

Direzione Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni
SETTORE INNOVAZIONE DIGITALE, DATI, TECNOLOGIA E POLO ARCHIVISTICO

PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO Servizi di assistenza agli utenti e di data entry connessi alle rilevazioni statistiche sul turismo

CAPITOLATO TECNICO E CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO

Premessa

La Regione Emilia-Romagna con determina a contrarre n. 21435 del 06/11/2025 ha disposto di procedere con l'acquisto dei Servizi di assistenza agli utenti e di data entry connessi alle rilevazioni statistiche sul turismo mediante l’espletamento di una procedura negoziata, senza bando, ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. e) del D.lgs.36/2023, da aggiudicare con il criterio del minor prezzo, ai sensi dell’art. 108, comma 3 del Codice dei contratti.

La procedura di gara è svolta, altresì tramite la piattaforma telematica certificata SATER dell’Agenzia regionale Intercent-ER, secondo le Regole per il suo utilizzo e con riferimento al Bando “Beni e Servizi” con riferimento alla CPV 72253000-3 “Servizi di assistenza informatica e di supporto”.

Articolo 1 – Contesto di riferimento

La Regione Emilia-Romagna realizza, anche in qualità di organo intermedio di rilevazione per conto di Istat, le indagini relative alla domanda e all'offerta turistica ricomprese nel Programma Statistico Nazionale (PSN) e nel Programma Statistico Regionale (PSR). Si tratta di indagini censuarie per lo svolgimento delle quali la Regione ha adottato un sistema informativo centralizzato denominato Ross 1000, che da un lato garantisce l’implementazione della banca dati regionale delle strutture ricettive (art. 35 l.r. 16/2004), dall’altro permette ai gestori delle strutture ricettive di comunicare il dato statistico sul movimento contestualmente alla gestione ordinaria degli ospiti, riducendo così al minimo il cosiddetto “disturbo statistico”.

L’introduzione di nuovi adempimenti amministrativi (come la Banca Dati nazionale delle Strutture Ricettive e il CIN istituiti dal Ministero del Turismo), l’aumento delle pratiche di avvio e cessazione di strutture ricettive (in parte imputabile agli adempimenti di cui al punto precedente), la maggior tempestività richiesta nella produzione delle statistiche sul movimento e il mancato turnover di personale in quiescenza dedicato a queste specifiche attività, rendono necessaria l’acquisizione sul mercato di servizi che permettano alla Regione di mantenere gli standard qualitativi sin qui garantiti nell’implementazione e gestione della banca dati regionale delle strutture ricettive, nella conduzione delle rilevazioni statistiche e nella diffusione dei relativi risultati ed elaborazioni, nell’assistenza e supporto agli utenti che con tali adempimenti e con la Regione si confrontano quotidianamente.

Articolo 2 - Oggetto del servizio

L'oggetto consiste nell'erogazione di servizi a supporto delle attività connesse alle rilevazioni statistiche sul turismo e alla banca dati regionale delle strutture ricettive. In particolare, si prevede l'acquisizione di servizi di assistenza agli utenti e di servizi di data entry per l'alimentazione della banca dati regionale delle strutture ricettive.

Di seguito vengono specificate caratteristiche dei servizi

Caratteristiche generali dell'erogazione del servizio:

il servizio dovrà essere erogato dalle ore 9 alle 13.00 e dalle 14:30 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi).

I servizi dovranno essere svolti attraverso il supporto di soluzioni applicative messe a disposizione dalla Regione: cassetta postale condivisa di MS Outlook ("casella di struttura"), numero di telefono unico (Response Group di MS Teams) ed eventuali ulteriori soluzioni (MS Teams, strumenti di ticketing, ecc.).

Le richieste di assistenza (ticket) verranno gestite tramite una piattaforma di ticketing già in uso alla Regione Emilia-Romagna, così da poter tracciare correttamente la presa in carico, la risoluzione e la chiusura della richiesta stessa.

L'assistenza telefonica verrà gestita attraverso un numero unico: le chiamate in ingresso saranno attive solo in una determinata fascia oraria (indicativamente dalla 11:00 alle 13:00) delle giornate di erogazione del servizio.

