

Allegato A

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

**SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE
2024 -2027**

Protocollo Comune di Venezia c_1736 PG/2024/0604579 del 09/12/2024 - Pag. 1 di 22

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 11 – Progetti di sviluppo e di manutenzione evolutiva.
- 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 e finanziamenti
- Articolo 19 – Proprietà dei beni e delle infrastrutture, servizi a terzi
- Articolo 20 – Modalità di erogazione dei corrispettivi
- Articolo 21 – Rendicontazione annuale
- Articolo 22 – Penali e sanzioni

Titolo V Disposizioni finali

- Articolo 23 – Trattamento dei dati personali
- Articolo 24 - Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro
- 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

CITTA' DI
VENEZIA



VENIS

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

L'anno 2024, il giorno 4 del mese di dicembre 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 avv. Marco Mastroianni, nella sua veste di Dirigente del Settore competente per la gestione ICT del Comune di Venezia, in forza della Disposizione Sindacale PG 611118 del 22/12/2023,

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 di Paolo Bettio, domiciliato per la carica in Venezia, San Marco 4934 in qualità di Amministratore Unico 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 2024-2026 del dicembre 2023, 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 del 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 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 del Decreto legislativo 1° agosto 2003, n° 259, e s.m.i., 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;
- i rapporti tra Comune e Venis erano stati 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;
- 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;
- la Giunta comunale, con deliberazione n. 57 del 21/12/2017 ha approvato il testo del Contratto di Servizio 2018 - 2022, nel rispetto delle linee-guida approvate con provvedimento consiliare, sottoscritto tra le parti in data 29 dicembre 2017;
- la Giunta comunale, con deliberazione n. 63 del 13 marzo 2018 ha approvato i Disciplinari tecnici per il Contratto di Servizio 2018 – 2022;
- il Consiglio comunale, con deliberazione n. 75 del 23/12/2022 ha prorogato fino al 31/12/2023 a Venis S.p.A. l'affidamento dello sviluppo e conduzione del sistema informativo comunale, del servizio di postalizzazione elettronica e la progettazione e realizzazione di progetti nell'ambito

del Pon Metro;

- il Consiglio Comunale con deliberazione n. 71 del 21/12/2023 ha prorogato fino al 31/12/2024 a Venis S.p.A. l'affidamento dello sviluppo e conduzione del sistema informativo comunale, del servizio di postalizzazione elettronica e la progettazione e realizzazione di progetti nell'ambito del Pon Metro;
- a fronte della nuova proposta economica presentata da Venis per il nuovo contratto, con determinazione dirigenziale n. 2779 del 27 dicembre 2022 è stato affidato alla Società Nolan Norton Italia S.r.l., il servizio di valutazione di congruità economica, ai sensi dell'art. 192 del decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016;
- dopo varie interlocuzioni e approfondimenti tra le parti, Nolan Norton Italia S.r.l. (NNI) con nota P.G. 603661 del 19 dicembre 2023 ha attestato la definitiva congruità economica dell'offerta 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. 1 del 25 gennaio 2024, ha approvato di affidare a Venis, società strumentale del Comune di Venezia, il servizio di gestione del Sistema Informativo Comunale, per il quadriennio 2024-2027;
- 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. 216 del 03/12/2024 ha approvato il testo del presente contratto, nel rispetto delle linee-guida approvate con provvedimento consiliare;
- gli acronimi e le definizioni utilizzati nel presente contratto sono definiti nell'Allegato A;

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 i contraenti nei seguenti ambiti, oggetto del servizio di gestione del SIC:
 - a) *Servizi 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) *Servizi infrastrutturali*: infrastruttura fisica, ovunque localizzata, o Cloud, dedicata alla conservazione, gestione e protezione del patrimonio di dati, applicazioni e sistemi del Comune e ai servizi necessari alla loro erogazione in sicurezza, affidabile e continuativa rivolta a utenti interni ed esterni;
 - 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.
 - e) *Videosorveglianza*: sistema di videosorveglianza urbana costituito da apparati per la ripresa delle immagini e da sistemi hardware e software per la gestione delle riprese connessi all'infrastruttura di rete locale e geografica e di telecomunicazione utilizzati dal Comune per fornire servizi a utenti interni (Polizia Locale) ed esterni (altre forze di polizia).

