

## VENEZIA INFORMATICA E SISTEMI – VENIS SPA

Avviso manifestazione di interesse ed invito a presentare offerta - Procedura ai sensi dell'Art. 1 comma 2 lett. a) del D.L. 16 luglio 2020 n.76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale convertito in legge con modificazioni L. 11 settembre 2020 n.120", per l'acquisizione di un servizio per la realizzazione del nuovo frontend per la piattaforma web turistica ed eCommerce del Comune di Venezia, Venezia Unica, finalizzato alla gestione on-line dei servizi cittadini relativi alla Prenotazione della Città Storica, al Contributo di Accesso alla Città, ai servizi di e-commerce cittadino – CUP F79E18000180001 - CIG 92966584E0

Riferimenti Venis: Determina a contrarre n. 253/2022/DCG del 27/06/2022

### CAPITOLATO D'ONERI E TECNICO RELATIVO ALLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE ED INVITO A PRESENTARE OFFERTA

Venezia Informatica e Sistemi – Venis S.p.A. (di seguito per brevità anche "Venis"), società in-house sotto la Direzione ed il Coordinamento del Comune di Venezia, è incaricata di effettuare la realizzazione del nuovo frontend per la piattaforma web turistica ed eCommerce del Comune di Venezia, Venezia Unica, finalizzato alla gestione on-line dei servizi cittadini relativi alla Prenotazione della Città Storica, al Contributo di Accesso alla Città, ai servizi di e-commerce cittadino.

L'affidamento avverrà ai sensi dall'Art. 1 comma 2 lettera a) del D.L. 16 luglio 2020 n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale convertito in legge con modificazioni L. 11 settembre 2020 n. 120, esperita tramite la piattaforma Acquisti di Venis <http://venis.acquistitelematici.it/>.

Il presente documento contiene le prescrizioni e definisce le modalità per la corretta erogazione/fornitura di quanto al successivo articolo.

Il presente Capitolato intende disciplinare gli aspetti tecnici della fornitura consistente nella realizzazione ed installazione dei moduli software necessari al soddisfacimento dei requisiti specificati, in conformità alle normative nazionali e regionali attualmente vigenti.

Le indicazioni riportate nel presente documento e le specifiche tecniche indicate costituiscono le condizioni, le modalità e la consistenza qualitativa della fornitura in oggetto.

## 1. INQUADRAMENTO GENERALE

Con Delibera della Giunta del Comune di Venezia, n. 328 del 21/12/2021, è stata approvata una Convenzione integrativa alla convenzione stipulata il 10/01/2019 con Repertorio n. 20295 tra Comune di Venezia e VENIS S.p.A. e riguardante la progettazione e realizzazione di interventi nell'ambito del Patto per lo sviluppo della Città di Venezia. Si veda a tal proposito quanto contenuto nell'Allegato F – Convenzione integrativa Delibera 328-2021.

## 2. OBIETTIVI

Con il presente affidamento Venis assolve al ruolo definito nell'ambito delle attribuzioni oggetto della Convenzione integrativa sopra citata, tra cui la gestione tecnica e lo sviluppo software della piattaforma di Prenotazione della Città storica e integrata nella piattaforma turistica informativa ed eCommerce ufficiale della Città di Venezia, Venezia Unica. La gestione operativa e redazionale, lo sviluppo marketing e commerciale del brand Venezia Unica sono affidati a Vela Spa, società del Gruppo AVM a sua volta controllato dal Comune di Venezia, al pari della stessa Venis. Vela Spa ha dunque contribuito alla stesura del presente capitolato definendone gli articoli inerenti la configurazione e lo sviluppo commerciali e di comunicazione, con relative specifiche funzionali.

## 3. DECORRENZA E DURATA DELL'APPALTO

L'appalto avrà decorrenza dalla data del Verbale di Avvio dell'Esecuzione della fornitura, che dovrà essere sottoscritto, salvo accordi particolari, entro 10 (dieci) giorni dalla data della stipula del contratto ed avrà una durata fino al completamento della realizzazione del progetto prevista in 90 giorni solari.

## 4. IMPORTO DELL'AFFIDAMENTO

L'importo totale dell'affidamento, e soggetto a ribasso, è fissato in euro **135.000,00 (centotrentacinquemila/00)**, oltre IVA.

L'importo complessivo dell'affidamento sarà pari all'importo complessivo offerto, oneri fiscali esclusi.

Null'altro sarà dovuto all'affidatario, in nessun momento e a nessun titolo.

## 5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE E DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà pervenire entro i termini indicati da Venis nella piattaforma acquisti.

L'offerta dovrà avere una validità di 90 giorni decorrenti dalla data di scadenza del termine per la relativa presentazione.

L'offerente dovrà allegare all'offerta copia del presente Capitolato, e degli allegati tecnici firmati digitalmente per presa visione ed accettazione integrale dei contenuti e delle condizioni in essi riportate.

Nel caso in cui l'offerente intendesse avvalersi del subappalto dovrà indicare le prestazioni che intende subappaltare e la corrispondente percentuale, nel modulo dell'offerta economica.

Il contratto, costituito dal presente Capitolato e dall'Offerta Economica, sarà stipulato mediante apposita lettera commerciale di affidamento, trasmessa in presenza della polizza assicurativa e della cauzione definitiva di cui ai successivi articoli.

L'offerta dovrà essere formulata al netto dell'I.V.A.

I documenti di offerta (tecnica, economica ed eventuali dichiarazioni amministrative/tecniche) devono essere firmati digitalmente.

Venis si riserva il diritto di sospendere, re-indire, revocare o non affidare motivatamente l'appalto.

L'espletamento della presente procedura non costituirà per Venis obbligo di affidamento dell'appalto in oggetto e in nessun caso potrà spettare all'affidatario, alcun compenso, remunerazione, rimborso o indennità per la presentazione dell'offerta, anche in caso di annullamento, sospensione o revoca della procedura.

## 6. OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura ha per oggetto la progettazione, l'implementazione, lo sviluppo e la messa online di tutte le componenti del *frontend* Venezia Unica, come meglio definite nei punti seguenti.