Classificazione, presa in carico o smistamento delle richieste (ticket):

L'aggiudicatario si occuperà della classificazione delle richieste in ingresso e, nel caso rientrassero nel perimetro delle richieste di cui al presente articolo, le prenderà in carico per una soluzione; diversamente, le inoltrerà per competenza ad un operatore regionale.

Formazione, condivisione della documentazione e accesso ai servizi:

per la corretta erogazione dei servizi da parte del fornitore, la Regione si occuperà di:

- garantire al personale individuato dal fornitore adeguata formazione riguardo i temi oggetto del servizio e le applicazioni utilizzate (Ross 1000, cassetta postale condivisa, piattaforma di ticketing, Response Group, ecc.)
- condividere, integrare ed incrementare la documentazione utile ad individuare la corretta evasione delle richieste (manualistica, linee guida, FAQ, atti, ecc.)
- assicurare l'accesso a servizi e piattaforme necessari alla risoluzione delle segnalazioni degli utenti (ad es. accesso alla piattaforma di ticketing o alla piattaforma Ministeriale – BDSR) e ad ogni altra soluzione applicativa che si dovesse rendere disponibile per la semplificazione della gestione delle attività di assistenza.

Oggetto e livello del servizio

L'aggiudicatario dovrà assicurare, per tutto il periodo di durata del contratto, la fornitura dei servizi che di seguito vengono descritti secondo le seguenti caratteristiche:

1. SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI (HELP DESK STATISTICHE TURISMO):

- a. I livello Ross 1000: il servizio comprende l'insieme delle attività volte a fornire assistenza, supporto tecnico e/o informativo alle strutture ricettive del territorio regionale (utenti), con lo scopo di garantire un corretto utilizzo della piattaforma ROSS 1000.

Tra le attività rientrano tutte quelle riconducibili alla manualistica, all'illustrazione delle funzionalità della piattaforma e del loro corretto utilizzo, alla verifica ed identificazione di eventuali disservizi.

Gli eventuali quesiti o domande che per loro natura non potranno essere risolte tramite l'help desk di I livello, verranno inoltrati all'operatore regionale (help desk I livello avanzato).

Livelli del servizio:

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	CLASSIFICAZIONE E PRESA IN CARICO DEL TICKET	EVASIONE RICHIESTA
Segnalazione I livello	Entro 5 ore lavorative dalla segnalazione	Entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico
Segnalazione I livello avanzato	Entro 5 ore lavorative dalla segnalazione	Inoltro della richiesta all'Ente entro 1 ora lavorativa dalla presa in carico

- b. I livello FAQ: rientrano in questo servizio tutte le richieste catalogabili come "frequenti" e alle quali è possibile rispondere sulla base di documentazione e risposte standard. Le richieste possono spaziare da informazioni sulle rilevazioni statistiche, ai tempi di attesa per l'ottenimento del CIN, da informazioni sull'anagrafica di una struttura, ad informazioni sulla chiusura di segnalazioni in BDSR o ancora altre tematiche riconducibili alla categoria delle cosiddette Frequently Asked Questions (FAQ).

Per questa tipologia di richieste verrà fornita documentazione che potrà essere incrementata via via che si individuassero ulteriori FAQ. Richieste non catalogabili tra quelle già documentate verranno inoltrate all'operatore regionale (I livello avanzato).

Livelli del servizio:

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	CLASSIFICAZIONE E PRESA IN CARICO DEL TICKET	EVASIONE RICHIESTA
Richiesta I livello	Entro 5 ore lavorative dalla segnalazione	Entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico

Richiesta I livello avanzato	Entro 5 ore lavorative dalla segnalazione	Inoltro della richiesta all'Ente entro 1 ora lavorativa dalla presa in carico
------------------------------	---	---

- c. I livello BDSR: *“La Banca Dati nazionale delle Strutture Ricettive e degli immobili destinati a locazione breve o per finalità turistiche (BDSR) è istituita ai sensi dell’articolo 13-quater, comma 4, del decreto-legge 30 aprile 2019, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 giugno 2019, n. 58 e rappresenta un pilastro fondamentale per la tutela del consumatore, della concorrenza e della trasparenza del mercato. [...] Tramite la BDSR è attivata la procedura telematica di assegnazione del Codice Identificativo Nazionale (CIN), prevista ai sensi della “Disciplina delle locazioni per finalità turistiche, delle locazioni brevi, delle attività turistico-ricettive [...]”, all’articolo 13-ter del decreto-legge 18 ottobre 2023, n. 145, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 dicembre 2023, n. 191.”*

Nell’ambito della richiesta di assegnazione del CIN, una struttura ricettiva può segnalare alla Regione di competenza l’assenza della struttura dall’anagrafe nazionale (segnalazione struttura mancante) o l’incongruenza di alcune informazioni relative alla struttura (segnalazione incongruenza dati).

