

## **Bozza di Convenzione**

### **Realizzazione di un sistema integrato per la gestione dei rifiuti dei Comuni del Consorzio in regime di partenariato pubblico privato**

**Tra**

**Consorzio dei Navigli S.p.A. (nel prosieguo CDN)** rappresentato dal Direttore Generale  
....., nato a ..... il ..... - nel prosieguo detto anche “Concedente”

**e**

**xxxxxxxxxx** in persona del legale rappresentante corrente in xxxxxx (xxxxxxxx), Via xxxxxx,  
n. xx C.F. e P. IVA xxxxxxxxxxxx - nel prosieguo detta anche (Concessionario)

#### **Premesso che:**

-La legge 27 dicembre 2017, n. 205 ha attribuito ad ARERA funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, da esercitarsi “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”.

- ARERA con la deliberazione del 03 agosto 2023, 385/2023/R/RIF ha approvato lo schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani nell’ottica di fornire, tra l’altro, un elemento di completamento e raccordo del sistema di regole introdotto dall’Autorità nel settore dei rifiuti, essendo proprio il contratto di servizio l’atto attraverso il quale le parti si impegnano a realizzare le attività necessarie alla gestione del servizio e a promuovere il miglioramento della qualità delle prestazioni erogate agli utenti.

- Il d.lgs. n. 201 del 2022 contiene disposizioni di riordino della materia dei servizi pubblici locali di rilevanza economica con la finalità di promuovere dinamiche competitive che possano assicurare la qualità dei servizi pubblici e l’efficacia delle gestioni nell’interesse primario dei cittadini e degli utenti.

- Il Project financing, disciplinato dall’articolo 193 del nuovo Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. n. 36 del 2023), è una procedura amministrativa ad iniziativa privata che ha come scopo la conclusione di contratti di Partenariato pubblico privato (tra cui rientra anche il contratto di concessione) e che si fonda sulla attiva collaborazione tra l’Amministrazione e gli operatori economici.

- In data (...) la Softline S.r.l. presentava pertanto una proposta avente ad oggetto la realizzazione di un sistema integrato per la gestione dei rifiuti dei Comuni Soci di CDN, grazie all’utilizzo di un Data Base unico che raccoglie tutte le informazioni coinvolte nei processi correlati alla TARI/TARIP al fine di garantire un efficace controllo di gestione nonché una gestione innovativa e condivisa dei servizi di tariffazione e dei servizi di raccolta. Il progetto preliminare prevedeva altresì lo sviluppo di servizi innovativi a favore dei Comuni consorziati.

- In data (...) CDN avviava pertanto la istruttoria che si concludeva con deliberazione del (...) di dichiarazione di pubblica utilità e fattibilità della proposta presentata da Softline s.r.l.

-in data (...) xxxxxxxxx si aggiudicava la procedura di evidenza pubblica ex art. 193 DLgs 36/2023;

**Tanto premesso e definito le parti sopra indicate  
CONVENGONO QUANTO SEGUE**

**1. Premesse ed oggetto del contratto**

1.1 Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente contratto.

1.2 Con il presente Contratto CDN affida alla società xxxxxxxx in regime di partenariato pubblico privato la realizzazione di un sistema integrato per la gestione dei rifiuti dei Comuni Soci di CDN, basato sull'utilizzo di un Data Base unico che raccoglie tutte le informazioni coinvolte nei processi correlati alla TARI/TARIP al fine di garantire un efficace controllo di gestione nonché la gestione innovativa e condivisa dei servizi di tariffazione e dei servizi di raccolta come specificato nel progetto tecnico allegato alla presente (sub Allegato n. 1), come da offerta tecnica in esito alla procedura di evidenza pubblica di cui sopra.

Il nuovo sistema integrato di gestione dei rifiuti verrà realizzato a partire dalla piattaforma tecnologica Wintarif in uso da parte di CDN, una piattaforma web in cloud con architettura modulare dove ogni modulo implementa uno specifico insieme di funzioni, così come descritte nel Progetto di fattibilità (sub Allegato n.1), come da offerta tecnica in esito alla procedura di evidenza pubblica di cui sopra.

1.3 Nello specifico a partire dalla piattaforma tecnologica Wintarif, verranno integrati i seguenti servizi e moduli aggiuntivi:

**1) Configurazione e personalizzazione di nuovi moduli/servizi aggiuntivi rispetto a quanto già in uso presso CDN**

- a. Sportello Web evoluto
- b. Integrazione con il modulo Winsinfo o con l'applicativo di movimentazione rifiuti utilizzato dal gestore
- c. Il sistema software G.Eco
- d. App Riciclarlo
- e. Servizi accessori, in particolare: firma digitale degli atti, blocco pagamenti PagoPA di importo modificato, abilitazione SDD estero, conservazione sostitutiva massiva documenti.

**2) Progettazione e sviluppo di nuovi moduli/servizi aggiuntivi ad hoc rispetto a quanto già in uso presso CDN:**

- f. Modelli sperimentali per la tariffazione puntuale del servizio, tramite due modelli volti al superamento del sistema a coefficienti;
- g. TQRIF operatori: adeguamento alle norme ARERA sulla qualità dei servizi;
- h. Hub dati territoriali
- i. Modulo Centri del riuso
- j. Modulo Sharefood
- k. Integrazione delle piattaforme nazionali ANPR e PDND con Wintarif.

