

## Capitolato speciale d'appalto

### **Per l'affidamento dei servizi per la gestione della piattaforma di protocollo informatico URBISMArt in modalità SaaS (*Software as a Service*)**

#### **1. Premessa**

L'Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto (di seguito ARPAV o Agenzia) con il presente appalto intende acquisire una piattaforma applicativa integrata *cloud based* (secondo il modello di erogazione SaaS – Software as a Service), per la gestione documentale composta dalle seguenti tre aree applicative:

1. protocollo Informatico perfettamente conforme alle disposizioni normative vigenti in materia;
2. piattaforma per le Istanze On Line, che permetta l'accesso e l'interazione da parte di soggetti terzi tramite SPID/CIE, idonea a garantire l'attuazione di percorsi di digitalizzazione dei processi, in conformità alle prescrizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale e agli obiettivi di efficienza, di efficacia e di trasparenza dell'azione amministrativa previsti dall'Agenda Digitale e dal Piano Triennale per l'Informatica della PA;
3. conservazione documentale a norma.

Inoltre dovrà essere garantito un servizio di consulenza specialistica in ambito archivistico, con l'obiettivo di supportare ARPAV nella corretta gestione dell'archivio, soprattutto per quanto riguarda la componente documentale nativa digitale e l'aggiornamento della relativa documentazione obbligatoria per legge.

#### **2. Oggetto dell'appalto**

Oggetto dell'appalto è il servizio in modalità SaaS della piattaforma URBISMArt.

Dovranno inoltre essere forniti, in modalità a consuntivo, i seguenti servizi di consulenza, formazione e supporto:

1. formazione e affiancamento all'avvio, configurazione e personalizzazione, manutenzione evolutiva: 40 giornate;
2. consulenza archivistica: 10 giornate;
3. gestione del progetto: 5 giornate.

Dovranno altresì essere garantiti, per tutta la durata del contratto, la manutenzione adeguativa, correttiva ed assistenza tecnica.

L'oggetto dell'appalto non rientra nelle categorie di servizi e forniture oggetto dei Criteri Ambientali Minimi, adottati nell'ambito del Piano d'azione nazionale per la sostenibilità ambientale con Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, richiamati all'art. 57 co. 2 del D.Lgs. 36/2023;

#### **3. Descrizione delle caratteristiche del servizio**

##### **3.1 Piattaforma applicativa SaaS**

La Piattaforma, composta almeno da un gestionale di back-end e da un'interfaccia utente di front-end, deve essere disponibile, su infrastruttura qualificata come CSP (Cloud Service Provider), secondo il modello SaaS, integrata in tutte le sue componenti e configurabile da uno o più amministratori dell'applicazione. Il Fornitore dovrà indicare l'infrastruttura qualificata o i servizi qualificati su cui è basato il proprio SaaS. ARPAV si riserva la facoltà di eseguire AUDIT periodici.

La Piattaforma dovrà garantire:

- integrazione con il sistema di autenticazione aziendale (LDAP);
- completa funzionalità con i browser più diffusi;
- interoperabilità con altri sistemi esterni tramite API.

Il Fornitore deve assicurare l'operatività e l'utilizzo della Piattaforma 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, per 365 giorni l'anno, fatte salve eventuali difficoltà, discontinuità o impossibilità di accesso e/o di utilizzo della Piattaforma, derivanti da eventi imprevisi ed imprevedibili, non riconducibili al controllo del Fornitore, dovuti a disservizi della rete, ovvero alle apparecchiature tecnologiche usate dall'Agenzia, o a cause di forza maggiore.

La Piattaforma deve integrare al suo interno un Sistema di Gestione Informatica dei documenti (di seguito SGID) che, da un punto di vista logico, deve essere unico. Nello SGID tutti i documenti, senza esclusione, devono potere essere memorizzati e aggregati, come prescritto dalle Linee Guida di AgID sul documento informatico (<https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/sistema-gestione-procedimenti-amministrativi/documento-informatico>).