Il servizio consiste nella risoluzione, tramite la piattaforma ministeriale, delle segnalazioni di struttura mancante “di primo livello” e delle segnalazioni di incongruenza dati, secondo le indicazioni che verranno fornite dalla Regione. Eventuali segnalazioni di struttura mancante “di secondo livello”, per le quali, cioè, è necessario l’intervento di operatori regionali o il confronto con operatori comunali, verranno inoltrate agli operatori regionali.

Livelli del servizio:

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	PRESA IN CARICO DEL TICKET	EVASIONE RICHIESTA
Segnalazione struttura mancante “I livello”	Entro 4 giorni lavorativi dalla segnalazione	Entro 10 giorni lavorativi dalla presa in carico ed <u>improrogabilmente entro 30 giorni dall’apertura della segnalazione</u>
Segnalazione struttura mancante “II livello”	Entro 4 giorni lavorativi dalla segnalazione	Inoltro della richiesta all’Ente entro 1 ora lavorativa dalla presa in carico
Segnalazione incongruenza dati	Entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione	Chiusura settimanale massiva delle segnalazioni

- d. Assistenza telefonica: durante la fascia oraria in cui è previsto il presidio delle telefonate in entrata o quando l'utenza richiedesse di essere ricontattata ad un recapito telefonico, il servizio gestirà telefonicamente richieste riconducibili a quanto descritto ai precedenti punti a e b.

Nel caso in cui la telefonata evidenziasse la necessità di un intervento da parte di un operatore regionale, il fornitore si occuperà di inoltrare la richiesta.

Livelli del servizio:

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	CLASSIFICAZIONE E PRESA IN CARICO DEL TICKET	EVASIONE RICHIESTA
Chiamata in ingresso	Tempo reale	Come previsto dai servizi di livello dei precedenti punti a e b. Se si rendesse necessario l'inoltro ad un operatore regionale, la richiesta dovrà essere "scalata" entro due ore lavorative dal termine della chiamata.
Richiesta contatto	Effettuata nell'ambito della classificazione e presa in carico di ticket riconducibili ai precedenti punti a e b	Come previsto dai servizi di livello dei precedenti punti a e b. Se si rendesse necessario l'inoltro ad un operatore regionale, la richiesta dovrà essere "scalata" entro due ore lavorative dal termine della chiamata.

2. **SERVIZI DI DATA ENTRY PER L'ALIMENTAZIONE DELLA BANCA DATI REGIONALE DELLE STRUTTURE RICETTIVE (DATA ENTRY ANAGRAFE TURISMO):**

La banca dati regionale delle strutture ricettive prevista all'art. 35 della Legge Regionale 28 luglio 2004 n.16, è realizzata mediante il sistema informativo Ross 1000 e viene aggiornata sulla base delle informazioni che i Comuni fanno pervenire alla Regione, e in particolare all'Ufficio di Statistica della Regione ai sensi del D.Lgs. n. 322/89, circa consistenza, ubicazione, tipologia, classificazione, ricettività, servizi delle strutture ricettive, periodi di apertura e chiusura mediante invio, entro 15 giorni dal loro ricevimento, di copia delle segnalazioni certificate di inizio attività, comunicazioni, dichiarazioni ed altri documenti, ricevuti o prodotti, connessi ai procedimenti amministrativi relativi alle strutture ricettive, così come stabilito dalla propria deliberazione n. 1753/2016.

Nell'ambito delle attività di alimentazione della banca dati si richiede il servizio di imputazione dei dati relativi alle SCIA e comunicazioni di avvio di strutture extralberghiere non imprenditoriali (B&B e Appartamenti ammobiliati ad uso turistico) al fine di generare le anagrafiche e i corrispondenti account in Ross 1000. A queste potranno essere aggiunte le comunicazioni relative all'aggiornamento dei periodi di apertura delle strutture ricettive. Il numero complessivo di pratiche che annualmente la Regione affiderà alla Ditta è pari 5.000.

