1	Alta criticità. Sistema bloccato	4 ore
2	Critica. Funzionalità bloccata	4 ore
3	Non critica	Entro le 48 ore successive alla segnalazione

L'impresa deve dichiararsi disponibile ad eseguire, a seguito di eventuale apposito affidamento, gli interventi necessari per interfacciare la suite oggetto del presente capitolato con altri applicativi in uso presso l'ente che espongono le necessarie funzionalità

Aggiornamenti evolutivi periodici ed obbligo di rilascio.

Consiste nell'attività volta ad assicurare la costante aderenza di tutte le procedure e i programmi al cambiamento dei requisiti normativi nonché a migliorare le funzionalità.

Avuto riguardo nello specifico alla piattaforma telematica Genioweb 2.0, dovrà essere garantito il suo sollecito e costante aggiornamento, al fine di adeguarla alle eventuali modificazioni legislative nel frattempo intervenute in tema di demanio idrico.

Si rammenta che le modifiche prodotte al software entrano nel campo di applicazione dell'art. 69 del CAD e devono quindi a loro volta essere rese disponibili in riuso. Pertanto il fornitore dovrà impegnarsi a mantenere il riuso aggiornando e rendendo disponibili gratuitamente i codici sorgenti e la relativa documentazione tecnica.

L'Impresa dovrà inoltre dare disponibilità a valutare richieste di modifiche di natura evolutiva, ovvero favorire il processo di miglioramento volto ad aumentare le funzionalità delle applicazioni o ad adeguarle a nuove esigenze interne.

Assistenza sistemistica

L'impresa dovrà fornire fino a trenta ore a consumo di assistenza sistemistica sui server applicativi e di archivio (repository) dedicati alla piattaforma Genioweb 2.0 in questione allo scopo di:

- verificare la compatibilità delle versioni del sistema applicativo e del software a corredo;
- correggere eventuali malfunzionamenti e criticità sistemistiche;
- dimensionare le risorse necessarie in caso di attivazione di ulteriori moduli;
- permettere un celere recupero della funzionalità dell'applicativo e verificare l'integrità della base dati in seguito a recupero dai dispositivi di salvataggio.

Al fornitore sarà eventualmente fornito un accesso per "remote management" con protocolli sicuri con metodologie da concordare;

Formazione

Sono incluse nel contratto 4 giornate di formazione on site a consumo per ogni annualità da utilizzare a discrezione del Servizio per formare il proprio personale sull'utilizzo degli applicativi o sulla loro gestione;

Altri obblighi.

In aggiunta alle attività descritte nel presente capitolato, il soggetto contraente è tenuto ad attenersi a quanto indicato all'indirizzo:

<https://lg-acquisizione-e-riuso-software-per-la-pa.readthedocs.io/it/latest/attachments/allegato-c-guida-alla-manutenzione-di-software-open-source.html>

Servizio di helpdesk multicanale per il supporto agli utenti e la risoluzione dei problemi, oltre alla segnalazione delle anomalie

Tutti gli interventi verranno richiesti telefonicamente, mezzo mail o attraverso un portale web di help-desk che l'impresa mette a disposizione dell'ente.

I tempi di risposta dovranno comunque rispettare quanto definito nella tabella riportata nella tabella 1).

L'Impresa dovrà garantire la reperibilità, anche telefonica, nei seguenti orari: lunedì – venerdì (non festivi) dalle 09.00 alle 12.30 e dalle ore 15:00 alle 17:00 il martedì e giovedì.

Art. 7 - Utenti del servizio

Gli utenti sono i dipendenti, collaboratori ed amministratori della regione Abruzzo, nonché gli utenti utilizzatori della piattaforma di E-procurement per acquisire informazioni sullo stato amministrativo, contabile e tecnico della pratica per la quale è stata fatta domanda di richiesta di concessione/autorizzazione.

Art. 8 - Osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali e di sicurezza informatica

L'impresa dovrà impegnarsi ad osservare scrupolosamente la normativa in materia della protezione dei dati personali e della loro libera circolazione di cui al regolamento EU 2016/679 (in seguito denominato GDPR), al D. Lgs 196/2003 (di seguito denominato Codice), ai pronunciamenti delle autorità garanti in materia ed alle indicazioni delle agenzie nazionali competenti in materia.

