

**ALLEGATO A****Servizio ComunWEB**

Proposta tecnico-economica agli Enti aderenti per l'erogazione dei servizi di manutenzione correttiva del software, di assistenza utente, di manutenzione adeguativa del software, di manutenzione evolutiva del software e dei servizi di backup, monitoring, business continuity e Cloud SaaS qualificato AGID, relativi al sito web dell'Ente basato sulla soluzione ComunWEB per l'anno 2024.

Premesso che:

- il Consorzio dei Comuni Trentini è una Società Cooperativa degli Enti pubblici locali, il cui scopo mutualistico è la produzione di beni e servizi, strumentali agli enti Soci o allo svolgimento delle loro funzioni;
- il Consorzio dei Comuni Trentini opera quale Società in house di Comunità, Comuni e BIM trentini, i quali costituiscono la totalità della compagine Sociale ed esercitano in forma congiunta il controllo analogo sulla Società medesima, ai sensi delle disposizioni statali e provinciali vigenti in materia di contratti pubblici e di società a partecipazione pubblica;
- il Consorzio dei Comuni Trentini può erogare i propri servizi anche ad Enti non soci nei limiti previsti dalla normativa vigente per le società in house.

Considerato che:

- ai sensi dell'art. 7 del d. lgs. 36/2023, gli Enti soci possono affidare direttamente a società in house l'esecuzione di un contratto, nel rispetto del principio di risultato, del principio di fiducia e del principio dell'accesso al mercato di cui agli artt. 1, 2 e 3 del medesimo d.lgs., adottando un provvedimento motivato che, in caso di prestazioni strumentali, si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguitamento di interessi strategici;
- i corrispettivi richiesti dal Consorzio dei Comuni Trentini per l'erogazione del servizio in oggetto risultano in linea con le tariffe praticate sul mercato di riferimento a livello locale;
- la piattaforma web, nel corso del 2024, sarà oggetto di una significativa attività di manutenzione evolutiva che garantirà la sua conformità: 1) ai requisiti specificati nell'Allegato 2 dell'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR; 2) alle indicazioni di design specifiche per il sito web comunale elaborate dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale; 3) al modello di architettura dell'informazione e ai template grafici rilasciati da Designers Italia; 4) alle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA pubblicate da AGID;
- l'evoluzione tecnologica della piattaforma, ovvero del servizio in oggetto, sarà realizzata attraverso la confluenza delle diverse richieste di manutenzione evolutiva proveniente



dagli Enti; ciò consentirà una presa in carico centralizzata delle istanze, un approccio unitario per quanto riguarda lo sviluppo del servizio in oggetto e una implementazione massiva con conseguente riduzione dei costi a carico di ciascun Ente;

- il Consorzio dei Comuni Trentini, anche sulla base dell'esperienza pluriennale maturata con l'erogazione del servizio in oggetto, possiede una diretta conoscenza di tutte le problematiche ad esso connesse e delle novità presenti sul mercato di riferimento; tali fattori costituiscono indubbiamente ulteriore volano di efficienza, efficacia ed economicità;
- il Consorzio dei Comuni Trentini, attraverso il costante presidio e adeguamento normativo del servizio in oggetto, garantisce il puntuale e pieno rispetto delle Linee Guida del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e delle indicazioni operative previste dal Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione;
- il Consorzio dei Comuni Trentini, attraverso lo staff dell'Area Innovazione e per la Trasformazione Digitale, garantisce un tempestivo livello di supporto e consulenza ai referenti degli Enti che aderiscono al servizio, soprattutto in termini di fruizione dell'help desk, formazione per l'utilizzo del servizio, tempi di erogazione dell'assistenza di primo livello e di presa in carico di richieste da sottoporre ad assistenza di secondo livello, per tutte le problematiche connesse alla gestione del servizio in oggetto;
- le prestazioni affidate al Consorzio dei Comuni Trentini non sono soggette a tracciabilità dei flussi finanziari. Infatti, come precisato dall'ANAC nella delibera n. 556 del 31 maggio 2017, sono *"escluse dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti, giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti in house); ciò in quanto, come affermato da un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, in tal caso assume rilievo la modalità organizzativa dell'ente pubblico, risultando non integrati gli elementi costitutivi del contratto d'appalto per difetto del requisito della terzietà"*;
- la presente proposta non è soggetta all'applicazione dell'imposta di bollo, in quanto assimilabile a proposta contrattuale.