Livelli del servizio:

TIPOLO ASSEGNAZIONE	CLASSIFICAZIONE E PRESA IN CARICO DEL TICKET	EVASIONE RICHIESTA
Pratica relativa ad una singola struttura	Entro 5 ore lavorative dalla segnalazione	Entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico
Pratica relativa a strutture multiple	Entro 5 ore lavorative dalla segnalazione	Entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico, più un giorno lavorativo per ogni struttura oltre alla prima

Il Fornitore contraente si impegna ad eseguire l'attività di cui all'articolo 2 secondo le specifiche contenute nel Capitolato, che costituirà parte integrante e sostanziale del contratto come anche tutti gli altri allegati elencati successivamente.

Il riferimento per la consegna è:

Regione Emilia-Romagna,

Settore Innovazione Digitale, Dati, Tecnologia e Polo Archivistico - Viale Aldo Moro, 44/b
40127 Bologna (BO)

c.a. Eleonora Verdini e-mail: eleonora.verdini@regione.emilia-romagna.it

Articolo 3– Proprietà del materiale prodotto

Tutto il materiale predisposto resta di piena proprietà dell'Amministrazione regionale. La Regione potrà utilizzare tutti i materiali nel modo che riterrà opportuno senza che possano essere sollevate eccezioni di sorta da parte dell'Aggiudicatario.

Articolo 4 - Importo a base dell'affidamento

L'importo totale presunto a base dell'affidamento è pari a euro **188.524,00** (centottantottomilacinquecentoventiquattro/00), oltre a IVA al 22%, di cui €. 0,00 per costi della sicurezza, articolato come segue:

Anno	Attività	Importo a base dell'affidamento oltre a IVA al 22% (cifre)	Importo a base dell'affidamento oltre a IVA al 22% (lettere)	Importo a base dell'affidamento + IVA	Importo a base dell'affidamento + IVA (lettere)
2026	Help desk statistiche Turismo	80.122,70	(ottantamilacentoventidue/69)	97.749,69	novantasettemilasettecentoquarantannove/69
2026	Data entry anagrafe turismo	14.139,30	quattordicimilacentotrentanove/30	17.249,95	diciassettemiladuecentoquarantannove/95
2027	Help desk statistiche Turismo	80.122,70	(ottantamilacentoventidue/69)	97.749,69	novantasettemilasettecentoquarantannove/69
2027	Data entry anagrafe turismo	14.139,30	quattordicimilacentotrentanove/30	17.249,95	diciassettemiladuecentoquarantannove/95
Complessivo		188.524,00	centoottantototomilacinquecen-	229.999,28	duecentotventinove-

		toventi- quat- tro/00		centono- vanta- nove/28
--	--	-----------------------------	--	-------------------------------

Articolo 5 – Sicurezza del lavoro e gestione interferenze

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 del D.lgs. n. 81/2008, per l'attività in oggetto, configurandosi come servizi per i quali non è prevista l'esecuzione in luoghi nella giuridica disponibilità del Datore di Lavoro regionale. E' possibile escludere preventivamente la predisposizione del DUVRI e la relativa stima dei costi della sicurezza.

Articolo 6 - Durata contrattuale

Il contratto avrà decorrenza dell'efficacia dall'avvio dell'esecuzione delle prestazioni, previsto indicativamente il 01/01/2026 e terminerà il 31/12/2027.

Articolo 7– Requisiti dell'operatore economico

Sono ammessi a partecipare alla procedura i soggetti singoli o raggruppati in possesso dei seguenti requisiti di ordine generale e speciale:

- a) Requisiti di ordine generale e necessari per contrattare con la Pubblica Amministrazione ovvero la insussistenza dei motivi di esclusione di cui agli artt. 94-98 del D.lgs. 36/2023
- b) Requisiti di idoneità professionale:
- c) ai sensi dell'art. 100, comma 3, del D.lgs n.36/2023, iscrizione nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato o presso i competenti ordini professionali per un'attività pertinente anche se non coincidente con l'oggetto dell'appalto
- d) ai sensi dell'articolo 100 comma 11 (requisiti di ordine speciale), alla data d'indizione della procedura, i partecipanti devono avere eseguito nel corso degli ultimi dieci anni contratti aventi ad oggetto servizi di help desk assistenza agli utenti e data entry anche a favore di soggetti privati

I servizi dovranno essere erogati da personale qualificato, preparato e di comprovata esperienza nel settore, in grado di risolvere in modo rapido e puntuale le attività assegnate dall'Ente.

