

ALLEGATO A) alla PD.n. del

LINEE GUIDA
per la redazione del Contratto di servizio e dei Disciplinari tecnici
relativi alla gestione del Sistema informativo comunale

Il Contratto di servizio ed i Disciplinari tecnici sottoposti all'approvazione della Giunta Comunale dovranno rispettare le seguenti Linee Guida:

1. Il Contratto di servizio (di seguito Contratto) dovrà stabilire la disciplina generale del rapporto giuridico ed economico tra Comune di Venezia e Venis S.p.A. (di seguito Società) relativo alla gestione del Sistema informativo comunale (di seguito SIC).

2. Il Contratto di servizio dovrà prevedere quale corrispettivo per la durata dell'affidamento i seguenti importi:

Descrizione del servizio	Costo previsionale per il quinquennio di affidamento (IVA inclusa)
Conduzione applicativa	€ 14.103.000,00
Conduzione del data center	€ 5.451.000,00
Conduzione informatica distribuita	€ 6.970.000,00
Conduzione reti e telecomunicazioni	€ 6.175.000,00
TOTALE	€ 32.699.000,00

fatta salva la possibilità di prevedere degli importi specifici nel rispetto dei corrispettivi già valutati congrui per altre attività che rientrano nell'affidamento quale ad esempio il servizi di elaborazione elettronica, notifica atti amministrativi, front-office e della gestione dei verbali notificati all'estero e non pagati nell'ambito della gestione delle procedure sanzionatorie amministrative e degli adempimenti consequenziali, relativi alle infrazioni al Codice della Strada o le attività derivanti dall'attuazione del contratto relativo alle attività ricomprese nell'ambito del PON Metro - Agenda Digitale.

Nel contratto saranno previste inoltre le modalità di rimborso delle spese correnti sostenute dalla Società in nome e per conto del Comune, nonché delle spese di investimento.

Tale corrispettivo viene adeguato annualmente sulla base delle variazioni dei costi non direttamente dipendenti da scelte della società.

3. Per SIC si intende: l'infrastruttura hardware (centrale, periferica e di rete telefonica e dati) e software che consente al Comune di Venezia l'erogazione dei servizi informatici e telematici ad utenti interni ed esterni.

Per gestione si intende: il complesso delle attività che consentono la conduzione e lo sviluppo del SIC.

4. Al Contratto saranno allegati, quale parte integrante, i Disciplinari tecnici necessari a regolare le attività di conduzione e sviluppo degli specifici servizi erogati della Società che sono ricompresi e dettagliano il servizio complessivamente affidato.

5. I Disciplinari tecnici dovranno prevedere:

- a. la definizione delle prestazioni (oggetto, obiettivi, descrizione);

- b. le modalità di pianificazione, esecuzione ed organizzazione (responsabilità, attività svolte, obblighi specifici);
- c. i fattori di qualità (indicatori, livelli di servizio, indagini di soddisfazione);
- d. l'individuazione delle modalità di controllo sulle prestazioni disciplinate (condivisione dei dati, monitoraggio, penali).

6. Le attività oggetto del Contratto e dei Disciplinari tecnici dovranno essere conformi a quanto previsto dalla Pianificazione strategica del Comune di Venezia, espressa nelle Linee programmatiche di mandato, ed eventualmente aggiornate annualmente in coerenza con i documenti di Programmazione generale dell'ente, il Piano della Performance, il Piano di razionalizzazione della spesa.

7. Il Contratto e i Disciplinari tecnici, nel rispetto degli atti di organizzazione funzionale del comune, dovranno individuare i soggetti cui sono affidate le competenze:

- a. di impostare le linee direttive di conduzione e sviluppo del SIC, valutate le esigenze degli utenti, tramite assegnazione di priorità;
- b. di pianificare le attività operative in linea con la direzione impostata;
- c. di realizzare, eseguire e monitorare le attività operative al fine di raggiungere gli obiettivi dell'ente;
- d. di monitorare le prestazioni, le conformità e l'avanzamento rispetto alla direzione e agli obiettivi concordati.

8. Il Contratto dovrà prevedere la possibilità di modificare ed aggiornare i Disciplinari tecnici, in accordo tra le parti, in relazione ad intervenute mutate condizioni tali da non assicurare la completa corrispondenza tra oneri per servizio e risorse disponibili e in relazione:

- a. all'evoluzione delle norme vigenti in materia amministrativa, informatica e di telecomunicazioni;
- b. all'evoluzione tecnologica nell'ambito ICT.

Il Contratto dovrà prevedere comunque la possibilità di subire variazioni e integrazioni, anche nei Disciplinari tecnici che lo compongono, al variare delle necessità dell'ente.

