

	Capitolato d'Appalto	Tipo documento
	Manutenzione e assistenza tecnica	CAA

COMUNE DI PADOVA

Settore Innovazione e Transizione Digitale

Capitolato d'appalto

Fornitura n. 1

Servizio annuale di fornitura, manutenzione e di assistenza tecnica annuale della piattaforma e dei software ArcGIS ESRI

Fornitura n. 2

Giornate per attività di manutenzione annuale ad ArcGis Server, configurazione e consulenza e supporto tecnico

Nome documento:	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	1 di 14
Data modifica:	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	definitiva	Stato	definitivo

	Capitolato d'Appalto	Tipo documento
	Manutenzione e assistenza tecnica	CAA

APPROVAZIONI

Attività	Nominativo	Azienda	Tel.	e-Mail
Redazione		CdP-ITD		desimoner@comune.padova.it
Verifica	Daniele Tarcisio Rampin	CdP-ITD	0498205300	rampind@comune.padova.it
Approvazione	Alberto Corò	CdP-ITD	0498205300	amministrativo.itd@comune.padova.it

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Nominativo	Azienda	Tel.	e-Mail	Tipo

Tipo: CC=Copia Controllata, PC=Per conoscenza

STORIA DELLE MODIFICHE

Versione	Data	Descrizione
1.0	22/11/2025	Prima stesura
2.0	25/11/2025	Revisione
3.0	15/12/2025	Definitivo

COPYRIGHT

Questo documento appartiene al Comune di Padova.

I contenuti del medesimo – testi, tabelle, immagini, etc. – sono protetti ai sensi della normativa in tema di opere dell'ingegno.

Tutti i diritti sono riservati. Il presente documento potrà essere utilizzato per la realizzazione di progetti comunali liberamente ed esclusivamente nel rispetto delle regole (standard) stabilite dal Comune di Padova. Ogni altro utilizzo, compresa la copia, distribuzione, riproduzione, traduzione in altra lingua, potrà avvenire unicamente previo consenso scritto da parte del Comune di Padova. In nessun caso, comunque, il documento potrà essere utilizzato per fini di lucro o per trarne una qualche utilità

Nome documento:	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	2 di 14
Data modifica:	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	definitiva	Stato	definitivo

	Capitolato d'Appalto	Tipo documento
	Manutenzione e assistenza tecnica	CAA

INDICE

1.	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	4
1.1.	Contesto di riferimento dell'appalto	5
1.2.	Durata del contratto e modalità di gestione economica delle prestazioni contrattuali	5
2.	TITOLARITA' E UTILIZZO DEL MATERIALE.....	5
3.	AS IS - ANALISI DEL CONTESTO ESISTENTE.....	6
3.1.	Assetto attuale della piattaforma ArcGis ESRI:	6
4.	TO-BE - SPECIFICHE E REQUISITI TECNICI RICHIESTI.....	8
5.	TO BE - PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ E TEMPISTICHE DI REALIZZAZIONE	8
6.	FIGURE PROFESSIONALI – Gestione e monitoraggio del contratto.....	9
6.1.	Gruppo di lavoro	10
6.2.	Responsabile di progetto e Responsabile dell'esecuzione	10
7.	DIREZIONE DELL'ESECUZIONE, CONSEGNA DEL SERVIZIO E SOSPENSIONI	11
8.	ULTERIORI ONERI A CARICO DELLA DITTA	11
9.	DUVRI.....	11
10.	COLLAUDO E CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE.....	11
11.	GESTIONE DEL PROGETTO E SEGNALAZIONI	12
12.	GESTIONE DEL SERVIZIO	12
13.	TRATTAMENTO DATI PERSONALI E RISERVATEZZA.....	13
14.	DOCUMENTAZIONE ALLEGATA.....	14

Nome documento:	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	3 di 14
Data modifica:	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	definitiva	Stato	definitivo