I requisiti dovranno essere posseduti dal concorrente in forma singola o, in caso di concorrenti plurisoggettivi (RTI/Consorti), dal raggruppamento nel suo complesso.

Articolo 8 – Termini e modalità di presentazione dell'offerta

L'offerta economica dovrà essere collocata sulla piattaforma telematica entro e non oltre il termine stabilito nella RDO.

L'offerta economica dovrà essere espressa in un valore complessivo (a corpo), Iva esclusa, e non potrà essere superiore all'importo base dell'affidamento.

Si precisa che:

- non sono ammesse offerte pari a zero;
- non sono ammesse offerte superiori al valore posto a base dell'affidamento;

- non sono ammesse offerte parziali, incomplete o condizionate.

Nessun rimborso è dovuto per la partecipazione, anche nel caso in cui non si dovesse procedere all'affidamento.

La Regione si riserva il diritto di sospendere, reindire e/o non procedere all'affidamento anche in caso di offerta presentata.

La Regione declina ogni responsabilità in ordine a disguidi della piattaforma telematica o di altra natura che impediscano la collocazione dell'offerta entro il termine stabilito.

È ammessa offerta successiva, purché entro il termine di scadenza, a sostituzione della precedente.

Ad avvenuta scadenza del termine non sarà possibile inserire alcuna offerta, anche se sostitutiva o aggiuntiva di quella precedente.

Articolo 9 – Stipula del Contratto

La stipula del contratto avverrà secondo le modalità interamente telematiche di SATER di Intercenter e resta subordinata:

- alla presentazione della **garanzia definitiva**;
- al **pagamento dell'Imposta di bollo** sui contratti e sul capitolato (nella misura indicata all'allegato I.4 del Codice) a favore dell'Agenzia delle entrate, da intendersi a carico del fornitore.

Tramite il sistema viene generato il contratto che, firmato digitalmente, viene caricato a Sistema e inviato al Fornitore aggiudicatario. Il contratto si intende perfezionato con l'invio al Fornitore aggiudicatario. Non è prevista accettazione formale da parte dell'Impresa affinché il contratto possa ritenersi valido.

Ai sensi di quanto previsto dalle Regole del mercato gestito da INTERCENTER, il contratto concluso è composto: dall'Offerta del fornitore e dal Documento di accettazione dell'Amministrazione, firmato digitalmente dal soggetto stipulante competente e caricato a Sistema.

La stipula avrà luogo entro 30 giorni dall'aggiudicazione, ai sensi dell'art.55 del Codice.

Articolo 10 – Garanzia definitiva

Il Fornitore è tenuto alla costituzione di una "garanzia definitiva", con le modalità e alle condizioni di cui all'art. 117 del Codice, pari al 10% dell'importo contrattuale, o importo superiore in ragione dei ribassi, sotto forma di fideiussione, che sarà svincolata nei modi di legge. La fideiussione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse.

Alla garanzia sopra citata si applicano le riduzioni previste dall'art. 106 comma 8, del Codice, per la garanzia provvisoria.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della

liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'aggiudicatario. La stazione appaltante può richiedere al soggetto aggiudicatario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte.

La mancata costituzione della garanzia definitiva nei termini richiesti, ovvero la mancata reintegrazione della stessa in caso di escussione totale o parziale, determina la decadenza dell'affidamento e la conseguente risoluzione del contratto.

Articolo 11– Subappalto

I servizi oggetto del presente Capitolato possono essere subappaltati, previa autorizzazione della stazione appaltante.

Il subappalto è disciplinato dall'art. 119 del Codice cui si rinvia.

Articolo 12 – Modifiche del contratto durante il periodo di efficacia

Le modifiche e le varianti sono regolate dall'art. 120 del Codice.

È facoltà della Regione richiedere l'attivazione di servizi opzionali o ulteriori prestazioni che si rendessero necessarie, il cui importo non è compreso nel presente contratto, fino a concorrenza del quinto dell'importo contrattuale e in ogni caso non superiore alla soglia di cui all'art. 50 comma 1 lett. b) del Codice. L'importo della modifica è fino ad un massimo di € 32.476,00 (trentaduemilaquattrocentosettantasei/00).