### **3) Attività strumentali all'avvio del nuovo sistema integrato di gestione, comprendenti:**

- a. Upgrade dell'infrastruttura Hardware e Software
- b. Formazione al personale del Concedente
- c. Supporto tecnico e operativo
- d. Supporto alla comunicazione e promozione di Sharefood

## **2. Durata**

1. La concessione avrà durata di 8 anni decorrenti dalla data di sottoscrizione della Convenzione tra il Concessionario e CDN.
2. Alla scadenza CDN si riserva la facoltà di richiedere al concessionario la disponibilità a continuare la fornitura del servizio alle condizioni contrattuali sottoscritte, unicamente al fine di garantire la continuità del medesimo nelle more dell'espletamento delle normali procedure di gara che verranno indette per il nuovo affidamento del servizio e in coerenza con le disposizioni dettate dal codice dei contratti pubblici (cd. proroga tecnica).

## **3. Obblighi del Concessionario**

1. Il Concessionario s'impegna ad eseguire a sua cura e spese tutte le prestazioni previste dal progetto allegato al presente contratto, ivi comprese tutte le attività di organizzazione, programmazione, supervisione e controllo necessarie ad assicurare il buon esito della concessione stessa, ad eccezione di quelle espressamente poste a carico del Concedente dal presente contratto.

2. Il Concessionario si obbliga a concedere in licenza d'uso o in SaaS (Software as a Service), un software pienamente corrispondente alle caratteristiche indicate nei documenti di gara e alle successive modifiche rilasciate.

3. Nello specifico, il Concessionario si obbliga a fornire il servizio di gestione della piattaforma esistente a decorrere dalla stipula del contratto e, successivamente, dei nuovi moduli/servizi via via integrati dal Concessionario, per l'intera durata della presente convenzione. In particolare:

- I servizi di formazione e assistenza all'avviamento del software proposto per il personale di CDN e degli Enti che lo utilizzano.
- La fornitura del servizio di help desk, manutenzione e assistenza tecnica e sistemistica per tutto il periodo di validità del presente contratto.
- La fornitura dei servizi di manutenzione programmata e preventiva, di aggiornamento del sistema per tutto il periodo di validità del presente contratto.
- La fornitura dei servizi accessori finalizzati a garantire la piena funzionalità operativa del sistema in tutte le sue componenti per tutto il periodo di validità del presente contratto
- Emissione di tutti i documenti (avvisi di pagamento, solleciti e ingiunzioni per la riscossione coattiva diretta), stampa e recapito dei documenti e supporto alle funzioni di monitoraggio delle attività tramite sistema di ticketing del Concessionario.
- La assunzione di ogni onere finanziario connesso.

4. Il Concessionario si obbliga altresì alla correzione e alla eliminazione dei vizi e delle difformità, anche sopravvenuti, riscontrati, descritti dettagliatamente e denunciati dal Concedente durante il periodo di validità del presente contratto, senza gravare il Concedente di ulteriori spese.

5. Il Concessionario dichiara, inoltre, di impegnarsi a rispettare le norme vigenti in materia, con particolare riferimento alle norme di buon uso della rete espresse nel documento internazionale Netiquette e alle normative in materia di privacy e sicurezza.

6. In caso di intervento tecnico presso il Concedente, il Concessionario non sarà responsabile di alcun danno causato a cose o persone per il funzionamento difettoso delle apparecchiature o dei software installati, non imputabili al suo intervento e in caso di manutenzione effettuata da terzi non autorizzati. Nel caso di interruzioni di esercizio del sistema o della singola apparecchiatura, successive all'intervento di manutenzione, il Concessionario, salvo dolo o colpa grave, non risponderà di eventuali perdite del Concedente o di terzi, tra cui si citano, a mero titolo esemplificativo, lucro cessante, spese per ripristino di attività, responsabilità civile verso terzi, perdita di affari.

7. Il Concessionario terrà indenne CDN da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

#### **4. Obblighi del Concedente**

1. Al fine dell'espletamento delle attività previste dal presente contratto e per la durata dello stesso, CDN e i Comuni Soci interessati a quanto segue si faranno carico dei seguenti oneri negoziali:

- Messa a disposizione dei locali necessari per lo svolgimento del servizio di sportello a supporto.
- La fornitura, per i locali destinati al servizio di sportello, degli arredi (sedie, scrivanie), PC e stampanti corredati da sistemi operativi adeguati, punti rete, cablaggio, materiali di consumo, telefoni, linee telefoniche, canoni telefonici e servizi generali di pulizia, riscaldamento ed elettricità.
- La messa a disposizione di idonei spazi per un numero massimo di tre persone, con le relative postazioni complete di sedie, scrivanie, punti rete, cablaggio, servizi generali di pulizia, riscaldamento ed elettricità.
- La stipula e il pagamento del contratto con ACI/PRA per le visure e i fermi relativi alle attività di preavviso e fermo amministrativo.

2. È responsabilità del Concedente verificare che le funzioni svolte dai programmi ceduti siano confacenti alle problematiche che – con il loro utilizzo – il Concedente stesso intende risolvere. Il Concedente è responsabile del corretto popolamento dei database gestiti dai programmi ceduti e/o della verifica della correttezza dei risultati di eventuali procedure commissionate al Concessionario e/o della verifica di eventuali trattamenti dei dati richiesti al Concessionario.

3. Il Concedente si impegna a consentire al Concessionario l'accesso e l'eventuale esportazione degli

archivi che hanno evidenziato difetti o errori o che, a insindacabile giudizio del Concessionario, siano necessari alla ricerca di eventuali difetti o errori.

4. Il Concedente si obbliga per sé e per i propri dipendenti, consulenti e mandatari, che abbiano accesso al software, a prendere ogni misura idonea e necessaria per garantire il regime di riservatezza del software e della documentazione relativa e si impegna a non consentire a terzi l'utilizzo anche occasionale, l'estrazione di copie anche parziali, nonché la consultazione.

5. Il Concedente deve nominare un proprio Responsabile per il contratto di Partenariato pubblico privato che eserciterà la vigilanza e potrà chiedere motivatamente e con congruo preavviso atti, documenti, informazioni, nonché effettuare ispezioni e controlli. Eventuali irregolarità dovranno essere contestate per iscritto assegnando un congruo termine per chiarimenti e provvedendo, all'esito, se del caso, a diffidare il Concessionario alla regolarizzazione, assegnando un congruo termine per l'ottemperanza.

6. Il Concedente si impegna a non offrire agli Enti aderenti a CDN servizi che siano in concorrenza con quelli gestiti o in corso di analisi o di progettazione o di sviluppo da parte del Concessionario, pena risarcimento dei danni che saranno patiti dal Concessionario quale conseguenza di tale condotta.

## **5. Uso del Software**

1. Tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nel software e nella relativa documentazione sono informazioni protette dal diritto d'autore del Concessionario, pertanto, non possono essere usati in alcun modo dal Concedente per scopi diversi da quelli indicati nel presente contratto e negli allegati.

2. Qualora il Concessionario cessi la propria attività trasferirà, immediatamente e senza oneri aggiuntivi, il Data Base relativamente alla sola parte dati, di esclusiva competenza e proprietà del Concedente. La fornitura del database non comprende eventuale codice sorgente presente.

I dati dovranno essere forniti in uno dei formati standard utilizzabili da sistemi di terzi.

## **6. Progettazione e sviluppo di nuovi moduli e servizi ad hoc**

Nel corso della concessione, il Concessionario si impegna a progettare e sviluppare i seguenti progetti:

- Entro 90 giorni dalla data di stipula del contratto i nuovi moduli e servizi aggiuntivi già realizzati dal Concessionario verranno messi a disposizione del Concedente.
- Entro il primo anno di concessione verranno progettati e sviluppati:
  - o due Modelli sperimentali per la tariffazione puntuale orientata al superamento dei coefficienti.
  - o un modulo Web avanzato per il TQRIF tecnico relativo ai servizi da integrarsi con il TQRIF contrattuale già presente nella piattaforma Wintarif
  - o Un Hub dati territoriali attraverso la definizione ed implementazione di uno standard tecnico per lo scambio dati tra dispositivi dislocati sul territorio a cui inviare dati presenti sulla piattaforma Wintarif e da cui ricevere dati utili alla gestione della TARI.

- un modulo a supporto dei centri del riuso (o riutilizzo), che sono strutture presso le quali la cittadinanza può consegnare gratuitamente beni usati in buono stato, integri e funzionanti o che richiedano solo piccole riparazioni
  - L'integrazione con le piattaforme nazionali ANPR (Anagrafica Nazionale Popolazione Residente) e SEND – Servizio Notifiche Digitali
- Entro il terzo anno di concessione si prevede la progettazione e sviluppo del modulo ShareFood, un sistema finalizzato alla riduzione degli sprechi alimentari - e, di conseguenza, alla produzione di rifiuti da smaltire - attraverso l'erogazione di nuovi servizi che mirano a migliorare la qualità della vita delle persone, che si trasformano anche in un importante risparmio per le famiglie e per le imprese, oltre che in un minore impatto ambientale. L'avvio di questa linea progettuale è condizionato dal nulla osta del Concedente, che dovrà pervenire in forma scritta al Concessionario entro e non oltre il termine del primo anno di concessione.

## **7. Sede e modello organizzativo**

1. Il Concessionario opererà presso la propria sede principale, ad eccezione degli addetti distaccati presso CDN o suoi Comuni soci, che lavoreranno negli uffici di questi ultimi.
3. L'accesso a detti locali potrà, per esigenze organizzative, non essere riservato esclusivamente al personale del Concessionario.
4. Entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvio delle prestazioni il Concessionario dovrà rendere operativo il gruppo di lavoro con le necessarie risorse umane e strumentali dandone comunicazione al Concedente in forma scritta.

## **8. Personale**

1. Il Concessionario è tenuto ad assicurare la prestazione con personale idoneo sotto il profilo deontologico, professionale e sanitario, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in materia o che interverranno nel periodo di decorrenza del contratto, per quanto applicabili, inclusi quelli in materia di igiene e sanità, in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, nonché di tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori durante il lavoro, di ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.
2. Il Concessionario si impegna a erogare formazione e aggiornamento del personale già in forza al Concedente, in concomitanza con il rilascio dei nuovi prodotti/servizi presso gli uffici del Concedente o tramite collegamento remoto in videoconferenza.
3. Il Concessionario si impegna altresì a formare e farsi carico di numero tre persone, da distaccare presso la sede del Concedente ovvero presso i Comuni soci con mansioni di espletamento di attività di front-office e back-office.
4. Il Concessionario, a seguito di specifica, motivata e argomentata contestazione del Concedente, procede alla sostituzione del personale nel caso non dovesse risultare idoneo allo svolgimento della prestazione a causa della mancanza di competenze specifiche richieste, negligenza, violazioni di regolamenti o comportamenti che rechino effettivo pregiudizio al servizio.

La richiesta di sostituzione dovrà essere motivata per iscritto, specificando le ragioni per cui il dipendente è ritenuto non idoneo ed essere compatibile con i principi di imparzialità, trasparenza e non discriminazione. A titolo indicativo e non esaustivo, la richiesta di sostituzione potrà essere legittimata dalle seguenti condizioni:

- Condotta inappropriata o contraria ai regolamenti interni: qualora il dipendente si sia reso responsabile di comportamenti scorretti, inappropriati o non conformi ai regolamenti interni del Concedente o alle norme di sicurezza applicabili.
- Scarsa Performance o competenza inadeguata: qualora il dipendente dimostri una persistente mancanza di competenze tecniche o operative necessarie per l'esecuzione del servizio, con mancato raggiungimento degli standard di qualità richiesti per il servizio o errori ripetuti nell'esecuzione di compiti essenziali.
- Assenteismo o puntualità inadeguata: qualora il dipendente presenti un alto tasso di assenteismo ingiustificato o dimostri una mancanza di puntualità che comprometta l'operatività del servizio.

Il Concedente deve notificare formalmente al Concessionario la richiesta di sostituzione del dipendente, includendo una descrizione dettagliata delle sue motivazioni. Il Concessionario dovrà rispondere entro un termine di 10 giorni lavorativi, indicando le azioni correttive che intende intraprendere, tra cui, se necessario, la sostituzione del dipendente con altro personale qualificato.

5. Qualsiasi tipo di sostituzione o variazione, con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate, tempestivamente, al Responsabile del Concedente e formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della comunicazione di assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

6. Il personale è tenuto all'osservanza del Piano Triennale per la prevenzione della Corruzione e la Trasparenza amministrativa, del Modello ex DLgs231/2001, del Codice Etico e di Comportamento adottati da CDN;

7. Il Concedente ha il diritto di richiedere al Concessionario la documentazione attestante gli adempimenti di tutti i predetti obblighi.

## **9. Servizio di manutenzione ordinaria**

1. Nel corrispettivo della fornitura è compreso l'aggiornamento del software alle normative di legge nazionali vigenti durante il periodo di validità della Concessione, limitatamente alle funzioni esistenti nel software. Gli adeguamenti alle normative locali (comunali, provinciali, regionali) saranno realizzati secondo condizioni comunicate per iscritto al Concedente. È onere del Concessionario altresì garantire affidabilità e adeguatezza della tecnologia utilizzata nelle periferiche come da progetto allegato al presente contratto.

2. L'assistenza ordinaria include il supporto per tutte le funzionalità del software aggiornato all'ultima versione, escludendo richieste di personalizzazione, modifica, estensione o variazione dei programmi.

3. Il Concessionario con congruo preavviso provvederà a comunicare al Concedente la data prevista per la configurazione che comporta il blocco temporaneo della piattaforma in uso.

4. Gli Enti aderenti e fruitori possono esportare i dati contenuti nel software utilizzando le funzionalità

di interrogazione, elaborazione e stampa già abilitate nelle versioni fornite. Eventuali richieste di fornitura dati secondo nuove o diverse modalità o specifici tracciati descrittivi saranno valutate dal Concessionario, il quale potrà realizzarle alle condizioni comunicate per iscritto al Concedente.

#### **10. Manutenzione straordinaria - servizio interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva**

1. Le parti danno atto che la versione del software fornita al Concedente include report standard e funzioni di export, disponibili senza costi aggiuntivi nell'ordinario servizio di assistenza e manutenzione con esclusione di personalizzazioni di report o export.
2. Le Parti danno atto che per manutenzione straordinaria, adeguativa ed evolutiva si intende uno o più interventi personalizzati erogati dal Concessionario non inclusi nel servizio di gestione ordinario.
3. Con il termine personalizzazione si intende qualsiasi modifica al codice sorgente del programma, ai report, ai layout o all'integrazione con prodotti esterni (es. web service). Le personalizzazioni includono l'aggiunta o la modifica di report esistenti (es. avvisi di pagamento), servizi di estrazione ed altri servizi richiesti non ricompresi nel servizio ordinario.
4. Ogni richiesta di personalizzazione da parte del Concedente deve essere registrata nell'area ticketing dal Responsabile nominato dal Concedente, esaminate dal centro tecnico del Concessionario e sottoposte a studio di fattibilità. In caso di esito positivo, il Concessionario provvederà a comunicare al Concedente la proposta di intervento definendo i tempi di realizzazione e la programmazione delle attività di supporto. Tali interventi potranno comportare il blocco temporaneo della piattaforma in uso e verranno eseguiti nell'orario lavorativo ordinario, previa accettazione scritta da parte del Referente.
5. Alla fine di ogni intervento verrà rilasciato un attestato di conformità che dovrà essere sottoscritto per accettazione dal Responsabile del Concedente ovvero, se non vengono comunicate difformità a quanto previamente concordato, si considera accettato per silenzio assenso al termine del periodo di 30 giorni dalla ricezione della comunicazione trasmessa dal concessionario.
6. Il supporto di configurazione degli aggiornamenti fuori dall'orario lavorativo previsto dal Concessionario viene inteso come intervento di manutenzione straordinaria.
7. Nel corrispettivo della fornitura sono comprese 625 ore annue per l'attività di manutenzione straordinaria e per i servizi/interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva. Le ore dovranno essere rendicontate a fine di ogni intervento ed attraverso la relazione annuale. In caso di richiesta di supporto oltre le ore annuali stabilite, il Concedente sarà tenuto al pagamento di un costo unitario straordinario quotato nel progetto tecnico allegato al presente contratto per ogni ora in eccesso, da aggiungersi al corrispettivo di gestione dovuto.