	Capitolato d'Appalto	Tipo documento
	Manutenzione e assistenza tecnica	CAA

DEFINIZIONI/ACRONIMI

DEFINIZIONE/ACRONIMO	DESCRIZIONE
CdP-ITD Settore ITD	Comune di Padova – Settore “Innovazione e Transizione Digitale”, nel quale è incardinato il Sistema Informativo Territoriale
Ente	Comune di Padova
Fornitore	La ditta che si è aggiudicata l'appalto
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
AgID	Agenzia per l'Italia digitale
SIT	Sistema Informativo Territoriale
DEC	Direttore dell'esecuzione del Contratto ai sensi del D.Lgs. 36/2023
RUP	Responsabile Unico del Progetto ai sensi del D.Lgs. 36/2023
ESRI Small ELA	Small Enterprise Local Agreement: servizio che permette di disporre di un numero virtualmente illimitato di licenze e di ulteriori tipologie di prodotti/servizi ESRI Inc., a fronte di un corrispettivo fisso e invariabile, per una durata complessiva triennale

Nome documento:	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI				Pagina	4 di 14
Data modifica:	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	definitiva	Stato definitivo



Capitolato d'Appalto	Tipo documento
Manutenzione	CA

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

1.1. Contesto di riferimento dell'appalto

Il Comune di Padova intende procedere all'affidamento del servizio di fornitura, manutenzione e assistenza tecnica della piattaforma e dei software ArcGIS ESRI dell'Ente, sistema software di base per GIS, per mappare e visualizzare, analizzare e gestire i dati come brevemente sintetizzati: ArcGIS Enterprise è strettamente integrato con ArcGis Pro e ArcGIS Desktop per la mappatura e la creazione dei dati e si connette con ArcGIS Online per condividere contenuti tra vari sistemi.

La fornitura sarà costituita dalle due seguenti componenti, che saranno descritte con maggior dettaglio nei prossimi capitoli:

1. Fornitura n. 1: servizio di fornitura, manutenzione e di assistenza tecnica annuale della piattaforma e dei software ArcGIS ESRI;
2. Fornitura n. 2: giornate per attività di manutenzione annuale ad ArcGis Server, configurazione, consulenza e supporto tecnico.

1.2. Durata del contratto e modalità di gestione economica delle prestazioni contrattuali

Per ogni fornitura le scadenze previste sono dettagliate al capitolo 5 del presente Capitolato.

Le prestazioni contrattuali sono in parte a corpo e in parte a misura:

- a corpo - per la Fornitura n. 1 è prevista la corresponsione di un importo fisso e determinato
- a misura – per la Fornitura n. 2 è prevista la corresponsione del pagamento sulla base delle quantità di giornate effettivamente erogate, che dovranno essere preventivamente concordate con il DEC e periodicamente rendicontate dal fornitore.

2. TITOLARITA' E UTILIZZO DEL MATERIALE

I prodotti software oggetto della Fornitura n. 1, descritti nel dettaglio nel successivo capitolo 4, saranno assegnati con licenza d'uso e manutenzione.

Questo Ente dispone inoltre dei seguenti prodotti, con Licenza d'uso Commercial Perpetual:

Prodotto	Numero di licenze
ArcGis for Desktop Advanced Concurrent Use	1
ArcGis for Desktop Standard Concurrent Use	11
ArcGis Spatial Analyst Extension for Desktop	1
ArcGis for Server Standard Enterprise	1
Data Interoperability Server Extension	1
ArcGis for Desktop Basic Single Use	1
FME Desktop Esri Edition	1

Nome doc.	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	5 di 14
Data modifica	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	Definitiva	Stato	definitivo

	Capitolato d'Appalto	Tipo documento
	Manutenzione	CA

La configurazione attualmente esistente, coperta da licenze acquisite in modalità perpetua, resta nella disponibilità del Comune, in modo perpetuo nell'ultima versione rilasciata prima della scadenza delle licenze Small ELA.

