

Allegato A

**Contratto di Servizio tra
Comune di Venezia e VENIS S.p.A.**

**SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO
COMUNALE**

INDICE

Titolo I Principi Generali

- Articolo 1 – Valore delle premesse e degli allegati
- Articolo 2 – Oggetto
- Articolo 3 – Obblighi generali di Venis
- Articolo 4 – Obblighi generali del Comune
- Articolo 5 – Durata del contratto e garanzia di continuità
- Articolo 6 - Programma triennale attività
- Articolo 7 - Programma annuale attività

Titolo II Erogazione dei Servizi

- Articolo 8 – Servizi
- Articolo 9 – Disciplinari tecnici
- Articolo 10 – Modalità di erogazione dei servizi
- Articolo 11 – Progettazione, studio di fattibilità, collaudo
- Articolo 12 – Modifiche in corso d'opera
- Articolo 13 – Non conformità delle prestazioni rese

Titolo III Gestione della Qualità

- Articolo 14 - Sistema di controllo e monitoraggio
- Articolo 15 – Standard qualitativi dei servizi
- Articolo 16 - Misurazione della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia
- Articolo 17 – Strumenti per la gestione dei servizi

Titolo IV Rapporti economico-finanziari e patrimoniali

- Articolo 18 – Corrispettivi
- Articolo 19 – Proprietà dei beni e delle infrastrutture, servizi a terzi
- Articolo 20 – Modalità di erogazione dei corrispettivi
- Articolo 21 – Rendicontazione
- Articolo 22 – Penali e sanzioni

Titolo V Disposizioni finali

- Articolo 23 – Trattamento dei dati personali
- Articolo 24 - Adempimenti in materia di sicurezza
- Articolo 25 - Codice di comportamento
- Articolo 26 – Rapporti con i terzi appaltatori e/o fornitori
- Articolo 27 – Inadempimento e revoca dell'affidamento dei servizi
- Articolo 28 – Responsabilità in caso di servizi/programmi di terzi
- Articolo 29 – Spese contrattuali
- Articolo 30 – Modifiche al Contratto di Servizio
- Articolo 31 – Controversie e Foro Convenzionale

**CONTRATTO TRA COMUNE DI VENEZIA E VENIS S.P.A.
PER IL SERVIZIO DI GESTIONE
DEL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE**

L'anno [...], il giorno [.....] del mese di [.....] negli Uffici della Segreteria Generale del Comune di Venezia, sita in Venezia, San Marco 4136

tra

il **Comune di Venezia**, con sede in Venezia (VE), Cà Farsetti, San Marco n. 4136, , codice fiscale n. 00339370272, rappresentato da [.....], nato il [.....] a [.....] nella sua veste di [.....] del Comune di Venezia, in forza del [.....],

di seguito anche denominato "**Comune**" o "**Ente**";

e

la Società **VENIS – Venezia Informatica e Sistemi S.p.A.**, codice fiscale n 02396850279, con sede in Venezia, via San Marco 4934, nella persona del [.....], nato il [.....] a [.....] domiciliato per la carica in [.....], via [.....], in qualità di [.....] della Società e legale rappresentante in forza di giusti poteri,

di seguito anche denominata "**Venis**" o "**Società**";

di seguito denominate congiuntamente anche le "**Parti**".

PREMESSO CHE:

- il Sistema Informativo del Comune di Venezia (di seguito "SIC") consiste nell'insieme composto dalle risorse software, dall'infrastruttura hardware centrale e periferica, dall'infrastruttura di telecomunicazione (fonia e dati) locale e cittadina ed è finalizzato alla gestione (raccolta, registrazione, elaborazione, conservazione, comunicazione) del patrimonio informativo dell'Ente per l'esercizio dell'azione amministrativa e l'erogazione di servizi a utenti interni ed esterni;
- il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione del

31.05.2017, predisposto da AgID, stabilisce l'indirizzo strategico ed economico con cui si definisce il modello di riferimento per lo sviluppo dell'informatica pubblica italiana e la strategia operativa di trasformazione digitale del Paese;

- Venis è società affidataria della conduzione tecnica del sistema informativo comunale già dal 1989 ai sensi della deliberazione Consiglio Comunale n. 1451 del 25/26 settembre 1989, divenuta esecutiva il 7 novembre 1989 per decorso del termine, che ha approvato l'ingresso del Comune nel capitale sociale;
- Venis, ai sensi delle deliberazioni di Consiglio Comunale n. 150/2005 e n. 175/2007, è stata trasformata in società strumentale a capitale interamente pubblico, detenendo la stessa i requisiti previsti dalla giurisprudenza comunitaria in materia di *in house providing*, e in tal senso il Comune di Venezia, sancendo detto modello organizzativo, ha confermato alla stessa l'affidamento della gestione del sistema informativo comunale;
- Venis è operatore autorizzato per la fornitura di servizi e di reti di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 25 del Decreto legislativo 1° agosto 2003, n° 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Giunta comunale, con deliberazione n. 165 del 7 maggio 2015, ha approvato il Piano di integrazione delle strutture ICT delle società controllate dal Comune di Venezia e ha stabilito che il Comune, attraverso Venis, avochi a sé progressivamente la responsabilità strategica e operativa degli ambiti ICT per tutto il Gruppo Città di Venezia al fine di ottenere dei risparmi della spesa complessivi;
- i rapporti tra Comune e Venis sono attualmente regolati dalla Convenzione n. 129702 di Rep. (approvata con deliberazione di Giunta comunale n. 698 del 29 dicembre 2005) per la conduzione, lo sviluppo, l'acquisizione e l'integrazione delle componenti del sistema informatico, telematico e di comunicazione del Comune di Venezia, stipulata tra il Comune di Venezia e Venis S.p.A. in data 4 aprile 2006 e avente durata decennale, la cui prosecuzione tecnica è stata approvata fino al 31 dicembre 2017 con deliberazioni di Consiglio Comunale n. 147 del 23 dicembre 2015 e n. 73 del 21 dicembre 2016;
- con determinazione dirigenziale n. 799 del 15 giugno 2017 è stato affidato alla PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. (PwC) il servizio di valutazione di congruità economica, ai sensi dell'art. 192 del decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016;
- PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. (PwC) con nota p.g. 2017/467259 ha attestato la definitiva congruità economica di Venis S.p.A., ritenendo che "la soluzione più adatta ad assicurare la maggiore efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa per i servizi da implementare si prospetti nella gestione *in house providing* con la società Venis S.p.A.";