**Il concorrente dovrà fornire in sede di partecipazione:**

**- la propria proposta progettuale con cronoprogramma di cui verrà valutata l'aderenza a quanto prescritto nel presente documento;**

**- elenco dei clienti che usufruiscono di servizi comparabili a quelli oggetto del presente avviso con riferimento cronologico dell'installazione degli eventuali diversi moduli in cui si articola il software offerto. In particolare, si richiedono le referenze relative alle installazioni effettuate a partire dal**

01/01/2017;

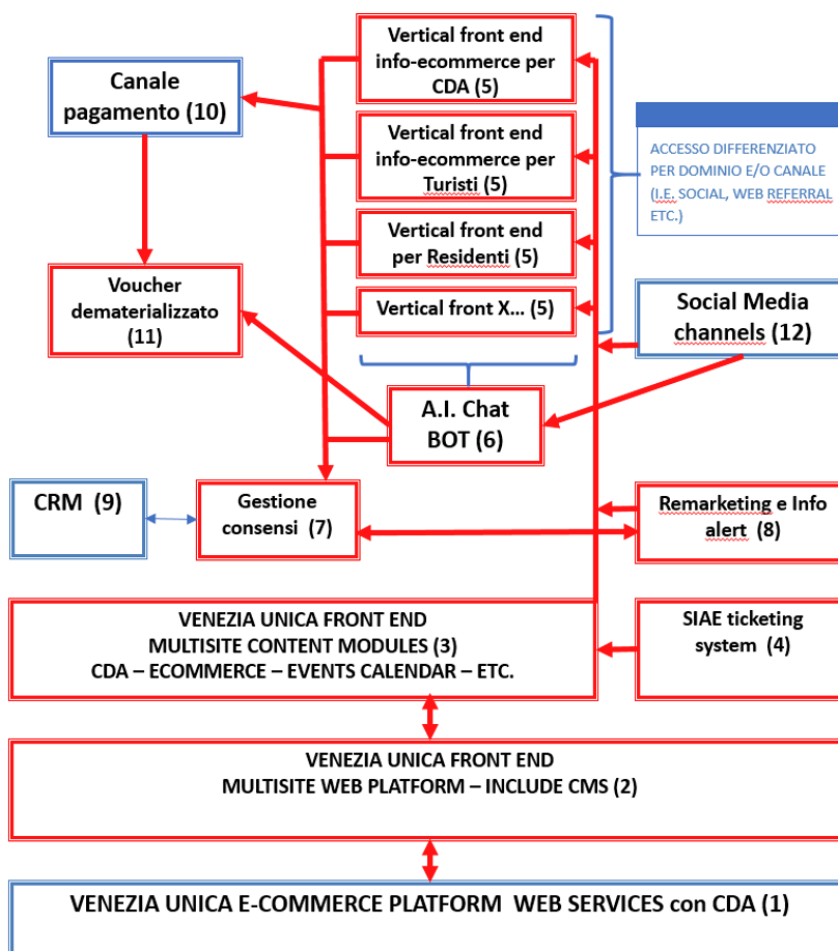
- la dichiarazione del canone annuo di assistenza di II livello e manutenzione successivo ai 24 mesi.

### 6.1 Descrizione delle attività oggetto della fornitura

Lo sviluppo di quanto richiesto viene dettagliato nell'allegato "A", che fa parte integrante e sostanziale del presente documento, nel quale sono descritti i requisiti minimi per ogni componente dello schema sotto riportato.

La fornitura oggetto del presente documento comprende gli elementi, rappresentati nello schema sotto riportato all'interno dei riquadri di colore rosso, individuati con i numeri (2), (3), (4), (5), (6), (7), (8), (11).

Non sono parte della fornitura gli elementi individuati con i numeri (1), (9), (10), (12) del seguente schema:



## 6.2 Servizi da fornire

Le prestazioni oggetto della fornitura, affinché il servizio reso sia considerato completo, comprendono:

1. Interfacciamento ai web services della Venezia Unica E-Commerce Platform, come meglio specificato nell'allegato A;
2. Sviluppo di un multi-site web a partire da un CMS open source, come da indicazioni nell'allegato A;
3. Integrazione/sviluppo dei moduli necessari al CMS, il cui elenco e relative specifiche funzionali sono riportate nell'allegato A;
4. Sistema di ticketing certificato SIAE, come da specifiche funzionali nell'allegato A;
5. Siti verticali ottenuti dalla combinazione dei moduli di cui al punto 3, il cui elenco e relative specifiche funzionali sono riportate nell'allegato A;
6. Integrazione di un A.I. Chat bot, come da specifiche funzionali nell'allegato A;
7. Sistema di gestione dei consensi, compliant GDPR e direttiva ePrivacy, come da specifiche funzionali nell'allegato A;
8. Sviluppo di un sistema di remarketing e Info Alert, come da specifiche funzionali nell'allegato A;
9. Sistema CRM, come da specifiche funzionali nell'allegato A;
10. Integrazione dei canali di pagamento, come da specifiche funzionali nell'allegato A;
11. Voucher dematerializzato di tutti i servizi acquisiti dal cliente, come da specifiche funzionali nell'allegato A;
12. Integrazione dei canali social media aziendali preesistenti, come da specifiche funzionali nell'allegato A.

Si specifica inoltre che viene richiesto:

- la fornitura di tutti i software e delle licenze d'uso eventualmente necessari per il funzionamento del portale; nell'offerta dovranno essere specificati i costi annuali di eventuali licenze che risultino necessarie oltre il periodo di fornitura previsto dal bando;
- sviluppo di tutti gli elementi previsti ai soprastanti punti 3, 5, 6 e 11 per la fruizione attraverso dispositivi mobili (piattaforme iOS, Android in primis), seguendo un'impostazione progettuale *mobile first*;
- creazione e sviluppo della sezione internazionale del sito, sia sul piano di contenuti creati ex-novo dal committente, sia su quello della traduzione, in almeno 10 lingue, di materiale prodotto da Vela Spa o da altri soggetti incaricati per la redazione dei contenuti;

- manutenzione evolutiva di quanto realizzato, con gestione tecnica del sito in base ai livelli di servizio meglio definiti all'Art.6;
- accurata attività di User Experience Design (con focus particolare sui moduli di cui al punto 3 della sezione 3.2) che tenga conto delle normative di riferimento di cui all'Art.3, comprensiva di un'adeguata fase di test i cui esiti dovranno essere documentati e che si avvalga di almeno un consulente specializzato (interno o esterno alla proponente) il cui curriculum e case history verranno valutati in sede di valutazione della proposta e saranno oggetto di uno dei criteri di aggiudicazione;
- presentazione di una proposta tecnica articolata che dettagli con quali tecnologie, sistemi opensource o a pagamento, intenda sviluppare quanto richiesto nella sezione 3.2.

### 6.3 Attivazione e durata contrattuale

La data di inizio del progetto decorre dalla data di stipula del contratto. Entro 10 giorni dalla stipula del contratto verrà avviato il progetto di attivazione: Venis convocherà il "Tavolo tecnico" di cui al punto successivo "Direttore per l'esecuzione della fornitura, Rappresentante Responsabile e Tavolo tecnico".

La prima fase del progetto di attivazione è l'analisi congiunta e la predisposizione di quanto riportato nel capitolo "DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI" e nel capitolo "VERIFICA DI CONFORMITA'" e dovrà essere concordato tra le parti.

Il servizio di assistenza di II livello e manutenzione per i moduli software oggetto della fornitura avrà una durata complessiva di 24 mesi a partire dalla data definita nel paragrafo "VERIFICA DI CONFORMITA'".

### 6.4 Direttore per l'esecuzione della fornitura, Rappresentante Responsabile e Tavolo tecnico

Venis nominerà al momento della stipula contrattuale un Direttore per l'esecuzione del contratto. Il Direttore per l'esecuzione del contratto sarà affiancato e coordinerà un team tecnico per l'esecuzione della fornitura. L'Aggiudicatario nominerà un Rappresentante Responsabile che sarà l'interlocutore del Direttore dell'esecuzione del contratto nominato da Venis. Il Rappresentante Responsabile dell'Aggiudicatario dovrà essere nominato dall'Aggiudicatario stesso tra la rosa di persone di cui l'Aggiudicatario allegherà i curricula all'offerta tecnica.