#### **11. Service Level Agreement e decurtazione del corrispettivo**

1. Le Parti definiscono i livelli di servizio minimi del concessionario con riferimento alle prestazioni oggetto della concessione delineando le modalità ed i tempi di intervento nei casi di malfunzionamento dei servizi erogati. Il mancato raggiungimento di tali livelli minimi comporterà una decurtazione del corrispettivo come di seguito specificato.
2. Non saranno imputabili al Concessionario i disservizi dovuti a: lavori di manutenzione



programmata della rete; catastrofi, sommosse, eventi di carattere eccezionale; derivanti da reti di comunicazione esterne; problematiche inerenti ad apparati in gestione ai Comuni soci e/o a CDN ovvero altre cause di forza maggiore o *factum principis*.

3. Gli SLA indicati nel presente articolo potranno essere ulteriormente dettagliati dal Concedente contestualmente all'approvazione del "Piano di attivazione dei servizi", contenente il cronoprogramma di dettaglio delle attività e gli output previsti, che il Concessionario presenterà entro un mese dalla data di avvio delle prestazioni del presente contratto in conformità dei principi definiti dal presente articolo.

4. Gli SLA definiti nel presente articolo saranno monitorati dal Concessionario che dovrà produrre, con cadenza mensile, entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, un tabulato complessivo di tutti gli interventi effettuati. Tale tabulato deve consentire a CDN una valutazione completa degli interventi realizzati e la verifica di tutti i tempi previsti dagli SLA.

5. I livelli minimi di servizio di gestione dei servizi e manutenzione sono definiti dal Progetto allegato al presente contratto come segue:

### **Disponibilità del servizio**

Il Concessionario è tenuto a garantire la disponibilità del servizio per l'intera durata della concessione. Qualora il sistema non risulti accessibile per indisponibilità della piattaforma o di alcune sue componenti, al netto delle operazioni di manutenzione programmata previamente comunicate al Concedente, verrà applicata una decurtazione pari a 500,00 € per ogni punto percentuale inferiore al valore target (98%) di disponibilità della piattaforma fino al valore massimo pari al 10% del valore della concessione.

### **Manutenzione del sistema integrato di gestione rifiuti**

Per quanto attiene ai livelli di servizio per interventi di manutenzione correttiva (SLA- 01 e SLA 02) ed i livelli di servizio per interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva (SLA-03, SLA-04 e SLA-05), il Concessionario si impegna a garantire la risoluzione dei ticket entro tempi massimi specifici determinati dal livello di urgenza e di rispettare i termini di intervento e di risposta, come definito nei documenti di gara. Il mancato raggiungimento dei livelli di servizio richiesti, comporterà una decurtazione del corrispettivo annuale dei seguenti importi:

<b>Parametro</b>	<b>Decurtazione corrispettivo</b>
Rispetto degli SLA 1	12 €/h per un massimo di 20 h lavorative
Rispetto degli SLA 2	8 €/h per un massimo di 30 h lavorative
Rispetto degli SLA 3	50 € per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di giorni pari al 30% dei giorni previsti
Rispetto degli SLA 4	50 € per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di giorni pari al 30% dei giorni previsti
Rispetto degli SLA 5	50 € per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di giorni pari al 30% dei giorni previsti dalla proposta di intervento

### **Elaborazione documenti**

Il servizio prevede la definizione di una procedura standard per l'emissione dei documenti e la

condivisione di un documento sintetico delle attività. All'interno dell'Offerta Tecnica proposta dall'Aggiudicatario in sede di gara sono specificate le attività a carico del Concessionario e del Concedente, nonché i tempi che ciascuna Parte si impegna a rispettare per garantire il rispetto delle scadenze relative all'emissione degli avvisi e delle fatture TARI. Il mancato rispetto dei tempi massimi da parte del Concessionario comporterà l'applicazione delle seguenti decurtazioni al corrispettivo di gestione:

- 50 euro/giorno per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi complessivamente previsti per le attività in capo al Concessionario e fino a un massimo di 5 giorni;
- 150 euro/giorno per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi complessivamente previsti per le attività in capo al Concessionario oltre i 5 giorni e fino a un massimo di 10 giorni.

### **Stampa e recapito**

I servizi di stampa e recapito non sono compresi nel corrispettivo di gestione e sono retribuiti con tariffario separato in funzione delle attività effettivamente svolte, come previsto dalla Convenzione.

Il mancato rispetto dei tempi massimi previsti per le sole attività del servizio di stampa in capo al Concessionario, così come specificate all'interno dell'offerta Tecnica, comporterà l'applicazione delle seguenti decurtazioni alla quota di stampa:

- 50 euro/giorno per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi complessivamente previsti per le attività in capo al Concessionario e fino a un massimo di 5 giorni;
- 150 euro/giorno per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi complessivamente previsti per le attività in capo al Concessionario oltre i 5 giorni e fino a un massimo di 10 giorni.

### **Monitoraggio del servizio**

Il Concessionario è tenuto a elaborare una reportistica dettagliata inerente allo stato di avanzamento del servizio, come descritto nei documenti di gara. La reportistica dovrà essere prodotta con una frequenza minima di un (1) report trimestrale, da consegnarsi entro 15 giorni lavorativi dalla fine del trimestre oggetto di analisi. Il mancato rispetto del termine per la produzione del report di monitoraggio comporterà una decurtazione pari a 250,00 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi stabiliti.

## **12. Penali**

1. Le inadempienze agli obblighi contrattuali da parte del Concessionario con riferimento alla gestione ordinaria o straordinaria comporteranno l'applicazione delle penali sotto riportate fermo restando il diritto del risarcimento del maggior danno eventualmente subito.