- il Consiglio comunale, con deliberazione n. 52 del 19 dicembre 2017, ha deliberato di affidare a Venis, società strumentale del Comune di Venezia, il servizio di gestione del Sistema Informativo Comunale, per la durata di 5 anni, con decorrenza dal 1° gennaio 2018 fino al 31 dicembre 2022;
- con la medesima deliberazione sono state inoltre approvate le linee-guida per la stesura del contratto tra Comune e Venis relativo al servizio di gestione del Sistema Informativo Comunale e dei relativi disciplinari tecnici;
- la Giunta comunale, con deliberazione n. ... del ... dicembre 2017 ha approvato il testo del presente contratto, nel rispetto delle linee-guida approvate con provvedimento consiliare, e ha stabilito che i disciplinari tecnici dovranno essere sottoposti all'approvazione della stessa entro il 28 febbraio 2018;
- gli acronimi e le definizioni utilizzati nel presente contratto sono definiti nell'Allegato 1;

tutto ciò premesso, fra le Parti

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

Titolo I Principi Generali

Articolo 1 – Valore delle premesse e degli allegati

1. Le premesse e gli allegati fanno parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Articolo 2 – Oggetto

1. Il presente contratto ha per oggetto la disciplina generale dei rapporti giuridici ed economici tra il Comune e Venis quale affidataria del servizio di gestione del SIC.
2. Il servizio affidato comporta per Venis la realizzazione, la conduzione tecnica e lo sviluppo del SIC e il compito di assicurare, in base alle modalità e alle risorse stabilite, che il SIC sia allineato con la programmazione dell'Ente e la pianificazione nazionale, che il SIC consenta la gestione ottimale delle funzioni dell'Ente e ne massimizzi i risultati, che le risorse del SIC siano usate responsabilmente e i rischi per la sicurezza delle risorse e del patrimonio informativo del Comune siano gestiti opportunamente.
3. I disciplinari tecnici, che saranno sottoscritti dalle Parti divenendo parte integrante del presente contratto, specificano il rapporto tra le Parti nei seguenti ambiti, oggetto del servizio di gestione del SIC:
 - a) *Sistemi applicativi*: insieme del software utilizzato dal Comune per la raccolta,

elaborazione e comunicazione dei dati e delle informazioni relativi allo svolgimento dei processi e procedimenti dell'Ente e al raggiungimento delle finalità istituzionali.

- b) *Data center*: infrastruttura hardware e software centralizzata e servizi necessari all'erogazione affidabile e continuativa dei sistemi applicativi, all'archiviazione, conservazione e sicurezza delle basi di dati che costituiscono il patrimonio informativo del Comune;
- c) *Informatica distribuita*: insieme delle risorse hardware e software a disposizione degli utenti finali, interni ed esterni, del Comune, necessari ad utilizzare i sistemi applicativi e ad accedere alla rete intranet e internet (ad esempio: personal computer desktop, notebook, thin client), nonché le apparecchiature periferiche necessarie allo svolgimento delle attività istituzionali dell'Ente (ad esempio: plotter, videoproiettori, monitor per telepresenza) o destinate all'utilizzo del pubblico (ad esempio: postazioni in centri internet e biblioteche, pannelli informativi) e i sistemi hardware periferici autonomi (ad esempio: rilevatori presenze, gestione accessi);
- d) *Reti e telecomunicazioni*: infrastruttura di rete di connessione locale e geografica e di telecomunicazione (telefonia fissa e mobile) utilizzati dal Comune per fornire servizi a utenti interni ed esterni.

Articolo 3 – Obblighi generali di Venis

1. Nell'ambito del presente contratto Venis si obbliga alla realizzazione di ogni attività funzionale al mantenimento in esercizio e allo sviluppo del SIC, nel costante rispetto delle normative vigenti che afferiscono alla sua gestione.
2. Venis si obbliga, inoltre, alla progettazione e realizzazione dei lavori strumentali e funzionali al mantenimento in esercizio e allo sviluppo dei servizi affidati, in esecuzione di direttive approvate dal Comune comprensive di copertura finanziaria degli oneri a carico di Venis e nel rispetto delle vigenti normative in materia di lavori pubblici.
3. La Società si impegna affinché le prestazioni erogate a favore di soci e terzi, nonché l'utilizzo di beni di proprietà del Comune allo stesso scopo, non riducano le risorse ICT a disposizione dell'Ente né compromettano i livelli del servizio offerto al Comune di Venezia.
4. La Società dovrà 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, efficacia e trasparenza.
5. Venis si obbliga a rispettare le disposizioni contenute nel vigente Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT), in particolare:
 - a) Venis attesta di non aver conferito, e si obbliga a non conferire ai sensi dell'art.

