

**CAPITOLATO TECNICO**

**SERVIZIO DI GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE  
DEL SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO**

## SOMMARIO

<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	3
<b>2. OGGETTO DELLA GARA</b> .....	3
<b>3. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC) SUL SOFTWARE IN USO</b> .....	4
<b>4. SERVIZI DI SVILUPPO ED EVOLUZIONE DI NUOVE FUNZIONALITA'</b> .....	6
<b>5. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO</b> .....	7
<b>6. CESSAZIONE DEL SERVIZIO E ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO (EXIT MANAGEMENT)</b> .....	7
<b>7. LICENZA D'USO</b> .....	8
<b>8. DURATA E VALORE DEL CONTRATTO</b> .....	9
<b>9. CANALI DI COMUNICAZIONE</b> .....	9
<b>10. OBBLIGHI CONTRATTUALI, INADEMPIMENTI, PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO</b> .....	9
<b>11. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO</b> .....	14
<b>12. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA</b> .....	14

---

**CEFPAS**

Centro per la formazione  
permanente e l'aggiornamento  
del personale del servizio sanitario  
P.Iva Cod. Fiscale 01427360852

Sede Legale  
via Giuseppe Mulè, 1  
93100 Caltanissetta  
+39 0934 505215  
info@cefpas.it

Sede Operativa  
via Mario Vaccaro, 5  
90145 Palermo  
+39 091 7079361  
palermo@cefpas.it



Ente sottoposto a  
vigilanza e controllo  
dell'Assessorato  
Regionale della Salute  
della Regione Siciliana



## 1. INTRODUZIONE

Il Sistema Informativo Integrato (SII) in uso al CEFPAS è un sistema unico integrato per la gestione dei processi amministrativo-contabili, per il sistema economico giuridico e del personale, per il sistema del protocollo informatico e documentale, per la conservazione sostitutiva, per il portale della trasparenza e per il sistema della formazione.

## 2. OGGETTO DELLA GARA

Scopo della presente procedura è appaltare con un'unica fornitura il servizio di presa in carico dell'applicazione esistente, soluzione software di proprietà della società Engineering s.p.a., dei relativi servizi di Manutenzione Adeguativa e Correttiva, dei servizi di sviluppo ed evoluzione di nuove funzionalità e dei servizi di consulenza specialistica come meglio specificati di seguito.

I moduli software del SII attualmente in uso al CEFPAS sono elencati in maniera indicativa e non esaustiva nella seguente tabella:

Sezione	Modulo/Servizio
1 Sistema AREAS - Amministrazione e Controllo	ACQB - AREAS AMC - Acquisti - anagrafe, contratti, ordini, proposte
	ACQMDIGC - Digitalizzazione Approvvigionamenti
	BDGB - Gestione budget (Autorizzazioni, tesoreria, finanziario centro di costo)
	BDGMPRO - Progetto/Commessa
	COGEST - AREAS AMC - Controllo di gestione
	CONTB - AREAS AMC - Contabilità - Base (anagrafi, pn, partite, pagamenti)
	CONTMDIGC - Digitalizzazione Liquidazione e documenti fiscali
	CONTMFEADO - Add-on FE Privati
	MAGB - AREAS AMC - Magazzino - base
	Acquisti Modulo AVCP L. 190
	Mandato Elettronico
	Contabilità – Dematerializzazione
	Contabilità – Split Payment nuova gestione
	Contabilità – Gestione invii PCC via Web Services
	JBFFLOW - JBF Workflow
	Contabilità – Funzionalità avanzate per gestione autofattura
Servizio Intermediazione Fatture SDI attivo/Passivo	
2 Sistema AREAS - Risorse Umane	PEHRDS770 - Servizio Remoto - Modulo 770
	PEHRDSCEUN - Servizio Remoto - Modulo Certificazione Unica
	PEHRMGIUR - Gestione Giuridica Personale
	PEHRORGAN - Organigrammi e Pianta organica
	PEHRPD - Portale del dipendente - Base
	PERPINPS - Malattie Inps
	PERPRES - Rilevazione presenze - modulo base
PEWDMCOCO - Collaboratori Coordinati e continuativi WEB	