L'aggiudicatario espressamente accetta di eseguire tutte le variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dalla Regione, purché non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico dell'esecutore maggiori oneri.

Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal Contraente se non sia stata approvata dalla Regione.

Articolo 13 - Revisione prezzi

Qualora nel corso di esecuzione del contratto si verifica una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alla prestazione principale. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice dei prezzi al consumo.

Articolo 14 – Verifica della fornitura

Le prestazioni contrattuali devono essere eseguite secondo le specifiche contenute nel presente Capitolato Tecnico e Condizioni Particolari di Contratto.

La verifica della corrispondenza dei servizi erogati dall'aggiudicatario sarà condotta dal DEC in stretta collaborazione con il RUP, e dovrà attestare:

- corretta esecuzione della fornitura;
- controllo della corrispondenza tra le specifiche funzionali concordate con il fornitore e quanto rilasciato.

Qualora vengano riscontrate anomalie e/o malfunzionamenti, rispetto alle attività concordate, la Ditta si impegna tempestivamente e senza oneri alle necessarie correzioni e/o integrazioni, pena

l'applicazione delle penali secondo le modalità di cui all'articolo "Penali".

Articolo 15 – Penali

L'esecuzione dei servizi dovrà rispettare i termini previsti dal presente Capitolato, Condizioni Particolari di Contratto. In caso di mancato rispetto dei termini stabiliti, per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Ente Regione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al piano di consegna dei prodotti stabilito con il Direttore dell'esecuzione o rispetto alla sostituzione dei prodotti in caso di esito negativo della verifica di conformità finale, il fornitore è tenuto a corrispondere alla Regione una penale giornaliera pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Resta inteso che l'importo complessivo delle penali non potrà superare il 10% dell'importo complessivo netto del contratto, fatto comunque salvo il risarcimento del maggior danno. Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del contratto, la Regione potrà risolvere il contratto per grave inadempimento.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il Fornitore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre dieci giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dall'Amministrazione regionale. In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sopra citate penali

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale, fatta salva la facoltà per l'ente di risolvere il contratto nei casi in cui questo è consentito.

L'applicazione delle penali avverrà mediante detrazione sulle somme dovute dalla Regione per gli acconti e per il pagamento a saldo. In mancanza o se insufficienti, l'ammontare delle penalità verrà addebitato sull'importo della cauzione definitiva.

Articolo 16 – Pagamenti

Il pagamento è previsto trimestralmente a seguito della verifica dei servizi resi. Sono pertanto previste otto tranche di pagamento in coerenza con la durata del contratto e con la periodicità trimestrale. Il primo pagamento è corrisposto per i servizi resi dalla data di avvio del contratto al 31 marzo 2026.

La Regione, a seguito dell'effettuazione delle prestazioni, provvederà alla verifica della conformità delle stesse e provvederà all'emissione:

- del certificato di verifica di conformità che accerta il rispetto delle caratteristiche tecniche, economiche e qualitative delle prestazioni nonché degli obiettivi e dei tempi in conformità alle previsioni e pattuizioni contrattuali, ai sensi di quanto previsto dagli articoli 50 comma 7 e 116 del Codice

- del certificato di pagamento, contenente tutti gli elementi necessari all'emissione della fattura ai sensi di quanto previsto dall'art. 125 del Codice. Solo al ricevimento di tale documento il Fornitore potrà emettere fattura.

Ai sensi dell'art. 11 comma 6 del Codice sull'importo netto progressivo delle prestazioni (acconto) è operata una ritenuta dello 0,50%; le ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva (DURC). (frase da omettere in caso di pagamento unica soluzione a saldo)

Il pagamento sarà eseguito entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, in conformità alle previsioni di cui al D.Lgs. 231/2002 e s.m.i., salvo che sia espressamente concordato nel contratto un diverso termine, comunque non superiore a sessanta giorni e purché ciò sia oggettivamente giustificato dalla natura particolare del contratto o da talune sue caratteristiche ai sensi dell'art. 125, comma 7 del Codice.

Articolo 17 – Modalità di fatturazione

Il Codice Univoco Ufficio di riferimento da utilizzare per la fatturazione elettronica, come previsto dal DM 55 del 3 aprile 2013, è: **0OUJHV** (primo carattere: zero; secondo carattere: lettera "o").