53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i , incarichi professionali o di attività lavorativa ad ex-dipendenti pubblici che hanno cessato il rapporto di lavoro con il Comune da meno di tre anni i quali, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali nei confronti di Venis (divieto di pantouflage);

- b) Venis si obbliga di accettare il "protocollo di legalità" sottoscritto il 07/09/2015 tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto.
6. Ai fini del rispetto delle disposizioni di cui art. 6 dell'allegato 1 alla delibera di Giunta n. 388/2016 (Venis S.p.A. - Approvazione della convenzione per la realizzazione delle operazioni dell'Asse 1 - "Agenda digitale metropolitana" e quelle dell'Asse 2 - Azione 2.2.1 "Infomobilità e sistemi di trasporto intelligente" del programma operativo "PON Città Metropolitane" - Atto da pubblicare ai sensi dell'art. 23 comma 1 lett d) del D.Lgs 33/2013) che prevede il *"divieto di doppio finanziamento delle spese di un progetto, in particolare rispetto al corrispettivo che Venis S.p.A. percepisce nell'ambito del contratto di servizio generale"*, la società si impegna a predisporre ed inviare al Comune i conti economici sezionali ripartiti nei seguenti ambiti:
- a) spese sostenute in nome e per conto del Comune di Venezia;
 - b) flussi finanziari relativi ad attività svolte nei confronti di terzi (soci e non);
 - c) spese di gestione della società;
 - d) spese relative alla gestione del contratto di servizio con il Comune di Venezia relativo al PON Metro;

che dovranno essere elaborati secondo i dati del Controllo di Gestione, per le attività svolte alle scadenze quadrimestrali.

Articolo 4 – Obblighi generali del Comune

1. Il Comune, attraverso i propri uffici, si obbliga a cooperare per agevolare l'espletamento da parte di Venis delle attività ad essa affidate ed in particolare:
- a) ad adottare tutti i provvedimenti e ad assolvere a tutti gli adempimenti rientranti nella sfera delle proprie competenze istituzionali;
 - b) a consentire il più agevole accesso a tutte le informazioni in possesso del Comune inerenti alle attività affidate;
 - c) a prevedere in sede di bilancio la copertura economico-finanziaria necessaria a Venis per la realizzazione e gestione di quanto previsto al precedente articolo 2.
 - d) a concedere 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.

Articolo 5 – Durata del contratto e garanzia di continuità

1. Il presente Contratto ha durata di cinque anni, dal 1 gennaio 2018 sino al 31 dicembre 2022.
2. Le attività affidate a Venis, svolte sulla base della precedente Convenzione e caratterizzate da una durata pluriennale, verranno regolate e normate dal presente Contratto a partire dalla data della sua sottoscrizione.
3. Il contratto potrà essere modificato in accordo tra le parti al variare delle precondizioni tecniche ed economiche che ad esso sottostanno.
4. In caso di mancato rinnovo del contratto Venis si impegna inoltre a fornire assistenza per la produzione ed attuazione di un piano di trasferimento del servizio ad altro fornitore individuato dal Comune, nei termini, con le modalità e i corrispettivi che saranno definiti tra le parti.

Articolo 6 - Programma triennale attività

1. Il Programma triennale delle attività (PTA) individua il complesso dei progetti di investimento e dei servizi, di cui al successivo articolo 8, che Venis svolgerà in coerenza con gli atti della programmazione comunale, nel corso degli esercizi finanziari ricompresi nel bilancio di previsione.
2. Il PTA è elaborato congiuntamente da Venis e dal Settore competente per la gestione ICT. E' previsto l'obbligo di presentare il Piano per le annualità 2018-2020 entro il 28 febbraio 2018 mentre gli aggiornamenti successivi andranno presentati entro il 30 settembre di ogni anno. Il PTA è sottoposto all'approvazione da parte della Giunta Comunale.
3. Il PTA stabilisce le attività che la Società dovrà svolgere, indicando le risorse e le priorità per singola annualità, prevedendo eventualmente una rimodulazione o revisione degli importi previsti dall'articolo 18 del presente contratto.
4. Eventuali ridefinizioni del PTA potranno essere successivamente concordate, purché coerenti con le disposizioni del presente contratto e con gli obiettivi della programmazione comunale e sottoposte all'approvazione della Giunta Comunale.

Articolo 7 - Programma annuale attività

1. Il Dirigente del Settore competente per la gestione ICT, successivamente all'approvazione del bilancio del periodo di riferimento, individua e dettaglia le attività da svolgersi, sulla base del PTA approvato, tenuto conto delle priorità e delle risorse assegnate, nella Programmazione annuale delle attività (PAA).
2. 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, e aggiornate annualmente in coerenza con i documenti di programmazione generale dell'Ente.

Titolo II Erogazione dei Servizi

Articolo 8 – Servizi

1. Venis deve garantire l'evoluzione complessiva del SIC in coerenza con gli ambiti definiti dall'art. 2, fornendo al Comune il supporto per l'individuazione di soluzioni innovative adeguate al progredire degli sviluppi tecnologici, nel rispetto della normativa vigente e con l'ottimale utilizzo delle risorse disponibili.
2. Venis deve assicurare la gestione del SIC, negli ambiti definiti dall'art. 2, mediante la fornitura di servizi, realizzati dalla stessa o acquisiti da terze parti, per lo svolgimento delle seguenti attività, dettagliate nei disciplinari tecnici di cui al successivo art. 9:
 - a) progettazione;
 - b) realizzazione, acquisizione e implementazione;
 - c) conduzione e supporto;
 - d) monitoraggio e valutazione.

Articolo 9 – Disciplinari tecnici

1. Ai fini della definizione di ciascun servizio affidato i disciplinari tecnici di cui all'art. 2, comma 3, stabiliranno: la definizione delle prestazioni (oggetto, obiettivi, descrizione), le modalità di pianificazione, esecuzione ed organizzazione (responsabilità, attività svolte, obblighi specifici), i fattori di qualità (indicatori, livelli di servizio, indagini di soddisfazione), l'individuazione delle modalità di controllo sulle prestazioni disciplinate (condivisione dei dati, monitoraggio, penali).
2. I disciplinari tecnici saranno strutturati secondo il seguente schema rappresentativo di ambiti e attività:

Disciplinare 1 - Sistemi applicativi

Ambito	Attività
a) Progettazione	a.1) Progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva del software applicativo
b) Realizzazione, acquisizione e implementazione	b.1) Realizzazione di software applicativo b.2) Acquisizione e implementazione di software applicativo di terze parti b.3) Servizi per l'utilizzo di software applicativo residente su server di terze parti (SaaS) b.4) Servizi e soluzioni per l'integrazione applicativa e l'interoperabilità dei sistemi, in particolare con le piattaforme nazionali

c) Conduzione e supporto	<ul style="list-style-type: none"> c.1) Manutenzione correttiva e adeguativa del software applicativo c.2) Conduzione del software applicativo c.3) Gestione dei rapporti con terze parti fornitrici di software applicativo per conduzione e assistenza c.4) Formazione e addestramento agli utenti c.5) Assistenza agli utenti (ticketing) c.6) Gestione e pubblicazione open data c.7) Servizi per il riuso del software applicativo verso terze parti c.8) Servizi per la fornitura di dati a terze parti (ad esempio: rendicontazioni, questionari ministeriali)
d) Monitoraggio e valutazione	<ul style="list-style-type: none"> d.1) Monitoraggio e valutazione delle prestazioni del software applicativo

Disciplinare 2 - Data center

Ambito	Attività
a) Progettazione	<ul style="list-style-type: none"> a.1) Progetti di sviluppo del data center
b) Realizzazione, acquisizione e implementazione	<ul style="list-style-type: none"> b.1) Acquisizione di hardware e software per la gestione dei sistemi centrali, loro installazione e integrazione nell'infrastruttura del data center b.2) Acquisizione apparecchiature e servizi di terze parti necessari alla gestione dell'infrastruttura del data center (gestione tecnica dei locali) b.3) Acquisizione e integrazione nell'infrastruttura del data center di servizi di terze parti per la gestione delle basi di dati tramite server esterni ("cloud computing")
c) Conduzione e supporto	<ul style="list-style-type: none"> c.1) Conduzione sistemistica dell'infrastruttura del data center per garantire l'erogazione affidabile e continuativa dei servizi del SIC c.2) Servizi di salvataggio e ripristino delle basi di dati c.3) Servizi di business continuity e disaster recovery in coerenza con le politiche nazionali c.4) Gestione dei sistemi di sicurezza necessari a proteggere sistemi applicativi e basi di dati da perdite, uso improprio, accesso non autorizzato, divulgazione, alterazione, distruzione c.5) Gestione degli utenti del SIC e delle regole d'accesso alle risorse applicative, alle basi di dati e alle risorse di rete interna e pubblica c.6) Gestione dei servizi di accesso alla rete internet c.7) Gestione dei servizi di esposizione di dati e servizi su rete pubblica c.8) Gestione e manutenzione tecnica dei locali c.9) Attività d'informatica forense, su richiesta dell'autorità giudiziaria c.10) Servizi per la fornitura di dati a terze parti (ad esempio: rendicontazioni, questionari ministeriali)

d) Monitoraggio e valutazione	d.1) Monitoraggio e valutazione delle prestazioni dei servizi erogati dal data center (ad esempio: analisi e valutazione del logging prodotto dai sistemi, analisi delle vulnerabilità eventualmente presenti su sistemi e servizi)
-------------------------------	---

Disciplinare 3 - Informatica distribuita

Ambito	Attività
a) Progettazione	a.1) Progetti di sviluppo dell'informatica distribuita
b) Realizzazione, acquisizione e implementazione	b.1) Fornitura, anche tramite noleggio, installazione e configurazione di hardware e software, di base e specialistico, destinato all'utilizzo degli utenti interni ed esterni del SIC b.2) Fornitura, installazione, configurazione e gestione di sistemi hardware periferici autonomi (es. rilevatori presenze, controllo accessi)
c) Conduzione e supporto	c.1) Gestione delle modifiche alle risorse hardware e software destinate all'utilizzo degli utenti interni ed esterni del SIC relative a installazione/disinstallazione, cambi di configurazione in seguito a movimentazione, aggiunta di componenti hardware e software, manutenzione ordinaria per garantirne la funzionalità nel tempo c.2) Gestione dell'inventario delle risorse hardware e software di informatica distribuita, comprese le licenze (anche data center) c.3) Gestione del magazzino delle risorse hardware e software di informatica distribuita c.4) Formazione e addestramento agli utenti a seguito dell'avvio di progetti innovativi di sviluppo c.5) Assistenza agli utenti e gestione guasti (ticketing), da remoto e in loco c.6) Servizi per la fornitura di dati a terze parti (ad esempio: rendicontazioni, questionari ministeriali)
d) Monitoraggio e valutazione	d.1) Monitoraggio dell'utilizzo e valutazione dell'adeguatezza delle prestazioni delle risorse hardware e software di informatica distribuita in relazione ai sistemi del SIC (sistemi dinamici di monitoraggio della "mia postazione") d.2) Analisi e valutazione della sicurezza delle risorse hardware e software di informatica distribuita

Disciplinare 4 - Reti e telecomunicazioni

Ambito	Attività
a) Progettazione	a.1) Progetti di sviluppo dell'infrastruttura di rete locale (LAN) e cittadina geografica (MAN), anche in collaborazione con altri operatori di comunicazione a.2) Progetti di sviluppo dei servizi di telefonia fissa e mobile
b) Realizzazione,	b.1) Realizzazione di infrastrutture di rete locale e geografica, compresa