		PEHRSTIP - Modulo Stipendi
		PEWDSTIP - Gestione Contabile Personale Dipendente WEB
3	Sistema Protocollo e Documentale	DocFlow
4	Portale Formazione LMS ed integrazioni con Areas	Portale Formazione.cefpas.it
5	Sistema Conservazione Sostitutiva e plugin di integrazione	TRUST ICT e DIGIDOC
6	Sistema di Federazione di applicativi - Modulo SPID E Proxy IAM SPID	
7	Portale Nomine	Nomine.cefpas.it
8	Integrazioni tra i sistemi elencati	Sistema Formazione LMS - Moodle - Areas (Cod.Corso, Titolo e Centro di Costo da Piattaforma ad Areas – Sezione Budget-Progetti/Commesse, Lettera di Incarico-Ordine)
		Protocollo-Amministrazione Trasparente (Lettera di Incarico - Consulenti e Collaboratori – Portale Nomine)
		Areas - Amministrazione Trasparente (Liquidato per CIG - Bandi di gara e Contratti)
		Areas (mod.AVCP) - Amministrazione Trasparente
		Protocollo/Areas – Trust ICT e DIGIDOC
		Portale Formazione LMS – Areas (trasmissione dati corso su sistema amministrativo contabile. Es. titolo corso, codice corso e centro di costo)

Tabella n.1

### 3. SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC) SUL SOFTWARE IN USO

È richiesto un servizio di manutenzione ed assistenza delle componenti software in uso al Centro elencate nella precedente tabella e delle relative integrazioni.

Il servizio comprende tutti gli interventi sul software conseguenti al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi, d'ambiente, di prodotto-tecnologia-ambienti-piattaforma, volti a garantire il mantenimento della operatività e delle funzionalità del software applicativo.

Rientrano tra gli obiettivi del servizio:

- La rimozione degli eventuali malfunzionamenti che possono emergere nel corso dell'esercizio della soluzione applicativa;
- La manutenzione operativa della soluzione software dell'Ente nonché dei sistemi operativi installati sulle macchine impiegate (Assistenza Sistemistica) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- La fornitura di servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori;
- L'adeguamento delle parametrizzazioni e delle personalizzazioni necessarie ad assicurare la costante aderenza tecnologica e normativa dell'applicativo.
- L'aggiornamento periodico del sistema in uso, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza del prodotto. L'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni e/o correzioni dello stesso anche in funzione degli adeguamenti di tipo civilistico-

fiscale. Rientrano nel servizio anche i servizi di assistenza e aggiornamento dei sistemi di base e di ambiente (Supporto tecnico ORACLE, Assistenza Sistema Operativo RED HAT, ...) oltre che i servizi di backup e ripristino di tutti i moduli elencati nella tabella n.1, che saranno a completo carico dell'aggiudicatario;

- f) L'adeguamento dovuto a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, di scalabilità, di manutenibilità, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- g) Le modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (es. cambiamento di titoli sulle maschere, layout di stampa, ecc.);
- h) Le funzionalità automatizzate di backup, completi e incrementali, di tutti gli applicativi in elenco, delle istanze di produzione, dei dati e db ad essi associati, e non ultimo dei restore e recovery dell'intero sistema, accompagnato da un sistema di comunicazione via e-mail degli esiti delle procedure e una funzionalità di controllo dei log di competenza;
- i) Le funzionalità di conservazione sostitutiva delle fatture elettroniche, del registro di protocollo e degli altri documenti amministrativi come previsto dal Codice dell'amministrazione digitale (D.Lgs. 82/2005) e dal TUDA.