La Piattaforma dovrà essere composta dai seguenti **moduli applicativi**:

1. URBISMAART Protocollo
2. URBISMAART Istanze in line
3. URBISMAART Fascicolazione
4. URBISMAART Sigillo
5. URBISMAART Pacchetti di versamento
6. URBISMAART PR\_ApiRest
7. URBISMAART E-SERVICE INAD

### 3.2 Conservazione digitale a norma

L'applicativo deve garantire il corretto processo di conservazione, dalla presa in carico fino all'eventuale scarto dei documenti informatici dell'Agenzia, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia, con particolare riferimento agli artt. 34-1bis e 44 -1bis del CAD e alle Linee Guida di AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Il Fornitore dovrà assicurare il servizio di conservazione per tutti i documenti registrati a protocollo e, su richiesta, la conservazione di ulteriori tipologie documentali, ove ciò si renda necessario per particolari esigenze dell'Agenzia, nel rispetto del limite dimensionale di archiviazione complessivo dedicato fino ad un massimo di **1 Terabyte**.

Attraverso il processo di conservazione il Fornitore dovrà assicurare l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la reperibilità e la leggibilità dei documenti informatici nel tempo.

Di seguito si riportano le caratteristiche e le funzionalità principali che devono essere garantite dal sistema di conservazione:

- a. Formazione del Pacchetto di Versamento (PDV) dei documenti da mandare in conservazione;
- b. Rilascio della Ricevuta di Versamento, firmata digitalmente;
- c. Esecuzione del processo di conservazione che prevede la formazione del Pacchetto di Archiviazione (PDA) e la generazione dell'indice secondo lo standard UNI 11386:2020 SiNCRO, l'apposizione della firma digitale e della marca temporale, la memorizzazione del Pacchetto di Archiviazione su supporto con caratteristiche di alta affidabilità e alta permanenza del dato, e l'estensione della validità della firma fino al termine di conservazione dei documenti;

- d. Formazione e rilascio del Pacchetto di Distribuzione (PDI) in risposta ad una richiesta dell'Utente di accesso al patrimonio documentale conservato, corredato da ulteriori evidenze che attestano l'avvenuta conservazione a norma.

### **3.3 Servizio di supporto specialistico in ambito archivistico**

Il Fornitore s'impegna a garantire attività di supporto in ambito archivistico con l'obiettivo di fornire standard, regole di riferimento per la corretta gestione dei flussi documentali, comprensiva dell'aggiornamento della documentazione prevista per legge (a titolo esemplificativo e non esaustivo: Manuale di gestione documentale, Manuale di conservazione, ecc.). Nello specifico al fornitore potrà essere richiesto:

- a. Di svolgere attività di assessment e gap analysis sul sistema di gestione documentale in uso e di individuare le relative azioni di miglioramento;
- b. Di dare supporto in materia di digitalizzazione degli archivi e dei documenti, con approfondimento del quadro normativo di riferimento e individuazione delle soluzioni ottimali per l'Agenzia;
- c. Di svolgere attività di formazione su tematiche specifiche d'interesse individuate dall'Agenzia.

## **4. Servizio di Manutenzione e di Assistenza Tecnica**

Il Fornitore assicura per tutta la durata del contratto il servizio di manutenzione correttiva e adattativa dei moduli applicativi alla normativa ed evolutiva dell'infrastruttura, nonché il servizio di assistenza tecnica per la gestione delle richieste d'intervento e di assistenza.

### **4.1 Manutenzione correttiva**

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e alla rimozione delle cause, degli effetti e dei malfunzionamenti delle procedure e degli applicativi in esercizio (ad es. blocco dell'applicazione o di alcune funzioni, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione o comunque determinato dai controlli svolti durante l'attività ordinaria degli utenti, garantendo, nel rispetto dei termini di intervento e di risoluzione previsti dalla tabella di cui al paragrafo 4.4, il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti presenti nel codice sorgente e non rilevati durante le attività di configurazione, collaudo e test.

Per i malfunzionamenti derivanti da difetti non imputabili al software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi (ad esempio per l'utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali dell'Agenzia (ad es. software di base, d'ambiente, rete, etc.), il servizio di manutenzione correttiva dovrà comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione.