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 a garantire la corretta applicazione delle normative vigenti in ambito di cybersicurezza e ad adottare strumenti e tecnologie volti alla riduzione del rischio di compromissione del SIC da parte di attacchi dall'esterno.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Venis si obbliga a rispettare le disposizioni relative alla prevenzione dei rischi corruttivi e alla trasparenza contenute nel vigente Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), in particolare:

- 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);
- Venis si obbliga ad accettare il "protocollo di legalità" sottoscritto il 17/09/2019 tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto.

7. Ai fini del rispetto delle disposizioni:

- di cui art. 6 dell'allegato 1 alla delibera di Giunta Comunale 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" così come modificata e integrata dalla successiva delibera di Giunta Comunale n. 273/2021 (Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014-2020 - Approvazione dello schema di Addendum alla Convenzione sottoscritta tra Comune di Venezia e Venis SpA in data 21/12/2016 "Progettazione e realizzazione progetti nell'ambito del PON Metro" per l'attuazione delle operazioni previste dal Piano operativo degli interventi REACT-EU, Asse 6 Azioni 6.1.1 e 6.1.2)
- di cui art. 5 dell'allegato 1 alla delibera di Giunta Comunale n. 3/2023 (Approvazione della convenzione tra Comune di Venezia e Venis S.p.A. per la realizzazione di progetti inerenti la Missione 1 Componente 1 del PNRR – "Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella Pubblica Amministrazione";

che prevedono 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) costi generali per la gestione della società;
- d) spese relative alla gestione della Convenzione con il Comune di Venezia relativa al PON Metro;
- e) spese relative all'Addendum alla Convenzione con il Comune di Venezia relativo al REACT- EU;
- f) spese relative alla gestione della Convenzione con il Comune di Venezia relativa al PNRR;
- g) spese relative alla Convenzione con il Comune di Venezia relativa al PN Metro plus 2021-2027;
- h) spese relative a futuri eventuali progetti finanziati con fondi esterni a quelli comunali, che dovranno essere elaborati secondo le indicazioni della competente Area Economia e Finanza del Comune di Venezia.

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, secondo le disponibilità, in sede di bilancio la copertura economico-finanziaria necessaria a Venis per la realizzazione e gestione di quanto previsto ai precedenti articoli 2 e 3;
- 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 efficacia dalla data della sua sottoscrizione fino al 31 dicembre 2027.
2. Le attività affidate a Venis, verranno svolte, regolate e normate dal presente Contratto a partire dalla data della sua sottoscrizione, integrate per le attività già in corso da quanto disposto:
 - dal contratto di servizio con durata dal 01/01/2018 al 31/12/2022 PG 10229 del 08/01/2018 rep 19742 del 29.12.2017;
 - dalla proroga dell'affidamento del servizio al 31/12/2023 avvenuta con DCC n. 75 del 23/12/2022;
 - dalla proroga dell'affidamento del servizio al 31/12/2024 avvenuta con DCC n. 71 del 21/12/2023;
3. Il contratto potrà essere modificato in accordo tra le parti al variare delle condizioni 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, compreso il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), nel corso degli esercizi finanziari ricompresi nel bilancio di previsione.
2. Il PTA è un documento che dovrà essere elaborato da Venis sentito il Settore competente per la gestione ICT. È stato trasmesso all'Amministrazione il PTA per le annualità 2024-2026 il 02/10/2023 PG 467463.
Gli aggiornamenti successivi andranno presentati da Venis, entro il 30 settembre di ogni anno. Il Settore ICT approverà il PTA o i suoi aggiornamenti una volta approvato il Bilancio e gli stanziamenti destinati a dette attività per il triennio.
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.

Articolo 7 - Programma annuale attività

1. Il Programma annuale attività (PAA) definisce nel dettaglio le attività da svolgere nel corso di ciascun anno solare, secondo quanto indicato nel PTA di cui al precedente art. 6, e deve avere allegato un Piano Annuale di Sviluppi Software e di Manutenzioni Evolutive, da produrre entro

il 28 febbraio di ogni anno, rivedibile durante l'anno in accordo tra le parti. Il Dirigente del Settore ICT conferma le attività da svolgersi nel corso della singola annualità provvedendo ai relativi impegni di spesa.

2. Le attività richieste alla Società a valere sui fondi a disposizione del Settore ICT devono essere dallo stesso preventivamente autorizzate.