acquisizione e implementazione	<p>acquisizione di attrezzature e appalto lavori</p> <p>b.2) Fornitura di servizi internet, acquisiti tramite operatori di comunicazione</p> <p>b.2) Fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile, acquisiti tramite operatori di comunicazione</p> <p>b.2) Fornitura, anche tramite noleggio, installazione e configurazione di apparati di telefonia fissa e mobile</p>
c) Conduzione e supporto	<p>c.1) Conduzione dell'infrastruttura di rete locale e geografica per garantire l'erogazione affidabile e continuativa dei servizi agli utenti interni ed esterni</p> <p>c.2) Gestione dei contratti con operatori di comunicazione relativi a servizi internet, servizi di telefonia fissa e mobile</p> <p>c.3) Gestione delle modifiche agli apparati di telefonia fissa e mobile, destinati all'utilizzo degli utenti interni ed esterni del SIC, relative a installazione/disinstallazione, cambi di configurazione in seguito a movimentazione, aggiunta di componenti hardware e software, manutenzione ordinaria per garantirne la funzionalità nel tempo</p> <p>c.4) Gestione dell'inventario e del magazzino degli apparati di rete e telecomunicazioni, comprese le licenze</p> <p>c.5) Formazione e addestramento agli utenti a seguito dell'avvio di progetti innovativi di sviluppo</p> <p>c.6) Assistenza agli utenti e gestione guasti (ticketing), da remoto e in loco</p> <p>c.7) Gestione del servizio di centralino comunale</p> <p>c.8) Servizi per la fornitura di dati a terze parti (ad esempio: rendicontazioni, questionari ministeriali)</p>
d) Monitoraggio e valutazione	<p>d.1) Monitoraggio dell'utilizzo e valutazione dell'adeguatezza delle prestazioni dell'infrastruttura di rete e telecomunicazioni</p> <p>d.2) Analisi e valutazione della sicurezza dell'infrastruttura di rete e telecomunicazioni</p>

3. I disciplinari tecnici, in accordo tra le parti, potranno essere modificati ed aggiornati, con determina del Dirigente responsabile del Settore competente per la gestione ICT, 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.

Articolo 10 – Modalità di erogazione dei servizi

1. Venis assume la gestione dei servizi ad essa affidati tenuto conto delle risorse disponibili e nel rispetto degli indirizzi generali fissati dal Comune e dal presente contratto di servizio.
2. Venis in relazione ai servizi ad essa affidati, deve adempiere ai seguenti obblighi:

- a) acquisizione di tutte le autorizzazioni necessarie per l'esercizio degli stessi;
 - b) pagamento di tutte le imposte e tasse;
 - c) manutenzione ordinaria degli immobili e degli impianti tecnologici e delle attrezzature di proprietà del Comune concessi in uso alla società e strumentali ai servizi svolti;
 - d) adempimento degli obblighi previdenziali e assicurativi.
3. L'esecuzione dei servizi non deve essere interrotta né sospesa da Venis per alcun motivo, salvo cause di forza maggiore o per interventi dell'Autorità Pubblica per motivi di ordine o di sicurezza pubblica. In caso di abbandono o sospensione immotivata del servizio da parte di Venis, il Comune potrà sostituirsi a Venis per l'esecuzione d'ufficio del servizio con rivalsa su di essa per le spese sostenute.
4. La Società garantisce la fornitura dei servizi di cui al precedente articolo 8 utilizzando risorse e competenze proprie e/o avvalendosi di partner, pubblici e privati, con i quali vengono stabiliti rapporti di collaborazione e convenzioni conformi alle disposizioni legislative vigenti previste per le società in house a partecipazione pubblica. In questo caso la Società garantisce la corretta esecuzione dei lavori di cui rimane unico responsabile nei confronti del Comune.
5. La Società ha l'obbligo di condividere preventivamente con il Comune le strategie e l'oggetto delle procedure di gara con cui vengono selezionati i partner di mercato per la realizzazione dei servizi.

Articolo 11 – Progettazione, studio di fattibilità, collaudo

1. L'iter di elaborazione dei progetti di sviluppo, così come quello di elaborazione dei progetti di manutenzione evolutiva e adeguativa, prevede le seguenti fasi, secondo le tempistiche concordate e verbalizzate di volta in volta, a carico delle parti:
- a) il Settore competente per la gestione ICT, anche sulla base delle esigenze espresse dai Settori competenti per materia, previo confronto con gli stessi e con la Società, affida a Venis il compito di produrre, di norma entro 30 giorni, il documento di specifica che contiene l'analisi dei requisiti e il relativo cronoprogramma di massima; i progetti dovranno comunque essere sempre realizzati nel rispetto delle norme di legge in materia di informatica nella Pubblica Amministrazione vigenti alla data del rilascio;
 - b) se necessario, per la complessità dell'esigenza espressa, Venis propone uno studio di fattibilità, concordandone i contenuti e la tempistica con il Settore competente per la gestione ICT e il Settore competente a cui è diretto lo sviluppo. In tal caso Venis deve comunicare entro 10 giorni la necessità dello studio, indicando i termini di produzione dello stesso;
 - c) Il documento di specifica andrà approvato dal settore competente, di norma entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso;
 - d) a seguito dell'approvazione del documento di specifica, Venis produce il

documento di offerta tecnico – economica, che include il cronoprogramma definitivo, di norma entro 10 giorni, che sarà sottoposto all'attenzione del Settore competente per la gestione ICT per la relativa approvazione;

- e) Venis comunica la conclusione delle attività di sviluppo e avvia le attività di collaudo in coerenza con quanto indicato nel documento delle specifiche condivise;
 - f) il Comune si impegna ad effettuare il collaudo entro 30 giorni dall'avvenuta comunicazione di conclusione.
2. Le operazioni di verifica e validazione devono concludersi, per ogni rilascio, entro il termine indicato nei documenti di progetto. La verifica e validazione si intende positivamente superata se la soluzione informatica risulta conforme alle specifiche funzionali approvate nei relativi documenti.
 3. Se, a seguito della verifica e validazione, risultasse necessario il completamento o la revisione di parti del prodotto, le attività richieste saranno specificate nel verbale, stabilendo la data entro la quale dovranno essere ultimate e rinviando a detta data anche la verifica definitiva.