### **4.2 Manutenzione adattativa**

La manutenzione adattativa comprende tutte le attività volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, al cambiamento dei requisiti che intervengono per motivi organizzativi interni all'Agenzia, normativi, d'ambiente. Include in maniera indicativa, ma non esaustiva:

- a. Gli adeguamenti dovuti ai cambiamenti delle condizioni di avvio (ad esempio aumento del numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- b. Gli adeguamenti dovuti all'introduzione di nuove release del software, compresa l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- c. Le migrazioni di piattaforma.

### **4.3 Manutenzione evolutiva**

La manutenzione evolutiva comprende le attività che il Fornitore dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, a fronte di specifiche esigenze e richieste dell'Agenzia che richiedono l'apporto di personalizzazioni e/o implementazioni, di funzionalità ulteriori sugli applicativi rispetto a quanto previsto nel presente capitolato.

#### 4.4 Assistenza tecnica – help desk

Il Fornitore è tenuto ad assicurare, per tutta la durata del contratto, il servizio di assistenza tecnica attraverso **un sistema di help desk** di supporto, on line, accessibile all'Agenzia, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 17:30.

Le attività del servizio di assistenza comprendono:

- a. L'assistenza operativa all'uso appropriato delle funzionalità dell'infrastruttura e degli applicativi, per quanto non espressamente documentato nella manualistica d'uso o di gestione, ovvero non opportunamente descritto in sede di formazione;
- b. Il supporto nella gestione di problematiche tecnico-specialistiche per la risoluzione delle quali il Fornitore dovrà:
  1. Eliminare i difetti e/o malfunzionamenti dei software applicativi;
  2. Supportare il personale dell'Agenzia, individuato quale Amministratore di Sistema, per superare, correggere o aggirare eventuali blocchi applicativi nei termini e con le modalità autorizzati dal Fornitore;
  3. Fornire tempestiva assistenza sistemistica e consulenza per la risoluzione di criticità connesse all'impiego delle funzionalità applicative;
  4. Assistere, anche fornendo adeguata documentazione tecnica, sull'utilizzo delle interfacce verso sistemi esterni (interoperatività applicativa).

Di seguito si riportano i livelli di servizio (SLA) per le attività di assistenza tecnica.

**Tabella 1: Priorità calcolata come correlazione fra Urgenza e Impatto**

	Impatto (dipendente dal tipo di segnalazione)		
<b>Urgenza</b>	1 - Esteso (Errore software bloccante)	2 – Significativo (Errore Software)	3 – Moderato (Richiesta di Supporto)
Urgente	Critica	Critica	Critica
Alta	Critica	Alta	Alta
Media	Alta	Media	Media
Bassa	Media	Bassa	Bassa

**Tabella 2: Definizione degli SLA in funzione della priorità**

	Tempo di presa in carico	Tempo di Prima risposta	Tempo di Risoluzione della segnalazione
Critica	1 h	1 h	5 h



Alta	1 h	2 h	8 h
Media	1 h	4 h	16 h
Bassa	1 h	8 h	24 h

**Tabella 3: Definizione degli SLA per i Request in funzione della priorità**

	<b>Tempo di Presa incarico</b>	<b>Tempo di Prima risposta</b>	<b>Tempo di Risoluzione della segnalazione</b>
Critica	1 h	3 h	8 h
Alta	1 h	4 h	12 h
Media	1 h	6 h	16 h
Bassa	1 h	8 h	24 h

Tutte le tempistiche sono espresse sempre come tempo (ore lavorative) trascorso dalla segnalazione da parte dell'Agenzia.

Il Fornitore, attraverso il sistema di help desk, s'impegna:

- a prendere in carico le segnalazioni d'intervento, in ordine temporale di arrivo;
- a catalogare e ad analizzare le segnalazioni, assegnando le priorità e le relative tempistiche di ripristino, come sopra definite;
- ad interagire con l'Agenzia richiedendo eventuali informazioni aggiuntive e aggiornando puntualmente sul sistema di assistenza tutte le informazioni sullo stato del ticket, fino alla risoluzione del problema o alla chiusura dell'intervento;
- ad eseguire, ove necessario, al termine dell'intervento, una verifica funzionale attestante il buon funzionamento del sistema e a notificare all'Agenzia la chiusura della segnalazione.

