

**AVVISO PER LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO SOFTWARE-AS-A-SERVICE, ASSISTENZA E CONSULENZA PER LA GESTIONE PRATICHE DELLE STRUTTURE RICETTIVE E LA RILEVAZIONE DEI FLUSSI TURISTICI IN PROVINCIA DI SONDRIO**

Indagine di mercato ai sensi dell’art. 50, comma 2 e dell’art. 2 dell’All.II.1 del D.Lgs. n. 36/2023

**ALLEGATO 1**

**CAPITOLATO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO SOFTWARE-AS-A-SERVICE E ASSISTENZA E CONSULENZA PER LA GESTIONE PRATICHE DELLE STRUTTURE RICETTIVE E LA RILEVAZIONE DEI FLUSSI TURISTICI IN PROVINCIA DI SONDRIO**

**C.I.G.**

**ART. 1 - OGGETTO DELLA FORNITURA**

Il presente documento disciplina il servizio software-as-a-service e di assistenza e consulenza per la gestione pratiche delle strutture ricettive e la rilevazione dei flussi turistici in provincia di Sondrio per il periodo 1° maggio 2024-31 dicembre 2025.

La Provincia di Sondrio è soggetto del Sistan – Sistema statistico nazione in virtù della L.R. n. 27/2015 che art. 6 comma 3 lett. d) prevede che le province esercitino le funzioni di “raccolta e trasmissione alla Regione dei dati statistici mensili sul movimento dei clienti nelle strutture ricettive, secondo criteri, termini e modalità definiti dalla Giunta regionale, nel rispetto degli indirizzi impartiti nell’ambito del sistema statistico regionale, nazionale ed europeo”.

La rilevazione “Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi” quantifica, per ciascun mese e per ciascun comune, gli arrivi e le presenze dei clienti (residenti e non) secondo la categoria di esercizio e il tipo di struttura, e secondo il paese estero o la regione italiana di residenza. Vengono, inoltre, raccolte anche le informazioni che permettono il calcolo dei tassi di occupazione dei posti-letto e delle camere, per le strutture di tipo alberghiero.

L’indagine risponde ai dettami del Regolamento Ue n. 692/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alle statistiche europee sul turismo, così come modificato dal Regolamento delegato Ue n. 2019/1681 della Commissione del 1° agosto 2019, pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell’Unione europea del 9 ottobre 2019, con applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2020.

La Provincia di Sondrio utilizza attualmente il software proprietario Abit (<https://abit.so.it/>); avendo la necessità di sviluppare la soluzione in uso con nuove funzionalità, secondo le indicazioni dell’aggiornamento 2022–2024 del Piano Triennale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione, intende migrare su un Software-as-a-Service (SaaS) che, di base, permetta di svolgere le seguenti attività:

- gestire un archivio con l’anagrafica, la capacità ricettiva e le pratiche SCIA di avvio, variazione, sospensione, chiusura, ecc. che vengono inoltrate dai SUAP per ciascuna struttura ricettiva;
  - permettere ai gestori delle strutture ricettive di inserire mensilmente i dati relativi al movimento dei clienti e di comunicare i prezzi massimi in vigore;
  - trasmettere i dati alla Regione Lombardia tramite l’applicativo Ross1000;
  - disporre di un efficiente servizio di assistenza all’utilizzo per i gestori delle strutture ricettive e di consulenza agli uffici provinciali nella gestione e aggiornamento dell’archivio delle strutture ricettive.
- Sono inoltre richieste tutte le funzionalità descritte all’art. 3 – Condizioni minime dell’appalto.

**ART. 2 - DECORRENZA DELLA FORNITURA**

Il servizio di cui all’art. 1 avrà una durata di 20 mesi dal 1° maggio 2024 fino al 31 dicembre 2025.

**ART. 3 - CONDIZIONI MINIME DELL’APPALTO**

L’impresa aggiudicataria, in possesso della qualificazione per i servizi e le infrastrutture rilasciata dall’agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN) secondo quanto disposto nel Decreto direttoriale prot. n. 29 del 02/01/2023, come modificato dal Decreto prot. n. 20610 in data 28/07/2023, si impegna a mantenere tale qualificazione per tutta la durata del contratto.

L’impresa aggiudicataria dovrà garantire la disponibilità dell’infrastruttura hardware e software per un minimo del 99% rispetto a quella prevista di 365 giorni all’anno (da calcolare pro quota per l’anno 2024), escludendo le indisponibilità causate da calamità naturali, atti di terrorismo e altri eventi esterni.