2. Le penali di cui al presente articolo saranno applicate previa contestazione dell'addebito da comunicare al Concessionario, assegnandogli 7 (sette) giorni per eventuali osservazioni e/o controdeduzioni. Decorso infruttuosamente tale termine senza che il Concessionario abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni, si procederà all'applicazione della penale escutendo il pari importo dalla garanzia definitiva invitando il Concessionario a ricostituire la garanzia nell'importo originario.

3. In particolare:

- Qualora vi sia un ritardo nella messa a disposizione dei nuovi moduli e servizi previsti dal progetto,

rispetto al Piano di attivazione dei servizi stabilito all'avvio del contratto, verrà applicata una penale pari all'uno per mille dell'importo totale di sviluppo, al netto dell'IVA, per ogni giorno di ritardo dal mancato avvio del servizio.

- Per ogni posizione debitoria trattata in ritardo, si applicherà una penale aggiuntiva di € 1,00 per ogni singola posizione.

- Per ogni pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente, verrà applicata una penale di € 100,00, in caso di reclamo del debitore; € 1,00 se non è stato presentato reclamo dal debitore.

- In caso di mancato recupero del credito per vizi e irregolarità emersi durante l'attività di supporto alla riscossione coattiva diretta, sarà applicata una penale pari al valore del credito non riscosso.

### **13. Autorizzazioni amministrative**

1. Compatibilmente con le indicazioni risultanti dal cronoprogramma e, comunque, previa definizione dei tempi procedurali necessari a norma di legge, il Concedente si impegna, senza oneri per il Concessionario a compiere tutte le attività amministrative di propria competenza necessarie per l'esecuzione della Concessione.

2. Il Concessionario assume l'impegno di attivarsi per richiedere alle altre Amministrazioni competenti le autorizzazioni, i nulla osta e quant'altro necessario per la corretta e tempestiva gestione dei servizi oggetto della Concessione: eventuali ritardi o inadempimenti potranno a lui essere imputati solo nel caso in cui sia dimostrata la colpa grave del Concessionario nel non attivare od attivare tardivamente i relativi procedimenti.

### **14. Definizione dei corrispettivi di gestione per il Concessionario**

1. Il Concedente garantisce al Concessionario un corrispettivo di gestione a copertura dei costi sostenuti per l'erogazione dei servizi di gestione, fatta eccezione per il servizio di stampa e recapito che prevede un corrispettivo con tariffario separato.

2. Il corrispettivo di gestione verrà calcolato in funzione di un costo unitario per utenza, moltiplicato per il numero di utenze effettivamente svolte al 31 dicembre dell'anno precedente. Tale importo è legato alle componenti fisse del servizio: infrastruttura tecnologica, sistemistica e software di base, software gestionale di base più componenti di software implementati nel corso dell'investimento programmato per il presente progetto, manutenzione del software e assistenza all'uso, elaborazione di documenti/atti, predisposizione per la stampa, rendicontazione degli incassi. In condizioni operative normali, il proponente si assume pienamente il rischio operativo legato alla gestione dei servizi oggetto della concessione fatto salvo a quanto previsto dall'art. 17 della presente convenzione.

3. Il corrispettivo sarà correlato al rispetto degli SLA stabiliti per ciascun servizio. Qualora non rispettati, verrà decurtato secondo i termini stabiliti dall'art. 11 della presente convenzione.

4. Il costo unitario per utenza rimarrà invariato per i primi 2 anni dall'avvio del servizio. Entro il primo anno dalla stipula del presente contratto il Concedente dovrà comunicare se intende avviare il servizio "ShareFood" definito nel progetto allegato. In caso di esito positivo, a partire dal terzo anno della concessione verrà applicata una maggiorazione al costo unitario per utenza di cui al comma 2.

5. Il modello tariffario per la remunerazione del servizio di stampa e di recapito viene articolato in

due componenti di costo:

- un costo unitario per documento, legato ai servizi di stampa, piegatura, imbustamento e consegna al centro di recapito, distinto in: avvisi ordinari, raccomandate e ricevute di notifica, atti amministrativi e ricevute di notifica;
- un costo unitario per documento, legato al servizio di recapito, distinto in: recapito con posta ordinaria tracciata, recapito delle raccomandate, recapito degli atti amministrativi.

6. Le tariffe per ogni servizio sono definite nella seguente tabella:

SERVIZIO DI STAMPA	TARIFFA (€/plico)
Servizio di stampa massiva degli avvisi ordinari con fornitura di busta doppia finestra e successiva piegatura e imbustamento. Il servizio prevede la consegna dei plichi a centro di recapito. Prezzo unitario per plichi fino a 3 fogli	0,173
Stampa delle raccomandate, piegatura e imbustamento, consegna al centro di recapito. Il servizio comprende la stampa della ricevuta di notifica e la rendicontazione degli esiti	1,200
Stampa degli atti amministrativi, piegatura e imbustamento, consegna al centro di recapito. Il servizio comprende la stampa della ricevuta di notifica e la rendicontazione degli esiti	1,900
SERVIZIO DI RECAPITO	TARIFFA (€/documento)
Recapito con posta ordinaria tracciata dei plichi fino a 3 fogli (entro i 20 grammi)	tariffa vettore
Recapito delle raccomandate	tariffa vettore
Recapito degli atti amministrativi	tariffa vettore

CORRISPETTIVO DI GESTIONE	TARIFFA (€/utenza)
Tariffa a utenza	8,50
Tariffa aggiuntiva in caso di attivazione del progetto ShareFood	0,55

7. I corrispettivi riportati nella tabella verranno rivalutati e aggiornati annualmente sulla base dei seguenti eventi:

- I servizi di stampa verranno aggiornati nel caso in cui la variazione accertata, in aumento o riduzione, superi il 5% rispetto al prezzo applicato, nella misura dell'80% della variazione stessa. Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi si utilizzano gli indici sintetici elaborati dall'ISTAT.
- I servizi di recapito verranno aggiornati in funzione della variazione dei costi praticati dal produttore delle merci e dei servizi forniti.

