

**Affidamento del servizio di assistenza e manutenzione per la piattaforma Gastone CRM occorrente all'Unione delle Terre d'Argine ed ai Comuni ad essa aderenti. CIG: ZD52AAF2CA**

**DISCIPLINARE E CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO**

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO.....	2
ART. 2 – DURATA DEL CONTRATTO.....	2
ART. 3 – IMPORTI DELLA PROCEDURA.....	2
ART. 4 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO .....	2
ART. 5 – CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE .....	2
ART. 6 - MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA.....	3
ART. 7 – DGUE (Documento di Gara Unico Europeo).....	3
ART. 8 – CRITERI DI PARTECIPAZIONE.....	3
ART. 9 - RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO (RUP).....	3
ART. 10 - ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO E MODALITA' DI ESECUZIONE DELL'APPALTO .....	4
ART. 11 - CESSIONE DEL CONTRATTO, DEL CREDITO E SUBAPPALTO.....	4
ART. 12 - AVVALIMENTO .....	5
ART. 13 - RECESSO .....	5
ART. 14 - PENALITA'.....	5
ART. 15 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA .....	5
ART. 16 – FATTURAZIONE E LIQUIDAZIONE DEI CORRISPETTIVI.....	6
ART. 17 - STIPULA DEL CONTRATTO.....	6
ART. 18 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI.....	6
ART. 19 – ASSOLVIMENTO DELL'IMPOSTA DI BOLLO.....	7
ART. 20 - ACCESSO AGLI ATTI DI GARA.....	7
ART. 21 - NORME DI RIFERIMENTO .....	7
ART. 22 - COMUNICAZIONI .....	7
ART. 23 - FORO COMPETENTE.....	7
ART. 24 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	7
ART. 25 – TRASPARENZA.....	8

**ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO**

Costituisce oggetto della presente “Trattativa Diretta”, ai sensi dell’art. 36, comma 2, lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., l’affidamento del servizio di assistenza e manutenzione per la piattaforma Gastone CRM occorrente all’Unione delle Terre d’Argine ed ai Comuni ad essa aderenti (Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera) valevole per l’anno 2020 per la gestione on-line di comunicazioni, reclami e segnalazioni tra i Comuni aderenti all’Unione stessa e i propri cittadini.

L’affidamento in questione comprende il sistema di comunicazione per i Comuni aderenti all’Unione delle Terre d’Argine, dei moduli relativi all’applicazione “CityUser” per i Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e di Soliera, del servizio di alert e avvisi locali e di n. 5 (cinque) giornate di formazione e tutoring per il personale dipendente dell’Unione delle Terre d’Argine ed ai Comuni ad essa aderenti.

**ART. 2 – DURATA DEL CONTRATTO**

Il presente contratto avrà durata per l’annualità 2020 e pertanto dal 01/01/2020 al 31/12/2020.

**ART. 3 – IMPORTI DELLA PROCEDURA**

L’importo complessivo posto a **base d’asta**, in riferimento all’intera durata del contratto di cui al precedente art. 2, è pari ad **Euro 26.000,00 (ventiseimila/00)**, così costituita:

- o servizio di assistenza e manutenzione per la piattaforma Gastone CRM occorrente all’Unione delle Terre d’Argine ed ai Comuni ad essa aderenti: **Euro 24.000,00 (IVA 22% esclusa)**;
- o n. 5 (cinque) giornate di formazione e tutoring per il personale dipendente dell’Unione delle Terre d’Argine e dei Comuni ad essa aderente: **Euro 2.000,00 (IVA esente)**;

Non sarà ammessa alcuna offerta di importo pari o superiore rispetto all’importo complessivo posto a base d’asta.

Trattandosi di un servizio di natura intellettuale, non sono previsti rischi da interferenze e pertanto non si necessita di redazione del DUVRI; oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenze pari ad **Euro 0,00 (zero/00)**.

Sono a carico dell’aggiudicatario, senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi della Stazione appaltante, tutte le spese di contratto e tutti gli oneri connessi alla sua stipulazione, compresi quelli tributari, inclusa l’imposta di bollo sul documento di stipula generato dal Mercato elettronico di Consip SpA come da risoluzione dell’Agenzia delle Entrate n. 96E/2013. Per quanto l’assolvimento dell’imposta si rimanda all’art. 19 del presente documento. Il corrispettivo è fisso ed invariabile per tutta la durata dell’appalto.

**ART. 4 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO**

Il servizio richiesto è meglio precisato all’Allegato D denominato “SPECIFICHE MODALITA’ DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE” delle condizioni generali di contratto di licenza d’uso per i servizi informativi del Sistema Gastone CRM”.

**Tutte le attività di cui al presente appalto non dovranno generare ulteriori oneri rispetto all’importo di aggiudicazione dell’appalto stesso.**

**ART. 5 – CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

L’affidamento del presente appalto avverrà mediante affidamento diretto tramite “Trattativa Diretta” sul M.e.P.A. di Consip S.p.A. ai sensi dell’art. 36, comma 2, lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., secondo il criterio di aggiudicazione del minor prezzo ai sensi dell’art. 95 del Codice dei contratti pubblici vigente.

La Stazione appaltante si riserva di:

- non affidare motivatamente;
- verificare d’ufficio, ai sensi dell’art. 43 del DPR n. 445/2000, la veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese dall’operatore economico in sede di abilitazione al sistema;
- non stipulare motivatamente il contratto anche qualora sia intervenuta in precedenza l’aggiudicazione.