3. AS IS - ANALISI DEL CONTESTO ESISTENTE

3.1. Assetto attuale della piattaforma ArcGis ESRI:

Nell'ambito del Sistema Informativo Territoriale il Comune di Padova ha attualmente in dotazione, su Database Oracle:

- Server con servizi di mappa, Portal con mappe;
- ArcGis On Line per la gestione delle Licenze Arcgis PRO e la pubblicazione di mappe;
- le seguenti soluzioni software su piattaforma ESRI:

Prodotti con Licenza d'uso Commercial Perpetual (*)	Numero di licenze
ArcGis for Desktop Advanced Concurrent Use	1
ArcGis for Desktop Standard Concurrent Use	11
ArcGis Spatial Analyst Extension for Desktop	1
ArcGis for Server Standard Enterprise	1
Data Interoperability Server Extension	1
ArcGis for Desktop Basic Single Use	1
FME Desktop Esri Edition	1

(*) configurazione esistente anteriormente all'adesione al Servizio Small ELA attualmente in esecuzione, coperta da licenze acquisite in modalità perpetua, che resta nella disponibilità del Comune. Tali licenze, già "congelate" in vigenza dell'attuale soluzione Small ELA, dovranno essere rilasciate al Comune, in modo perpetuo e nell'ultima versione prima della scadenza del contratto Small ELA (02/04/2026).

Prodotti con Licenza d'uso triennale Small ELA (Small Enterprise Local Agreement)
ArcGIS Enterprise ArcGIS Server Advanced (include ext 3D/Geostatistical/Network/Spatial) ArcGIS Server Standard ArcGIS Server Basic ArcGIS Server Advanced Workgroup (include ext 3D/Geostatistical/Network/Spatial) ArcGIS Server Standard Workgroup ArcGIS Server Basic Workgroup ArcGIS Image Server ArcGIS Workflow Manager for Server ArcGIS Monitor ArcGIS Notebooks Standard ArcGIS Data Interoperability for Server (q.tà 1) ArcGIS Enterprise Portal Named User Creator (q.tà 250)
ArcGIS Desktop concurrent ArcGIS Desktop Advanced ArcGIS Desktop Standard ArcGIS Desktop Basic Geostatistical Analyst Workflow Manager Network Analyst Publisher ArcGIS Data Reviewer ArcGIS Schematics Spatial Analyst

Nome doc.	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	6 di 14
Data modifica	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	Definitiva	Stato	definitivo



Capitolato d'Appalto

Tipo documento

Manutenzione

CA

ArcGIS 3D Analyst

Altri prodotti

ArcGIS Developer Professional Subscription (q.tà 1)

Esri CityEngine Advanced (q.tà 2)

ArcGIS Engine

ArcGIS Engine Network

ArcGIS Engine Schematics

ArcGIS Engine Spatial

ArcGIS Engine 3D

ArcGIS Engine Geodatabase Update

Sottoscrizione ArcGIS Online

Named User Creator (q.tà 250)

Named User Viewer (q.tà 250)

Crediti (q.tà 42.500)

Insights for ArcGIS (q.tà 5)

Table A
List of Products

Uncapped Quantities**Desktop Software and Extensions (Single Use)**

ArcGIS Desktop Advanced

ArcGIS Desktop Standard

ArcGIS Desktop Basic

ArcGIS Desktop Extensions: ArcGIS 3D Analyst,

ArcGIS Spatial Analyst, ArcGIS Geostatistical

Analyst, ArcGIS Publisher, ArcGIS Network

Analyst, ArcGIS Schematics, ArcGIS Workflow

Manager, ArcGIS Data Reviewer

Enterprise Additional Capability Servers

ArcGIS Image Server

Developer Tools

ArcGIS Runtime Standard

ArcGIS Runtime Analysis Extension

Limited Quantities

One (1) Professional subscription to ArcGIS Developer

Two (2) ArcGIS CityEngine Single Use Licenses

Enterprise Software and Extensions

ArcGIS Enterprise (Advanced and Standard)

ArcGIS Monitor

ArcGIS Enterprise Extensions: ArcGIS 3D Analyst,

ArcGIS Spatial Analyst, ArcGIS Geostatistical Analyst,

ArcGIS Network Analyst, ArcGIS Schematics, ArcGIS

Workflow Manager, ArcGIS Data Reviewer

OTHER BENEFITS

ArcGIS Online Viewers	250
ArcGIS Online Creators	250
ArcGIS Online Service Credits	42.500
ArcGIS Enterprise Creators	250
ArcGIS Insights in ArcGIS Enterprise	5
ArcGIS Insights in ArcGIS Online	5
ArcGIS Location Sharing for ArcGIS Enterprise	50
ArcGIS Location Sharing for ArcGIS Online	50
ArcGIS Parcel Fabric User Type Extensions (Enterprise)	4
ArcGIS Utility Network User Type Extensions (Enterprise)	4
ArcGIS Trace Network User Type Extensions (Enterprise)	4
Number of Esri User Conference registrations provided annually	4
Number of Tier 1 Help Desk individuals authorized to call Authorized Distributor	4
Maximum number of sets of backup media, if requested*	---