Nel rispetto degli obblighi contrattuali e di capitolato, il Rappresentante Responsabile dell'Aggiudicatario sarà abilitato ad assumere ogni e qualsiasi provvedimento a nome e per conto

dell'Aggiudicatario stesso. L'Aggiudicatario dovrà indicare, per le ipotesi di impedimento o assenza del Rappresentante Responsabile dell'Aggiudicatario, il nome di un sostituto con pari caratteristiche.

Il Direttore per l'esecuzione del contratto di Venis, il team tecnico di Venis, i rappresentanti individuati da Vela SpA e dal Comune di Venezia e il referente Responsabile dell'Aggiudicatario, eventualmente coadiuvato da tecnici dell'Aggiudicatario, andranno a costituire quello che di seguito è indicato come 'Tavolo tecnico'.

Il Tavolo tecnico svolgerà, in via esemplificativa e non esaustiva, le seguenti funzioni:

- condivisione delle strategie;
- definizione/condivisione del piano di avviamento a partire dai requisiti richiesti e da quanto proposto in offerta tecnica;
- individuazione delle azioni necessarie per evoluzione del quadro normativo;
- soluzione delle situazioni di criticità rilevate nel monitoraggio dell'avanzamento del piano di avviamento;
- proposizione/condivisione di modifiche sul crono-programma o sui piani operativi a fronte di giustificati motivi.

## 6.5 Referenze del concorrente e curricula degli erogatori di servizio

In quanto indicatore della qualità dei prodotti e dei servizi ed infine del grado di soddisfazione del mercato, si richiede al concorrente di fornire le proprie referenze riguardo la fornitura del software offerto e alla erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione.

Si richiede che nell'elenco dei clienti che usufruiscono di servizi comparabili a quelli oggetto del presente avviso sia indicato il riferimento cronologico dell'installazione degli eventuali diversi moduli in cui si articola il software offerto. In particolare, si richiedono le referenze relative alle installazioni effettuate a partire dal 01/01/2017. Rimane comunque sottinteso che, in fase di valutazione, la stazione appaltante si riserva la facoltà di contattare i clienti citati nelle referenze dichiarate dai concorrenti.

Il concorrente dovrà indicare nell'offerta tecnica i curricula (massimo 6 curriculum) del:

- Rappresentante Responsabile e del sostituto (2 curriculum);



- componenti del servizio di formazione dei formatori (minimo 1 curriculum).

Saranno pertanto oggetto di valutazione i curricula degli erogatori dei servizi professionali e le referenze presentate.

## 6.6 Requisiti generali della fornitura obbligatori ed oggetto di valutazione

### 6.6.1 Architettura

Modello SaaS: il sistema deve prevedere l'adozione di un modello SaaS on Premises, ovvero installato sulla infrastruttura resa disponibile dalla Stazione Appaltante, in tal modo viene garantita l'aderenza alle Linee Guida nazionali. La fruizione dei servizi sarà web-oriented e responsive al fine di permettere l'impiego di user-agent standard.

SaaS, acronimo di Software as a Service, rappresenta il più alto tra i livelli di cloud messi a disposizione da un provider, e su cui il provider esercita il massimo controllo in termini di configurazione e personalizzazione della soluzione. Il modello SaaS è identificato anche come software on demand oppure, molto spesso, come servizio di hosting totalmente gestito (fully managed) in cui all'utente viene messo a disposizione un ambiente completo con l'applicazione da utilizzare, sollevandolo dalla responsabilità e dall'onere dell'installazione, della configurazione e della gestione. I servizi ASP (application service provider) hanno per primi introdotto il concetto di SaaS. Il cloud ha poi provveduto ad un ulteriore affinamento del servizio, trasformando l'IT verso un vero e proprio modello di "utility". L'architettura di un'applicazione SaaS deve necessariamente:

- essere scalabile;
- garantire un'efficiente multi-tenancy e grado di separazione dei dati utente;
- essere facilmente configurabile;
- essere resiliente per garantire continuità.

La scalabilità è una caratteristica che consente al SaaS di far fronte ad un numero crescente di richieste, con la garanzia di non influire negativamente sulla qualità del servizio fornito. Al tempo, stesso, deve potersi "ridimensionare" in caso di una diminuzione del carico di lavoro al fine di rilasciare le risorse inutilizzate, sia per allocarle ad altre applicazioni, sia per un risparmio energetico dei server. La necessità di garantire una multi-tenancy efficace prevede di avere un'applicazione che si comporta come se fosse totalmente dedicata ad un utente quando, in



realtà, ne serve molti in parallelo utilizzando lo stesso codice e dando ad ogni utente la sensazione di essere l'unico ad interagire con l'applicazione, quindi nessuna sovrapposizione di dati, né downgrade delle prestazioni. Al fine di supportare la scalabilità e la multi-tenancy, ed ottemperare alla resilienza, l'applicazione viene installata su più server virtuali e/o container secondo una configurazione diversa e personalizzata per ogni cliente/tenant.

Nello specifico le infrastrutture che la Stazione Appaltante mette a disposizione sono:

- Hypervisor di virtualizzazione VMware vSphere;
- Sistema di storage centralizzato NetApp;
- Sistema RDBMS Oracle in versione 12c (su piattaforma Exadata);
- Sistema RDBMS MySQL di classe Enterprise.

Architettura Three-Tier in logica a servizi: il modello aderisce a SOA (Service-Oriented Architecture) ovvero un'architettura software adatta a supportare l'uso di servizi Web per garantire l'interoperabilità tra diversi sistemi così da consentire l'utilizzo delle singole applicazioni come componenti del processo di business e soddisfare, quindi, le richieste degli utenti in modo integrato e trasparente. L'idea di base è quella di racchiudere le funzionalità all'interno delle interfacce che sono esposte secondo modalità e forme documentate in modo standard e messe a disposizione su apposito catalogo. Si tratta di una filosofia particolarmente adatta a contesti applicativi distribuiti e caratterizzati da marcata eterogeneità e complessità, dinamismo ed elevato grado d'interazione tra le diverse componenti. Nell'ambito di un'architettura Service-Oriented Architecture è quindi possibile modificare, in maniera relativamente semplice, le modalità di interazione tra i servizi, oppure la combinazione nella quale i servizi vengono utilizzati nel processo. Benché il mercato offra componenti che possono formare la base di una Service-Oriented Architecture va sottolineato che SOA non è un prodotto. Dal punto di vista del client SOA, la totale assenza di business logic permette una totale autonomia rispetto:

- alla piattaforma di implementazione;
- ai protocolli;
- al binding;
- al tipo di dati;
- alle policy con cui il servizio produrrà l'informazione richiesta, tutto a beneficio

dell'indipendenza dei servizi che possono essere chiamati per eseguire i propri compiti in un modo standard.