Il mancato rispetto da parte del Fornitore dei termini d'intervento previsti nelle Tabelle 2 e 3 comporta l'applicazione delle penali previste al paragrafo 13, lett. c).

## **5. Durata del contratto e tempi di esecuzione**

La durata del contratto è di 8 anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto.

I servizi oggetto dell'appalto si sostanziano nelle seguenti attività, da effettuarsi nel rispetto delle fasi e dei termini di seguito precisati.

### **5.1 Per l'attivazione del sistema, dovranno essere svolte le seguenti attività:**

#### **a. Fase 1: Attivazione e configurazione dell'ambiente di test**

Entro **10 gg.** naturali e consecutivi dalla sottoscrizione del contratto, il Fornitore mette a disposizione e configura un ambiente di test, completo di tutti i dati e delle informazioni forniti dall'Agenzia (a titolo non esaustivo:

organigramma, corrispondenti, titolario, etc), idoneo per effettuare, nei successivi **30 gg.**, di concerto con il personale dell'Agenzia, le necessarie verifiche sulla piena rispondenza della fornitura a quanto previsto dal presente capitolato e sulla perfetta funzionalità del sistema.

**b. Fase 2: Formazione**

Entro **30 gg.** naturali e consecutivi dal termine della Fase 1, il Fornitore conclude, a sua cura, i corsi di formazione rivolti al personale dell'Agenzia.

Per gli addetti al protocollo e per gli Amministratori di sistema devono essere organizzate complessivamente n. 5 sessioni di formazione, da erogarsi in aula, della durata minima di 3 ore ciascuna; per il restante personale devono essere organizzate almeno n. 3 sessioni di formazione, da erogarsi on line, tramite vdc (con possibilità di registrazione), della durata minima di 2 ore ciascuna.

**c. Fase 3: Attivazione ambiente di produzione**

Entro **15 gg.** naturali e consecutivi dal termine della Fase 1, il Fornitore attiverà l'ambiente di produzione, in conformità all'esito delle verifiche svolte congiuntamente all'Agenzia nell'ambiente di test nella Fase 1.

Il Fornitore comunicherà, a mezzo PEC, al Responsabile Unico di Progetto (RUP) e al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) dell'Agenzia la data di entrata in produzione dell'applicativo.

**d. Fase 4: Collaudo tecnico-funzionale**

Entro **30 gg.** naturali e consecutivi dalla data di entrata in produzione dell'applicativo, devono essere concluse le operazioni di collaudo tecnico-funzionale.

Il collaudo consiste in una serie di verifiche e prove necessarie ad accertare la perfetta operatività e rispondenza tecnico funzionale dell'applicativo e di tutte le sue componenti alle prescrizioni del presente capitolato.

Il collaudo sarà eseguito alla presenza del RUP o del DEC e di personale dell'Agenzia, in contraddittorio con il Fornitore. I risultati conclusivi del collaudo dovranno essere riportati, entro il termine su indicato, in apposito verbale e l'accettazione dell'applicativo è subordinata alla sottoscrizione per approvazione del verbale di esito positivo del collaudo da parte dell'Agenzia.

Qualora, durante le operazioni di collaudo, dovessero risultare deficit o malfunzionamenti, questi dovranno essere verbalizzati e il Fornitore dovrà provvedere alla loro eliminazione entro il minore tempo possibile, al fine di concludere le operazioni entro il termine indicato nel presente paragrafo.

Qualora, allo scadere del termine, permangono le anomalie o i malfunzionamenti riscontrati in sede di collaudo, o lo stesso risulti anche solo parzialmente eseguito o non eseguito, l'Agenzia applicherà la penale di cui al paragrafo 13, lett. a) del presente Capitolato, per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di **15 gg.** naturali e consecutivi, decorsi i quali l'Agenzia ha facoltà di risolvere il contratto ex art. 1456, ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A al Bando "Servizi"- "Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di Servizi", categoria merceologica "Licenze software- Mepa Servizi".