**L’operatore economico partecipante dovrà preventivamente sottoscrivere il presente documento per integrale accettazione, senza alcuna eccezione.**

**S.I.A. - Sistema Informativo Associato**

L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di sospendere o di rinviare la procedura o di prorogare la data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta qualora riscontri anomalie nel funzionamento della piattaforma del MePA di Consip SpA o della rete che rendano impossibile al concorrente partecipante l'accesso al MePA o che impediscano di formulare l'offerta.

**ART. 6 - MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**

La presente procedura di Trattativa Diretta verrà predisposta sul portale del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione di Consip. L'operatore economico partecipante dovrà fornire, attraverso il portale del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione di Consip, la seguente documentazione:

- il presente documento "Disciplinare e Condizioni particolari di contratto (Allegato A)" firmato digitalmente dal legale rappresentante dell'operatore economico;
- il DGUE (Documento di Gara Unico Europeo), compilato in conformità all'**Allegato B** e debitamente sottoscritto dal legale rappresentante dell'operatore economico. Si veda anche l'art. 7 del presente documento.

Per l'offerta economica, l'operatore economico partecipante dovrà avvalersi del modello già predisposto dal portale del M.e.P.A. di Consip S.p.A..

Non sarà ammessa alcuna offerta di importo pari o in aumento rispetto all'importo complessivo posto a base d'asta. L'offerta economica deve essere formulata in base a calcoli di propria convenienza, tenendo conto di tutto quanto previsto dagli atti di gara e di tutti i costi necessari allo svolgimento di quanto richiesto. L'aggiudicazione dell'appalto non equivale ad accettazione dell'offerta. L'offerta è immediatamente vincolante per l'operatore economico, mentre lo sarà per l'Amministrazione solo dopo l'esecutività del provvedimento di affidamento e la conseguente stipula del contratto sul M.e.P.A. di Consip S.p.A..

Si precisa altresì che, con l'invio della propria offerta, l'operatore economico accetta tutte le Condizioni particolari di contratto previste dalla Stazione appaltante con il presente documento, **senza alcuna eccezione**, e allegato alla Trattativa Diretta sul M.e.P.A. di Consip S.p.A., ai sensi dell'articolo 51 delle Regole del Sistema di *e-procurement* della Pubblica Amministrazione disponibili nel sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it).

**ART. 7 – DGUE (Documento di Gara Unico Europeo)**

L'operatore economico concorrente dovrà trasmettere il documento DGUE in formato elettronico, compilato secondo le modalità indicate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti al seguente indirizzo web: <http://www.mit.gov.it/comunicazione/news/documento-di-gara-unico-europeo-dgue>.

Il documento, opportunamente compilato e sottoscritto, dovrà essere fornito all'interno della busta amministrativa virtuale in sede di presentazione dell'offerta esclusivamente sulla piattaforma telematica di negoziazione del MePA di Consip S.p.A..

**ART. 8 – CRITERI DI PARTECIPAZIONE**

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, l'operatore economico deve essere in possesso, alla data di presentazione dell'offerta, dei seguenti requisiti:

**Requisiti di carattere generale:**

- Iscrizione al Bando/Categoria "SERVIZI / Servizi per l'Information & Communication Technology" del MePA di Consip S.p.A.;
- Assenza dei motivi di esclusione di cui all'Art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;

**Requisiti di idoneità professionale:**

- Regolare iscrizione alla Camera di Commercio per le attività compatibili con l'oggetto dell'appalto.

**ART. 9 - RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO (RUP)**

Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) ai sensi e per gli effetti dell'Art. 31 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. è il Dott.ssa Susi Tinti, Dirigente *ad interim* del Settore Sistemi Informativi Associati S.I.A. dell'Unione delle Terre

S.I.A. - Sistema Informativo Associato

d'Argine. E-mail: [segreteria.sia@terredargine.it](mailto:segreteria.sia@terredargine.it), posta elettronica certificata (PEC):  
[sistemi.informativi@pec.terredargine.it](mailto:sistemi.informativi@pec.terredargine.it) - tel. 059/649401.

## **ART. 10 - ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO E MODALITA' DI ESECUZIONE DELL'APPALTO**

L'aggiudicatario è responsabile dell'esatta e della puntuale esecuzione dell'appalto; lo stesso dovrà adempiere a quanto richiesto a regola d'arte e comunque nel rispetto della diligenza professionale *ex art.* 1176, comma 2, del codice civile.

L'aggiudicatario è responsabile dell'adempimento di ogni obbligazione direttamente o indirettamente derivante dal contratto stesso.

L'aggiudicatario è tenuto altresì ad osservare e far rispettare tutte le norme legislative e regolamentari vigenti in materia, che dichiara di ben conoscere ed accettare integralmente, con particolare riferimento:

- a) Codice Civile – libro IV, titolo III, capo VII “Dell'appalto”, artt. 1655-1677;
- b) Codice Civile, in merito alla responsabilità civile verso terzi;
- c) D.P.R. 28.12.2000, 445, “Testo unico delle disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”;
- d) Legge 30.6.2003 n.196 (tutela della privacy) e del Reg. UE 2016/679 (c.d. GDPR);
- e) al Codice dei contratti pubblici di cui al D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.;
- f) al Regolamento di esecuzione e attuazione del Codice dei Contratti Pubblici di cui al D.P.R. 5 Ottobre 2010, n. 207;
- g) alle norme in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81.