Service-Oriented Architecture, inoltre, può anche essere vista come modello che permetta la creazione delle applicazioni combinando servizi (debolmente accoppiati) interoperabili e standard aperti. Tali servizi interagiscono secondo una definizione formale, detta protocollo o contratto, indipendente dalla piattaforma sottostante e dalle tecnologie di sviluppo.

In sintesi, la piattaforma, in quanto elemento cardine dell'architettura, deve necessariamente essere di classe enterprise e garantire:

- sicurezza;
- facilità d'integrazione attraverso connettori;
- apertura verso strumenti di orchestration/ESB;
- affidabilità e resilienza;
- elevata capacità in termini di potenza e volumi;
- multi-tenancy e facilità di adozione di un modello di private cloud (SaaS);
- disponibilità di efficaci strumenti di monitoraggio, gestione, backup e rendicontazione;
- plug-in verso servizi di public cloud.

La componente di business logic deve esporre, per ogni funzione elementare a cui assolve, dei web services (SOA o REST o API) in modo che le stesse funzioni elementari possano essere richiamate da altri contesti applicativi. Si richiede esplicitamente che ogni ws sia opportunamente documentato. Si raccomanda il disegno dei ws come erogatori di funzioni elementari, così che ogni ws possa essere messo a disposizione di differenti sistemi applicativi ovvero in modo che ogni processo, semplice o complesso che sia, nasca dalla concatenazione di funzioni elementari.

## 6.6.2 Sicurezza

Sicurezza ICT: servizi ed applicazioni dovranno rispettare quanto previsto da:

- CIRCOLARE AgID 17 marzo 2017, n. 1/2017 - Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni e successive modifiche ed integrazioni;
- GDPR (General Data Protection Regulation) ovvero il Regolamento Europeo Privacy Ue

2016/679 e successive modifiche ed integrazioni.

Il 4 maggio 2016, sono stati pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GUUE) i testi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali e della Direttiva che regola i trattamenti di dati personali nei settori di prevenzione, contrasto e repressione dei crimini. Il regolamento è entrato in vigore il 24 maggio 2016 ma troverà applicazione negli Stati solo alla data del 25 maggio 2018. Essenzialmente il GDPR unifica, per tutti gli Stati membri della UE, il mondo della Privacy (trattamento e protezione dei dati personali) con quello della Sicurezza Informatica (ICT-SEC).

L'architettura software dovrà consentire di ottemperare alle regole e alle norme stabilite nel documento GDPR, approvato dal Parlamento Europeo ad aprile 2016 e vigente a partire da maggio 2018, prevedendo tutti gli strumenti e le misure a tutela dei dati personali e sensibili che la piattaforma integrerà. In particolare, l'approccio alla protezione dei dati mirerà alla salvaguardia della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità dei dati personali (RID). La conformità del sistema al GDPR sarà garantita anche attraverso la definizione e la revisione dei seguenti processi:

- Data classification - tutti i dataset relativi ai processi di management del sistema saranno correttamente identificati e classificati e saranno definiti i periodi temporali strettamente necessari per i quali i dati saranno memorizzati all'interno della piattaforma;
- Risk Management - sarà valutata l'esposizione al rischio dei dati personali e preposte le opportune misure organizzative, procedurali e tecnologiche da porre in essere per garantirne la sicurezza;
- Vulnerability management - a partire dalla classificazione dei dati e dalla valutazione dei rischi, saranno definite tutte le attività da effettuare in fase di testing delle funzionalità al fine di verificare, prima della messa in esercizio del sistema, eventuali vulnerabilità che potrebbero compromettere la sicurezza dei dati.

Tutte le procedure seguite risponderanno ai principi di Privacy by Default che, insieme ai processi relativi all'ottemperanza delle norme per la Privacy by Design, sono descritti nell'articolo 25 del GDPR. I dati sensibili, come da specifica tecnica citata, non saranno memorizzati in chiaro nel database ma direttamente nella versione criptata. A tal proposito e in linea con lo standard di fatto adottato del Comune di Venezia, Oracle, al momento, è l'unico RDBMS (Relational Database Management System) ammissibile in relazione alla sua accertata Compliance con il GDPR.

## 6.6.3 Ambito applicativo

### *Caratteristiche generali del frontend web*

Il frontend web, intendendo con questo ogni elemento web accessibile all'utente finale, dovrà essere implementato mediante un CMS - Content Management System, sistema per la gestione dei contenuti, il più possibile flessibile ed avente i requisiti descritti nell'Allegato A al presente documento.

Il frontend web dovrà contenere tutti gli elementi funzionali richiesti dal presente documento e relativi allegati, strutturati in modo organico e nel rispetto dei requisiti generali di accessibilità e usabilità. La grafica del sito dovrà essere lineare e gradevole, adottare i vincoli di palette ed uso del logo Venezia Unica, Vela Spa e Venis Spa previsti negli allegati manuali d'uso del logo (Allegati B, C e D), e sarà oggetto di proposta del proponente e rientra nei criteri di aggiudicazione.

### *Localizzazione linguistica e tipologia dei contenuti*

È richiesta la localizzazione in lingua inglese come default per ogni componente del frontend web e dovrà essere previsto il pieno supporto via CMS alla traduzione di tutti i contenuti del frontend web, compresi menu e label degli elementi grafico-testuali, interattivi e non, anche nelle lingue italiana, francese, tedesca, spagnola e russa con supporto previsto anche per la lingua cinese (implementabile successivamente alla consegna di quanto oggetto del presente capitolato).

### *Realizzazione di tipo Responsive per dispositivi mobili*

L'appaltatore dovrà realizzare ogni componente del frontend web accessibile all'utente finale per favorirne la fruizione attraverso i dispositivi mobile più diffusi (piattaforme iOS e Android in primis).

A tal fine l'appaltatore dovrà adottare tutte le soluzioni tecniche necessarie a garantire l'ottimizzazione sia della visualizzazione dei contenuti che del tempo di caricamento degli stessi, indipendentemente dal browser utilizzato dall'utente.

### *Fasi della realizzazione del sito*

L'appaltatore procederà alla realizzazione del sito secondo i tempi e modi definiti nel proprio progetto tecnico ma rispettando il termine di 90 giorni solari dalla sottoscrizione del verbale di avvio delle prestazioni. In particolare, l'attività dovrà essere svolta secondo le seguenti fasi:

1. definizione chiara e dettagliata del progetto presentato. L'appaltatore in questa fase dovrà integrare il progetto di massima presentato in fase di gara, con tutte le specificità che potranno emergere garantendone la piena compatibilità con il sito proposto sia in termini di

- funzionamento che di logica generale con la quale il suddetto sito è stato progettato
2. realizzazione di quanto previsto dal presente capitolato seguendo fedelmente i criteri di accessibilità e usabilità; inserimento dei contenuti e delle informazioni fornite da Venis Spa necessari per la messa in esercizio. Tale fase dovrà essere conclusa nei tempi previsti dal progetto tecnico presentato in sede di gara.
  3. collaudo.