L'avvenuto esito positivo del collaudo non esonera comunque il Fornitore da eventuali responsabilità per difetti, imperfezioni, difformità non rilevabili al momento del collaudo stesso.

## **6. Documentazione**

Il Fornitore s'impegna a fornire la seguente documentazione entro **20 gg.** naturali e consecutivi dalla sottoscrizione del contratto:

- a. Manuale sull'architettura generale del sistema;
- b. Manuale utente per l'amministratore di sistema, che indichi le attività di configurazione di uffici, utenti, ruoli e modalità di gestione di eventuali problematiche;





- c. Manuale utente per l'utilizzatore finale degli applicativi che illustri in dettaglio gli aspetti funzionali di ogni singolo modulo e come utilizzare l'helpdesk online;
- d. Guida in linea, accessibile da ogni schermata dei vari applicativi;
- e. Prerequisiti hardware e software del PC, con indicazioni per eventuali installazioni di plugin.

Tutta la documentazione dovrà essere fornita in lingua italiana e in formato elettronico e dovrà essere periodicamente aggiornata dal Fornitore, in caso di successivi aggiornamenti e personalizzazioni degli applicativi.

## **7. Referente tecnico**

Ai fini della sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà comunicare a mezzo PEC, il nominativo del proprio Referente Tecnico, responsabile dell'esecuzione del contratto, e del suo sostituto in caso di assenza, a cui ARPAV dovrà fare riferimento per qualunque necessità, unitamente al/i numero/i telefonico/i e indirizzo mail.

Il Responsabile tecnico ha il compito di curare ogni aspetto relativo ai rapporti con ARPAV, al fine di dare completa esecuzione al presente appalto. Ha il compito di programmare, coordinare, controllare e fare osservare al proprio personale impiegato le funzioni e le obbligazioni contrattuali, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni. Tutte le comunicazioni e contestazioni di inadempimento effettuate in contraddittorio con il Referente Tecnico s'intendono rivolte direttamente al Fornitore.

## **8. Direttore dell'esecuzione contrattuale**

Le funzioni di coordinamento, direzione e controllo tecnico contabile dell'esecuzione del contratto sono assunte dal Direttore dell'Esecuzione Contrattuale (DEC), dott.ssa Paola De Lazzer [paola.delazzer@arpa.veneto.it](mailto:paola.delazzer@arpa.veneto.it), che assicura la regolare esecuzione dello stesso, verificando che le attività e le prestazioni siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali.

## **9. Verifica di regolare esecuzione delle attività**

L'Agenzia si riserva il diritto di controllare, con accertamenti periodici, durante la vigenza del contratto, la regolare esecuzione dei servizi e la loro conformità alle prescrizioni tecniche previste dal presente capitolato, in conformità a quanto previsto dall' art. 116, commi 7 e 9, e dall'art. 38 dell'Allegato II.14 del D.lgs. 36/2023.

Il Fornitore, allo scopo, presterà la massima collaborazione per consentire lo svolgimento dei controlli da parte dell'Agenzia. Gli esiti dei controlli periodici saranno riportati in appositi verbali approvati e sottoscritti dalle Parti.

Qualora, durante le operazioni di controllo, dovessero risultare delle "non conformità" rispetto alle prescrizioni previste dal presente capitolato, queste dovranno essere verbalizzate e il Fornitore dovrà provvedere alle conseguenti azioni correttive, per garantire il regolare adempimento degli obblighi di cui al presente appalto, entro i termini comunicati dal DEC.

Al termine dell'erogazione dei servizi, sarà effettuato a cura del DEC il controllo finale di regolare esecuzione che dovrà concludersi entro **20 gg.** naturali e consecutivi dall'ultimazione delle prestazioni, per certificarne il rispetto delle caratteristiche tecniche, economiche e qualitative e la perfetta conformità alle previsioni e pattuizioni contrattuali. A conclusione del controllo finale con esito positivo, verrà rilasciato il Certificato di regolare esecuzione e si procederà quindi allo svincolo della garanzia definitiva.