Pertanto, abbiamo il piacere di sottoporVi la nostra migliore offerta per il servizio di manutenzione correttiva del software, di assistenza utente, di manutenzione adeguativa del software, di manutenzione evolutiva del software e dei servizi di backup, monitoring, business continuity e Cloud SaaS qualificato AGID, relativi al sito web dell'Ente basato sulla soluzione ComunWEB per l'anno 2024

1. OGGETTO

La presente proposta riguarda l'affidamento alla Società Consorzio dei Comuni Trentini dei servizi di manutenzione correttiva del software, di assistenza utente, di manutenzione adeguativa del software, di manutenzione evolutiva del software e dei servizi di backup, monitoring, business continuity e Cloud SaaS qualificato AGID, relativi al sito web dell'Ente basato sulla soluzione ComunWEB per l'anno 2024.

1.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA DEI SOFTWARE COMUNWEB E MYCOMUNWEB



L'attività di manutenzione correttiva dei software consiste negli interventi attuati per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti e/o delle anomalie delle procedure e dei programmi, nonché negli interventi attuati per ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure elaborative anche con riferimento all'ambiente tecnologico. Le richieste che prevedono l'attivazione della manutenzione correttiva del software, vengono indirizzate dal referente dell'Area Innovazione del Consorzio al partner tecnico, attraverso l'apertura (inserimento) di un ticket nello strumento di ticketing previsto dal servizio di Help Desk, che prenderà in carico il ticket e provvederà conseguentemente a rimuovere la causa, a rendere disponibile la correzione all'utente ed a chiudere il ticket, secondo le indicazioni operative di seguito riportate ed entro i limiti temporali previsti dai livelli di servizio (SLA).

Manutenzione programmata

E' fissata in accordo tra il referente dell'Area Innovazione del Consorzio dei Comuni e il partner tecnico secondo tempi stabiliti di volta in volta. A seconda delle criticità da risolvere, i referenti del Comune verranno avvisati con un anticipo minimo di 2 giorni lavorativi.

Livelli di servizio (SLA)

In riferimento ai tempi di presa in carico delle richieste, si identificano tre tipologie di eventi, ovvero tre livelli di "gravità":

1. *malfunzionamento e/o anomalia bloccante*: qualunque tipo di malfunzionamento e/o anomalia che preclude del tutto o in parte l'operatività delle piattaforme;
 2. *malfunzionamento e/o anomalia limitante*: qualunque tipo di malfunzionamento e/o anomalia che preclude alcune funzionalità delle piattaforme anche se non impatta l'operatività;
 3. *malfunzionamento e/o anomalia non limitante*: qualunque tipo di malfunzionamento e/o anomalia che non preclude nessuna funzionalità delle piattaforme né impatta l'operatività.
- I servizi di presa in carico delle richieste sono erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio (SLA) riportati di seguito, ovvero entro le seguenti tempistiche:

| Tipologia di evento | Tempo massimo di presa in carico | Tempo massimo di risoluzione |
|---------------------|----------------------------------|------------------------------|
| bloccante | 4 ore lavorative | 8 ore solari |
| limitante | 8 ore lavorative | 24 ore lavorative |
| non limitante | 16 ore lavorative | 40 ore lavorative |

1.2 ASSISTENZA UTENTE

L'attività di assistenza ai referenti degli Enti soci consiste in interventi attuati per fornire, relativamente alle funzionalità generalmente intese della piattaforma Comunweb e Mycomunweb, tutte le risposte a domande di chiarimenti e/o dubbi, che potessero insorgere nell'operatività.

Le richieste, che prevedono l'attivazione dell'assistenza utente, vengono evase dal referente dell'Area Innovazione del Consorzio, il quale garantisce l'assistenza telefonica all'utente, fornendo una risposta adeguata secondo le indicazioni operative di seguito riportate ed entro i limiti temporali previsti dai livelli di servizio (SLA):

- analizza la richiesta, valutando se si tratti effettivamente di una richiesta di supporto o di una richiesta di modifica, e fornisce all'utente tutte le indicazioni necessarie;



- nel caso la richiesta sia riconducibile a una richiesta di modifica, fornisce all'utente i chiarimenti con le spiegazioni del caso e attiva la procedura di manutenzione correttiva o adeguativa o evolutiva.

Livelli di servizio (SLA)

I servizi di presa in carico delle richieste relative all'assistenza utente sono garantiti nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

1.3 MANUTENZIONE ADEGUATIVA DEI SOFTWARE COMUNWEB E MYCOMUNWEB

L'attività di manutenzione adeguativa dei software consiste in interventi attuati per adeguare i software in funzione del suo allineamento e della sua conformità alle normative nazionali ed europee, vigenti e future. Prevede il costante monitoraggio della produzione delle normative di settore e, a seguito dell'intervenuta modifica normativa, ovvero della sua entrata in vigore, il trattamento entro i limiti temporali previsti dai livelli di servizio (SLA).

Livelli di servizio (SLA)

I servizi di rilevazione della modifica normativa e di riallineamento del software in conformità alle normative settore sono erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio (SLA) riportati di seguito, ovvero entro le seguenti tempistiche:

| Tipologia di evento | Tempo massimo di rilevazione | Tempo massimo di riallineamento |
|---------------------|--|---------------------------------|
| modifica normativa | 10 giorni lavorativi dall'entrata in vigore della modifica normativa | 30 giorni lavorativi |

1.4 MANUTENZIONE EVOLUTIVA, PERSONALIZZAZIONI E NUOVE FUNZIONALITA'

L'attività di manutenzione evolutiva finalizzata a garantire l'implementazione di personalizzazioni e funzionalità aggiuntive richieste specificatamente dall'Ente è garantita previa preventivazione e successiva fatturazione a parte.

Livelli di servizio (SLA)

Le richieste di manutenzione evolutiva sono prese in carico entro 8 ore lavorative dalla ricezione e, qualora accettate, stimate entro un tempo massimo di 5 giornate lavorative: i tempi di lavorazione sono variabili a seconda della complessità delle funzionalità da attivare.

L'attività di manutenzione evolutiva finalizzata allo sviluppo e all'evoluzione dei software è garantita nei limiti del budget annuale del Consorzio dei Comuni Trentini assegnato per lo sviluppo e l'evoluzione delle piattaforme ComunWeb e Mycomunweb, e sentito il Comitato tecnico interno.

1.5 BACKUP, MONITORING E BUSINEES CONTINUITY

Le attività di backup, monitoring e business continuity consistono nel monitoraggio, verifica, controllo e tuning degli ambienti Quality e di Produzione delle piattaforme Comunweb e Mycomunweb, e nel loro adeguamento nel tempo per garantire l'ottimale conduzione ed



esercizio del sistema ed il rispetto della normativa, delle buone prassi e di tutti i livelli di servizio (SLA). E' assicurata e monitorata l'erogazione dei servizi, garantendo:

- a) Il backup dei dati al fine di poter ripristinare i contenuti e i documenti.
- b) Il backup della configurazione dell'infrastruttura utilizzata per l'erogazione dei servizi: il backup è garantito ad esempio attraverso l'utilizzo di servizi PaaS che replicino l'infrastruttura in datacenter/region separate con fallback automatico.
- c) Una piattaforma di monitoraggio, accessibile anche al Consorzio dei Comuni Trentini, che consente di monitorare l'erogazione del servizio, di rilevare eventuali disservizi, di monitorare i tempi di risposta delle varie risorse e il carico sul sistema:
 - la piattaforma integra i dati di monitoraggio esposti (ad esempio attraverso piattaforme di monitoraggio quali Prometheus, App Dynamincs);
 - contestualmente alla presa in carico del sistema, attraverso la piattaforma sono misurati i dati di monitoraggio ed è garantito e monitorato che la qualità dell'erogazione non decada.
- d) La possibilità di scalare rapidamente l'architettura di erogazione per reggere carichi particolari preventivati (ad esempio all'arrivo di un "click day").
- e) Il ripristino della corretta erogazione dei servizi in caso di malfunzionamenti e/o anomalie dovute a problemi infrastrutturali.