Il precedente elenco riportato è da considerare esemplificativo e pertanto non esaustivo; l'aggiudicatario è, comunque, tenuto al rispetto di tutte le leggi e/o regolamenti in qualsiasi modo connessi e/o collegati all'espletamento della procedura del presente appalto.

L'aggiudicatario è altresì tenuto a collaborare ed a fornire tutta la documentazione che la Stazione Appaltante ritenesse necessaria per le verifiche dell'attività svolta per l'esecuzione di quanto richiesto.

La Stazione appaltante è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere, per qualsiasi causa, ai dipendenti ed alle attrezzature dell'Aggiudicatario, nell'esecuzione del presente appalto.

L'aggiudicatario si impegna ad osservare e a fare osservare quanto previsto dall'art. 53, comma 16-ter, del D. Lgs. 165/2001 e s.m.i., il quale prevede che *“i dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dal presente comma sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti”*.

L'aggiudicatario, con riferimento al presente documento che regola l'appalto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e/o collaboratori, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 “Codice di comportamento dei dipendenti pubblici”, ai sensi dell'art. 2, comma 3 del medesimo D.P.R..

## **ART. 11 - CESSIONE DEL CONTRATTO, DEL CREDITO E SUBAPPALTO**

È fatto divieto all'aggiudicatario di cedere il contratto di cui al presente appalto ai sensi dell'Art. 105 c.1, D.lgs. 50/2016 e s.m.i., salvo quanto disposto dall'art. 106, c. 1, lett. d) n° 2 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 106, c. 13, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

In caso di risoluzione del contratto, l'aggiudicatario sarà tenuto a tenere indenne l'Amministrazione delle maggiori spese conseguenti o derivanti dalla risoluzione, nonché di eventuali e maggiori pregiudizi e danni.

Per la presente procedura, è ammesso il subappalto secondo le disposizioni previste all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., fermo restando che l'eventuale subappalto non può superare la quota del 40% dell'importo complessivo del contratto e che comunque dovrà essere previamente autorizzato dall'Amministrazione.

**ART. 12 - AVVALIMENTO**

Ai sensi dell'art. 89 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. il concorrente, singolo o consorziato o raggruppato ai sensi dell'art. 45, può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico o organizzativo avvalendosi dei requisiti di un altro soggetto.

**ART. 13 - RECESSO**

L'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto secondo quanto previsto dalle disposizioni del Codice Civile.

**ART. 14 - PENALITÀ**

L'aggiudicatario, nell'esecuzione di quanto richiesto, avrà l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge e ai regolamenti concernente l'appalto in oggetto.

L'aggiudicatario è responsabile delle prestazioni assegnate e risponde di eventuali danni direttamente conseguenti ai mancati adempimenti, al loro parziale assolvimento, al loro non corretto adempimento.

L'applicazione delle penalità sarà preceduta da regolare contestazione scritta a mezzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) rilevante l'inadempienza; l'aggiudicatario avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre n. 15 (quindici) giorni consecutivi dalla notifica. Trascorso tale termine ed in mancanza di accoglimento del ricorso dell'aggiudicatario, la Stazione appaltante provvederà al recupero delle penalità mediante deduzione di pari importo sui corrispettivi in pagamento.

Qualora l'aggiudicatario non adempia a tutti gli obblighi, ovvero violi comunque le disposizioni contenute nel presente documento, la Stazione appaltante potrà applicare la seguente penalità:

- **1,50% (uno virgola cinquanta per cento)** dell'importo complessivo imponibile di aggiudicazione per ogni giorno solare di ritardo in caso di problematica bloccante relativa alla piattaforma in oggetto che non permetta la erogazione del servizio oppure nel caso in cui la piattaforma stessa non permetta l'erogazione del servizio secondo le tempistiche meglio specificate nei documenti agli atti della procedura e allegati alle CONDIZIONI GENERALI del CONTRATTO DI LICENZA D'USO per i SERVIZI INFORMATICI del "SISTEMA Gastone CRM".

**ART. 15 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Nel caso in cui l'importo delle penalità applicate raggiunga il limite del **10 % (dieci per cento) dell'importo imponibile contrattuale**, il contratto potrà essere risolto unilateralmente da parte della Stazione appaltante per grave inadempimento, mediante comunicazione scritta con raccomandata A/R oppure Posta Elettronica Certificata (PEC) e senza intervento giudiziario, con facoltà di commissionare ad altri operatori economici, in danno dell'aggiudicatario, l'oggetto dell'appalto ovvero la parte dell'appalto non eseguita dall'Aggiudicatario stesso, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

La Stazione appaltante potrà, inoltre, risolvere il contratto di diritto *ex art.* 1456 c.c. mediante semplice lettera raccomandata oppure Posta Elettronica Certificata (PEC), nei seguenti casi:

- insufficiente o mancata esecuzione delle prestazioni che pregiudichi l'approvvigionamento affidato;
- manifesta incapacità nell'esecuzione dell'appalto;
- cause imputabili direttamente ed esclusivamente all'aggiudicatario che comportino interruzione, anche parziale, di pubblico servizio.

La clausola risolutiva espressa si applica per inadempienza agli obblighi contrattuali non imputabile a causa di forza maggiore dimostrata, contestata per iscritto dalla Stazione appaltante.