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 e per la cyber-sicurezza del SIC.
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 devono essere strutturati secondo il seguente schema rappresentativo di ambiti e attività:

Disciplinare 1 - Servizi applicativi

| | |
|--|--|
| 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 | 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 |

| | |
|-------------------------------|--|
| | <p>c.7) Servizi per il riuso del software applicativo verso terze parti</p> <p>c.8) Servizi per la fornitura di dati a terze parti (ad esempio: rendicontazioni, questionari ministeriali)</p> |
| d) Monitoraggio e valutazione | d.1) Monitoraggio e valutazione delle prestazioni del software applicativo |

Disciplinare 2 - Servizi infrastrutturali

| | |
|--|---|
| a) Progettazione | a.1) Progetti di sviluppo delle infrastrutture proprie (on premises) e di acquisizione di servizi infrastrutturali Cloud |
| b) Realizzazione, acquisizione e implementazione | <p>b.1) Acquisizione e integrazione di servizi di terze parti per la gestione “in cloud” delle applicazioni e delle basi dati del SIC</p> <p>b.2) Acquisizione, installazione e integrazione di hardware e software e servizi per la gestione “on premises” delle applicazioni e delle basi dati del SIC</p> <p>b.3) Acquisizione, installazione e integrazione di hardware e software e servizi per la gestione degli accessi e della sicurezza delle applicazioni e delle basi dati del SIC</p> <p>b.4) Acquisizione apparecchiature e servizi di terze parti necessari alla gestione dell'infrastruttura del data center (gestione tecnica dei locali)</p> |
| c) Conduzione e supporto | <p>c.1) Conduzione sistemistica dell'infrastruttura del data center e dei servizi Cloud per garantire l'erogazione affidabile e continuativa dei servizi del SIC</p> <p>c.2) Servizi di salvataggio e ripristino delle basi di dati</p> <p>c.3) Servizi di business continuity e disaster recovery in coerenza con le politiche nazionali</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>c.6) Gestione dei servizi di accesso alla rete internet</p> <p>c.7) Gestione dei servizi di esposizione di dati e servizi su rete pubblica</p> <p>c.8) Gestione e manutenzione tecnica dei locali</p> <p>c.9) Attività d'informatica forense, su richiesta dell'autorità giudiziaria</p> <p>c.10) Servizi per la fornitura di dati a terze parti (ad esempio: rendicontazioni, questionari ministeriali)</p> |
| d) Monitoraggio e valutazione | <p>d.1) Monitoraggio e valutazione delle prestazioni dei servizi erogati dal data center (ad esempio: analisi e valutazione del logging prodotto dei sistemi, analisi delle vulnerabilità eventualmente presenti su sistemi e servizi)</p> <p>d.2) Monitoraggio e valutazione delle prestazioni e dei costi dei servizi erogati attraverso infrastrutture Cloud</p> |

Disciplinare 3 - Informatica distribuita

| | |
|--|--|
| a) Progettazione | a.1) Progetti di sviluppo dell'informatica distribuita |
| b) Realizzazione, acquisizione e implementazione | <p>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</p> <p>b.2) Fornitura, installazione, configurazione e gestione di sistemi hardware periferici autonomi (es. rilevatori presenze, controllo accessi)</p> |

| | |
|-------------------------------|--|
| c) Conduzione e supporto | <p>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</p> <p>c.2) Gestione dell'inventario delle risorse hardware e software di informatica distribuita, comprese le licenze (anche per i servizi infrastrutturali di cui al Disciplinare n. 2)</p> <p>c.3) Gestione del magazzino delle risorse hardware e software di informatica distribuita</p> <p>c.4) Formazione e addestramento agli utenti a seguito dell'avvio di progetti innovativi di sviluppo</p> <p>c.5) Assistenza agli utenti e gestione guasti (ticketing), da remoto e in loco</p> <p>c.6) 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 delle risorse hardware e software di informatica distribuita in relazione ai sistemi del SIC (sistemi dinamici di monitoraggio della "mia postazione")</p> <p>d.2) Analisi e valutazione della sicurezza delle risorse hardware e software di informatica distribuita</p> |

Disciplinare 4 - Reti e telecomunicazioni

| | |
|--|---|
| a) Progettazione | <p>a.1) Progetti di sviluppo dell'infrastruttura di rete locale (LAN) e cittadina geografica (MAN), anche in collaborazione con altri operatori di comunicazione</p> <p>a.2) Progetti di sviluppo dei servizi di telefonia fissa e mobile</p> |
| b) Realizzazione, acquisizione e implementazione | <p>b.1) Realizzazione di infrastrutture di rete locale e geografica, compresa acquisizione di attrezzature e appalto lavori</p> <p>b.2) Fornitura di servizi internet, acquisiti tramite operatori di comunicazione</p> <p>b.3) Fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile, acquisiti tramite operatori di comunicazione</p> <p>b.4) 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> |