Con riferimento allo sviluppo di un GANTT onnicomprensivo che includa le attività di progettazione e project management, implementazione grafica e tecnica, collaudo e Go Live, si precisa che tali attività dovranno essere avviate, entro e non oltre 15 giorni solari dalla data sottoscrizione del verbale di avvio delle prestazioni.

Per quanto riguarda l'installazione del software fornito come oggetto del presente appalto, è a carico dell'appaltatore ogni attività di caricamento e di test dello stesso sui server di test e produzione messi a disposizione da Venis. Tutte le attività di hosting sono a carico di Venis.

## 6.7 Requisiti generali della fornitura oggetto di valutazione

### 6.7.1 Piattaforma

Piattaforma Multi-Device: le interfacce utente devono essere disegnate in maniera tale da poter essere efficacemente visualizzate ed utilizzate su qualsiasi device: dal pc desktop, al tablet, allo smartphone qualsiasi sia il loro sistema operativo.

### 6.7.2 Accessibilità

Lingua Italiana e supporto multilingue: l'interfaccia utente deve essere in lingua inglese e in almeno ulteriori 10 lingue, tra cui le lingue italiana, francese, tedesca, spagnola, russa, cinese semplificato.

Accessibilità agli strumenti informatici L. 4/2004 (Legge Stanca) e s.m.i.: il sistema deve rispettare i requisiti tecnici previsti in materia di accessibilità agli strumenti informatici.

Profilazione e accesso al sistema: la soluzione deve permettere la creazione, modifica, cancellazione logica di utenti, ruoli ed abilitazioni; deve ovviamente predefinire un Amministratore di Sistema, ovvero un utente il cui ruolo preveda già tutte le abilitazioni alle funzioni per la parametrizzazione della soluzione. Come da prassi l'Amministratore deve poter definire utenti e ruoli, deve poter assegnare un'abilitazione ad un ruolo o ad un utente; l'abilitazione può anche essere relativa alla possibilità di visualizzare o meno dei dati o di

modificarne o meno altri.

## 6.8 Caratteristiche tecniche del Data Center Venis

La componente locale (on-premises) ovvero in cloud prevede l'impiego delle seguenti tecnologie che rappresentano lo standard attuale minimo in uso presso il Data Center:

- Hypervisor di virtualizzazione → VMware ESXi vSphere 6;
- server fisici (hosts ESXi) → Macchine dimensionate secondo il modello Consip “prestazionale”, ovvero bi-processore 8/10 C, 512 Gbyte RAM, dual power supply, 4 interfacce Intel 10 GbE, dischi allo stato solido necessari al solo hypervisor ESXi (2 SSD da 128 Gbyte in RAID 1 - mirroring);
- sistemi di storage centralizzati → NAS CIFS, NFS e iSCSI connessi a 10 GbE (rame e fibra ottica);
- server virtuali basati su sistemi operativi → Linux – Windows in versioni per i quali sussiste garanzia di supporto e manutenzione (patching);
- basi dati strutturate → Oracle 11G e/o 12C in virtù della necessità di attivare la crittografia in presenza di trattamenti di dati personali; MySQL 8.x di classe Enterprise;
- basi dati non strutturate → Hadoop nelle varie declinazioni; JSON; Non flat data; Open Data;
- acceleratori/balancer → Nginx;
- application Container (eventuali) → Docker, Kubernetes, RKT (su macchine virtuali);
- connettività Internet → Accessi FO a 600 Mbps in modalita AS, protetti da cluster Check Point 15400.



## 6.9 Descrizione dei servizi richiesti: Servizi oggetto della fornitura oggetto di valutazione

I servizi da fornire sono riassunti nei seguenti punti:

- servizi professionali per la realizzazione e l'installazione;
- servizi professionali per la migrazione dei dati;
- servizi professionali di formazione;
- servizi professionali per l'avviamento;
- servizi professionali per l'assistenza e la manutenzione del software.

### 6.9.1 Installazione

La consegna, l'installazione e l'attivazione dell'infrastruttura del sistema dovranno avvenire, in presenza del direttore dell'esecuzione del contratto della stazione appaltante, entro 90 giorni di calendario dalla stipula del contratto. Sarà oggetto di valutazione anche la descrizione delle caratteristiche dell'infrastruttura di elaborazione (server, sistemi operativi, software di base, networking, ecc...) necessaria all'erogazione del sistema.

Venis metterà a disposizione dell'Aggiudicatario, sia per l'ambiente di test quanto per quello di produzione:

- il supporto tecnico necessario per operare all'interno del proprio Data Center ovvero in cloud;



- i server virtuali, attraverso tecnologia VMware;
- l'infrastruttura di rete necessaria al progetto.

È a carico dell'Aggiudicatario l'installazione di tutti i pacchetti software necessari al funzionamento del sistema offerto.

La consegna, l'installazione e l'attivazione dell'infrastruttura del sistema offerto, sarà oggetto di collaudo e verifica di conformità relativamente a tutte le componenti installate e loro configurazione (Certificato 1).

### 6.9.2 Formazione

Il concorrente dovrà presentare nell'offerta tecnica un Piano di formazione per le figure dei "formatori". L'Aggiudicatario dovrà erogare a propria cura e senza alcun onere aggiuntivo per Venis un percorso di formazione formatori. Il percorso formativo dovrà riguardare le modalità di utilizzo di tutti i moduli software costituenti la fornitura e dovrà essere corredato da adeguato materiale didattico.

Le attività di formazione dovranno essere concordate tra Venis e l'Aggiudicatario nell'ambito del "Tavolo Tecnico" a livello di calendario e sedi di erogazione, la fornitura dovrà essere da un minimo di 3 ad un massimo di 5 giornate di formazione, con un minimo di 3 ad un massimo di 8 persone da formare. Il servizio di formazione dovrà essere erogato da personale competente dell'Aggiudicatario, con provata conoscenza specifica dei software e con attitudine ed esperienza maturata nell'attività didattica.

La formazione sarà sottoposta a verifica di conformità, nei termini di certificazione dell'attività svolta, e sarà oggetto di emissione del Certificato 3.

L'attività di formazione dei "formatori" è sottoposta a verifica di gradimento, a tal fine si richiede che al termine dei corsi i partecipanti siano sottoposti ad un test finale, in linea con le procedure Venis previste dal Sistema Qualità di Venis.

Il concorrente dovrà descrivere la propria proposta in merito a tale attività e in fase di valutazione dell'offerta verrà valutato il Piano di Formazione proposto rispetto all'attività di formazione minima sopra descritta.

### 6.9.3 Avviamento

Nella fase di avviamento devono essere previste, come minimo, le seguenti attività:

- consegna del manuale d'uso del software, anche in formato digitale, in lingua italiana;

Il limite massimo della fase di avviamento non deve comunque superare i 15 giorni di calendario dalla data di stipula del contratto di aggiudicazione, salvo diversi accordi scritti tra committente e aggiudicatario.

La fase di avviamento, nei termini di risultati ottenuti relativamente alle attività di cui sopra e avvio in esercizio del sistema, sarà sottoposto a collaudo e verifica di conformità (Certificato 3).