La risoluzione del contratto opera altresì nei seguenti casi:

- cessione del contratto;
- sub-appalto non autorizzato;
- in caso di cessazione di attività o di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa aggiudicataria;
- sospensione dell'erogazione dei servizi da parte dell'aggiudicatario senza giustificato motivo;
- mancato reintegro della cauzione definitiva a seguito di escussione parziale o totale;



**S.I.A. - Sistema Informativo Associato**

- violazione degli obblighi di riservatezza e/o trafugazione di dati;
- grave violazione degli obblighi contrattuali non sanata dall'aggiudicatario nonostante diffida formale della Stazione appaltante;
- mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento ai sensi del comma 1 art. 3, legge n. 136/2010 e s.m.i.;
- casi previsti dall'art. 108 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i..

**ART. 16 – FATTURAZIONE E LIQUIDAZIONE DEI CORRISPETTIVI**

L'aggiudicatario dovrà emettere apposite fatture elettroniche in ossequio a quanto disposto dall'Art. 25 del D.L. 66/2014 relativamente all'obbligo della fatturazione elettronica a partire dal 31 marzo 2015.

**Le fatture dovranno essere emesse dall'aggiudicatario con cadenza trimestrale posticipata rispetto al periodo di riferimento del servizio erogato.**

**Le fatture dovranno essere corredate dalle seguenti informazioni: CIG, impegno di spesa assunto dall'Amministrazione, identificativo della Trattativa diretta espletata sul MePA.**

**Ogni fattura dovrà riportare nel campo "Descrizione bene/servizio" in maniera chiara il periodo di riferimento della fatturazione; a titolo di esempio, "Primo trimestre annualità 2020".**

**REPORT DELLE ATTIVITA':**

**Ogni fattura dovrà essere corredata dai report di tutti i ticket/ricieste evasi nel periodo di riferimento fatturato. Tali report dovranno essere trasmessi in allegato alla fattura di riferimento o, in alternativa, contestualmente all'emissione della fattura inviati all'indirizzo di Posta elettronica Certificata [sistemi.informativi@pec.terredargine.it](mailto:sistemi.informativi@pec.terredargine.it) .**

La liquidazione delle fatture sarà effettuata a 30 giorni dalla data di accettazione della fattura (accettazione intesa come verifica della idoneità e conformità della fattura e attestazione di regolare esecuzione delle attività svolte), in conformità a quanto stabilito dal D.Lgs. n. 192/2012.

L'Unione delle Terre d'Argine ha individuato un unico Ufficio deputato alla ricezione delle fatture elettroniche, identificato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) dal Codice Univoco Ufficio **UFA4B7**. Il Codice Univoco Ufficio è una informazione obbligatoria della fattura elettronica e rappresenta l'identificativo univoco che consente al Sistema di Interscambio (SdI), gestito dalla Agenzia delle Entrate, di recapitare correttamente la fattura elettronica all'Ente destinatario.

Con il nuovo meccanismo fiscale dello split-payment, introdotto dalla Legge di Stabilità (dell'art. 1 della Legge 190 del 23.12.2014), è stata resa operativa la scissione del pagamento dell'IVA per i fornitori delle Pubbliche Amministrazioni, pertanto la fattura verrà emessa con versamento della quota IVA secondo le modalità ivi previste in recepimento dello *split-payment*, scissione pagamento IVA, a ridosso dei nuovi obblighi di fattura elettronica.

**ART. 17 - STIPULA DEL CONTRATTO**

Il Sistema elettronico del portale del Mercato elettronico M.e.P.A. di Consip S.p.A. genera automaticamente un "Documento di Stipula" contenente i dati della Trattativa Diretta e i dati dell'offerta aggiudicata in via definitiva.

Tale documento verrà sottoscritto a mezzo firma digitale dal Punto Ordinante dell'Amministrazione e caricato a sistema.

Il Contratto si intenderà validamente perfezionato al momento in cui il Documento di stipula firmato digitalmente dal Punto Ordinante verrà caricato a sistema (art. 52 delle Regole del Sistema di *e-procurement*).

**ART. 18 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

Ai fini della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. relativa alla "tracciabilità dei flussi finanziari", l'Aggiudicatario:

- si assume, a pena di nullità assoluta degli eventuali rapporti contrattuali da porre in essere, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.;
- si impegna, in relazione all'Art. 3 della Legge suddetta, a fornire gli estremi del conto corrente dedicato e le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad agire sul conto corrente de quo;
- si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione appaltante di qualsiasi variazione degli estremi

**S.I.A. - Sistema Informativo Associato**

identificativi dei conti correnti dedicati o delle persone delegate ad operare su di essi trasmettendo i dati previsti dalla legge;

- è consapevole che, l'eventuale rapporto contrattuale posto in essere, verrà risolto automaticamente qualora le transazioni relative ad esso siano state eseguite senza avvalersi di Istituti di Credito o della società Poste Italiane S.p.A..

Il Codice Identificativo di Gara (CIG) attribuito dall'ANAC per la procedura in oggetto è **ZD52AAF2CA**.

**ART. 19 – ASSOLVIMENTO DELL'IMPOSTA DI BOLLO**

Ai sensi dell'art. 2 della tariffa, Parte Prima, allegata al D.P.R. n. 642/1972, il contratto concluso sul MePA (documento di stipula generato dal Mercato elettronico di Consip SpA) è assoggettato all'imposta di bollo come previsto dalla risoluzione dell'Agenzia delle Entrate n. 96/2011. L'assolvimento è a carico dell'aggiudicatario senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi della Stazione appaltante.