Disciplinare 5 - Videosorveglianza

| | |
|--|--|
| a) Progettazione | a.1) Progetti di sviluppo della rete di videosorveglianza urbana. I progetti gestiti come “Opere Pubbliche” dovranno rispettare il previsto iter di legge |
| b) Realizzazione, acquisizione e implementazione | b.1) Realizzazione e/o estensione di sistemi di videosorveglianza compresa acquisizione di attrezzature e appalto lavori b.2) Fornitura, anche tramite noleggio, installazione e configurazione di apparati di videosorveglianza e gestione del relativo appalto. |
| c) Conduzione e supporto | c.1) Conduzione dell'infrastruttura di videosorveglianza per garantire l'erogazione affidabile e continuativa dei servizi agli utenti interni ed esterni c.2) Gestione dei contratti con installatori e manutentori di sistemi elettrici e di videosorveglianza c.3) Gestione dell'inventario e del magazzino degli apparati di videosorveglianza, comprese le licenze c.4) Assistenza agli utenti e gestione guasti (trouble ticketing), da remoto e in loco |
| d) Monitoraggio e valutazione | d.1) Monitoraggio dell'utilizzo e valutazione dell'adeguatezza delle prestazioni del sistema di videosorveglianza urbana d.2) Analisi e valutazione della sicurezza del sistema di videosorveglianza urbana |

3. I Disciplinari tecnici sono approvati con determinazione del Dirigente del Settore ICT.

4. I Disciplinari tecnici, in accordo tra le parti, sono modificati, aggiornati e approvati con determinazione del Dirigente del Settore ICT, in relazione ad intervenute mutate condizioni tali da non assicurare la completa corrispondenza tra oneri per il servizio e risorse disponibili e in relazione:

- a) all'evoluzione delle norme *pro tempore* 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 e la responsabilità dei servizi ad essa affidati 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 anche 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 con il Comune, in caso di necessità e richiesta, i documenti relativi alle procedure con cui viene affidata la realizzazione dei servizi a soggetti terzi.

Articolo 11 – Progetti di sviluppo e di manutenzione evolutiva.

1. L'elaborazione dei progetti di sviluppo e di manutenzione evolutiva e adeguativa viene attuata, in accordo con il Settore ICT, secondo i modelli di processo di sviluppo più adeguati a soddisfare, in termini di qualità del prodotto, tempi e costi, le singole esigenze espresse dal Comune.

2. L'elaborazione dei progetti di sviluppo e di manutenzione evolutiva e adeguativa, richiesti dal Settore ICT (o dal Comune), prevede, di norma, la produzione dei seguenti documenti:

- “Studio di fattibilità”: può essere prodotto solo per progetti particolarmente complessi e con specifica motivazione; la richiesta è validata dal Settore ICT;

- “Documento di Specifica”: è, di norma, il primo documento prodotto da Venis a fronte dell'analisi delle esigenze espresse dal Comune, contiene le specifiche dei requisiti e l'offerta tecnico- economica, il cronoprogramma definitivo, le relazioni e gli impatti sulle altre componenti del SIC (Servizi applicativi, Servizi infrastrutturali, Informatica distribuita, Reti e telecomunicazioni, Videosorveglianza). Il “Documento di Specifica” è sottoposto all'approvazione del Settore ICT, che acquisisce il parere dei Settori del Comune coinvolti;

- “Documento di Stato intermedio di Avanzamento dei Lavori (SAL)”: documento che attesta lo stato intermedio di avanzamento dei progetti;

- “Documento di conclusione delle attività”: è prodotto da Venis al completamento dei progetti; descrive le attività svolte e attesta la corrispondenza delle funzioni del prodotto realizzato al Documento di specifica;

- “Documento di Collaudo”: viene predisposto da Venis al fine di elencare le funzioni descritte nel “Documento di Specifica” per consentire al Comune di verificare la corrispondenza delle attività svolte con la progettazione approvata, viene sottoscritto da Comune riportando eventuali difformità.

3. Nelle offerte tecnico-economiche relative a progetti di sviluppo e di manutenzione evolutiva e adeguativa, finanziate sia con fondi dell'Amministrazione che con fondi esterni, Venis s'impegna a stimare l'impatto economico sulla spesa corrente per le annualità successive.