Livelli di servizio (SLA)

Con riferimento al ripristino della corretta erogazione dei servizi in caso di malfunzionamenti e/o anomalie dovute a problemi infrastrutturali, tenuto conto della eterogeneità degli Enti che aderiscono al servizio, ovvero della presenza di talune peculiarità / personalizzazioni tra le diverse piattaforme installate, sono garantiti uptime per i servizi Comunweb, separati per le singole istanze della piattaforma installata presso gli Enti serviti, e uptime separati per i diversi servizi MyComunweb con un livello di servizio (SLA) minimo del 99,5%.

1.6 CLOUD SaaS QUALIFICATO AGID

Tutti i servizi oggetto dell'affidamento sono svolti avvalendosi del modello del "Cloud della PA", in coerenza con la Strategia per la crescita digitale del Paese e il Piano per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2021-2023. In tale contesto, tutti i servizi oggetto dell'affidamento sono gestiti attraverso una soluzione SaaS, qualificata da AgID e presente nel Marketplace AgID, in conformità con quanto previsto dalle Circolari 2 e 3 del 9 aprile 2018 di AgID e della Determinazione n. 419/2020 del 22 settembre 2020 di AgID.

2 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

La Società si impegna a svolgere le attività previste dal paragrafo 2 con mezzi propri e con personale qualificato, avvalendosi eventualmente della collaborazione di persone fisiche, società o enti terzi.

La Società si impegna ad usare nell'erogazione del servizio la diligenza richiesta dalla natura della prestazione, a rispettare le prescrizioni contenute nella presente proposta e della normativa vigente in ordine alle attività oggetto di affidamento, nonché a garantire la stabilità e la continuità del servizio in ogni circostanza.

Responsabile individuato dal Consorzio per l'esecuzione del contratto è il Responsabile dell'Area Innovazione e per la Transizione al Digitale, sig. Walter Merler.



3 OBBLIGHI IN CAPO ALL'ENTE AFFIDANTE

Al fine di consentire l'attivazione del servizio, l'Ente si impegna ad individuare un proprio referente, che si relazionerà con il personale dell'Area Innovazione e per la Transizione al Digitale del Consorzio dei Comuni Trentini, e a mettere a disposizione del Consorzio dei Comuni Trentini stesso tutti i dati e le informazioni necessarie per un avvio e una conduzione del progetto in maniera regolare.

4 DECORRENZA, DURATA DEL SERVIZIO E RECESSO

La durata del Servizio è annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024. È escluso il rinnovo tacito.

La Società assicura sin d'ora all'Ente, alla scadenza, la massima collaborazione per l'eventuale passaggio ad altro operatore.

5 CONDIZIONI ECONOMICHE

Il corrispettivo richiesto per la gestione del servizio è il seguente:

| servizi di manutenzione correttiva del software, di assistenza utente, di manutenzione adeguativa del software, di manutenzione evolutiva del software e dei servizi di backup, monitoring e business continuity, relativi al sito web dell'Ente basato sulla soluzione ComunWEB per l'anno 2024 | u.m. | prezzo unitario |
|---|-------------|------------------------|
| Comuni fino a 500 abitanti | annuale | € 791,00 |
| Comuni da 501 a 1.000 abitanti | annuale | € 1.130,00 |
| Comuni da 1.001 a 2.000 abitanti | annuale | € 1.469,00 |
| Comuni da 2.001 a 3.000 abitanti | annuale | € 1.582,00 |
| Comuni da 3.001 a 4.000 abitanti | annuale | € 1.921,00 |
| Comuni da 4.001 a 5.000 abitanti | annuale | € 2.260,00 |
| Comuni da 5.001 a 6.000 abitanti | annuale | € 2.712,00 |
| Comuni da 6.001 a 10.000 abitanti | annuale | € 2.938,00 |
| Comuni da 10.001 a 25.000 abitanti | annuale | € 3.842,00 |
| Comuni oltre 25.000 abitanti | annuale | € 4.520,00 |
| Comunità fino a 25.000 abitanti | annuale | € 2.712,00 |
| Comunità oltre 25.000 abitanti | annuale | € 3.390,00 |

Tutti gli importi sono da intendersi al netto dell'I.V.A.