Pertanto, entro n. 15 (quindici) giorni dall'avvenuta stipula del contratto l'aggiudicatario provvede ad inviare mediante un'apposita comunicazione P.E.C. all'indirizzo P.E.C. della Stazione appaltante [sistemi.informativi@pec.terredargine.it](mailto:sistemi.informativi@pec.terredargine.it) copia scannerizzata e firmata digitalmente del contratto sul quale sarà apposta la relativa marca da bollo.

In caso di mancata trasmissione dell'avvenuto pagamento dell'imposta di bollo, la Stazione appaltante provvederà ad inoltrare apposita segnalazione dell'omesso pagamento all'Agenzia delle Entrate per la relativa regolarizzazione.

**ART. 20 - ACCESSO AGLI ATTI DI GARA**

L'accesso agli atti della procedura di gara in essere è disciplinato dagli artt. 22 e ss. della Legge 241/1990 e s.m.i. nonché dall'art. 53 del Codice dei contratti pubblici vigente.

**ART. 21 - NORME DI RIFERIMENTO**

Per tutto quanto non espressamente indicato nel presente documento, si rinvia alla documentazione relativa alla disciplina del Mercato Elettronico, ivi compresi il Bando di Abilitazione e i relativi Allegati (es. il Capitolato Tecnico, le Condizioni Generali di Contratto, le Regole, etc.), nonché in generale a tutti gli atti e documenti che disciplinano l'Abilitazione, la registrazione, l'accesso e la partecipazione dei soggetti al Mercato Elettronico, alla procedura di Trattativa Diretta, nonché alla normativa vigente in materia di appalti pubblici (D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.) ed al Codice Civile.

**ART. 22 - COMUNICAZIONI**

Tutte le comunicazioni inerenti al presente contratto tra la Stazione appaltante e l'aggiudicatario dovranno essere inviate a mezzo di Posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo del Settore Sistema Informativo Associato S.I.A. dell'Unione delle Terre d'Argine: [sistemi.informativi@pec.terredargine.it](mailto:sistemi.informativi@pec.terredargine.it).

**ART. 23 - FORO COMPETENTE**

Per tutte le controversie derivanti dalla presente gara sarà competente il Tribunale Amministrativo Regionale dell'Emilia – Romagna con sede in Bologna. Per le controversie inerenti l'esecuzione del contratto sarà competente il Tribunale Ordinario del Foro di Modena.

**ART. 24 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi e per gli effetti delle disposizioni e delle prescrizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 e s.m.i., del D.Lgs. 10/2018 e del Regolamento UE 2016/679, il Titolare del trattamento dei dati personali è per l'Unione delle Terre d'Argine il presidente pro-tempore mentre per i Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera i sindaci pro-tempore.

In particolare, l'aggiudicatario si impegnerà ad osservare e a fare osservare da parte dei propri dipendenti, degli incaricati e dei propri collaboratori interni ed esterni il rispetto delle disposizioni e delle prescrizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/679, nonché l'assoluta riservatezza rispetto a tutti i dati personali e a tutte le informazioni di cui potrà venire a conoscenza o in possesso nello svolgimento dell'erogazione del servizio oggetto dell'appalto. L'Aggiudicatario si impegna, altresì, a non divulgarli e a non farne oggetto di

**S.I.A. - Sistema Informativo Associato**

utilizzo a qualsiasi titolo. Si rammenta che a partire dalla data del 25/05/2018, alla luce della definitiva entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679, l'Aggiudicatario si impegnerà ad osservare e a fare osservare da parte dei propri dipendenti, degli incaricati e dei propri collaboratori interni ed esterni il rispetto delle disposizioni e delle prescrizioni di cui al suindicato Regolamento UE.

Durante il periodo di durata del contratto, la Stazione appaltante potrà comunicare all'aggiudicatario eventuali modifiche in relazione al presente articolo in applicazione di normative di caratura generale in materia di protezione dei dati personali e in riferimento al Regolamento UE 2016/679 e s.m.i..

Con la sottoscrizione del presente documento, l'operatore economico partecipante acconsente al trattamento dei dati personali forniti nel contesto della partecipazione alla presente procedura per le finalità connesse all'espletamento della procedura stessa nonché durante l'eventuale fase di esecuzione del contratto.

**ART. 25 – TRASPARENZA**

L'aggiudicatario dovrà fornire ogni informazione utile alla Stazione appaltante per adempiere alla Legge n. 190/2012 e successivo D.Lgs. 33/2013 e s.m.i. in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni.

**Nota Bene: il presente documento, che forma parte integrante del Contratto, dovrà essere sottoscritto digitalmente, per totale accettazione, dal legale rappresentante o da altro soggetto dotato di poteri di rappresentanza specifici ed allegato all'offerta, tramite la piattaforma del MePA di Consip SpA.**



## ALLEGATO A

### SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio Gastone CRM, fornito in modalità ASP (Application Service Provisioning) su propri server, consente a ciascun utente di realizzare un archivio in formato digitale, consultabile via web, contenente le schede dei propri contatti e di interagire con essi mediante diversi canali di comunicazione, di seguito meglio descritte.