Dovrà inoltre garantire i seguenti servizi di servizio di backup e ripristino con i relativi standard minimi:

- esecuzione giornaliera del Backup:

| Oggetto del backup | Recovery Point Objective | Recovery Time Objective | Retention |
|--------------------|--------------------------|-------------------------|-----------|
| Dati e archivi     | 1 ora                    | 24 ore                  | 21 giorni |
| Sistemi virtuali   | 24 ore                   | 3 giorni                | 14 giorni |

- Offline Backup - Storage Snapshot:

| Recovery Point Objective | Recovery Time Objective | Retention |
|--------------------------|-------------------------|-----------|
| 24 ore                   | 1 ora                   | 3 giorni  |

- Backup Log Control giornaliero almeno nei giorni feriali, con attivazione automatica dell'assistenza in caso di errore.

L'impresa aggiudicataria si impegna ad assicurare le seguenti attività e funzionalità.

- Migrazione dei dati dall'applicativo Abit

- Funzionalità generali

- Accesso con SPID
- Compliance GDPR (non vengono gestiti dati personali nei flussi ISTAT, solo per le credenziali di accesso)
- Ricerca strutture ricettive presenti in archivio a partire dal nome della struttura, dalla tipologia oppure dal nome del Comune in cui sono ubicate
- Invio di notifiche via email (promemoria scadenze, solleciti e altre casistiche)
- Profilo "multiruolo" per l'accesso degli utenti sia come operatori del sistema che come gestori delle strutture ricettive, nel caso rivestano entrambi i ruoli
- Funzionalità "Impersona utente" che consenta agli amministratori, pur non essendo in possesso delle credenziali di accesso dei gestori delle strutture ricettive, di operare per loro conto utilizzando le stesse interfacce e gli stessi dati

- Funzionalità gestione pratiche

- Gestione di un archivio per le pratiche delle strutture ricettive con possibilità di aggiunta/modifica/cambio stato e registrazione delle SCIA all'interno delle pratiche: per ogni attività ricettiva, deve essere disponibile una pratica che raccolga tutta la documentazione che la riguarda, incluse tutte le SCIA che intervengono dall'apertura fino alla cessazione, e che offra un riepilogo della sua situazione (nome, ubicazione, gestore, capacità ricettiva, ecc.)
- Acquisizione automatica pratiche SCIA (generate dalla piattaforma impresainungiorno.it) a partire da file zip
- Gestire dei singoli allegati delle pratiche SCIA
- Archivio dei gestori delle strutture ricettive e degli utenti da abilitare all'accesso, con la possibilità di abilitare più utenti per ogni struttura ricettiva sotto forma utente titolare oppure utente delegato
- Gestione dei fabbricati e relativa geolocalizzazione

- Funzionalità dati flussi turistici Istat

- Comunicazione ospiti mediante form
- Comunicazione ospiti mediante form secondo lo schema delle schedine C59
- Comunicazione ospiti mediante file upload (tracciato Abit e tracciato Ross1000)
- Comunicazione ospiti mediante Web Service utilizzando interfaccia definita da Ross1000
- Consolidamento ospiti tramite funzionalità di "chiudi mese"
- Gestione dell'occupazione delle camere
- Sistema di gestione asincrona dei file upload: l'acquisizione dei dati mediante caricamento di file secondo le specifiche di tracciato Abit e del tracciato Ross1000 deve essere realizzata in modo da supportare grossi carichi di lavoro senza creare rallentamenti o malfunzionamenti all'utente finale, in particolare tramite sistemi di acquisizione dei file che effettuino l'elaborazione dei dati in modalità asincrona rispetto caricamento del file.
- Profili multiruolo
- Generazione report strutture ricettive rispondenti
- Generazione report studi di settore per ciascuna struttura
- Esportazione dati in formato .xls

- Supporto e assistenza

- Assistenza su appuntamento nell'utilizzo del sistema per i gestori delle strutture ricettive
- Gestione richieste email tramite sistema di help desk con tracciamento delle segnalazioni tramite apertura e gestione ticket
- Consulenza gestione pratiche
- Consulenza nella produzione di report statistici
- Correzione malfunzionamenti e sviluppo continuo del software

In caso di migrazione verso altra piattaforma, l'impresa aggiudicataria dovrà consegnare alla Provincia i dati necessari nel formato richiesto entro 5 giorni lavorativi al fine di evitare qualsiasi interruzione dei servizi. Tutti i dati conservati sugli hardware dell'impresa aggiudicatrice dovranno essere rimossi in modo definitivo. Le relative prestazioni sono dovute nell'ambito delle obbligazioni previste dal presente capitolato e non potrà essere subordinata al pagamento di un ulteriore corrispettivo.

#### **ART. 4 – IMPORTO DEL SERVIZIO**

L'importo per il servizio in oggetto, I.V.A. esclusa, è pari a € 120.000,00.

#### **ART. 5 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E CONSULENZA**

Il servizio di assistenza e consulenza dovrà essere eseguito con le seguenti modalità:

- assistenza ai gestori delle strutture ricettive: a distanza tramite un sistema di help desk e su appuntamento per telefono; tempi di risposta: massimo 24 ore;
- consulenza al servizio Turismo e Cultura della Provincia: in presenza, presso gli uffici della Provincia, per un massimo di 100 giornate/anno, da concordare in base alle esigenze; a distanza via mail o telefono per gestione pratiche e malfunzionamenti bloccanti, tempi di risoluzione: massimo 4 ore; per malfunzionamenti non bloccanti, tempi di risoluzione: massimo 36 ore.