## **10. Disposizioni in materia di sicurezza**

Il Fornitore è responsabile, nei confronti sia di ARPAV sia di terzi, della tutela della sicurezza e della salute dei propri lavoratori ed è tenuto al rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari sulla sicurezza e sull'igiene del lavoro stabilite dal D.Lgs. 09.04.2008 n. 81 e s.m.i.

In particolare il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutte le disposizioni contenute nelle norme tecniche e di legge in materia di salute, prevenzione e sicurezza sul lavoro, sia di carattere generale che specifico per l'ambiente in cui le attività vengono svolte.



La redazione del D.U.V.R.I., ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 09.04.2008, n. 81, non è ritenuta necessaria nel presente appalto, in quanto non si ravvisano rischi di interferenza, ovvero "contatti rischiosi" tra il personale del Fornitore e quello dell'Agenzia, in quanto trattasi di attività di natura intellettuale.

## 11. Cessazione del servizio e attività di fine contratto (Exit Management)

In tutti i casi di cessazione del contratto, il Fornitore presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi all'Agenzia o al Fornitore entrante e a garantire la fluida transizione e la continuità degli stessi, per un periodo massimo di **20 gg.** naturali e consecutivi decorrenti dalla ricezione della comunicazione di cessazione da parte dell'Agenzia, nel corso del quale il Fornitore s'impegna a:

- a. Gestire il processo di trasferimento di ruoli, responsabilità, autorizzazioni;
- b. Definire, predisporre e consegnare tutta la documentazione necessaria per il passaggio di consegne;
- c. Consegnare i *dump* delle banche dati;
- d. Trasferire il know-how necessario per rendere la prosecuzione dell'attività quanto più efficace ed efficiente possibile e per mantenere adeguati livelli di sicurezza del sistema informativo;
- e. Garantire la restituzione di tutto il patrimonio informativo riversato nel sistema di conservazione.

In caso di ritardi imputabili al Fornitore si applicheranno le penali previste al successivo paragrafo 13.

## 12. Penali

1. Le difformità nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte del Fornitore, derivanti da cause al medesimo imputabili (escluse quindi, cause di forza maggiore o cause dipendenti dall'Agenzia), comporta l'applicazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 126 del D.lgs. 36/2023, delle penali di seguito descritte:
  - a. Nel caso di mancato positivo collaudo nei tempi previsti al paragrafo 5.1, lett. d) del presente Capitolato, verrà applicata una penale pari al 0,5‰ dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo fino ad un massimo di 20 gg., decorsi infruttuosamente i quali, l'Agenzia considererà tale fatto grave inadempimento e avrà facoltà di risolvere il contratto, ex art. 1456 c.c., previa comunicazione al Fornitore via PEC;
  - b. Nel caso di mancato rispetto dei tempi d'intervento e di risoluzione previsti al paragrafo 4.4, del presente Capitolato, verrà applicata una penale pari al 0,3‰ per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo, fino ad un massimo di 30 giorni, decorsi infruttuosamente i quali l'Agenzia si riserva di procedere direttamente alla riparazione o alla sostituzione in danno, ponendo a carico del Fornitore inadempiente tutte le spese e gli eventuali danni conseguenti, anche con rivalsa sulla cauzione;
2. Qualora, durante le operazioni di controllo periodico sulla regolare esecuzione del servizio previste al paragrafo 9, dovessero essere accertate delle "non conformità" rispetto alle prescrizioni del presente capitolato e il Fornitore non abbia provveduto alla loro eliminazione nei termini comunicati dal DEC, verrà applicata al Fornitore una penale pari al 0,3‰ dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno naturale e consecutivo di ulteriore ritardo, fino ad un massimo di 15 gg., decorsi infruttuosamente i quali il contratto potrà essere risolto, ex art. 1456 c.c., previa comunicazione al Fornitore via PEC;
3. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali sopra stabilite dovranno essere contestati al Fornitore dall'Agenzia a mezzo PEC. In caso di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, a mezzo PEC le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, entro il termine di 5 gg. dalla ricezione della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio dell'Agenzia, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali stabilite dal presente paragrafo a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
4. L'Agenzia potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero avvalersi della garanzia definitiva, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.