Articolo 12 – Modifiche in corso d’opera

1. Qualora in corso d’opera si rendano necessari interventi di modifica o integrazione del progetto che non comportano la revisione formale dello stesso, questi devono essere concordati con il Settore competente per la gestione ICT, verificandone la compatibilità con l’incarico originario.
2. Gli interventi di modifica o integrazione che determinano cambiamenti nei tempi e/o negli importi e/o comportano la revisione formale del progetto devono essere preventivamente comunicati per iscritto, motivati e concordati tra il Settore competente per la gestione ICT e Venis.

Articolo 13 – Non conformità delle prestazioni rese

1. Qualora il Comune rilevi la non conformità delle prestazioni rese da Venis in relazione ai livelli di servizio previsti nei disciplinari tecnici si attivano le procedure come descritte nel successivo articolo 21.

Titolo III Gestione della Qualità

Articolo 14 - Sistema di controllo e monitoraggio

1. È definito il sistema di controllo e monitoraggio sulla gestione del SIC e sulle prestazioni di Venis in termini di verifica dei livelli di servizio e dei parametri di qualità, per consentire al Comune l'esercizio del controllo analogo a quello sui propri servizi.

2. Per l'esercizio dei poteri di indirizzo e controllo esercitabili da parte del Comune, Venis deve:
 - a) mettere a disposizione delle strutture competenti del Comune la documentazione, i dati e le informazioni ritenuti utili per accertare il pieno rispetto di tutte le condizioni previste nel presente contratto durante il periodo di vigenza dello stesso, secondo le modalità previste dall'art. 21 del presente contratto;
 - b) essere assoggettata al Sistema dei Controlli Interni di cui al Regolamento adottato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 16/2013 e sue eventuali e successive modifiche e integrazioni.
3. Il sistema di monitoraggio è demandato ai singoli disciplinari di cui all'art. 9.

Articolo 15 – Standard qualitativi dei servizi

1. Nell'esercizio del servizio affidato Venis è obbligata a garantire i parametri minimi di qualità indicati nel contratto e nei singoli disciplinari tecnici.
2. I livelli di servizio offerti sono misurati con riferimento ai seguenti indicatori come definiti nei disciplinari tecnici:
 - a) affidabilità e regolarità del servizio;
 - b) tempestività;
 - c) coerenza domanda/risposta;
 - d) tempi di risposta;
 - e) qualità del prodotto;
 - f) monitoraggio delle richieste di intervento tecnico, di acquisto, di fornitura e di configurazione hardware;
 - g) tempo di risoluzione delle difettosità rilevate sul software nei primi sei mesi di esercizio.

Articolo 16 - Misurazione della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia

1. Al fine di promuovere un continuo miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni e dei servizi resi Venis in accordo con il Comune deve effettuare indagini di *customer satisfaction* e analisi di benchmark con cadenza almeno biennale.
2. Il Comune può avvalersi di soggetti terzi per il collaudo e la verifica di qualità e di conformità ai requisiti dei servizi resi.
3. Le Parti condivideranno tutti i risultati delle analisi di *customer satisfaction* e di *benchmark* in modo da sviluppare congiuntamente i piani di miglioramento del servizio e delle forniture.

Articolo 17 – Strumenti per la gestione dei servizi

1. Venis fornisce al Settore competente per la gestione ICT, e mantiene aggiornati, strumenti di monitoraggio quali cruscotti e report che garantiscono una visione unitaria dei servizi dal punto di vista dell'avanzamento delle attività, delle risorse utilizzate e dei livelli di servizio.

Titolo IV Rapporti economico-finanziari e patrimoniali

Articolo 18 – Corrispettivi e finanziamenti

1. Il corrispettivo annuo (comprensivo di IVA) per la fornitura dei servizi professionali per la conduzione del SIC è così determinato:

Descrizione del servizio	Corrispettivo (IVA inclusa)
Conduzione applicativa	€ 2.820.600,00
Conduzione del data center	€ 1.090.200,00
Conduzione informatica distribuita	€ 1.394.000,00
Conduzione reti e telecomunicazioni	€ 1.235.000,00
TOTALE	€ 6.539.800,00

Nella voce "Conduzione applicativa" è compresa la spesa di € 405.000,00 destinata a finanziare l'attività di Manutenzione applicativa.

Tale corrispettivo viene adeguato annualmente nei casi previsti dalle norme vigenti.

2. In sede di approvazione del Bilancio di Previsione annuale e pluriennale del Comune di Venezia è ordinariamente previsto un finanziamento per la copertura delle seguenti attività/spese:
 - a) la gestione e manutenzione tecnica dei locali in uso a Venis per lo svolgimento del servizio di gestione del sistema informativo comunale;
 - b) tutte le spese che Venis sostiene in nome e per conto del Comune per la fornitura di beni e servizi richiesti dallo stesso Ente;
 - c) le attività di sviluppo del SIC, determinando successivamente i relativi corrispettivi secondo la programmazione e le previsioni di cui agli artt. 6 e 7.

Articolo 19 – Proprietà dei beni e delle infrastrutture, servizi a terzi

1. Il Comune ha la proprietà totale ed incondizionata di tutte le infrastrutture

hardware e di rete e di tutti i codici sorgente dei moduli, dei prodotti e delle soluzioni software ideati e realizzati dalla Società nel quadro delle attività oggetto dell'affidamento di cui al presente contratto.

2. Venis è autorizzata ad utilizzare l'infrastruttura del data center di proprietà del Comune a favore di terzi per servizi di housing e hosting a fronte del rimborso dei costi vivi sostenuti dal Comune secondo le tariffe stabilite con Delibera di Giunta n. 71 del 31 marzo 2016.
3. Venis è autorizzata ad utilizzare moduli, prodotti e soluzioni software di proprietà del Comune di Venezia, anche secondo la modalità ASP (application service provider) a favore di terzi, nei limiti previsti dalla normativa vigente, attraverso le infrastrutture tecnologiche del Comune medesimo, stabilendo per l'Ente il rimborso dei costi vivi e il riconoscimento di un importo a titolo di remunerazione dell'investimento originario, pari al 5% del corrispettivo complessivo di ciascun contratto tra Venis S.p.A. e i soggetti terzi.
4. Venis è obbligata a garantire, in ogni caso, che l'erogazione di servizi a favore di terzi non comprometta la qualità dei servizi forniti al Comune di Venezia.
5. Venis opera per conto del Comune nella gestione di contratti di riuso dei moduli software secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.
6. Venis è obbligata a tenere indenne e manlevare da ogni responsabilità il Comune nel caso di proprio inadempimento contrattuale con terzi.