Ogni utente può utilizzare il Servizio Gastone CRM attraverso un numero predeterminato di operatori. Gli Operatori possono essere "Attivi", ossia forniti di accesso al Servizio e quindi di operatività, o "Passivi", senza alcun accesso al Servizio, ma destinatari di comunicazioni in copia conoscenza nascosta ai fini di condivisione delle attività.

Ogni operatore attivo può essere abilitato ad accedere a tutti o solo a determinati menù del Sistema ed a tutte o solo a determinate categorie di utenti registrati.

L'archivio è composto da schede anagrafiche individuali dei cittadini (o contatti), ai quali possono essere inviate comunicazioni via email, Posta Cartacea, SMS e FAX in tempo reale (tempo medio di invio per SMS: 10 secondi), tramite telefonate registrate, il tutto determinando una data e un orario programmato. In combinazione con l'invio di una comunicazione, l'Operatore della piattaforma può decidere di pubblicare la stessa comunicazione direttamente su Facebook e su Twitter e/o di notificarla, mediante l'App CityUser.it (di seguito CityUser), sui dispositivi mobile dei cittadini (smartphone o tablet).

Ciascuna scheda anagrafica riporta i dati anagrafici del cittadino (o, genericamente, del Contatto), le sue preferenze in relazione ai servizi e ai prodotti proposti dall'utente, lo storico delle comunicazioni, lo storico dei fili diretti (segnalazioni) e le note inserite dall'operatore sul contatto (ovvero dagli operatori dell'Ente che hanno agito nei confronti del cittadino).

Le comunicazioni individuali e le comunicazioni mirate ad un gruppo ristretto di cittadini, o a tutto l'archivio, vengono automaticamente archiviate e storicizzate con tutte le informazioni relative al destinatario, al mittente, all'orario e alla data di invio.

### Principali Funzioni

#### Area Frontend.

La funzione "Area Frontend" consente all'utente di predisporre un'area web, posizionabile in un sito web tramite link HTML o altri sistemi informatici, per permettere ai nuovi Contatti (cittadini, turisti, giornalisti, fornitori, clienti, associati etc) di registrarsi autonomamente online. L'Area di Frontend è anche l'area web dove l'Utente (Ente, Azienda, Organizzazione) interagisce in modalità riservata con i singoli Contatti già registrati.

E' possibile creare e configurare più Frontend, ognuno dedicato a una o più categorie di Contatti; per esempio può esserci un Frontend per i "Cittadini residenti" e uno dedicato ai "Turisti", così come al "Giornalisti accreditati" o ai "Fornitori" dell'Utente. Ogni Frontend può essere personalizzato nei testi, colori e loghi.

Una volta registrato, ciascun Contatto riceve via email un Codice ID e viene indirizzato in un'area dove potrà generare autonomamente e in modalità criptata la propria Password per accedere nella propria area riservata del Frontend. In quest'area, il Contatto potrà aggiornare autonomamente i propri dati personali, sia anagrafici sia di preferenza, e utilizzare i servizi forniti dall'Utente, quali: Filo Diretto per richieste, suggerimenti e reclami, l'archivio delle Newsletter pubblicate, File Sharing per condividere file in modalità riservata e, tramite la funzione Sondaggi, esprimere la propria opinione rispondendo a sondaggi (anonimi) posti dall'Ente. I servizi elencati sono di seguito meglio descritti.

L'accesso al Frontend e la fruizione dei servizi sopra elencati da parte dei Contatti non comporta per l'Ente alcun costo aggiuntivo al canone di abbonamento.



### **Comunicazioni.**

La funzione "Comunicazioni" consente all'Operatore-Utente di selezionare, mediante un sistema avanzato di filtri sui dati anagrafici dei Contatti, sulle preferenze o su altri criteri preimpostati (in fase di Configurazione), uno o più gruppi di Contatti a cui inviare comunicazioni tramite e-mail, SMS, Posta Cartacea, FAX, telefonate registrate su numerazione telefonica fissa, mobile.

Ciascuna comunicazione può essere inviata mediante più canali contemporaneamente oppure può essere trasmessa selezionando un canale di invio principale e un canale alternativo, se il primo non è disponibile.

L'invio di ciascuna comunicazione può essere immediato o differito nel tempo.

A titoli di esempio. Scegliendo come canale di invio l'e-mail, l'Utente può impostare la pubblicazione automatica della comunicazione su Facebook e su Twitter. L'Utente può decidere anche di notificare una comunicazione mediante CityUser.it sui dispositivi mobile di cittadini e turisti che hanno scaricato gratuitamente l'applicazione.

E' possibile personalizzare le email, la posta cartacea, i fax e gli SMS inviati, con carta intestata specifica (solo per le email, FAX e posta cartacea), indirizzo (solo per le email e Fax) ed il nominativo del mittente. Il "numero mittente" per le telefonate registrate è indicato dall'Utente (Allegato E).

E' possibile, inoltre, limitare il numero di SMS, di Posta Cartacea (limitabile anche per tipologia di prodotto cartaceo: Prioritaria, Raccomandata e Raccomandata AR) e di FAX che ogni singolo Operatore può inviare.

Il testo di un singolo SMS ha una lunghezza massima di 160 caratteri. L'intestazione del mittente è di tipo "alfanumerico" ed è personalizzabile fino a un massimo di 11 caratteri (standard internazionale). E' possibile inviare SMS concatenati fino a un massimo di 6 SMS per singola comunicazione.