Il concorrente dovrà descrivere la propria proposta in merito a tale attività e verrà valutata l'aderenza a quanto prescritto nel presente documento.

#### **6.9.4 Assistenza e Manutenzione**

Il servizio di assistenza di II livello e manutenzione per i moduli software oggetto della fornitura avrà una durata complessiva di 24 mesi a seguito della emissione di tutti i certificati.

Il servizio di assistenza di I livello viene svolto da Venis. Il servizio di assistenza di II livello e la manutenzione richiesti all'Aggiudicatario vengono attivati dagli operatori/consulenti Venis in seguito al trasferimento delle segnalazioni ricevute e registrate. Venis dovrà accedere al Sistema di Ticketing messo a disposizione dall'Aggiudicatario, dove verranno rendicontate le attività svolte dall'Aggiudicatario in termini di soluzione del problema, effort e descrizione degli eventuali interventi eseguiti.

Il servizio di assistenza di II livello deve essere erogato in remoto da personale tecnico qualificato dell'Aggiudicatario tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con copertura minima garantita dalle ore 8.00 alle ore 18.00. A seguito del trasferimento del ticket si richiede che il contatto telefonico con l'operatore/consulente Venis sia immediato, se il tecnico è disponibile, in ogni caso con richiamata entro un'ora se questa ricade entro la fascia oraria di cui sopra. Oltre al contatto telefonico l'Aggiudicatario deve mettere a disposizione per la gestione dei ticket anche un indirizzo mail dedicato. I nominativi delle figure di riferimento, unitamente a numeri telefonici ed e-mail, dovranno essere indicati nell'Offerta Tecnica.

Il servizio di manutenzione prevede le seguenti tipologie di intervento:

- Correttivo: per iniziativa dello stesso Aggiudicatario o su esplicita segnalazione di difettosità o non conformità del software;
- Normativo: necessario in seguito a modifiche o nuove disposizioni della legislazione di

riferimento sia a livello nazionale che locale che intercorrono per tutta la durata della fornitura;

- Tecnologico: dovuto alla normale evoluzione delle tecnologie software degli applicativi e dei sistemi operativi utilizzati;
- Migliorativo: per iniziativa dello stesso Aggiudicatario o su esplicita richiesta di Venis qualora la modifica permetta di risolvere una situazione di notevole disagio accertata dalle Parti.

L'attività di manutenzione dovrà prevedere oltre alla normale e regolare verifica di "buon funzionamento" del sistema, anche la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti del software. Durante il periodo di fornitura, il proponente dovrà garantire l'eventuale modifica del software secondo quanto previsto dalla normativa in materia di manutenzione ordinaria e garantire l'eventuale adeguamento in base a variazioni del quadro normativo di riferimento, anche nei casi in cui l'entità della modifica possa essere considerata come manutenzione evolutiva del prodotto.

Il servizio di manutenzione comporta, quando necessario, l'aggiornamento del software e/o del database da parte dell'Aggiudicatario. A prescindere dalla tipologia e per qualsiasi manutenzione che comporti la necessità di un aggiornamento del software e/o del database, l'Aggiudicatario provvederà a consegnare la documentazione riportante:

- la descrizione delle funzionalità aggiunte, modificate o corrette;
- i test eseguiti;
- l'integrazione del manuale d'uso operativo (se necessario).

Per permettere la valutazione della soluzione offerta, il concorrente, nell'Offerta Tecnica, dovrà descrivere l'organizzazione, il funzionamento ed i processi con i quali intende erogare il servizio di assistenza di II livello e manutenzione, illustrandone inoltre tempi di intervento e grado di copertura del servizio, dovrà inoltre documentare in modo esaustivo l'iter di rilascio delle versioni del software.

Si precisa che non ci saranno costi a carico della Stazione Appaltante, né a carico dei soggetti Beneficiari (Comune di Venezia, Vela Spa), per il servizio di assistenza di II livello e di manutenzione per i primi 24 mesi, conseguenti l'emissione dei certificati di collaudo. Il concorrente dovrà comunque quantificare il valore dell'Assistenza e della Manutenzione, in termini di canone annuo, da applicare alla scadenza dei 24 mesi; tale valore non sarà oggetto di

valutazione.

## 6.9.5 Livelli di servizio da garantire (SLA)

Il servizio di assistenza di II livello e manutenzione deve essere erogato nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.

Il servizio di assistenza da parte dell'Aggiudicatario verso gli operatori Venis deve rispettare il Tempo Massimo di Soddisfazione della richiesta di 2 ore per qualsiasi tipo di richiesta all'interno dell'orario di servizio previsto.

In merito a malfunzionamenti del sistema o interventi di manutenzione attivati da ticketing, si identificano due livelli di gravità dell'evento:

- difettosità bloccante: qualunque tipo di malfunzionamento che preclude del tutto o in parte l'operatività del sistema – 4 ore lavorative come Tempo di Risoluzione Massimo all'interno dell'orario di servizio 8.00 - 18.00;
- difettosità critica: qualunque tipo di malfunzionamento che preclude alcune funzionalità del sistema anche se non impatta l'operatività - 8 ore lavorative come Tempo di Risoluzione Massimo all'interno dell'orario di servizio 8.00 - 18.00.

Il Tempo di Risoluzione sarà calcolato come segue:

$T \text{ risoluzione} = T \text{ chiusura} - T \text{ richiesta}$  dove:

- T richiesta è l'istante in cui verrà fatta comunicazione all'Aggiudicatario del malfunzionamento da parte di Venis S.p.A.;
- T chiusura è l'istante in cui viene effettivamente risolto l'intervento.

## 7. PENALI

La verifica degli SLA, di cui al punto 6.9.5, verrà applicata su base trimestrale e prenderà in considerazione tutti gli interventi di assistenza e manutenzione tecnica chiusi nel periodo esaminato anche se aperti in periodi di osservazione precedenti. Per le richieste di assistenza verrà calcolato il Tempo di Risoluzione che dovrà risultare, su base trimestrale, per almeno l'80% dei casi esaminati, inferiore al Tempo Massimo di Risoluzione sopra espresso. Il mancato rispetto dei livelli di servizio sopra riportati, previa contestazione scritta, darà luogo all'applicazione di una penale pari ad euro 5.000,00 per ciascun trimestre nel quale si sarà verificato il mancato rispetto del Tempo Massimo di Risoluzione.

Inoltre, in caso di mancata osservanza, da parte dell'aggiudicatario, delle norme contenute nel presente Capitolato e degli obblighi derivanti dall'incarico affidato, Venis, previa contestazione scritta, darà luogo all'applicazione della penale dell'1 (uno) per mille giornaliero del valore complessivo dell'affidamento per ritardato adempimento dei servizi entro i termini stabiliti nel presente Capitolato.

Verranno considerati ritardi anche i casi in cui l'affidatario presterà il servizio parzialmente o in modalità difformi dalle prescrizioni contenute nel presente Capitolato, nell'offerta e nella lettera di affidamento.

Qualora l'ammontare di dette penalità dovesse essere superiore al 10% dell'importo dell'appalto, sarà facoltà della Venis risolvere il contratto.