Le condizioni economiche proposte fanno riferimento a prezzi di listino/tariffe approvati dalla Società e non sono pertanto suscettibili di negoziazione.



6 MODALITÀ DI PAGAMENTO

I corrispettivi verranno fatturati con cadenza semestrale, con riferimento all'anno civile. L'Ente corrisponderà l'importo delle fatture sopracitate entro 30 giorni dalla data di ricezione delle stesse.

7 RESPONSABILITÀ

La Società si impegna a prestare il Servizio conformemente a quanto stabilito dalla presente Proposta contrattuale ed assume a proprio carico, obbligandosi a tenere manlevato ed indenne l'Ente committente, ogni e più ampia responsabilità per tutti gli eventuali danni a cose o persone che, a seguito della omessa o negligente esecuzione del Servizio, la stessa, i suoi dipendenti, o risorse professionali incaricate direttamente o indirettamente, possano arrecare a terzi o all'Ente Committente.

Resta esclusa ogni responsabilità per danni, vizi e difetti non imputabili alla Società, non riconducibili alla sua sfera di influenza o controllo o che non costituiscano diretta conseguenza di un suo inadempimento.

In particolare, la Società non risponde per errori legati all'incompleta o inesatta comunicazione dei dati da parte dell'Ente. Eventuali errori riscontrati dall'Ente dovranno essere tempestivamente segnalati al Consorzio dei Comuni Trentini, attraverso le modalità concordate, al fine di consentire i necessari interventi correttivi.

L'Ente committente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti, dei criteri di buona fede e correttezza, dei limiti e delle modalità definite nella Proposta, evitando usi illeciti, abusivi o comunque impropri.

La Società si attiene inoltre, nello svolgimento del servizio, alle prescrizioni recate dal proprio Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza adottato ai sensi della Legge 6 novembre 2012, n. 190, del proprio Codice etico e di condotta e conformemente al proprio Modello organizzativo adottato in attuazione del d.lgs. 231/2001: tale documentazione è pubblicata sul sito internet <https://www.comunitrentini.it/Societa-Trasparente/Altri-contenuti2/Prevenzione-della-corruzione>.

8 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

La formalizzazione del rapporto per l'erogazione del servizio si perfeziona mediante accettazione della presente proposta da parte di soggetto munito di poteri idonei ad impegnare l'Ente, completa dell'eventuale scelta di opzioni e durata.

9 TRATTAMENTO DATI

La Società si impegna a trattare i dati personali, di cui entra in possesso ai fini dell'esecuzione del presente contratto, unicamente per le attività in esso illustrate e in conformità a quanto disciplinato dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal d.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). A tal fine il Contraente, titolare del trattamento dei dati



trasmessi alla Società per l'esecuzione del contratto, nomina con atto separato – allegato parte integrante del contratto - la Società Consorzio dei Comuni Trentini responsabile esterno dei relativi trattamenti.

Ai fini della tutela del trattamento di dati personali, inoltre, la Società tratta i dati personali del contraente, di cui entra in possesso in virtù del presente contratto ai fini degli adempimenti contrattuali e fiscali secondo le modalità descritte nell'informativa privacy allegata per accettazione e pubblicata sulla pagina web www.comunitrentini.it, sotto la voce "Privacy e note legali".

10 ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'Ente committente prende atto ed accetta che, per la prestazione e l'esecuzione delle attività oggetto dell'affidamento, la Società si potrà avvalere anche di terzi dalla stessa selezionati in conformità alle vigenti norme in materia di scelta del contraente.

11 DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dalla presente Proposta in ordine all'esecuzione del contratto trova applicazione il Codice civile.

Per ogni controversia relativa alle interpretazioni, alla validità, all'efficacia, alla esecuzione ed alla risoluzione del Contratto, sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Trento.

Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso.

Presa visione della sopra estesa proposta

Il sottoscritto _____

C.F. _____

In qualità di _____

del Comune/Ente _____

con sede in _____ a _____

P.IVA/C.F._____

ADERISCE

al servizio accettandone integralmente le condizioni e **allega** il provvedimento che ha impegnato la relativa spesa.

Firmato