*Additional sets of backup media may be purchased for a fee

I prodotti ESRI Small ELA (Small Enterprise Local Agreement) sono coperti da licenza fino al prossimo 02/04/2026.

Nome doc.	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	7 di 14
Data modifica	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	Definitiva	Stato	definitivo



Capitolato d'Appalto	Tipo documento
Manutenzione	CA

ArcGIS Enterprise comprende le seguenti componenti installate:

- ArcGIS Server
- Portale ArcGis Enterprise
- ArcGis Data Store
- ArcGis Web Adaptor

4. TO-BE - SPECIFICHE E REQUISITI TECNICI RICHIESTI

Dovrà essere garantito l'utilizzo dell'attuale geodatabase Oracle 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit Standard Edition.

Dovrà essere compresa la manutenzione dell'estensione Server DataInteroperability presente nella configurazione.

Dovranno inoltre essere inclusi:

- Self-Paced e-Learning – accesso illimitato alla piattaforma di e-learning;
- User Conference pass - 1 registrazione gratuita alla Annual Esri User Conference.

L'erogazione delle 5 (cinque) giornate dovrà essere effettuata su chiamata, previ accordi fra le parti, nel corso di ogni anno contrattuale.

5. TO BE - PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ E TEMPISTICHE DI REALIZZAZIONE

In questo capitolo vengono analizzate con maggiore dettaglio le Attività oggetto del presente appalto e già individuate nel precedente capitolo 1 'OGGETTO DELLA FORNITURA'

5.1. Fornitura n. 1 - servizio di fornitura, manutenzione e di assistenza tecnica annuale della piattaforma e dei software ArcGIS ESRI

Nell'ambito del SIT il Comune di Padova avrà in dotazione:

- Server con servizi di mappa, Portal con mappe;
- ArcGis On Line per la gestione delle Licenze Arcgis PRO e la pubblicazione di mappe;

Inoltre, avrà in dotazione:

Fino al 02/04/2026:

Prodotti con Licenza d'uso triennale Small ELA (Small Enterprise Local Agreement)	<i>Per il dettaglio dei prodotti e delle licenze si rimanda al precedente paragrafo 3.1</i>
---	---

Dal 02/04/2026 al 01/04/2027:

Prodotti con Licenza d'uso annuale	Numero di licenze	Specifiche
ArcGis Enterprise Standard	1	Versione 10.9.1
ArcGis PRO – Enterprise Advanced	1	Gis Professional Advanced
Interoperability for Advanced	1	Gis Professional Advanced
Standard	7	Gis Professional Standard
Basic	5	Compresi in Enterprise Standard
Editing web – Enterprise Creator	5	Compresi in Enterprise Standard

Nome doc.	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	8 di 14
Data modifica	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	Definitiva	Stato	definitivo

	Capitolato d'Appalto	Tipo documento
	Manutenzione	CA

Viewer	250	Compresi in Enterprise Standard
ArcGis On Line Creator	5	

Tempistiche di realizzazione	Termine
Pianificazione della configurazione dell'ambiente per l'attivazione delle nuove licenze in sostituzione di quelle Small ELA, per l'agevole e transizione dal sistema di licenze SMALL ELA ai prodotti con licenza annuale.	15/03/2026
Completamento attivazione nuove licenze e configurazioni ambiente in continuità con quelle SMALL ELA in scadenza	02/04/2026
Termine di decorrenza nuove licenze annuali	02/04/2026
Termine finale di esecuzione	01/04/2027

5.2. Fornitura n. 2 - giornate per attività di manutenzione annuale ad ArcGis Server, configurazione e consulenza e supporto tecnico.

La fornitura prevede l'erogazione di 5 (cinque) giornate/uomo per attività di manutenzione annuale ad ArcGis Server, assistenza, configurazione, consulenza e supporto tecnico.