5. L'Agenzia potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% del valore netto contrattuale, fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni materiali e immateriali, a qualunque titolo arrecati, nonché la risoluzione contrattuale per inadempimenti che comportino l'applicazione di penali oltre la predetta misura massima. La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in alcun 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.

### 13. Trattamento dei dati personali

L'Agenzia tutela la riservatezza dei dati personali e garantisce ad essi la necessaria protezione da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (di seguito GDPR), ed in relazione ai dati personali riguardanti persone fisiche oggetto di trattamento, l'Agenzia informa di quanto segue:

#### 1. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati è ARPAV con sede legale in via Ospedale Civile n. 24 a Padova, contattabile al seguente indirizzo di posta elettronica [aa@arpa.veneto.it](mailto:aa@arpa.veneto.it)

#### 2. DPO

Il Data Protection Officer (DPO) o Responsabile della Protezione Dati (RPD) di ARPAV è contattabile al seguente indirizzo di posta elettronica [dpo@arpa.veneto.it](mailto:dpo@arpa.veneto.it).

#### 3. Ruolo dell'affidatario nel trattamento dei dati personali

Dal momento che l'esecuzione del contratto di appalto comporta il trattamento di dati personali per conto dell'Agenzia, il Fornitore è nominato Responsabile esterno del trattamento, ex art. 28 GDPR e, allo scopo, s'impegna a sottoscrivere per accettazione l'atto di nomina.

#### 4. Finalità del trattamento dei dati

I dati sono raccolti per l'affidamento dell'appalto, di cui alla determinazione di apertura del procedimento, nonché, con riferimento all'affidatario, per la stipula e l'esecuzione del contratto di appalto e degli adempimenti connessi.

#### 5. Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati si fonda sulle seguenti basi giuridiche:

1. necessità del trattamento per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento, quale è la gestione della procedura ad evidenza pubblica finalizzata alla selezione del contraente (art. 6 par. 1 lett. e, GDPR);
2. necessità del trattamento ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, (art. 6 par. 1 lett. b, GDPR);
3. necessità del trattamento per adempiere obblighi giuridici a cui è soggetto il Titolare del trattamento (art. 6 par. 1 lett. c, GDPR), quali, a titolo esemplificativo, adempimento di obblighi di legge, regolamento, esecuzione di provvedimenti dell'autorità giudiziaria o amministrativa, trattamento dei dati relativi a condanne penali e reati, ai sensi dell'art. 10 GDPR, per l'adempimento degli obblighi di legge e, in particolare, degli artt. 94 e 95 D.lgs. 36/2023 per la verifica di eventuali cause di esclusione dell'operatore economico.

#### 6. Dati oggetto di trattamento

Dati di persone fisiche oggetto di trattamento sono: - **Dati anagrafici e di contatto**, quali a titolo esemplificativo, nome e cognome, luogo e data di nascita, residenza / indirizzo, codice fiscale, e-mail, telefono, numero documento di identità, - **Dati giudiziari**, ai fini della verifica dell'assenza di cause di esclusione, in conformità alle previsioni di cui al D.Lgs. n. 36/2023.

#### 7. Modalità di trattamenti

Il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza. E' svolto dal Titolare e dai soggetti che agiscono sulla base di sue specifiche istruzioni, in ordine alle finalità e modalità del trattamento medesimo, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 29 GDPR e dall'articolo 2-quaterdecies D.lgs. 196/2003, ovvero da soggetti esterni nominati dal Titolare Responsabili del trattamento, ai sensi dell'art. 28 GDPR, che svolgono attività strumentali o accessorie.

I dati sono raccolti di norma presso l'interessato e il loro trattamento è effettuato in modo da garantirne sicurezza e riservatezza, mediante strumenti e mezzi cartacei, informatici idonei, adottando misure di sicurezza tecniche e amministrative atte a ridurre il rischio di perdita, uso non corretto, accesso non autorizzato.