L'impresa aggiudicataria si obbliga ad applicare nei confronti del proprio personale condizioni retributive conformi alla normativa vigente. Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro da applicare è il CCNL per il personale dipendente dei centri servizi, delle imprese esercenti servizi di informatica e telecomunicazioni, call center, imprese in outsourcing, delle agenzie di servizi per pratiche amministrative, delle società tra professionisti, di arti grafiche e design, di marketing e comunicazione, delle risorse umane e recruiting, degli studi professionali non organizzati, dei centri elaborazione dati, sotto qualsiasi forma giuridica costituite compresa la forma cooperativa.

#### **ART. 6 - VARIAZIONI DELLA FORNITURA**

La Provincia si riserva la facoltà di diminuire il numero di giornate di consulenza senza che all'impresa aggiudicataria spetti alcuna indennità.

Inoltre, ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D. Lgs. n. 36/2023 la Provincia di Sondrio, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

#### **Art. 7 – REVISIONE DEI PREZZI**

Ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 36/2023 si prevede l'ipotesi di variazione del prezzo sulla base degli indici delle retribuzioni contrattuali orarie.

#### **ART. 8 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Il corrispettivo sarà pagato mensilmente dalla Provincia di Sondrio all'impresa aggiudicataria dietro invio di fatture elettroniche in ragione del numero effettivo delle giornate di consulenza prestate, al netto delle eventuali penali applicate.

All'indirizzo <https://www.provinciasondrio.it/informative/fatturazione-elettronica> sono pubblicate indicazioni aggiornate sugli obblighi del fornitore e sul metodo di compilazione di alcuni dei campi della fattura elettronica, fondamentali per la sua corretta ricezione da parte di questa Provincia e per il pagamento.

Il pagamento della fattura sarà effettuato entro 30 giorni, previa verifica e accertamento della regolarità del servizio svolto.

#### **ART. 9 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

Ai sensi dell'articolo 3, comma 8, della legge 13 agosto 2010 n. 136, e successive modificazioni, l'aggiudicatario si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla summenzionata legge.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'articolo 3 comma 9bis della citata Legge 136/2010.

#### **ART. 10 - PENALI**

Nel caso di inadempimento contrattuale imputabile alla responsabilità dell'impresa aggiudicataria, dall'importo della fattura emessa per il mese in cui si è verificato il disservizio sarà dedotta:

A) una penale di importo compreso - in relazione alle conseguenze del ritardo - tra lo 0,3 e l'1 per mille dell'importo del contratto (IVA esclusa) per ogni giorno di ritardo nell'effettuazione del servizio o della correzione del malfunzionamento;

B) una penale corrispondente allo 0,5 per cento dell'importo del contratto (IVA esclusa) per disponibilità dell'infrastruttura hardware e software inferiore al 99% rispetto a quella prevista di 365 giorni all'anno.

Le penali si intendono applicate salvo il risarcimento di ogni ulteriore danno.

#### **ART. 11 – CLAUSOLA DI RISOLUZIONE ESPRESSA**

In caso di grave inadempienza degli obblighi contrattuali la Provincia di Sondrio si riserva la facoltà di diffidare l'impresa aggiudicataria, mediante comunicazione ufficiale protocollata e inviata a mezzo di posta elettronica certificata (PEC), al pieno rispetto e al ripristino della regolarità contrattuale entro il termine perentorio di giorni 6; al perdurare dell'inosservanza è facoltà della Provincia di Sondrio di considerare risolto di diritto il contratto, fatta salva ogni altra azione a risarcimento del maggior danno subito a tutela dei propri interessi.

Il contratto sarà risolto di diritto anche nei seguenti casi:

- carenza da parte dell'impresa aggiudicataria della qualificazione per i servizi e le infrastrutture rilasciata dall'agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN);
- disposizioni degli enti responsabili della rilevazione "Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi" che richiedano alla Provincia di Sondrio di adottare un software diverso.

#### **ART. 12 - FORO COMPETENTE**

Ogni eventuale controversia di qualunque tipo, genere e natura che insorgesse tra la Provincia di Sondrio e l'impresa aggiudicataria sarà di competenza dell'autorità giudiziaria del foro di Sondrio.

#### **ART. 13 - RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, si precisa che le informazioni e i dati richiesti saranno utilizzati strettamente per gli adempimenti relativi alla procedura d'appalto e saranno conservati negli archivi cartacei e digitali della Provincia di Sondrio.

#### **ART. 14 - DISPOSIZIONI FINALI**

Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato speciale d'appalto si rimanda alle norme del Codice Civile e dalle ulteriori vigenti disposizioni di Legge.