9. La durata contrattuale sarà prevista in anni cinque a decorrere dal 1° gennaio 2018 fino al 31 dicembre 2022.

10. Il Contratto dovrà stabilire un corrispettivo annuo onnicomprensivo per la fornitura del servizio di conduzione del SIC come descritto nel contratto stesso e nei disciplinari tecnici e un corrispettivo annualmente determinato per finanziare le attività di sviluppo del SIC.

11. Il Contratto dovrà stabilire l'obbligo di presentazione entro il 28 febbraio 2018 di un piano di sviluppo del sistema informativo comunale su base pluriennale. Detto Piano dovrà poi essere aggiornato entro il 30 settembre di ogni anno.

12. Il Contratto dovrà precisare che le tariffe per l'utilizzo dell'infrastruttura di rete da parte di terzi sono stabilite dal Comune di Venezia.

13. Il Contratto dovrà prevedere che il Comune di Venezia conceda l'utilizzo dei beni che costituiscono il SIC alla Società, nell'ambito dei servizi che la stessa può erogare ai propri soci e a terzi, allo scopo di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza per la Società e per il Comune. A fronte di tale concessione, la Società rimborserà all'ente i costi dallo stesso sostenuti per l'erogazione di tali servizi e la remunerazione degli investimenti iniziali.

14. Il Contratto dovrà prevedere il principio per cui le prestazioni erogate da parte della Società a favore di soci e terzi nonché l'utilizzo di beni di proprietà del Comune allo stesso scopo non riducano le risorse a disposizione dell'ente né compromettano i livelli del servizio offerto al Comune di Venezia.

15. Il Contratto dovrà prevedere l'onere per la Società di erogare i servizi affidati adempiendo agli obblighi contrattualmente previsti con diligenza, professionalità, correttezza e nel rispetto dei principi generali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, informazione, efficienza ed efficacia, trasparenza.

16. Il Contratto dovrà prevedere l'obbligo per la Società di rispettare gli specifici standard quali/quantitativi della prestazione dei singoli servizi, concordati con la Amministrazione Comunale definiti nei disciplinari tecnici.

17. Il Contratto dovrà prevedere l'obbligo per la Società di erogare le prestazioni nel costante rispetto delle normative vigenti che afferiscono alla gestione del SIC.

18. Il Contratto e i disciplinari tecnici dovranno definire un sistema di controllo e monitoraggio sulla gestione del SIC e sulle prestazioni della Società in termini di verifica dei livelli di servizio e parametri di qualità, in modo da consentire l'esercizio da parte del Comune di Venezia di un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi (ulteriore a quello esercitato in qualità di Socio).

19. Il Contratto dovrà prevedere l'applicazione di penali alla Società in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio e parametri minimi di qualità indicati nei disciplinari tecnici, con destinazione degli importi alla realizzazione di interventi finalizzati al miglioramento del servizio stesso, la cui realizzazione e i conseguenti effetti dovranno essere verificati in sede di rendicontazione del Contratto nell'anno successivo. Il Contratto dovrà inoltre prevedere che il Piano della performance della Società, con le conseguenti forme di premialità, sia direttamente connesso con il Piano della performance del Comune e con i livelli di servizio richiesti dal Contratto.

20. Il Contratto dovrà prevedere l'obbligo per la Società di consentire al Comune l'accesso ai dati sui servizi erogati in modo da consentire, se necessario, verifiche puntuali e un monitoraggio costante e l'obbligo di predisporre e fornire al Comune una rendicontazione annuale dei servizi in cui si relazioni sui risultati conseguiti nell'anno precedente.

21. Il Contratto dovrà prevedere l'obbligo per la Società di effettuare indagini di *customer satisfaction* in accordo con il Comune.

22. Il Contratto dovrà prevedere specifici obblighi in capo al Comune di cooperare per agevolare l'espletamento da parte della Società delle attività ad essa affidate.

23. Il Contratto dovrà prevedere la possibilità per il Comune di sostituirsi alla Società, con rivalsa per le spese sostenute, in caso di suo inadempimento o di interruzione o sospensione del servizio, e per l'esecuzione degli interventi necessari a garantire il regolare svolgimento delle attività affidate.

24. Il Contratto dovrà prevedere l'obbligo per la Società, nel caso di suo inadempimento contrattuale, di manlevare e tenere indenne il Comune nei confronti di eventuali richieste formulate da parte di terzi.

25. Il Contratto dovrà prevedere l'obbligo per la società di predisporre ed inviare al Comune dei conti economici sezionali, elaborati secondo i dati del Controllo di Gestione, per le attività svolte alle scadenze che verranno concordate tra le parti.

26. Il Contratto dovrà prevedere l'inserimento nel contratto di una clausola relativa agli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici).