

 <p>Consorzio dei Comuni Trentini</p>	<p><b>P04-M2</b> <b>Lettera di accompagnamento</b></p>	<p>Rev. 00 13 maggio 2020</p>
---	--	-----------------------------------

Trento, 21 luglio 2022

Agli Enti Aderenti  
al Servizio Whistleblowing

alla c.a. del Sindaco  
del Segretario Generale

**OGGETTO: proposta tecnico-economica per l'erogazione del servizio di whistleblowing per il periodo 1 luglio 2022 – 31 dicembre 2023.**

Con riferimento all'oggetto abbiamo il piacere di sottoporVi, con l'allegato A della presente, la nostra migliore offerta per il servizio indicato in oggetto.  
In caso di accettazione della proposta, Vi prego di restituire all'indirizzo [info@comunitrentini.it](mailto:info@comunitrentini.it), debitamente compilati e sottoscritti, i moduli allegato A e allegato B alla presente.

Su delega del Direttore Generale

Il Responsabile  
dell'Area Innovazione e  
per la Transizione al Digitale  
Walter Merler  
[documento firmato  
digitalmente]

Questo documento, se inviato in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente conservato dal nostro Ente ai sensi del D. Lgs. 82/2005 (artt. 3-bis e 71). La firma autografa è sostituita dal nominativo del responsabile ai sensi del D. Lgs. 39/1993 (art. 3)."

**ALLEGATO A**

**Proposta tecnico-economica per l'erogazione del servizio whistleblowing per il periodo 1° luglio 2022 – 31 dicembre 2023**

Premesso che:

- il Consorzio dei Comuni Trentini è una Società Cooperativa degli Enti pubblici locali, il cui scopo mutualistico è l'autoproduzione di beni e servizi, strumentali agli enti Soci o allo svolgimento delle loro funzioni, coerentemente con l'oggetto declinato nel proprio Statuto;
- il Consorzio dei Comuni Trentini opera quale Società in house degli Enti pubblici Soci, i quali costituiscono la totalità della compagine Sociale ed esercitano in forma congiunta il controllo analogo sulla Società medesima, ai sensi delle disposizioni statali e provinciali vigenti in materia di contratti pubblici e di società a partecipazione pubblica;
- il Consorzio dei Comuni Trentini può erogare i propri servizi anche ad enti non soci nei limiti previsti dalla normativa vigente per le società in house.

Considerato che:

- nel caso di affidamento da parte di Ente socio, la presente proposta e il rapporto contrattuale tra il Consorzio dei Comuni Trentini e Codesto Ente non rientrano nell'ambito di applicazione del codice dei contratti pubblici, secondo quanto disposto all'art. 5 del d. lgs. 50/2016;
- le prestazioni affidate alla scrivente Società dagli Enti soci non sono da assoggettare a tracciabilità ai sensi della L.136/2010, come precisato dell'AVCP, oggi ANAC, con determinazione n. 4/2011, ove sono escluse "le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti, giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti in house)";
- la presente proposta non è soggetta all'applicazione dell'imposta di bollo, in quanto assimilabile a proposta contrattuale e/o corrispondenza commerciale.

**Con riferimento all'oggetto abbiamo il piacere di sottoporVi la nostra migliore offerta per il servizio whistleblowing, alle condizioni di seguito dettagliate.**

**1. OGGETTO**

La presente proposta riguarda l'affidamento alla Società Consorzio dei Comuni Trentini del servizio whistleblowing.

Il "servizio whistleblowing" si basa in particolare su una soluzione applicativa che possiede le seguenti caratteristiche:

- è realizzata in open source;
- è aderente a tutti i dettami normativi vigenti per gli Enti Pubblici e alle linee guida ANAC;
- è erogabile in modalità cloud sul datacenter identificato dal Consorzio dei Comuni Trentini;
- è aderente alle Linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale "Acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" (ex catalogo dei software in riuso), anche in coerenza con quanto previsto dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2019-2021;
- è multi-Ente, ovvero in grado di garantire l'indipendenza e la riservatezza dei dati per ogni Ente che aderisce al "servizio whistleblowing";
- gestisce le segnalazioni in modo trasparente attraverso un iter procedurale definito e comunicato all'esterno con termini certi per l'avvio e la conclusione dell'istruttoria;
- tutela la riservatezza dell'identità del dipendente che effettua la segnalazione;

- tutela il soggetto che gestisce le segnalazioni da pressioni e discriminazioni, dirette e indirette;
- tutela la riservatezza del contenuto della segnalazione nonché l'identità di eventuali soggetti segnalati;
- consente al segnalante, attraverso appositi strumenti informatici, di verificare lo stato di avanzamento dell'istruttoria;
- consente di identificare correttamente il segnalante acquisendone, oltre all'identità, anche la qualifica e il ruolo;
- separa i dati identificativi del segnalante dal contenuto della segnalazione, prevedendo l'adozione di codici sostitutivi dei dati identificativi, in modo che la segnalazione possa essere processata in modalità anonima e rendere possibile la successiva associazione della segnalazione con l'identità del segnalante nei soli casi in cui ciò sia strettamente necessario;
- non permette di risalire all'identità del segnalante se non nell'eventuale procedimento disciplinare a carico del segnalato: ciò a motivo del fatto che l'identità del segnalante non può essere rivelata senza il suo consenso, a meno che la sua conoscenza non sia assolutamente indispensabile per la difesa dell'incolpato come previsto dall'art. 54-bis, comma 2, del D.Lgs. 165/2001;
- mantiene riservato, anche in riferimento alle esigenze istruttorie, il contenuto della segnalazione durante l'intera fase di gestione della stessa;
- adotta protocolli sicuri e standard per il trasporto dei dati nonché l'utilizzo di strumenti di crittografia per i contenuti delle segnalazioni e dell'eventuale documentazione allegata.

In particolare, la Società si impegna a garantire a favore dell'Ente, direttamente o tramite il proprio partner tecnico, l'esecuzione delle seguenti attività necessarie al mantenimento del servizio:

- assistenza utente;
- manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa, manutenzione sistemistica della soluzione applicativa ed help desk;
- messa a disposizione, attraverso Trentino Digitale, dell'infrastruttura tecnologica ospitante:
  - datacenter climatizzato e in sicurezza,
  - connettività alla rete provinciale TELPAT e alla rete internet,
  - server virtuali,
  - infrastruttura di backup con opportuni programmi client installati sui sistemi operativi;
- servizio hosting;
- messa a disposizione del manuale utente della soluzione applicativa.

### **Manutenzione e assistenza**

I servizi di manutenzione e assistenza della soluzione applicativa sono costituiti dai servizi di manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa, manutenzione sistemistica ed help desk.

Il Consorzio dei Comuni Trentini garantisce l'ottimale fruizione del servizio erogato ed assicura che la soluzione applicativa abbia le caratteristiche funzionali e qualitative richieste, sia adeguata agli scopi e mantenuta costantemente allineata alla normativa vigente. Sono considerate parte integrante dell'erogazione dei servizi di manutenzione e assistenza tutte le attività volte all'aggiornamento ed all'integrazione della documentazione a corredo della soluzione applicativa oggetto della fornitura.

Al fine di garantire la massima celerità di risposta, l'Ente che aderisce al "servizio whistleblowing" inoltra le richieste di manutenzione correttiva, adeguativa, sistemistica e le richieste di assistenza (help desk) direttamente al partner tecnico del Consorzio dei Comuni Trentini. Il Consorzio dei Comuni Trentini, tramite il proprio partner tecnico, assicura per tutto il periodo di sottoscrizione del contratto i servizi di manutenzione e assistenza della soluzione applicativa, esclusi i giorni festivi, per almeno i seguenti giorni ed orari: lunedì – venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

- **Manutenzione e assistenza correttiva**

La manutenzione correttiva comprende le attività volte alla diagnosi e alla rimozione delle cause dei malfunzionamenti della soluzione applicativa in esercizio, comunque verificatesi, garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità e, laddove possibile, migliorando la qualità originale in modo da ottimizzare i tempi di successivi interventi.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti presenti nel codice sorgente.

- **Manutenzione e assistenza adeguativa**

La manutenzione adeguativa comprende le attività di manutenzione volte ad assicurare il costante aggiornamento della soluzione proposta agli aggiornamenti normativi. Gli interventi di manutenzione adeguativa sono attivati a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito locale, nazionale o sovranazionale.

- **Manutenzione e assistenza sistemistica**

La manutenzione sistemistica comprende le attività finalizzate alla manutenzione e/o al ripristino di malfunzionamenti legati alle componenti utili all'erogazione della soluzione applicativa installate nei server virtuali.

- **Help desk**

All'Ente verrà messo a disposizione un servizio di help desk che funge da unico punto di contatto. L'help desk utilizza una soluzione di ticketing per raccogliere, tracciare, verificare e monitorare tutte le richieste/segnalazioni, tramite ticket, provenienti dall'Ente al fine di tracciare e gestire i livelli di servizio. L'Ente può accedere all'help desk tramite specifico numero telefonico messo a disposizione o direttamente tramite la soluzione di ticketing accessibile via web, secondo specifiche profilazioni gestite dal Consorzio dei Comuni Trentini tramite il proprio partner tecnico. Sarà cura della segreteria dell'Area Innovazione fornire tutti i riferimenti riguardanti il servizio di assistenza, a seguito dell'attivazione del servizio.

- **Livelli di priorità dei ticket**

Sono previsti due livelli di priorità, da assegnare per ogni ticket gestito, in base alle indicazioni del Consorzio dei Comuni Trentini ed alla valutazione fatta dal partner tecnico in fase di raccolta delle richieste/segnalazioni pervenute.

<i>Priorità</i>	<i>Classificazione</i>	<i>Descrizione</i>
<i>1</i>	<i>Alta</i>	<i>Impatto bloccante sulla soluzione applicativa</i>
<i>2</i>	<i>Bassa</i>	<i>Impatto non bloccante sulla soluzione applicativa</i>

La soluzione utilizzata per la gestione dei ticket e per il calcolo dei valori di disponibilità del servizio (SLA) è gestita dal Consorzio dei Comuni Trentini tramite il proprio partner tecnico.

- **Livelli di Servizio (SLA) su Servizi di manutenzione e assistenza**

Per le attività legate ai servizi di manutenzione e assistenza della soluzione applicativa (manutenzione correttiva, adeguativa, sistemistica, help desk):

<i>Tempo di risposta</i>	<i>Alta: &lt; 4 ore</i> <i>Bassa: &lt; 8 ore</i>
--------------------------	---

<i>Tempo di ripristino</i>	<i>Alta: &lt; 8 ore</i> <i>Bassa: &lt; 16 ore</i>
<i>Fascia oraria</i>	<i>10 h x 5 giorni lavorativi (lunedì-venerdì, 09.00-18.00)</i>

Tempo di risposta (tempo di presa in carico): è il tempo massimo, espresso in ore/giorni lavorativi, che intercorre fra il momento in cui la richiesta/segnalazione viene inviata al partner tecnico e la presa in carico da parte del partner tecnico stesso.

Tempo di ripristino: è il tempo massimo, espresso in ore/giorni lavorativi, che intercorre fra il momento in cui la richiesta/segnalazione viene presa in carico dal partner tecnico.

## 2. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

La Società si impegna a svolgere le attività previste all'art. 1 con mezzi propri e con personale qualificato, avvalendosi eventualmente della collaborazione di persone fisiche, società o enti terzi.

La Società si impegna ad usare nell'erogazione del servizio la diligenza richiesta dalla natura della prestazione, a rispettare le prescrizioni contenute nella presente proposta e della normativa vigente in ordine alle attività oggetto di affidamento, nonché a garantire la stabilità e la continuità del servizio in ogni circostanza.

Responsabile individuato dal Consorzio per l'esecuzione del contratto è il Responsabile dell'Area Innovazione e per la Transizione al Digitale, sig. Walter Merler.

## 3. OBBLIGHI IN CAPO ALL'ENTE AFFIDANTE

Al fine di consentire l'attivazione del servizio, l'Ente si impegna ad individuare un proprio referente, che si relazionerà con il personale dell'Area Innovazione e per la Transizione al Digitale del Consorzio dei Comuni Trentini, e a mettere a disposizione del Consorzio dei Comuni Trentini stesso tutti i dati e le informazioni necessarie per un avvio e una conduzione del progetto in maniera regolare.

## 4. DECORRENZA, DURATA DEL SERVIZIO E RECESSO

La durata del Servizio è pari a 18 mesi e decorre **dal 1 luglio 2022 al 31 dicembre 2023**. È escluso il rinnovo tacito.

La Società assicura sin d'ora all'Ente, alla scadenza, la massima collaborazione per l'eventuale passaggio ad altro operatore.

È fatta salva la possibilità per le parti di interrompere unilateralmente il contratto con preavviso formale da trasmettere alla controparte entro al massimo 90 (novanta) giorni dalla scadenza annuale, dandone comunicazione mediante pec.

## 5. CONDIZIONI ECONOMICHE

Il corrispettivo richiesto per la gestione del servizio è il seguente:

<b>Servizio di assistenza utente; manutenzione correttiva, adeguativa e sistemistica della soluzione applicativa ed help desk; messa a disposizione, attraverso Trentino Digitale, dell'infrastruttura tecnologica ospitante; servizio hosting</b>	<b>Canone</b>	<b>Prezzo unitario</b>
Comuni fino a 1.000 ab.	18 mesi	€ 675,00
Comuni da 1.001 a 2.000 ab.	18 mesi	€ 810,00
Comuni da 2.001 a 5.000 ab.	18 mesi	€ 1.012,50
Comuni da 5.001 a 10.000 ab.	18 mesi	€ 1.350,00
Comuni oltre i 10.000 ab.	18 mesi	€ 1.687,50
Comunità fino a 15.000 ab.	18 mesi	€ 900,00
Comunità oltre i 15.000 ab.	18 mesi	€ 1.500,00
Enti Non Soci	18 mesi	€ 1.875,00

Tutti gli importi sono da intendersi al netto dell'I.V.A.

Le condizioni economiche proposte fanno riferimento a prezzi di listino/tariffe approvati dalla Società e non sono pertanto suscettibili di negoziazione.

## 6. MODALITÀ DI PAGAMENTO

I corrispettivi verranno fatturati con cadenza semestrale, con riferimento all'anno civile.

L'Ente corrisponderà l'importo delle fatture sopracitate entro 30 giorni dalla data di ricezione delle stesse.

## 7. RESPONSABILITÀ

La Società si impegna a prestare il Servizio conformemente a quanto stabilito dalla presente Proposta contrattuale ed assume a proprio carico, obbligandosi a tenere manlevato ed indenne l'Ente committente, ogni e più ampia responsabilità per tutti gli eventuali danni a cose o persone che, a seguito della omessa o negligente esecuzione del Servizio, la stessa, i suoi dipendenti, o risorse professionali incaricate direttamente o indirettamente, possano arrecare a terzi o all'Ente Committente.

Resta esclusa ogni responsabilità per danni, vizi e difetti non imputabili alla Società, non riconducibili alla sua sfera di influenza o controllo o che non costituiscano diretta conseguenza di un suo inadempimento.

In particolare, la Società non risponde per errori legati all'incompleta o inesatta comunicazione dei dati da parte dell'Ente. Eventuali errori riscontrati dall'Ente dovranno essere tempestivamente segnalati al Consorzio dei Comuni Trentini, attraverso le modalità concordate, al fine di consentire i necessari interventi correttivi.

L'Ente committente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti, dei criteri di buona fede e correttezza, dei limiti e delle modalità definite nella Proposta, evitando usi illeciti, abusivi o comunque impropri.

La Società si attiene inoltre, nello svolgimento del servizio, alle prescrizioni recate dal proprio Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza adottato ai sensi della Legge 6 novembre 2012, n. 190, del proprio Codice etico e di condotta e conformemente al proprio Modello organizzativo adottato in attuazione del d.lgs. 231/2001: tale documentazione è pubblicata sul sito internet <https://www.comunitrentini.it/Societa-Trasparente/Altri-contenuti2/Prevenzione-della-corruzione>.

## 8. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

La formalizzazione del rapporto per l'erogazione del servizio si perfeziona mediante accettazione della presente proposta da parte di soggetto munito di poteri idonei ad impegnare l'Ente, completa dell'eventuale scelta di opzioni e durata.

## 9. TRATTAMENTO DATI

La Società si impegna a trattare i dati personali, di cui entra in possesso ai fini dell'esecuzione del presente contratto, unicamente per le attività in esso illustrate e in conformità a quanto disciplinato dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal d.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). A tal fine il Contraente, titolare del trattamento dei dati trasmessi alla Società per l'esecuzione del contratto, nomina con atto separato – allegato parte integrante del contratto - la Società Consorzio dei Comuni Trentini responsabile esterno dei relativi trattamenti.

Ai fini della tutela del trattamento di dati personali, inoltre, la Società tratta i dati personali del contraente, di cui entra in possesso in virtù del presente contratto ai fini degli adempimenti contrattuali e fiscali secondo le modalità descritte nell'informativa privacy allegata per accettazione e pubblicata sulla pagina web [www.comunitrentini.it](http://www.comunitrentini.it), sotto la voce "Privacy e note legali".

## 10. ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'Ente committente prende atto ed accetta che, per la prestazione e l'esecuzione delle attività oggetto dell'affidamento, la Società si potrà avvalere anche di terzi dalla stessa selezionati in conformità alle vigenti norme in materia di scelta del contraente.

## 11. DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dalla presente Proposta in ordine all'esecuzione del contratto trova applicazione il Codice civile.

Per ogni controversia relativa alle interpretazioni, alla validità, all'efficacia, alla esecuzione ed alla risoluzione del Contratto, sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Trento.

Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso.

\*\*\*\*\*



**Presa visione della sopra estesa proposta**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_,

in qualità di \_\_\_\_\_

del Comune/Ente \_\_\_\_\_,

con sede in \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_,

P.IVA/C.F. \_\_\_\_\_

**ADERISCE**

al servizio accettandone integralmente le condizioni e **allega** il provvedimento che ha impegnato la relativa spesa.

Firmato