Articolo 20 – Modalità di erogazione dei corrispettivi

1. Il corrispettivo annuo, di cui all'art. 18 comma 1, viene erogato in dodici mensilità, su presentazione di fattura, in via posticipata, da parte di Venis, fatta eccezione per la quota destinata a finanziare l'attività di Manutenzione applicativa, fatturata a seguito della conclusione positiva delle verifiche sulla corretta esecuzione delle singole attività finanziate, secondo quanto stabilito dall'articolo 11.
2. Il corrispettivo di cui al comma 2 del medesimo art. 18, viene erogato con le seguenti modalità:
 - per la lettera a) in dodici mensilità, su presentazione di fattura corredata di relativa rendicontazione;
 - per la lettera b) su presentazione di fattura corredata di relativa rendicontazione;
 - per la lettera c) a seguito della conclusione positiva delle verifiche sulla corretta esecuzione delle singole attività finanziate, secondo quanto stabilito dall'articolo 11. In caso di contestazioni Venis concorderà di volta in volta con il Comune la quota parte di corrispettivo da non fatturare fino alla soluzione delle questioni sollevate mentre procederà alla fatturazione a titolo di acconto dell'importo residuo.

Articolo 21 – Rendicontazione

1. Entro il 31 gennaio di ogni anno Venis trasmette al Comune un rapporto dettagliato sulle attività di conduzione e di sviluppo del SIC svolte nell'anno precedente. Il rapporto deve contenere tutte le informazioni necessarie per poter valutare:
 - a) la conformità delle attività svolte con quanto previsto nel PTA e nel PAA;
 - b) il rispetto dei livelli di servizio indicati nei disciplinari tecnici;
 - c) il rispetto del cronoprogramma previsto per i singoli progetti di sviluppo di cui al precedente articolo 11.
2. Sulla base del rapporto di cui al comma precedente il Comune effettua le verifiche della corrispondenza delle prestazioni effettivamente rese da Venis con quelle previste dai documenti di programmazione, dai disciplinari tecnici e dai documenti di cui all'articolo 11.
3. Entro 30 giorni dal ricevimento del suddetto rapporto il Comune esprime l'accettazione dello stesso oppure le proprie contestazioni secondo le modalità definite nel successivo articolo 22. In caso di mancato riscontro da parte del Comune entro 30 giorni dal ricevimento del rapporto, quest'ultimo si intende approvato.

Articolo 22 – Penali e sanzioni

1. Per ciascun servizio affidato a Venis i casi di applicazione delle penali e delle sanzioni, il loro ammontare e le modalità di applicazione sono definiti nei rispettivi disciplinari tecnici.
2. Venis può inviare le proprie controdeduzioni alla contestazione del Comune di cui all'art. 21 co. 3 entro 15 giorni dalla ricezione della contestazione stessa. Il Comune ricevute le controdeduzioni emana il proprio provvedimento entro 15 giorni, scaduti i quali il procedimento si intende in ogni caso concluso.
3. Il mancato rispetto dei livelli di servizio specificati nei disciplinari implica l'applicazione delle penali previste per ciascuno degli stessi.
4. L'ammontare degli importi cui al comma 1 è destinato alla realizzazione di interventi finalizzati al miglioramento del servizio stesso, su proposta di Venis.
5. Il Piano della performance di Venis, con le conseguenti forme di premialità per i dipendenti della società, è connesso con il Piano della performance del Comune e con i livelli di servizio richiesti dal contratto.
6. L'ammontare delle penali non può essere superiore al 10% del valore della singola prestazione fermo restando quanto previsto in tema di risoluzione per inadempimento del contratto.

Titolo V Disposizioni finali

Articolo 23 – Trattamento dei dati personali

1. Ai fini del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e del Regolamento UE 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni, rispetto alla tutela dei dati personali, Venis è responsabile del trattamento dei dati personali di cui viene in possesso nell'espletamento del servizio, avendone cura di utilizzarli conformemente alle previsioni normative ed esclusivamente per gli adempimenti finalizzati agli obblighi di cui al presente contratto.
2. Il trattamento dei dati deve avvenire mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia con mezzi cartacei, sia attraverso strumenti informatici protetti da parola chiave e comunque nel rispetto delle norme vigenti in materia.
3. Venis deve segnalare al Comune di Venezia il nome del Responsabile del Trattamento per i dati esterni ed interni acquisiti, specificando i relativi obblighi.
4. Venis deve informare il Comune di Venezia in modo specifico e dettagliato del tipo di trattamento dei dati ad essa consentito.

Articolo 24 - Adempimenti in materia di sicurezza

1. Venis, nell'espletamento dei servizi, dovrà rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.
2. Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI), allegato al presente documento, fa parte integrante e sostanziale del contratto.
3. Per i casi di interventi del personale di Venis non previsti dal DUVRI allegato al presente contratto dovranno essere redatti specifici DUVRI. A tal fine e per ogni ulteriore occorrenza Venis dovrà rapportarsi con il Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione del Comune.
4. Venis deve garantire che tutto il proprio personale sia adeguatamente formato ed aggiornato ai sensi del D.Lgs. 81/08 e della normativa vigente.

Articolo 25 - Codice di comportamento

1. Venis si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, gli obblighi derivanti dall'applicazione in capo alla Società del Codice di Comportamento Interno di cui alle Deliberazioni della Giunta Comunale n. 703 del 20 dicembre 2013, n. 21 del 31 gennaio 2014 e successive modifiche e integrazioni, in attuazione del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta.