Relativamente al punto d) del precedente elenco "adeguamento delle parametrizzazioni e delle personalizzazioni necessarie ad assicurare la costante aderenza tecnologica e normativa dell'applicativo" sono ricomprese nel canone mensile MAC, senza ulteriori oneri a carico del Committente, tutte le attività di configurazione, parametrizzazione e profilazione delle funzionalità oggetto di upgrade nell'ambito di tutti i processi operativi dell'Ente, tali da consentire piena operatività ai dipendenti nell'uso degli aggiornamenti rilasciati, includendo senza ulteriori oneri, ove la Stazione Appaltante lo ritenga necessario, la presenza di un consulente specialistico in presenza/remoto per le giornate necessarie al completamento delle attività.

L'Appaltatore dovrà inoltre impegnarsi a rendere fruibili tali aggiornamenti sui sistemi del Committente entro e non oltre 30 giorni dall'intervenuto aggiornamento normativo o, se inferiori, entro i termini fissati dal legislatore.

Il fornitore opererà da remoto e/o on-site previo confronto con l'Amministrazione e dovrà disporre di strumenti, preferibilmente automatici, per le attività di test e per la misurazione della qualità dei rilasci. Per ciascun intervento il fornitore è obbligato a:

- Comunicare al Centro i tempi e i piani di intervento;
- Rispettare i termini di legge per l'adeguamento del prodotto;
- Documentare l'intervento effettuato.

Sono da intendersi compresi nel canone mensile del servizio MAC, e dunque senza ulteriori oneri a carico della Stazione Appaltante, il rilascio di tutti gli aggiornamenti e/o adeguamenti di tipo giuridico-fiscale dell'applicativo e che, a titolo indicativo e non esaustivo, si riportano di seguito:

- Aggiornamento indennità vacanza contrattuale;
- Emolumento accessorio una tantum;
- Dati previdenziali ed assistenziali INPS – lavoratori subordinati;
- Dati previdenziali ed assistenziali INPS – collaboratori;
- Dati previdenziali ed assistenziali INPS – gestione dipendenti pubblici ex-INPDAP;

- Dati previdenziali altri enti;
- Dati assicurativi INAIL;
- Certificazione unica (dipendenti- collaboratori ed autonomi);
- Sgravio previdenziale;
- Fatture estere;
- Modello 770.

Rientrano nel perimetro dei servizi ricompresi nel suddetto punto elenco anche gli aggiornamenti derivanti dalla normativa vigente in materia di diritto di accesso civico e obblighi di pubblicità, trasparenza, prevenzione della corruzione e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, e per le quali sono già state sviluppate integrazioni nel SII, richiamate al punto n.8 del par. 2, specifiche per l'interscambio e a garanzia dell'interoperabilità dei dati tra gli applicativi Protocollo – Portale Amministrazione Trasparente e AREAS – Portale Amministrazione Trasparente.

Relativamente al punto h) del precedente punto elenco "funzionalità automatizzate di backup, completi e incrementali, dell'intero pacchetto applicativo ..." sono da intendersi incluse nel servizio tutte le attività automatizzate di backup (applicativi, istanze, DB e documenti) con frequenza giornaliera. È richiesto all'appaltatore fornire elenco dei dati coinvolti nella copia (in termini di dimensione, numero, tipologia), gli strumenti utilizzati per l'archiviazione, la metodologia usata per effettuare la copia ed eventuali protezioni adottate, la specifica dei supporti utilizzati per la conservazione dei suddetti backup e istruzioni operative per il ripristino della funzionalità del sistema.

Relativamente ai punti n. 3 "Sistema Protocollo e Documentale - DocFlow", n. 4 "Portale Formazione LMS ed integrazioni con Areas", e n. punto 7 "Portale Nomine" del precedente art. 2, sono da intendersi incluse nel servizio tutte le attività di gestione e manutenzione dei suddetti applicativi inclusi gli aggiornamenti di sistema sia lato backend (Sistemi operativi installati sulle macchine impiegate) che frontend, l'installazione di nuovi plugin ove richiesto dall'Amministrazione e tutte le procedure automatizzate di backup (dati e documenti inclusi) e di restore (ove richiesto).