Le comunicazioni inviate tramite e-mail non comportano alcun costo aggiuntivo al canone di abbonamento per l'utente. L'invio di comunicazioni via SMS, posta cartacea, telefonate registrate su utenza fissa o mobile e/o via FAX, avviene previo acquisto di lotti predefiniti, dai quali vengono scalate le quantità inviate. Per i vari lotti, non esistono vincoli di scadenza temporale.

La notifica delle comunicazioni su Facebook, Twitter e, telefonia e mediante CityUser, su dispositivi mobile richiede l'integrazione nel Sistema Gastone CRM delle apposite funzioni: "Integrazione Social", "Integrazione Alert e Avvisi Vocali" e "Integrazione App CityUser".

### **Integrazione social (Facebook e Twitter).**

Al Sistema Gastone CRM è integrabile la funzione che consente all'operatore di predisporre una comunicazione e-mail con pubblicazione automatica su Facebook e Twitter.

Dopo l'invio, è possibile verificare, dall'archivio delle comunicazioni, il numero di visualizzazioni del post pubblicato.

### **Applicazione CityUser per smartphone e tablet solo per PA (iOS, Android e Windows).**

Il Sistema Gastone CRM è integrabile con CityUser.it, un'applicazione geolocalizzata compatibile con i dispositivi mobile (smartphone e tablet) aventi come sistema operativo iOS-Apple, Android (versione Sistema Operativo minima = 4.1) e Windows Phone (solo alcune versioni del Sistema Operativo).

Questa integrazione consente all'Utente di generare, inviare e notificare informazioni e avvisi direttamente sui dispositivi mobile (smartphone e tablet) dei propri Contatti. Affinché i Contatti ricevano queste informazioni, devono aver scaricato CityUser.it sul proprio dispositivo mobile. Il download di CityUser dagli store online – App Store per iOS, Google Play per Android e Windows Store – è gratuito per i cittadini, turisti, studenti e non comporta alcun costo aggiuntivo nel canone di abbonamento per l'Ente.

I contenuti pubblicati sono disponibili in CityUser per un tempo limitato e impostato dall'Utente.

CityUser.it dispone di una funzione opzionale riservata alla Protezione Civile. Questa funzione, denominata "Opzione Protezione Civile", consente di attivare il "Radar" e le "Notifiche Vocali". Il



Radar svincola lo smartphone dalla geo-referenziazione e lascia al Contatto la possibilità di selezionare manualmente il "raggio d'azione" per ricevere le notizie di Protezione Civile.

#### **Notifica Vocale CityUser per smartphone e tablet solo per PA (iOS, Android).**

È un upgrade specifico che riguarda la notifica della notizia (avviso o allarme di Protezione civile) tramite l'App CityUser.it. I messaggi emessi dagli enti di protezione civile sono accompagnati da un messaggio vocale di avviso. Questo messaggio è replicato in Italiano e Inglese. La "Notifica Vocale" è riservato solo a questo genere di news: tutte le altre - di carattere generale - sono accompagnate dai consueti trilli o jingle generati dalla suoneria dello smartphone e poi scelti dall'utente.

#### **Alert e Avvisi Vocali.**

La funzione ha come target sia le utenze telefoniche fisse sia a quelle cellulari ed è disponibile in due modalità di performance: "Best Effort" e "Flusso Garantito". La seconda opzione garantisce all'Utente una performance di uscita "certa", con un ritmo di telefonate/ora invariabile e NON soggetto a cali, tagli, decadimenti prestazionali dipendenti dalla rete telefonica. La performance minima di "Flusso Garantito" è definita in fase contrattuale. Per la performance tecnica della modalità "Best Effort", sono previste 30.000 telefonate/ora.

La tariffazione avviene per "crediti". Un credito ha la durata di 30".

Il numero di telefono mittente è personalizzato con il numero di telefono indicato dall'Utente nell'apposito modulo di "Numero di telefono mittente" per il servizio Alert e Avvisi Vocali - Dichiarazione di esonero responsabilità" (Allegato E).

#### **Filo Diretto.**

La funzione "Filo Diretto" consente a ciascun Utente uno scambio di comunicazioni individuali (in merito a segnalazione, richiesta o lamentela) via email con ciascun Contatto, in relazione a specifici argomenti definiti in fase di configurazione e personalizzazione del Sistema.

L'Utente, dalla scheda individuale di ciascun Contatto e, viceversa, il Contatto dal Frontend (Web) a lui dedicato, ha la possibilità di avviare e sviluppare discussioni relative a specifici argomenti.

Ciascuna discussione viene archiviata per argomento, riportando data ora ed operatore dell'Utente che ha interagito con il Contatto.

L'applicativo prevede degli alert via email, sia per il Contatto, sia per l'Operatore di riferimento che segnalano la presenza di nuovi messaggi inviati tramite la funzione "Filo Diretto".

Inoltre, ogni segnalazione, richiesta o lamentela (trouble ticket) aperta dal Contatto e rivolta all'Utente è geolocalizzata: questa funzione permette così agli amministratori del sistema una "mappatura", anche di tipo geografico, delle necessità.

#### **Filo Diretto - WebApp.**

Questa modalità, utilizza il browser dello smartphone o del tablet e consente l'utilizzo da parte del Contatto abilitato della funzione Filo Diretto da qualsiasi dispositivo, anche quelli più vecchi, indipendentemente dal sistema operativo caricato.