Articolo 26 – Rapporti con i terzi appaltatori e/o fornitori

1. Venis può ricorrere a terzi appaltatori/fornitori secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia applicabile alle società in house a partecipazione pubblica; rimane in ogni caso unico responsabile, nei confronti del Comune, per l'esatta e puntuale esecuzione dei servizi affidati.
2. È onere di Venis prevedere nei contratti con i terzi fornitori e/o appaltatori una clausola disciplinante l'esonero espresso del Comune da ogni responsabilità, diretta e indiretta.
3. Venis, è obbligata a tenere indenne e manlevare da ogni responsabilità il Comune nel caso di proprio inadempimento contrattuale con terzi.

Articolo 27 – Inadempimento e revoca dell'affidamento dei servizi

1. In caso di interruzione di servizi previsti dal presente contratto il Comune può sostituirsi a Venis disponendo l'esecuzione degli interventi necessari a garantire il regolare svolgimento delle attività affidate, con rivalsa per le spese sostenute.
2. Il Comune può revocare, con specifico provvedimento amministrativo, l'affidamento di uno o più dei servizi:
 - a) in caso di grave, comprovata e continuata inadempienza da parte di Venis alle obbligazioni di cui al presente contratto;
 - b) qualora sopravvengano motivi o ragioni di pubblico interesse, fatto salvo il riconoscimento da parte del Comune a Venis delle quote di corrispettivo eventualmente maturate.
3. In caso di revoca di cui al comma 2 lettera a del presente articolo, previa contestazione dei fatti a Venis, il Comune ha diritto al risarcimento dei danni subiti, il cui importo è determinato nei disciplinari tecnici.
4. Venis può inviare le proprie controdeduzioni alla contestazione del Comune secondo la procedura prevista al precedente art. 22 comma 2
5. Nel caso di revoca dell'affidamento di tutti i servizi, il presente contratto è risolto di diritto.
6. Il contratto può essere risolto anche in caso di:
 - a) gravi violazioni, debitamente accertate dal Comune, degli obblighi derivanti dall'applicazione in capo a Venis del Codice di Comportamento di cui articolo 24 del presente contratto;
 - b) violazione degli obblighi in tema di c.d. pantouflage come sopra richiamati;
 - c) mancato rispetto del "protocollo di integrità".
7. Nell'ipotesi di cui ai precedenti commi, su richiesta del Comune, Venis deve comunque assicurare la continuità nella gestione dei servizi ad essa affidati secondo le condizioni dei disciplinari tecnici, fino al subentro effettivo di un nuovo gestore.

8. Nei casi in cui il Comune ritenga di rinunciare alle prestazioni richieste a Venis è tenuto a darne un preavviso di 90 giorni, riconoscendo alla medesima i costi sostenuti.

Articolo 28 – Responsabilità in caso di servizi/programmi di terzi

1. Venis è tenuta a prendere in carico, in accordo con il Comune, la gestione e la manutenzione di servizi sviluppati da terzi, ivi compresi software applicativi o di base.

Articolo 29 – Spese contrattuali

1. Tutte le spese inerenti e conseguenti al presente contratto sono a carico di Venis.

Articolo 30 – Modifiche al Contratto di Servizio

1. Qualora le parti concordino modifiche al testo del presente Contratto, queste costituiranno atto aggiuntivo da approvarsi con apposita deliberazione di Giunta Comunale.

Articolo 31 – Controversie e Foro Convenzionale

1. In caso di controversie derivanti dall'applicazione del presente contratto il foro competente è quello di Venezia.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per il Comune di Venezia Il Dirigente competente	Per la Società Venis SpA

Allegato 1 – Definizioni

Il presente Allegato riporta i termini utilizzati nell'ambito del contratto e dei relativi disciplinari tecnici.

AgID	Agenzia per l'Italia Digitale (Ex Agenzia Digitale)
Data center	Struttura fisica, normalmente un edificio compartimentato, unitamente a tutti gli impianti elettrici, di condizionamento, di attestazioni di rete, di cablaggi, ecc. e a sistemi di sicurezza fisica e logica, che in tale edificio sono presenti, progettato e allestito per ospitare e gestire un numero elevato di apparecchiature e infrastrutture informatiche e i dati ivi contenuti, allo scopo di garantirne la sicurezza fisica e gestionale).
Giorno/i	Se non diversamente indicato si intendono giorni solari
ICT	Acronimo di Information and Communication Technology
Indicatore	Parametro numerico che descrive in termini quantitativi la metrica
Livello di servizio	Strumento che definisce le metriche di servizio che devono essere rispettate dal fornitore di servizi nei confronti del proprio cliente. Comprende la definizione degli indicatori, delle modalità di misura e dei valori soglia
Mese/i	Se non diversamente indicato si intendono mesi solari
Metrica	Termine utilizzato per indicare (uno o) più indicatori di qualità
PAA	Programma annuale delle attività
PTA	Programma triennale delle attività
Software as a service (SaaS)	Software as a service (SaaS); modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via Internet.
SIC - Sistema	Insieme composto dalle risorse software, dall'infrastruttura

Informativo del Comune di Venezia	hardware centrale e periferica, dall'infrastruttura di telecomunicazione (fonia e dati) locale e cittadina finalizzato alla gestione (raccolta, registrazione, elaborazione, conservazione, comunicazione) del patrimonio informativo dell'ente per l'esercizio dell'azione amministrativa e l'erogazione di servizi a utenti interni ed esterni;
Valore di soglia	Valore di riferimento posto ad una misura rilevata durante l'erogazione di un servizio o la realizzazione di un prodotto
Valutazione dei livelli di servizio	Esame sistematico del livello con il quale una determinata componente di un servizio o di un prodotto soddisfa determinati requisiti, in un determinato periodo di osservazione, in una data finestra temporale di erogazione di un servizio