Termine di decorrenza	Dalla sottoscrizione del contratto
Termine finale di esecuzione	31/12/2026

6. FIGURE PROFESSIONALI - Gestione e monitoraggio del contratto

Le attività, con cui il fornitore andrà ad eseguire i Servizi richiesti, dovranno essere erogate attraverso adeguate strumentazioni hardware e software e attraverso un gruppo di lavoro costituito da figure con profilo di tipo organizzativo e tecnico con diversi livelli di esperienza e complessivamente idoneo a svolgere i servizi richiesti con il grado di qualità e le tempistiche concordate in sede di pianificazione.

Le figure professionali coinvolte, per i diversi servizi presentati nei paragrafi precedenti, dovranno essere individuate e comunicate al Settore ITD prima dell'ordine di avvio lavori e sono meglio definite come segue.

6.1. Gruppo di lavoro

Per la gestione del contratto il fornitore istituirà un gruppo di lavoro che, oltre al compito di coordinamento delle attività, avrà il compito di monitoraggio permanente durante tutta la durata contrattuale, in special modo nelle varie fasi di realizzazione fino ai collaudi di cui al capitolo 12. L'attività di monitoraggio consiste in un'azione di prevenzione, mirata ad evitare la consegna di forniture non rispondenti ai requisiti contrattuali relativamente ai livelli di qualità.

Il Gruppo di Lavoro sarà costituito sia da figure professionali di coordinamento e gestione del progetto sia da operatori esperti nei diversi settori coinvolti dalle attività in oggetto.

Nome doc.	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI				Pagina	9 di 14
Data modifica	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	Definitiva	Stato definitivo

Il gruppo di lavoro deve essere composto da persone abilitate e/o qualificate allo svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato ed il fornitore deve fornire l'elenco delle persone che intende dedicare alle singole fasi di sviluppo del progetto e le relative qualifiche professionali.

Il fornitore s'impegna a mantenere per tutta la durata del contratto il gruppo di lavoro come definito in sede di offerta.

In caso si rendesse necessaria la sostituzione di uno dei componenti, per cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalla volontà del fornitore, questi deve comunicare per iscritto al committente l'esigenza e il nominativo del candidato prescelto, allegando il relativo curriculum, da cui devono emergere elementi e referenze qualitativi non inferiori a quelli della persona sostituita.

Le sostituzioni saranno operative dall'accettazione scritta da parte del Settore ITD.

6.2. Responsabile di progetto e Responsabile dell'esecuzione

Nell'ambito del gruppo di lavoro il fornitore dovrà nominare un '*Responsabile di progetto*' e un '*Responsabile dell'esecuzione*' (di cui va indicato il relativo curriculum) nei riguardi del RUP e del DEC per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali; tali funzioni possono essere ricoperte da un unico soggetto.

Il Responsabile dell'esecuzione sarà il referente per tutte le problematiche in essere e collaborerà con il gruppo di lavoro sopra descritto e deve prestare la necessaria collaborazione al gruppo di lavoro, al fine di agevolare l'attività di monitoraggio.

Il Responsabile di progetto se del caso, sarà altresì incaricato dell'attività di coordinamento, in modo tale da assicurare, fra l'altro, l'integrazione delle varie prestazioni.

Il Responsabile di progetto deve garantire il corretto sviluppo delle attività, assicurare il rispetto del cronoprogramma e controllare gli stati di avanzamento del progetto, avere piene facoltà per gestire le eventuali criticità, problematiche organizzative e varianti al programma.

7. DIREZIONE DELL'ESECUZIONE, CONSEGNA DEL SERVIZIO E SOSPENSIONI

L'Ente nominerà un Direttore per l'Esecuzione del Contratto e di tale nomina verrà data tempestiva comunicazione alla Ditta aggiudicataria.

La durata contrattuale e la consegna del servizio sono indicati al paragrafo 1.2.

L'impresa affidataria non potrà per nessuna ragione sospendere o rallentare il servizio, salvo il caso previsto dall'art. 1460 C.C.