#### **Mail in Ingresso.**

La funzione "Mail in Ingresso" consente all'Operatore dell'Utente di gestire, direttamente in Gastone CRM, le email dei Contatti registrati nella piattaforma (eccetto quelli privi di indirizzo mail) gestendo di fatto un rapporto bi-direzionale, anche senza dover passare dalla funzione "Filo Diretto".

L'Operatore può pertanto consultare le e-mail ricevute, scaricare eventuali allegati, rispondere direttamente al mittente o, nel caso in cui l'email ricevuta abbia altri destinatari in copia conoscenza, rispondere a tutti.

Tutte le email in Ingresso e le risposte date dall'Utente possono essere archiviate nella scheda personale del Contatto mittente per essere consultate in qualsiasi momento.



### **Newsletter.**

La funzione "Newsletter" consente all'Utente l'invio periodico - tramite e-mail - a tutti o ad alcuni dei propri Contatti, di comunicati di vario genere, sia relativi alle attività svolte dall'Utente, sia relativi a ulteriori informazioni di possibile interesse per i propri Contatti.

Accedendo al menù "Configura Newsletter", la Newsletter può essere personalizzata da ciascun Utente in sezioni e categorie di argomenti a cui ricondurre gli articoli redatti dall'Utente. La Newsletter è personalizzabile nella struttura grafica, sia per quanto concerne la testata, sia per quanto concerne gli articoli.

Dopo l'invio, ciascuna Newsletter verrà archiviata in un database accessibile da ogni Contatto nel proprio Frontend personale.

Le immagini inseribili nella Newsletter possono essere nei formati GIF o JPEG, con un peso (dimensione file) non superiore a 1 Mb (per la cover) e massimo 4 Mb per le foto di corredo agli articoli.

La configurazione, la personalizzazione e l'invio di Newsletter non comporta per l'Utente alcun costo aggiuntivo al canone di abbonamento.

### **Outlook Relazionale.**

La funzione "Outlook Relazionale" consente agli Operatori di tracciare e programmare le proprie attività ed eventuali promemoria (come, per esempio, i "recall" telefonici). Il sistema prevede anche la programmazione di notifiche di avviso via sms ed e-mail all'Operatore di riferimento in merito all'attività relazionale in corso.

Ogni attività relazionale in corso o conclusa viene archiviata e resa consultabile in qualsiasi momento.

### **Storage.**

La funzione "Storage" consente a ciascun Operatore di disporre sul server Gastone CRM di uno spazio di memoria, dove poter immagazzinare documenti ed immagini all'interno di distinte directory.

I file immessi devono essere di peso non superiore a 4Mb e possono essere inserite nei seguenti formati: "GIF", "JPG", "JPEG", "TIF", "TIFF", "PNG".

I documenti immessi devono essere di peso non superiore ai 4Mb e possono essere inseriti nei seguenti formati: zip, rar, doc, xdoc, xls, xlsx, txt, ppt, pptx, pdf, rtf, csv, jpg, gif, jpeg, js, png, ai, tif, avi, mpg, mpeg, swf, fla, htm, HTML, mp3, exe, odt, ods, odg, pps, psd, docx, docm, dat.

E' possibile salvare nello Storage modelli standard di email HTML, utilizzabile sia per comunicazioni individuali, sia per comunicazioni mirate.

Dall'Area di Configurazione è possibile inserire un solo modello, che viene proposto di default alla creazione di una nuova comunicazione tramite e-mail HTML.

Questo modello può, comunque, essere sostituito da altri modelli archiviabili all'interno del server Gastone CRM.

I file inseriti nello Storage possono essere collegati tramite link HTML alle email inviate, sia individuali sia mirate, alle comunicazioni di Filo Diretto e agli articoli delle Newsletter.

Lo spazio di Storage a disposizione di ogni Utente è di almeno 2 GB (piattaforma base) e varia in base alla "dimensione" della piattaforma acquistata (vedi Catalogo Ufficiale Gastone CRM). Uno spazio di Storage superiore, comporta per l'Utente un costo aggiuntivo al canone di abbonamento, calcolato anche in ragione del numero di Contatti inseribili dall'Utente.

### **Sondaggi.**

La funzione "Sondaggi", offre a ciascun Utente la possibilità di sottoporre ai propri Contatti, per un periodo di tempo predeterminato, domande a risposta multipla. Il sondaggio è di tipo anonimo e non è possibile creare una relazione tra i dati personali del cittadino e la sua risposta.

Per tutta la durata del sondaggio, le domande vengono proposte attraverso una finestra pop-up, che viene visualizzata al primo accesso del Contatto al Frontend, nella propria area riservata.

La finestra pop-up cessa di essere visualizzata quando il Contatto ha dato la propria risposta.



Le risposte raccolte concorrono alla formazione di un grafico dei risultati che può essere reso pubblico - in tempo reale - ai singoli Contatti, all'atto della votazione, oppure consultabile solo dall'Operatore dell'Utente.

#### **Gestione Eventi.**

La funzione "Gestione Eventi" consente all'Utente la predisposizione di SMS personalizzati per uomo e per donna, che saranno inviati automaticamente, in occasione del compleanno del contatto, o in corrispondenza di una data programmata.

L'invio del messaggio è previsto alle ore 8.00 (orario non modificabile). Questa funzione non comporta per l'Utente alcun costo aggiuntivo al Canone di Abbonamento: i costi sono invece relativi al consumo di SMS - acquistabili a lotti - senza vincoli temporali di consumo.