#### 8. Comunicazione dei dati

I dati sono comunicati, senza necessità di consenso dell'interessato, ai seguenti soggetti:

- ai fornitori esterni, nominati, se necessario, Responsabili esterni del trattamento;
- ai soggetti esterni, nominati componenti della Commissione giudicatrice e/o collaudo;
- al Tesoriere di ARPAV per l'accredito dei corrispettivi spettanti all'affidatario;
- all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, ai sensi dell'art. 1 comma 32 Legge n. 190/2012 per i contratti di appalto;
- alle autorità preposte alle attività ispettive e di verifica fiscale ed amministrativa;
- all'autorità giudiziaria o polizia giudiziaria, nei casi previsti dalla legge;
- ad ogni altro soggetto pubblico o privato, nei casi previsti dal diritto dell'Unione o dello Stato italiano.

#### 9. Periodo di conservazione dei dati

ARPAV conserva i dati dell'interessato fino a quando sarà necessario o consentito alla luce delle finalità per le quali i dati sono stati ottenuti.

I criteri usati per determinare i periodi di conservazione si basano su:

- durata del rapporto contrattuale;
- obblighi legali gravanti sul titolare del trattamento, con particolare riferimento all'ambito fiscale e tributario;
- necessità o opportunità della conservazione, per la difesa dei diritti di ARPAV;
- previsioni generali in tema di prescrizione dei diritti.

I dati che non siano più necessari, o per i quali non vi sia più un presupposto giuridico per la relativa conservazione, vengono anonimizzati irreversibilmente (e in tal modo possono essere conservati) o distrutti in modo sicuro.

#### 10. Diritti dell'interessato

L'interessato dispone dei diritti specificati negli articoli da 15 a 21 del GDPR, di seguito indicati:

- diritto di accesso ai dati;
- diritto alla rettifica;
- diritto alla cancellazione;
- diritto di limitazione del trattamento;
- diritto di opposizione.

L'interessato può esercitare questi diritti, inviando una richiesta alla mail: [protocollo@arpa.veneto.it](mailto:protocollo@arpa.veneto.it) o alla PEC: [protocollo@pec.arpav.it](mailto:protocollo@pec.arpav.it).

Nel caso in cui venga esercitato uno qualsiasi dei summenzionati diritti, sarà onere del Titolare verificare che l'interessato sia legittimato ad esercitarlo e fornire riscontro, di regola, entro un mese.

#### 11. Diritto di reclamo

Gli interessati, che ritengono che il trattamento dei dati a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR, hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo, con sede in Piazza Venezia, 11 – 00186 Roma, ex art. 77 del GDPR, secondo le modalità previste al link <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>, o, del caso, possono adire alle competenti sedi giudiziarie nei confronti della stessa Autorità di controllo, ex art. 78 del GDPR, e/o nei confronti del Titolare o del Responsabile del Trattamento, ex art. 79 del GDPR.

#### 12. Fonte di provenienza dei dati

I dati sono conferiti dall'interessato. ARPAV può tuttavia acquisire taluni dati anche tramite consultazione di pubblici registri, ovvero a seguito di comunicazione da parte di pubbliche autorità.

#### 13. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è dovuto in base alla vigente normativa ed è altresì necessario ai fini della partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica nonché, eventualmente, ai fini della stipula, gestione ed esecuzione del contratto. Il rifiuto di fornire i dati richiesti non consentirà la partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica, l'attribuzione dell'incarico, la stipula, gestione ed esecuzione del contratto, nonché l'adempimento degli obblighi normativi gravanti su ARPAV.

#### 14. Trasferimento dei dati

I dati di norma non sono oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che, ove si renda necessario, il Titolare avrà facoltà di trasferire i dati in Paesi Extra UE, a condizione che garantisca che il loro trasferimento avvenga nel rispetto delle garanzie previste dagli artt. 45 e 46 par. 2, lett. c) e d) GDPR.

#### 15. Assenza di processi decisionali automatizzati

ARPAV non gestisce direttamente processi automatizzati, compresa la profilazione di cui all'art. 22, par. 1 e 4, GDPR.