Le suddette penali, comunque, non esonerano l'offerente dal risarcimento dei danni provocati ai manufatti ed ai materiali di Venis, del Comune di Venezia, ai loro dipendenti ed ai terzi.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali verranno contestati formalmente all'affidatario. La Ditta dovrà comunicare le proprie deduzioni per iscritto entro il termine di giorni 8 (otto) dalla ricevuta contestazione da parte di Venis.

Qualora dette deduzioni non siano ritenute valide da Venis, saranno applicate le penali come sopra indicate.

Venis compenserà i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto all'aggiudicatario a qualsiasi titolo anche per i corrispettivi di servizi già resi ovvero, in difetto, si avvarrà della cauzione definitiva, senza necessità di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario. In tal caso la cauzione dovrà essere immediatamente reintegrata entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni solari a decorrere da quello della comunicazione dell'avvenuta riduzione.

Il mancato reintegro della cauzione entro il termine prescritto è causa di risoluzione del contratto, salvo il diritto di Venis al risarcimento del maggior danno.

Per gli inadempimenti più gravi, resta salvo il disposto dell'art. 1453 del Codice civile.

## 8. GARANZIA DEFINITIVA

Ai fini della stipula del contratto, l'aggiudicatario dovrà prestare, ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., una garanzia fideiussoria pari al 10% dell'importo complessivo offerto in favore di Venis.

Tuttavia, il suddetto importo, nel caso in cui il ribasso rispetto alla base d'asta sia superiore al 10% della medesima, è aumentato di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% ed ancora, ove il ribasso rispetto alla base d'asta sia superiore al 20% della medesima, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

L'importo della garanzia potrà essere ridotto ai sensi di quanto previsto dall'art. 93, comma 7 del D.Lgs. n. 50/2016 producendo copia conforme delle relative certificazioni.

La predetta garanzia potrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, e deve prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima – anche per il recupero delle penali contrattuali – entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta di Venis.

La garanzia dovrà inoltre essere irrevocabile.

La mancata costituzione della suddetta garanzia determina la revoca dell'aggiudicazione.

La cauzione copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento del Contratto e cessa di avere effetto fino al completo adempimento delle obbligazioni contrattuali, previa verifica e certificazione, da parte del Responsabile Unico del Procedimento, della regolarità di esecuzione del servizio, quindi a disposizione della Venis e sarà restituita, su esplicita richiesta dell'aggiudicatario dell'appalto, comunque non prima che siano state definite tutte le situazioni di debito e di credito ed ogni altra pendenza.

Qualora l'ammontare delle garanzie dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'aggiudicatario dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa richiesta.

In caso d'inadempimento dell'obbligazione di cui sopra Venis ha la facoltà di dichiarare risolto il contratto di servizio.

La cauzione definitiva sarà progressivamente svincolata in funzione dell'esecuzione del contratto, nel limite massimo del 80% dell'importo garantito. L'ammontare residuo è svincolato a conclusione del contratto, previo accertamento degli adempimenti, sulla base del certificato di regolare esecuzione di cui al successivo articolo.

## 9. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI

L'offerente dovrà allegare all'offerta la dichiarazione in cui si impegna sin d'ora, in caso di aggiudicazione, ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

## 10. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

A tutela della sicurezza e della privacy l'aggiudicatario si impegna a non rivelare le informazioni acquisite nell'esercizio del servizio e a rispettare la normativa vigente in materia.

## 11. TRATTAMENTO E TUTELA DEI LAVORATORI

La società erogatrice del servizio è tenuta a dimostrare che il personale adibito al servizio è in possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente in relazione alle mansioni da svolgere e alle prescrizioni in materia di igiene e sicurezza contenute in leggi e contratti collettivi.

L'aggiudicatario è tenuto ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti occupati nelle attività oggetto del presente Capitolato in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazione sociale assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

L'aggiudicatario si obbliga ad applicare ai propri lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di categoria vigenti, alla data del contratto, alla categoria e alla località in cui si svolgono i servizi, nonché condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed in genere ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

A questo scopo l'offerente dichiara espressamente nell'offerta, ovvero con la sottoscrizione del presente capitolato, di assumere a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge, di osservare le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei dipendenti, nonché di accettare condizione contrattuali e penalità.

## 12. ATTESTAZIONE/VERBALE DI INIZIO ATTIVITÀ E DI REGOLARE ESECUZIONE E VERIFICA DI CONFORMITÀ

Al fine di accertare il regolare svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto, il Responsabile Unico del Procedimento, secondo i criteri di periodicità stabiliti nel presente Capitolato, emette attestazione di regolare esecuzione, inoltre il presente affidamento è soggetto a collaudo e verifica di conformità al fine di accertare la regolare esecuzione rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti.



I collaudi e la verifica di conformità del prodotto/servizi avverranno alla conclusione delle seguenti attività:

- Certificato 1 – Installazione del sistema
- Certificato 2 - Formazione
- Certificato 3 – Avviamento

Il collaudo e la verifica di conformità delle attività di cui sopra, saranno eseguite dall'Aggiudicatario e avverranno in presenza di Venis e dei rappresentanti di Vela Spa e del Comune di Venezia e riguarderanno i punti indicati nella fase di Avviamento. Durante il collaudo e verifica di conformità, gli eventuali malfunzionamenti saranno prontamente comunicati all'Aggiudicatario, il quale si impegna a far correggere o a far ripristinare le modalità di funzionamento offerte entro il termine del collaudo e comunque non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di inizio collaudo ed in tempo utile per consentire al direttore dell'esecuzione di verificare l'esito dell'intervento. In tali casi il direttore dell'esecuzione si riserva, qualora lo ritenga necessario, di prolungare il periodo di collaudo e di verifica di conformità per avere modo di constatare l'effetto delle correzioni apportate dall'Aggiudicatario.

Al termine del periodo di collaudo e verifica di conformità verrà redatto un rapporto con l'esito dell'attività che potrà essere positivo o negativo. L'esito del collaudo e verifica di conformità sarà comunicato in forma scritta all'Aggiudicatario, il quale dovrà firmarlo entro il termine di 15 giorni dal ricevimento dello stesso. Nel caso di esito negativo Venis convocherà un incontro per definire/concordare con l'Aggiudicatario le azioni necessarie. Ad avvenuta emissione di tutti i certificati decorre il servizio di assistenza di II livello e manutenzione per i moduli software oggetto della fornitura.

### 13. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Le fatture potranno essere emesse solo dopo la preventiva attestazione di regolare esecuzione da parte del RUP.

La fatturazione dovrà essere effettuata con le seguenti scadenze:

- 30% dell'importo offerto a completamento della fase di Installazione del Sistema
- 50% dell'importo offerto dopo il rilascio del certificato di collaudo e verifica conformità
- 15% dell'importo offerto a conclusione dell'avviamento e dell'attività di formazione al

completamento della realizzazione del progetto.

- 5% alla scadenza dei 24 mesi per il servizio di manutenzione e assistenza del prodotto realizzato.