In particolare, al momento della stipula del contratto, il legale rappresentante dell'impresa sarà nominato responsabile esterno del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del GDPR e l'impresa dovrà dimostrare di fornire garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dalle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati, compreso il profilo relativo alla sicurezza e garantisca la tutela di diritti degli interessati.

Con la suddetta nomina saranno stabiliti per il responsabile i seguenti obblighi e saranno previste le sanzioni di seguito specificate.

Nomina, clausole e sanzioni saranno inserite in documenti che costituiscono parte integrante dello stesso contratto e saranno accettate con la sottoscrizione di quest'ultimo.

Tale nomina è da ritenersi valida per tutta la durata contrattuale e cesserà automaticamente alla scadenza dello stesso.

Il Responsabile del trattamento dovrà attenersi agli obblighi riportati nel suddetto documento di nomina, ed in particolare:

❖ Obblighi

Il Responsabile nominato, nei limiti della materia disciplinata, della durata del trattamento, della natura e delle finalità del trattamento, del tipo di dati personali e delle categorie di soggetti interessati individuati deve:

- svolgere le attività oggetto del contratto nel rispetto del Regolamento comunitario, del Codice e della normativa in materia di tutela dei dati personali ivi compresi pronunciamenti ed istruzioni ed orientamenti forniti dall'autorità garante nazionale e dal comitato europeo di cui all'art. 68 del Regolamento. In particolare, nel rispetto, dei principi in materia di protezione dei dati sin dalla fase di progettazione e per impostazione predefinita;
- attenersi alle istruzioni fornite da questo ente ed alle prescrizioni della normativa vigente in materia di sicurezza, mettendo in atto le misure tecniche ed organizzative finalizzate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio di distruzione, modifica o perdita anche accidentale dei dati, accesso non autorizzato, trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Queste misure devono essere definite ed adottate ex art. 32 del Regolamento tenendo conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento indicate nel contratto e, in accordo con il soggetto committente, anche mediante Privacy Level Assessment (PLA), ovvero con atti successivi ed integrativi del presente provvedimento. Di queste misure, nonché dell'analisi dei rischi specifici in materia a seguito della quale sono state identificate le misure tecniche ed organizzative da adottare e il regime operativo di sicurezza adottato, deve esserne data evidenza immediata e ogni qualvolta ciò è richiesto dall'Ente committente.

Qualora ricorrano i presupposti, redigere il registro delle attività di trattamento nel rispetto dell'art. 30, c.2 del Regolamento.

Non trasferire tutti o alcuni dati personali oggetto del contratto, convenzione, etc. verso un Paese terzo o un'organizzazione internazionale, senza autorizzazione dell'Ente committente fornendo indicazioni sulla base legale che legittima tale trasferimento.

Attenersi al divieto di comunicazione non espressamente autorizzata e di diffusione a qualsiasi titolo dei dati personali, nonché al divieto di utilizzo autonomo per finalità diverse rispetto a quanto qui specificato;

Richiedere preventivamente una specifica autorizzazione all'Ente committente qualora si intenda utilizzare altro soggetto quale Responsabile per l'esecuzione di specifiche attività che comportano il trattamento dei dati personali, impegnandosi ad imporgli gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel contratto e/o negli eventuali atti successivi ed integrativi;

Coadiuvare ed assistere l'Ente committente, nell'ambito dei servizi e attività oggetto del contratto e con le modalità individuate con eventuali specifici atti nel corso della durata del contratto, in tutte le attività finalizzate a garantire il rispetto della normativa vigente ed in particolare a soddisfare gli obblighi:

in materia di esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. da 12 a 22 del GDPR;

in materia di notifica delle violazioni al Garante per la privacy ed agli altri organi centrali (c.d. data breach), di comunicazione delle violazioni all'Ente committente ed al soggetto interessato, di valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e di consultazione preventiva;

di attenersi alle procedure adottate dall'ente in materia di violazioni dei dati (data breach).