Articolo 18– Tracciabilità dei flussi finanziari

Sono a carico dell'aggiudicatario gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Ai sensi della medesima legge 136/2010 e ss.mm. sopraccitata, costituirà causa di risoluzione del contratto il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie relative ai servizi oggetto del contratto.

Articolo 19 – Cessione del contratto e dei crediti

Il soggetto affidatario del contratto esegue i servizi e le forniture compresi nel contratto.

Fatto salvo quanto previsto dall'art.120 comma 1, lett. d) la cessione del contratto è nulla.

È nullo il contratto con cui si affida a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni.

Articolo 20 – Risoluzione del contratto

Per la disciplina della risoluzione del contratto si applica l'art. 122 del Codice.

Articolo 21 – Sospensione delle prestazioni

Per la disciplina della sospensione dell'esecuzione del contratto si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni di cui all'art. 121 del Codice.

L'aggiudicatario che per cause a lui non imputabili non sia in grado di ultimare il servizio nel termine fissato può richiederne la proroga, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del termine contrattuale. Sull'istanza di proroga decide la stazione appaltante, entro trenta giorni dal suo ricevimento.

Articolo 22 – Clausola di risoluzione espressa

Fatte salve le altre ipotesi di risoluzione previste ex lege, la Regione si riserva la facoltà di risolvere il

contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del c.c., con riserva di risarcimento danni nei seguenti casi:

- a. frode, a qualsiasi titolo, da parte dell'Appaltatore nell'esecuzione delle prestazioni affidate;
- b. ingiustificata sospensione delle prestazioni;
- c. subappalto non autorizzato;
- d. applicazione delle penali tali da superare il limite previsto dall'articolo "PENALI" del presente Capitolato Tecnico e Condizioni Particolari di Contratto;
- e. mancato grave rispetto degli obblighi di legge in materia di tutela della privacy;
- f. cessione dell'Azienda, cessazione dell'attività o in caso di concordato preventivo, di fallimento, di stati di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'affidatario;
- g. perdita dei requisiti soggettivi richiesti alla ditta affidataria per l'esecuzione di prestazioni connesse allo svolgimento del servizio;
- h. mancato rispetto degli obblighi retributivi, previdenziali ed assistenziali stabiliti dai vigenti contratti collettivi dalla normativa in materia di DURC.

I casi elencati saranno contestati all'Appaltatore per iscritto dalla Regione previamente o contestualmente alla dichiarazione di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa di cui al presente articolo.

Nel caso di risoluzione, la Regione si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti ed in particolare si riserva di esigere dall'Appaltatore il rimborso di eventuali spese sopportate a causa dell'inadempimento del contratto; in tal caso all'Appaltatore può essere corrisposto il compenso pattuito in ragione della parte di prestazione regolarmente eseguita.

Articolo 23 - Designazione del responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del regolamento u.e. 679/2016

In esecuzione del presente contratto, il Fornitore effettua trattamento di dati personali di titolarità dell'Ente.

In virtù di tale trattamento, le Parti stipulano l'accordo allegato al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e da ogni altra normativa applicabile.

Il Fornitore è, pertanto, designato dalla Giunta della Regione Emilia-Romagna quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento, il quale si obbliga a dare esecuzione al contratto suindicato conformemente a quanto previsto dall'Accordo allegato al presente contratto.

Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'accordo allegato, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

Articolo 24 - Applicazione contratti collettivi nazionali

La stazione appaltante ha individuato come contratto collettivo applicabile al personale dipendente impiegato nell'appalto il contratto "Metalmeccanica Industria". È facoltà dell'operatore economico indicare nella propria offerta il differente contratto collettivo applicato dandone adeguata motivazione, così come previsto dall'art. 11 del Codice.

Articolo 25- Patto Di Integrità

Condizione di ammissione alle procedure di affidamento è l'accettazione del Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali, approvato con delibera di Giunta n.565 del 13/04/2022, che si applica in tutte le fasi della procedura, compresa la fase di esecuzione contrattuale. Il patto (Allegato 2) deve essere letto in tutte le sue parti, sottoscritto senza alcuna modifica dal legale rappresentante dell'OE concorrente e allegato all'offerta insieme a tutti i documenti richiesti. Il Patto di integrità verrà allegato al contratto come parte integrante di esso.