## 15. Corrispettivo e termini di pagamento

1. Il corrispettivo dovuto al concessionario sarà fatturato trimestralmente ed anticipatamente (con scadenze 28 febbraio, 31 maggio, 31 agosto e 30 novembre); diversamente, i servizi di stampa e

recapito saranno fatturati mensilmente. Ogni pagamento sarà accompagnato da una relazione dettagliata che descriva le attività svolte dal concessionario nel periodo di riferimento e i risultati di gestione ottenuti, con particolare attenzione agli SLA indicati all'art. 10 della convenzione e nei documenti di gara allegati.

2. Il pagamento avverrà tramite bonifico bancario entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, riscontrata regolare e previa verifica delle attività svolte e dei risultati di gestione, nonché previa verifica disposta in attuazione dell'articolo 48 bis del decreto del Presidente della Repubblica n. 602/1973 recante disposizioni in materia di pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni e previa acquisizione di DURC regolare.

## **16. Rendicontazione**

Il Concessionario dovrà provvedere ad una rendicontazione periodica sull'andamento delle attività previste dalla concessione come previsto dai documenti di gara.

La rendicontazione periodica riguarderà:

- Report mensili, da allegare alle relative fatture, relativamente ai volumi di stampa e postalizzazione degli atti;
- Report trimestrali, da allegare alle relative fatture, relativamente alle altre attività di esercizio ed allo sviluppo degli investimenti, con particolare riferimento alla coerenza di tempi e spese rispetto a quanto previsto nel PEF.

## **17. Revisione della concessione e modifica nel corso della esecuzione**

1. La revisione delle condizioni che risultano essenziali per il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario medesimo potrà essere richiesta, qualora nel periodo di durata della concessione si verifichi un mutamento delle condizioni tale da alterare significativamente l'equilibrio economico finanziario della concessione per cause non imputabili al concedente e ciò in applicazione dell'art. 174 e seguenti del DLgs n. 36 del 2023. In ogni caso l'eventuale operazione di riequilibrio non dovrà alterare la ripartizione dei rischi in capo al concessionario.

2. La modifica della concessione sarà altresì consentita qualora si verifichi una variazione in diminuzione pari ad almeno il 20% delle utenze iniziali.

3. Ove, a partire dal secondo anno di durata della concessione, si determini una variazione sostanziale favorevole al Concessionario delle condizioni di base che determinano l'equilibrio economico-finanziario degli investimenti, le parti concorderanno una revisione della concessione a vantaggio del Concedente.

4. Ad ogni modo si precisa che il PEF presentato in sede di gara ed allegato alla presente convenzione definisce l'equilibrio economico e la sostenibilità finanziaria della Concessione nel suo complesso ragion per cui qualora il corrispettivo a favore del concessionario non consenta di recuperare i costi sostenuti ivi comprese le anticipazioni per gli investimenti previsti nell'offerta tecnico-economica, ogni conseguenza di natura economica e finanziaria non sarà imputabile al Concedente. L'evidenza dei "rischi" che a vario titolo le Parti si assumono reciprocamente sono dettagliate nell'Allegato B – Matrice dei Rischi – fornito in allegato al presente documento.

## **18. Responsabilità del Concessionario**

1. Il Concessionario sarà responsabile dei danni e pregiudizi, di qualsiasi natura, causati al Concedente, ai suoi dipendenti e consulenti, ed a terzi, anche per fatto doloso o colposo del proprio personale, dei suoi collaboratori e, in generale, di chiunque egli si avvalga nell'esecuzione della concessione.
2. La responsabilità per i sinistri e gli infortuni che dovessero accadere al personale o a cose del Concessionario sarà sempre a carico di quest'ultimo.
3. In caso di insolvenza dell'utente il Concessionario sarà tenuto a fornire l'attività di supporto alla riscossione forzata diretta e l'armonizzazione in bilancio tra crediti inesigibili e fondi collegati consentendo al Concedente di mitigare il rischio di insolvenza, che rimane a suo carico come definito nell'Allegato B – Matrice dei Rischi – fornito in allegato al presente documento.

## **19. Fidejussioni e polizze assicurative**

1. Il Concessionario costituisce contestualmente alla firma del contratto, ai sensi dell'art. 117 D.Lgs. n. 36 del 2023 una garanzia definitiva dell'importo di € \_\_\_\_\_ (cifre e lettere) a mezzo di fidejussione bancaria rilasciata da \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_.
2. Il concessionario dovrà integrare la suddetta garanzia ogni qualvolta essa venga meno, in tutto o in parte, nei termini che le saranno assegnati dal Concedente.
3. Tale garanzia sarà svincolata nei termini di legge secondo quanto previsto dal comma 8 del citato art. 117 D.Lgs. n. 36 del 2023 e sarà restituita alla scadenza della concessione.
4. Il Concessionario costituisce a partire dalla data di inizio di esercizio del servizio, una garanzia di cui all'art. 193, periodo comma 6 del D. Lgs. n. 36 del 2023 di €.....(.....), pari al 10% del costo annuo di gestione, a garanzia delle penali relative al mancato o inesatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali relativi alla gestione dei servizi oggetto del presente contratto.
5. Il Concessionario, all'atto della sottoscrizione della presente Convenzione, fornisce copia delle proprie polizze di assicurazione, a copertura dei rischi ....., con i seguenti massimali .....