Articolo 12 – Modifiche in corso d'opera

1. Qualora in corso d'opera si rendano necessari interventi di modifica o integrazione di progetti di sviluppo, di manutenzione evolutiva ed adeguativa, questi devono essere concordati con il Settore ICT, verificandone la compatibilità con l'incarico originario. In tali casi il “Documento di Specifica” viene rivisto con una “Revisione del Documento di Specifica” prodotta da Venis e approvata da parte del Settore ICT, sentiti i Settori del Comune coinvolti.

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, anche eventualmente sulla base della Relazione annuale di cui al successivo art. 21, si attivano le procedure come descritte negli articoli 21 e 22.

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 dagli art. 21 e 22 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 così come prescritto dal Regolamento controlli interni approvato con deliberazione del consiglio comunale n. 16 /2013 e sue eventuali e successive modifiche e integrazioni.
2. I livelli di servizio offerti sono misurati con riferimento ai seguenti indicatori sviluppati nei disciplinari tecnici allegati:
 - 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 ICT, mantenendoli aggiornati, gli strumenti di monitoraggio e di analisi, quali cruscotti e report, che garantiscono il supporto alle attività di gestione dei singoli servizi e progetti, una visione unitaria dei servizi dal punto di vista dell'avanzamento delle attività e delle risorse utilizzate.

Titolo IV Rapporti economico-finanziari e patrimoniali

Articolo 18 – Corrispettivi e finanziamenti

1. Il corrispettivo annuo (comprensivo di IVA) per la fornitura di tutti i servizi professionali svolti direttamente dal personale di Venis S.p.A. per la conduzione e lo sviluppo del SIC è così determinato:

| ANNO DI RIFERIMENTO | COSTO PREVISIONALE COMPLESSIVO DI AFFIDAMENTO (IVA ESCLUSA) | COSTO PREVISIONALE COMPLESSIVO DI AFFIDAMENTO (IVA INCLUSA) |
|----------------------------|--|--|
| 2024 | € 6.453.902 | € 7.873.760,44 |
| 2025 | € 6.673.810 | € 8.142.048,20 |
| 2026 | € 6.896.984 | € 8.414.320,48 |
| 2027 | € 7.143.653 | € 8.715.256,66 |
| TOTALE | € 27.168.349 | € 33.145.385,78 |

Tale corrispettivo viene adeguato annualmente sulla base della programmazione triennale e annuale di cui agli artt. 6 e 7 del Comune e secondo i casi previsti dalle norme vigenti. Per l'annualità 2024 i citati importi avranno effetto dalla data di sottoscrizione del Contratto di Servizio;

2. Il Bilancio di Previsione del Comune di Venezia stabilisce gli stanziamenti, inclusi quelli derivanti da finanziamenti a specifica destinazione da parte di enti sovraordinati, destinati ai progetti di sviluppo del SIC. Sulla base delle singole progettualità e offerte tecnico-economiche approvate, secondo quanto previsto all'art. 11, vengono definiti i relativi corrispettivi. Le prestazioni professionali del personale di Venis S.p.A. impiegato in attività di sviluppo del SIC sono remunerate nel corrispettivo indicato al precedente comma 1.
3. In sede di approvazione del Bilancio di Previsione del Comune di Venezia è inoltre previsto il 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) le spese che Venis sostiene in nome e per conto del Comune per la fornitura di beni e servizi necessari alla conduzione ordinaria del SIC o richiesti dallo stesso Ente.

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 dal Comune.
3. Venis è autorizzata ad utilizzare moduli, prodotti e soluzioni software di proprietà del Comune di Venezia 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, previo specifico assenso del Comune, è autorizzata ad utilizzare l'infrastruttura di rete in fibra ottica di proprietà del Comune per fornire a terzi servizi di connettività a fronte del rimborso secondo le tariffe stabilite dal Comune.
5. 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.
6. Venis opera per conto del Comune nella gestione di contratti di riuso dei moduli software secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.
7. 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 dell'art. 18 viene erogato a seguito della conclusione positiva delle verifiche sulla corretta esecuzione delle singole attività finanziate, secondo quanto stabilito dall'articolo 11, su presentazione di fattura corredata di relativa rendicontazione. 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.
3. Il corrispettivo di cui al comma 3 dell'art. 18, viene erogato con le seguenti modalità:
 - per la lettera a) in dodici mensilità, su presentazione di fattura;
 - per la lettera b) su presentazione di fattura corredata di relativa rendicontazione.