Articolo 26- Sicurezza e riservatezza

L'aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto.

L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

L'aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti della Committente per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.

L'aggiudicatario può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Ente.

In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 5, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

Il Fornitore potrà citare i termini essenziali del Contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione alla Amministrazione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte della Amministrazione attinente le procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.

Il Fornitore non potrà conservare copia di dati e programmi della Amministrazione, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Amministrazione.

Articolo 27 – Norme sull'anticorruzione

L'Aggiudicatario, a decorrere dall'entrata in vigore del comma 16 ter dell'art. 53 del D.Lgs. 165/2001, non dovrà aver affidato incarichi o lavori retribuiti, di natura autonoma o subordinata, a ex dipendenti delle pubbliche amministrazioni di cui all'art.1, comma 2, del medesimo decreto, entro tre anni dalla loro cessazione dal servizio, se questi avevano esercitato, nei suoi confronti, poteri autoritativi o negoziali in nome e per conto dell'Amministrazione di appartenenza.

Articolo 28 – Controversie

Tutte le controversie relative alla interpretazione, validità, efficacia, adempimento, esecuzione del presente contratto saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Bologna.

È esclusa la competenza arbitrale ed è obbligatorio, prima di adire il Giudice competente, promuovere il tentativo di composizione bonaria della controversia in via amministrativa.

Articolo 29– Organi del procedimento

Sono organi del procedimento i seguenti soggetti:

Il **Responsabile Unico del Progetto (RUP)** e soggetto stipulante è il Responsabile dell'Area statistica, dati e sistemi geografici– Dott.ssa Eleonora Verdini, Viale Aldo Moro, 44/b – 40127 Bologna - e-mail: eleonora.verdini@regione.emilia-romagna.it

Il **Direttore dell'esecuzione (DEC)** è il Dott. Marco Oppi - Viale Aldo Moro, 44/b – 40127 Bologna - e-mail: marco.oppi@regione.emilia-romagna.it

Responsabile della Fase di scelta del contraente, in quanto attiverà la procedura sulla Piattaforma Sater è il Dirigente "Approvvigionamenti", Dott. Paparella Francesco.

E-mail: approvvigionamentiregione.emilia-romagna.it

PEC: approvvigionamenti@postacert.regione.emilia-romagna.it

L'affidatario, all'avvio dell'esecuzione del contratto, dovrà indicare il Responsabile tecnico tramite il quale assicura l'organizzazione e la gestione dei servizi offerti.

Articolo 30 - Trattamento dei dati personali

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, esclusivamente nell'ambito della procedura regolata dal presente Capitolato Tecnico e Condizioni Particolari di Contratto.

Articolo 31 – Norma di chiusura

L'aggiudicatario, avendo partecipato alla procedura in oggetto, riconosce ed accetta in maniera piena e consapevole, tutte le prescrizioni richieste per l'espletamento della fornitura, nonché tutte le clausole specifiche previste nel presente Capitolato, comprese le clausole rientranti nell'art. 1341 c.c., senza necessità ulteriore di accettazione esplicita delle medesime.

Il servizio dovrà essere espletato nel rispetto:

- delle prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e Condizioni Particolari di Contratto, nei Chiarimenti integrativi eventualmente resi durante il periodo di pubblicazione;
- dell'Offerta presentata in sede di gara,

ed in osservanza:

- del "Codice di comportamento" che la Regione Emilia-Romagna ha adottato, nel marzo 2014 (così, come modificato con la sottoscrizione del nuovo CCNL del personale del Comparto Funzioni Locali il 21/05/2018, in vigore dal 15 giugno 2018, ed in particolare gli artt.2 "Ambito oggettivo e soggettivo di applicazione del Codice", 7 "Comunicazione dei conflitti di interesse e obbligo di astensione" e 13 "Acquisizione di beni e servizi e affidamento lavori"), alla luce di quanto previsto sia dall'art. 54 del D.Lgs. 165/2001 che dall'art. 25 della legge regionale n. 43/2001;
- delle norme del Codice Civile;
- delle norme e regolamenti vigenti in materia di appalti pubblici.

Allegati:

- Patto d'integrità
- Accordo per la designazione del responsabile del trattamento dei dati personali