Il pagamento avverrà entro il termine massimo di giorni 30 dalla data di ricevimento delle fatture tramite bonifico bancario.

Si segnala che, ai sensi dell'art. 1 del D.L. 50/2017, dall'1 luglio 2017 la Stazione Appaltante, in quanto società controllata da Enti Locali, è soggetta al regime IVA della scissione dei pagamenti ("split payment") e pertanto tutte le fatture che verranno emesse dovranno riportare l'annotazione "scissione dei pagamenti" o "split payment" (art. 17-ter Dpr 633/1972) e l'iva esposta nella fattura non verrà corrisposta al fornitore ma versata direttamente all'Erario. Eventuali fatture emesse non conformi a quanto sopra non potranno essere accettate.

In ottemperanza al provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate nr. 89757 del 30 aprile 2018, che dispone l'obbligo di fatturazione elettronica e l'utilizzo esclusivo del sistema di interscambio (SDI), si comunica che il codice destinatario di sette cifre da utilizzarsi per l'indirizzamento delle fatture elettroniche è il seguente: M5UXCR1 e dovrà essere inserito nel campo codice cliente, previsto nella compilazione della fattura elettronica

#### **14. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

In caso di mancato o non conforme adempimento del servizio ed agli obblighi contrattuali, Venis intimerà tramite PEC all'aggiudicatario di adempiere entro un termine perentorio non superiore alle 48 ore lavorative dalla ricezione della contestazione (farà fede il messaggio di conferma di ricezione della PEC).

Qualora l'aggiudicatario non adempisse nel termine indicato, si procederà alla risoluzione del contratto escutendo la cauzione, fatto salvo l'eventuale ulteriore risarcimento del danno.

Il contratto sarà risolto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile senza alcun termine di preavviso, e salva la facoltà di esecuzione in danno, nei seguenti casi:

- fallimento, liquidazione, cessione di attività, concordato preventivo, o qualsiasi altra causa equivalente intervenuta a carico dell'aggiudicatario;
- cessione anche parziale del contratto a terzi;
- cessione del credito, anche parziale, senza previa autorizzazione scritta di Venis;

- sospensione ingiustificata delle attività contrattuali come specificato nel presente Capitolato;
- negligenza o frode;
- mancato rispetto reiterato degli obblighi contributivi e previdenziali nei confronti del personale utilizzato nell'espletamento del servizio;
- in tutti gli altri casi espressamente previsti dal presente Capitolato come ipotesi di risoluzione del contratto.

Nei casi suddetti, l'aggiudicatario incorrerà nella perdita della cauzione, che verrà incassata da Venis. L'aggiudicatario avrà diritto al pagamento degli interventi non ancora pagati, eseguiti regolarmente ed accettati dal RUP, salvo il risarcimento dei danni emergenti per l'eventuale nuovo contratto e per tutte le eventuali nuove circostanze che potranno verificarsi.

## 15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "Regolamento"), Venis fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali alla stessa forniti.

- *Finalità del trattamento*

I dati forniti vengono acquisiti da Venis per l'aggiudicazione ed in adempimento di precisi obblighi di legge; I dati forniti dalla Ditta vengono acquisiti da Venis ai fini della stipula del Contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso; tutti i dati acquisiti da Venis potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici.

- *Natura del conferimento*

Il conferimento dei dati ha natura facoltativa, tuttavia, il rifiuto di fornire i dati richiesti da Venis potrebbe determinare la decadenza dall'aggiudicazione.

- *Dati sensibili e giudiziari*

Di norma i dati forniti dai concorrenti e dall'aggiudicatario non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili" e "giudiziari", ai sensi del Regolamento.

- *Modalità del trattamento dei dati*

Il trattamento dei dati verrà effettuato da Venis in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a trattarli nel rispetto delle regole di sicurezza previste dalla Legge e/o dai Regolamenti interni.

- *Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati*

I dati potranno essere comunicati:

- al personale di Venis che cura il procedimento di gara o a quello in forza ad altri uffici della società che svolgono attività ad esso attinente, nonché al personale in forza all'Ufficio Tecnico interno alla società;
- a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza od assistenza a Venis in ordine al procedimento di gara;
- al Ministero dell'Economia e delle Finanze, alle Autorità competenti, relativamente ai dati forniti dal concorrente aggiudicatario;
- ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241.

- *Diritti del concorrente interessato*

Al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti previsti dal Regolamento UE 2016/679 che possono essere esercitati contattando il Responsabile della Protezione dei dati di Venis all'indirizzo [rpd@venis.it](mailto:rpd@venis.it).

- *Titolare del trattamento*

Titolare del trattamento è Venis S.p.A., con sede in Venezia, San Marco 4934.

## 16. SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso in conformità alle disposizioni dell'art. 105 del Codice dei contratti pubblici, come modificato dall'art. 49 del D.L. 77/2021, convertito con legge n. 108, del 29/07/2021.

Si ricorda che l'offerente, se vorrà ricorrere al subappalto, dovrà farne espressa dichiarazione in sede di partecipazione alla procedura, indicando le prestazioni che intende subappaltare e la corrispondente percentuale, nel modulo dell'offerta economica.

Il subappalto dovrà essere autorizzato da Venis previo accertamento del ricorrere di tutte le condizioni previste dall'art. 105 del Codice degli Appalti.

## 17. CODICE ETICO E DI CONDOTTA

Nello svolgimento delle attività oggetto del Contratto, l'aggiudicatario dovrà uniformarsi ai principi e doveri etici richiamati nei codici etici e/o di condotta in vigore presso Venis e/o il Comune di Venezia.

A tal fine in seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del Contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti codici sul sito Venis [www.venis.it](http://www.venis.it) e su quello del Comune di Venezia [www.comune.venezia.it](http://www.comune.venezia.it).

## 18. NORMA FINALE

Nel caso di accertate inadempienze o negligente esecuzione del servizio, Venis potrà risolvere l'affidamento dell'incarico con preavviso di 15 (quindici) giorni, ai sensi dell'art. 1456 Codice civile. Resta salvo il diritto di rivalsa di Venis per eventuali danni subiti ai sensi dell'art. 1453 del Codice civile. Per quanto non espressamente contemplato nel presente Capitolato d'Oneri, si applicano le disposizioni di legge e la normativa vigente in materia.

## 19. SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese relative al presente appalto ed in particolare al contratto (bolli, tasse di registro, ecc. ...) e qualsiasi spesa fiscale (IVA esclusa), anche susseguente, sono a completo carico dell'aggiudicatario.

## 20. CONTROVERSIE

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti in dipendenza del presente affidamento è competente solo ed esclusivamente il Foro di Venezia.

## 21. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il RUP, Responsabile Unico del Procedimento, per l'affidamento e l'esecuzione del presente appalto è il Dott. Paolo Cotti Cometti di Venis.

### VENIS SPA

#### Il Responsabile Unico del Procedimento

#### Dott. Paolo Cotti Cometti

*Documento informatico sottoscritto con firma elettronica ai sensi e con effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D.Lgs. del 7 marzo 2005 n.82 e ss.mm.ii.; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.*