## **20. Foro competente**

In caso di controversie derivanti dalla interpretazione e/o esecuzione del presente contratto sarà competente il Foro di Pavia.

## **21. Clausola Risolutiva Espressa**

Qualora una delle Parti si renda gravemente inadempiente agli obblighi previsti nella presente concessione, l'altra Parte potrà risolvere la presente Concessione, ai sensi degli artt. 190 del d.lgs. n. 36 del 2023 e 145e e seguenti del codice civile, fatta salva la richiesta di risarcimento per ogni danno subito e subendo.

## **22. Recesso**

1. Il Concedente si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione dell'art. 190 del d.lgs. n. 36 del 2023. Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata R.R. Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi trenta giorni dal

ricevimento di detta comunicazione.

2. Se l'ente concedente recede dal contratto di concessione per motivi di pubblico interesse spettano al concessionario:

- i costi sostenuti o da sostenere in conseguenza del recesso, ivi inclusi gli oneri derivanti dallo scioglimento anticipato dei contratti di copertura del rischio di fluttuazione del tasso di interesse;
- un indennizzo a titolo di mancato guadagno pari al 3.5 per cento degli utili previsti dal piano economico-finanziario

3. In tutti i casi di cessazione del rapporto concessorio diversi dalla risoluzione per inadempimento del concessionario questi ha il diritto di proseguire nella gestione incassandone i ricavi da essa derivanti, sino all'effettivo pagamento delle somme di cui al comma precedente.

4. L'efficacia del recesso dalla concessione è sottoposta alla condizione del pagamento da parte dell'ente concedente delle somme previste dal precedente comma secondo.

### **23. Forma del contratto – spese e oneri accessori**

1. Il contratto sarà sottoscritto in forma digitale.

2. Le spese tutte, inerenti e conseguenti al contratto relativo alla concessione di cui trattasi, saranno a carico del Concessionario, quali spese di bollo, di registrazione ed ogni altra spesa accessoria inerente alla sottoscrizione del contratto, oltre a spese, oneri, contributi ed indennità previsti per la gestione del contratto.

### **24. Tracciabilità dei flussi finanziari**

1. Il Concessionario, per il tramite del legale rappresentante, si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136, pena la risoluzione del presente contratto. Il Concessionario si obbliga a comunicare gli estremi identificativi del conto corrente dedicato di cui all'art. 3 della L. 136/2010, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente. Qualora le transazioni relative al presente contratto siano eseguite senza avvalersi di banche o di Poste Italiane SPA, il presente contratto si intenderà risolto di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 8, della L. 136/2010.

2. Il Concessionario si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con eventuali subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.

### **25. Divieto di cessione del contratto**

1. Diritti e obblighi nascenti dal presente contratto in capo a entrambe le parti non potranno essere ceduti in tutto o in parte a terzi salvo quanto previsto dall'art. 189 del d.lgs. n. 36 del 2023, a pena di risoluzione immediata del contratto.

2. È vietata la sub-concessione; tutti gli eventuali sub-affidamenti dovranno essere posti in essere in conformità a quanto prescritto dal d.lgs. n. 36/2023 e dovranno essere comunicati e documentati al concedente.

### **26. Trattamento dei dati e riservatezza**

1. Il Concedente è il Titolare del Trattamento dei Dati, nella figura da esso nominato e conferisce a

Concessionario, nella persona del suo legale rappresentante, il ruolo di Responsabile del Trattamento dei Dati Personali, limitatamente e con esclusivo riferimento agli obblighi contrattualmente derivanti dall'erogazione dei servizi legati al software fornito dallo stesso Concessionario

2. Ai fini della regolare esecuzione del contratto, il Concessionario dovrà necessariamente trattare dati personali per conto del Concedente. Per tale motivo, in osservanza di quanto stabilito nel D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed in particolare nell'art. 29, l'affidataria, all'atto dell'aggiudicazione definitiva, verrà designata, mediante sottoscrizione di apposito documento, quale Responsabile "esterno" del trattamento, assumendo gli obblighi e le responsabilità connesse a tale ruolo.

3. Il Responsabile designato deve essere nominato tra soggetti che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.

4. Il responsabile deve procedere al trattamento secondo le istruzioni impartite dal titolare per iscritto specificate in modo analitico.

5. Il concessionario dovrà comunicare, prima dell'avvio del contratto, a CDN i nominativi del personale "incaricato del trattamento dei dati personali" così come previsto anche dal documento di designazione. Inoltre, il Concessionario si impegna a comunicare le eventuali variazioni degli incaricati.

## **27. Comunicazioni**

1. Le comunicazioni inerenti alle prestazioni oggetto della presente convenzione devono essere reciprocamente trasmesse tra le Parti per iscritto e presso il domicilio eletto nel successivo articolo 28. ovvero a mezzo PEC agli indirizzi risultanti dai pubblici registri e indicati nel successivo art. 28.

## **28. Elezione di domicilio**

Le Parti eleggono ai fini della presente concessione il seguente domicilio:

per il Concessionario, presso (..) PEC

per il Concedente, presso (...) PEC