Fornire, in adempimento del principio di accountability, tutte le informazioni e la documentazione necessaria a dimostrazione del rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento Ue 679/2016 e del D.lg. 196/2003 (come modificato dal D.lg. 101/2018), consentendo attività di ispezione, audit o revisione e provvedendo a notificare formalmente eventuali istruzioni che violino le norme in materia di protezione dei dati.

Di informare e coinvolgere tempestivamente ed adeguatamente il Titolare ed il Responsabile per la Protezione dei dati (DPO) incaricato dal Titolare dell'Ente committente in tutte le questioni riguardanti la protezione dei dati.

Prestare la collaborazione necessaria a fronte di verifiche da parte dell'Ente committente o di richieste di informazioni, controlli, ispezioni ed accessi da parte del Garante o di altre pubbliche autorità informando contestualmente il committente ed il DPO.

Restituire o cancellare i dati al termine del trattamento in esecuzione del contratto sulla base delle istruzioni fornite dall'Ente committente.

Comunicare preventivamente all'inizio delle operazioni di trattamento alla regione Abruzzo ed al suo responsabile della privacy (DPO), il nominativo del proprio Responsabile della Protezione dei Dati, se nominato, o del soggetto che sarà di riferimento per mantenere i rapporti con il Committente per tutti gli aspetti relativi al trattamento dei dati ed alla sicurezza informatica.

Provvedere alla formazione periodica degli incaricati che sono a lui direttamente subordinati e posti sotto la propria responsabilità in relazione alle mansioni operate.

Impegnarsi a garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati siano formalmente impegnate a rispettare gli obblighi di segretezza e confidenzialità ed abbiano ricevuto la formazione necessaria e le istruzioni finalizzate a trattare in modo sicuro e riservato i dati loro affidati, custodendoli e controllandoli nel modo più appropriato e sicuro.

Individuare per iscritto, se necessario, oltre agli incaricati, anche gli amministratori di sistema e gli incaricati della manutenzione tecnica ad attrezzature ed apparecchiature elettroniche utilizzate per elaborare i dati.

Impegnarsi a fornire a semplice richiesta dell'ente un elenco contenete gli estremi identificativi e delle funzioni ad essi attribuite delle persone fisiche designate quali incaricati al trattamento dei dati personali e/o amministratori di sistema nell'esecuzione delle attività di gestione e manutenzione degli applicativi e servizi software in virtù dei citati rapporti contrattuali.

Mantenere la totale riservatezza per tutte le informazioni di cui verrete posti a conoscenza nel corso dello

svolgimento degli incarichi affidati, anche dopo il termine degli incarichi stessi.

❖ Sanzioni

Fatte salve ulteriori responsabilità ai sensi di legge, in caso di accertata mancata osservanza degli obblighi di cui al precedente punto l'ente potrà applicare nei confronti dell'impresa una sanzione pari ad un massimo del 10 % dell'importo contrattuale, comunque quantificata in proporzione all'inosservanza accertata.

La mancata osservanza di uno o più dei suddetti obblighi potrà inoltre comportare la risoluzione del contratto.

Nel caso in cui il Garante per la protezione dei dati personali o altra autorità di controllo accertino una violazione del GDPR o della normativa nazionale relativi alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, ed infliggano alla regione Abruzzo, nella sua qualità di titolare del trattamento, delle sanzioni amministrative pecuniarie la Regione stessa eserciterà l'azione di rivalsa nei confronti dell'impresa, in misura proporzionale alle sue responsabilità, così come stabilito all'art. 82 del citato Regolamento.

In ogni caso, qualora l'inosservanza comporti danno per la Regione Abruzzo sarà tenuta a risarcire il danno in modo proporzionale alle proprie responsabilità.

Art. 9 – Altre sanzioni

Fatte salve ulteriori responsabilità ai sensi di legge, in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio (SLA) di cui ai precedenti artt. n. 5 e 6 nei confronti dell'impresa potranno essere elevate sanzioni fino al 10% dell'importo contrattuale calcolate in modo proporzionale alla gravità della mancanza, nel periodo di durata del contratto.

In caso di inadempimento il R.U.P. provvederà a formulare le dovute contestazioni per iscritto invitando l'aggiudicatario a fornire dettagliate spiegazioni in merito. In caso di inerzia dell'aggiudicatario, o qualora le spiegazioni fornite non siano adeguate, sarà facoltà dell'Amministrazione applicare la penale conteggiata a partire dalla formale richiesta di prestazione avanzata dall'Amministrazione, nella misura di € 50,00 per ogni giorno di ritardo.