Articolo 21 – Rendicontazione annuale

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, che può essere inoltrata al momento della rilevazione della difformità. 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. Venis è tenuta ad utilizzare i dati personali forniti dal Titolare del Servizio e da essa autonomamente reperiti, esclusivamente per lo svolgimento dei servizi previsti nel presente Contratto, nel rispetto della normativa a tutela della riservatezza dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo Ue 2016/679. A tale scopo Venis si obbliga a far sì che tutti i dati siano trattati per le finalità connesse con il presente Contratto, in modo lecito e secondo correttezza, mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

2. Venis si obbliga a non divulgare, anche successivamente alla scadenza di questo Contratto, notizie di cui sia venuta a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nonché ad impedire che altri eseguano copie, note od elaborazioni di qualsiasi genere dei documenti di cui sia venuta in possesso in ragione del presente Contratto.

3. Venis si impegna a garantire il rispetto del vigente Regolamento Europeo in materia di data protection (General Data Protection Regulation), e sue eventuali modifiche che verranno introdotte successivamente alla stipula del presente Contratto, adottando tutte le misure necessarie al fine di garantire la sicurezza e la protezione dei dati degli utenti.

3. Il Titolare del Servizio, nel pieno rispetto delle prescrizioni legislative, ivi compreso il profilo della sicurezza, garantisce, in qualità di Titolare del Trattamento, che il trattamento dei dati personali relativo allo svolgimento del servizio oggetto del presente Contratto avvenga in ottemperanza alla vigente normativa.

4. Venis, in qualità di responsabile del trattamento dei dati personali, si obbliga a trattare i dati personali raccolti e comunicati dal Titolare del Servizio, Titolare del Trattamento per il perseguimento delle finalità oggetto del presente Contratto, nel rispetto della normativa vigente. A tale scopo Venis osserva le istruzioni ed adotta le misure tecniche ed organizzative indicate nell'apposito atto di nomina a responsabile del trattamento.

5. Venis si obbliga inoltre a:

- garantire la riservatezza, anche tra i propri autorizzati al trattamento delle informazioni e/o notizie di cui venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente Contratto;
- non diffondere e/o comunicare fuori dai casi previsti da specifiche norme di legge, anche successivamente alla scadenza del presente disciplinare, le informazioni e/o notizie di cui - venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente Contratto;
- impedire che terzi non autorizzati estraggano copie o note, eseguano elaborazioni o trattamenti di qualsiasi genere sulle informazioni e/o sui documenti di cui Venis S.p.A. venga a conoscenza o in possesso in ragione del presente Contratto.

Articolo 24 - Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro

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 e dei suoi appaltatori, non previsti o non dettagliati dal DUVRI allegato, 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 prima dell'avvio dell'esecuzione. Venis in collaborazione con il Committente e con il datore di Lavoro della Sede e con l'eventuale appaltatore delle attività, svolgerà un'attività di cooperazione e coordinamento specifica che integrerà il DUVRI riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui è espletata l'attività e definendo le modalità esecutive di dettaglio della specifica prestazione al fine di tutelare tutti i lavoratori presenti (lavoratori comunali, lavoratori propri, lavoratori terzi, utenti etc).

4. Venis deve garantire che tutto il proprio personale sia adeguatamente formato ed aggiornato ai sensi 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 alla Deliberazione della Giunta Comunale n. 703 del 20 dicembre 2013 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 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 25 del presente contratto;
 - b) violazione degli obblighi in tema di c.d. pantouflage come sopra richiamati;
 - c) mancato rispetto del "protocollo di legalità".

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.

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 avv. Marco Mastroianni | Per la Società Venis SpA L'Amministratore Unico Paolo Bettio |
|--|--|

Allegato A – 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) |
| Cybersecurity | Campo relativo alla sicurezza informatica: strumenti e tecnologie la cui funzione è quella di proteggere i sistemi informatici dagli attacchi dall'esterno. (Legge 28 giugno 2024, n. 90, Decreto legislativo 4 settembre 2024, n. 138, Disposizioni in materia di rafforzamento della cybersicurezza nazionale e di reati informatici). |
| 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 |
| RTD | Responsabile per la Transizione Digitale |
| 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 Informativo del Comune di Venezia | Insieme composto dalle risorse software, dall'infrastruttura 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 |