Eventuali sospensioni di attività potranno essere autorizzate dal Direttore dell'Esecuzione soltanto per motivi non imputabili alla Ditta e nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 121 del D.Lgs. 36/2023.

Nome doc.	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	10 di 14
Data modifica	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	Definitiva	Stato	definitivo

	Capitolato d'Appalto	Tipo documento
	Manutenzione	CA

8. ULTERIORI ONERI A CARICO DELLA DITTA

Sono inoltre a carico della Ditta gli oneri e le attività di seguito specificate:

- eventuali spese di trasferta;
- materiale e strumenti necessari per l'esecuzione del servizio.

9. DUVRI

Nel presente contratto non sono previste interferenze.

Non sono previste, per l'esecuzione dell'appalto, spese attribuibili agli oneri di sicurezza per rischi interferenziali per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza.

I servizi richiesti vengono stimati in 5 giorni/uomo da remoto e, pertanto, non è necessaria la redazione del DUVRI, ai sensi dell'art. 26 c. 3bis del Dlgs 81/2008.

10. COLLAUDO E CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE

Al termine del contratto, a completamento delle prestazioni, sarà redatto un Certificato di regolare esecuzione per entrambe le forniture, nel rispetto dei tempi indicati nel presente capitolato, con particolare riferimento ai capitoli 2, 4, 5, a verifica che si concludano con successo le seguenti attività:

- convalida da parte del Comune di Padova della proposta realizzativa fornita dalla Ditta sulla pianificazione della configurazione dell'ambiente per l'attivazione delle nuove licenze in sostituzione di quelle Small ELA, per l'agevole e transizione dal sistema di licenze SMALL ELA ai prodotti con licenza annuale;
- corretta attivazione delle nuove licenze e piena operatività della piattaforma dopo la transizione dal sistema di licenze SMALL ELA ai prodotti con licenza annuale;
- che non ci siano ritardi o attività incomplete per l'assistenza prevista;
- verifica della quantità di giornate erogate, che dovranno essere preventivamente concordate con il DEC e periodicamente rendicontate dal fornitore.

11. GESTIONE DEL PROGETTO E SEGNALAZIONI

Per la gestione del progetto e delle eventuali segnalazioni di bugfix/malfunzionamenti, il Comune di Padova si avvarrà di iTracker, la piattaforma web, unica, per la gestione dei progetti e dei rapporti coi propri fornitori.

A tutti i tecnici del fornitore verranno rilasciate, dal Comune di Padova, credenziali personali di accesso ad iTracker.

La Ditta potrà concordare con l'Ente la realizzazione di un sistema di sincronizzazione tra il sistema di tracking dell'Ente (RedMine) e quello in uso presso la Ditta stessa, ma gli interventi verranno aperti solo ed esclusivamente con il iTracker dell'Ente.

Nome doc.	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	11 di 14
Data modifica	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	Definitiva	Stato	definitivo



Capitolato d'Appalto	Tipo documento
Manutenzione	CA

L'avvenuta assegnazione di una nuova attività/segnalazione verrà notificata ai tecnici del fornitore per mezzo di una e-mail di notifica inviata automaticamente da iTracker sulla casella e-mail del/dei tecnico/i assegnatario/i.

Ogni richiesta di assistenza e/o intervento, sarà codificata con il rilascio di un numero di riferimento univoco (ticket) e dovrà essere tracciata fino al completamento.

Per una descrizione più approfondita di iTracker si rimanda al documento allegato *CAA_01_rapporti_ITD-Fornitore-TeamSviluppo.pdf*, parte integrante e sostanziale del presente Capitolato.

12. GESTIONE DEL SERVIZIO

12.1. Fornitura n. 1 - servizio di fornitura, manutenzione e di assistenza tecnica annuale della piattaforma e dei software ArcGIS ESRI

La manutenzione sarà erogata con le caratteristiche e modalità di accesso al programma di manutenzione ESRI (<https://www.esri.com/it-it/cp/maintenance>).

12.2. Fornitura n. 2 - giornate per attività di manutenzione annuale ad ArcGis Server, configurazione e consulenza e supporto tecnico.

La fornitura prevede l'erogazione di 5 (cinque) giornate/uomo per attività di manutenzione annuale ad ArcGis Server, assistenza, configurazione, consulenza e supporto tecnico. Queste giornate vengono erogate dal lunedì al venerdì dei giorni feriali, in orario di lavoro 9.00 -18.00.

13. TRATTAMENTO DATI PERSONALI E RISERVATEZZA

Per tutta la durata contrattuale, la Ditta sarà nominata Responsabile esterno al trattamento dei dati, ai sensi e agli effetti di tutte le responsabilità definite nel GDPR 679/2016 e al Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27/11/2008 e smi.

Nome software / Componente	Categoria dei dati	Natura del trattamento	Categorie di interessati	Finalità
Software ArcGis Esri	Dati personali comuni (username, nome, cognome, log, etc)	registrazione, strutturazione, conservazione, adattamento e/o modifica, estrazione, raffronto o interconnessione, limitazione, cancellazione,	Utenti del servizio	Servizio di manutenzione e di assistenza tecnica

Nome doc.	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	12 di 14
Data modifica	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	Definitiva	Stato	definitivo

	Capitolato d'Appalto	Tipo documento
	Manutenzione	CA

		distruzione		
--	--	-------------	--	--

Tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Responsabile del trattamento deve mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE. Tali misure comprendono tra le altre, se del caso:

Misura	Da applicare/Non applicabile	Note
la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;	Non applicabile	
la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;	Da applicare	
la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;	Non applicabile	
una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento;	Da applicare	
designare quali amministratori di sistema le figure professionali dedicate alla gestione e alla manutenzione di impianti di elaborazione o di loro componenti, alla gestione di database e allo sviluppo di software, che effettuano trattamenti di dati personali;	Da applicare	
con riferimento alle copie di backup conservate dal responsabile del trattamento, lo stesso si impegna a garantire la riservatezza, integrità e disponibilità delle copie, anche prevedendo test di ripristino e ogni altra misura per garantire la continuità operativa, o ogni altra misura tecnica richiesta dallo stato dell'arte, compresa la cifratura delle copie;	Non applicabile	
le credenziali di accesso ai sistemi informatici contenenti dati oggetto del presente contratto siano conservate con modalità adeguate a garantirne la riservatezza, complessità e il regolare aggiornamento.	Da applicare	
rispettare le misure di sicurezza come definite dall'Agid nella circolare 18 aprile 2017 recante: "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n.103 del 05-05-2017 e ss.mm nel livello pertinente al servizio (livello minimo, Standard, avanzato).	Da applicare	Livello standard
garantire e periodicamente aggiornare la definizione e orientamento della progettazione nonché della realizzazione dei servizi digitali erogati secondo quanto definito dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e dalle Linee Guida adottate ai sensi dell'art. 71 dello stesso decreto.	Da applicare	

Funzioni di Amministratore di sistema o obbligo di nominare, all'interno dell'organizzazione, un Amministratore di sistema

Nome doc.	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	13 di 14
Data modifica	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	Definitiva	Stato	definitivo

	Capitolato d'Appalto	Tipo documento
	Manutenzione	CA

Misura	Da applicare/Non applicabile	Note
attribuire le funzioni di amministrazione di sistema previa valutazione dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità del soggetto designato;	Da applicare	
designare per iscritto gli amministratori di sistema indicando gli ambiti di operatività consentiti in base ai profili di autorizzazione assegnati e riportando l'elenco degli amministratori di sistema in un documento da mantenere aggiornato e disponibile in caso di accertamenti anche da parte del Garante per la protezione dei dati personali;	Da applicare	
conservare direttamente e specificamente gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema;	Da applicare	
predisporre sistemi idonei alla registrazione, e alla relativa conservazione, degli accessi logici (autenticazione informatica) effettuati dagli amministratori di sistema ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici.	Da applicare	

14. DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

A seguire si riporta l'elenco della documentazione allegata al presenta Capitolato, come parte integrante e sostanziale:

CAA_01_rapporti_ITD-Fornitore-TeamSviluppo.pdf

Nome doc.	Capitolato_SIT_fornitura_e_manutenzione_ArcGis_ESRI					Pagina	14 di 14
Data modifica	15/12/2025	Uso	RDO	Versione	Definitiva	Stato	definitivo