Sarà fatta comunque salva la possibilità da parte dell'Amministrazione, a fronte di una situazione di ritardo nell'adempimento che abbia determinato l'applicazione di una penale, richiedere il risarcimento di eventuali maggiori danni, ai sensi dell'art 1382 c.c

Art. 10 – Risoluzione

In caso di applicazione di penali d'importo complessivo superiore al 10% del corrispettivo contrattuale annuo, l'Amministrazione darà luogo alla risoluzione automatica del contratto, con effetto dalla formale comunicazione al soggetto inadempiente.

Costituiscono grave inadempimento e/o grave irregolarità che permette alla regione Abruzzo di risolvere immediatamente il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del C.C., le seguenti fattispecie:

- ❖ reiterate inadempienze, anche se non gravi ovvero ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia;
- ❖ frode nell'esecuzione dell'attività;
- ❖ manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione dell'attività;
- ❖ inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
- ❖ sospensione delle attività senza giustificato motivo;
- ❖ rallentamento del servizio, senza giustificato motivo, in misura tale da pregiudicare la realizzazione delle attività nei termini previsti da contratto;
- ❖ incorra in gravi violazioni contrattuali;
- ❖ subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto;

La stazione appaltante notificherà all'affidatario, con lettera raccomandata o PEC, l'inadempimento contestato e dichiarerà il rapporto risolto di diritto.

Nel proprio esclusivo interesse, nei suddetti casi, la stazione appaltante si riserva la facoltà di mettere in mora l'affidatario assegnandogli un termine per adempiere e, in tal caso, il rapporto sarà dichiarato risolto di diritto soltanto qualora non siano tempestivamente e pienamente rimosse le circostanze contestate entro i termini assegnati.

Resta salvo, in ogni caso, il diritto della regione al risarcimento dei conseguenti danni.

La stazione appaltante, ai sensi dell'art. 1373 c.c., si riserva la possibilità di recedere dal contratto di appalto a suo insindacabile giudizio, impegnandosi a corrispondere all'appaltatore le somme dovute per le prestazioni sino a quel giorno maturate.

Ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti, conseguente all'applicazione del contratto e che non dovesse essere risolta in via bonaria, sarà devoluta al competente Foro di L'Aquila.

Art. 11 – Fatturazione delle prestazioni

La fatturazione delle prestazioni relative al servizio di adeguamento, installazione e di aggiornamento dei moduli dell'applicativo Genioweb 2.0 in riuso a titolo gratuito semplice dalla Regione Liguria per la gestione amministrativa, tecnica e contabile del demanio idrico per la gestione delle pratiche dovrà essere fatturata per stato di avanzamento (SAL).

La fatturazione delle prestazioni relative all'assistenza applicativa dovranno essere fatturate con cadenza semestrale posticipata, la fatturazione delle prestazioni relative all'assistenza sistemistica ed alla formazione potrà avvenire dopo la conclusione dei singoli interventi.

La liquidazione delle singole fatture elettroniche avverrà, a termini di legge, entro i trenta giorni dalla data del ricevimento sulla piattaforma.

La Fattura deve riportare il CIG n. 85531678B0 e il codice univoco ufficio: HZHMKX.

Art. 12 – Rischi da interferenze

In base alla determinazione dell'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici n. 3 del 5/3/2008, i costi per la sicurezza derivanti da rischi da interferenze sono da intendersi pari a zero (€ 0,00), in quanto il servizio oggetto del presente affidamento in economia verrà effettuato in ambiente senza interferenze, come definite dal D. Lgs. 81/08.

L'Impresa si impegna al pieno rispetto di tutta la normativa prevista dal D. Lgs. 81/2008, e per tutti gli obblighi di propria competenza, impegnandosi altresì a manlevare la Stazione Appaltante da qualsiasi responsabilità o danni presso terzi derivanti da eventuali inadempimenti degli stessi

RUP e responsabile Servizio Gestione demanio
idrico e Fluviale
Dott. Sergio Iovenitti
(Firma elettronica digitale)