Rientrano infine nel perimetro del servizio il trasferimento di tutti i pacchetti di conservazione presenti sul vecchio Conservatore Arancia – ICT al nuovo conservatore TRUST ICT entro e non oltre 4 mesi dalla stipula del presente contratto.

#### **4. SERVIZI DI SVILUPPO ED EVOLUZIONE DI NUOVE FUNZIONALITA'**

L'Appaltatore si impegna a presentare soluzioni progettuali comprensive del dettaglio tecnico economico e diagrammi di Gantt a fronte di nuove esigenze manifestate dalla committenza. Ai sensi dell'articolo 69 del CAD in materia di riuso, l'amministrazione acquisirà tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale anche qualora le personalizzazioni richieste e/o i moduli software sviluppati siano destinati a integrarsi o interfacciarsi con il software proprietario in uso al Centro.

Tali moduli dovranno quindi essere separati dal resto del software e rilasciati secondo le modalità indicate al comma 1 dell'articolo 69 del CAD, indicando nella documentazione rilasciata, la dipendenza proprietaria, lì dove presente, con l'applicativo in uso.

Il costo dello sviluppo e della messa a regime dei moduli richiesti, che verrà di volta in volta autorizzata dalla Stazione Appaltante, è da intendersi a misura e verrà corrisposto solo a fronte del collaudo dello stesso ed ultimata la formazione al personale dipendente interessato.

La fornitura di questa attività si realizzerà con modalità a consumo nell'ambito del plafond di spesa autorizzata e verrà valorizzata in funzione dei singoli interventi richiesti. Si precisa, al riguardo, che tali attività di sviluppo sono presunte e, in quanto tali, incerte sia nell'an che nel quantum.

## 5. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Sono previsti servizi di supporto specialistico da remoto o in presenza nella misura complessiva di 50 giornate/uomo su richiesta del committente di cui 20 giornate in presenza da svolgere presso l'Ente e 30 da svolgere in remoto.

Il CEFPAS procederà al pagamento delle prestazioni effettivamente eseguite a fronte di un ordinativo, per le giornate in presenza, sulla base del prezzo unitario previsto dal regolamento vigente che disciplina il conferimento di incarichi di collaborazione (art.12 della delibera n. 101 del 22 N.) pari a 500 euro per i consulenti specialistici e 400 euro per le attività portate a termine da remoto calcolato in base allo storico corrisposto dal Centro per attività analoghe.

Si precisa, al riguardo, che il numero di giornate sono presunte e, in quanto tali, incerte sia nell'an che nel quantum.

La società non potrà, pertanto, avanzare alcuna richiesta o pretesa per l'eventuale scostamento delle quantità effettive di prestazioni ordinate rispetto a quelle stimate.

## 6. CESSAZIONE DEL SERVIZIO E ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO (EXIT MANAGEMENT)

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste al Fornitore nella fase finale del rapporto contrattuale, per il rilascio del servizio, per il passaggio delle consegne al subentrante e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura dell'ente. Alla scadenza del contratto il fornitore presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi al nuovo Aggiudicatario per un periodo pari agli ultimi tre mesi di contratto fornendo un piano di subentro che deve essere accettato dall'ente. Il piano deve essere accettato dal DEC/RUP. In caso di non accettazione il piano deve essere adeguato alle indicazioni del DEC/RUP entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi. In caso di ritardi si applicano le penali di cui all'art. 10.

La fase di Exit management, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- o fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;

- gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire all'Aggiudicatario che subentra;
- contratti e licenze;
- trasferimento knowledge base da sistemi di trouble ticketing;
- trasferimento delle nozioni necessarie per il mantenimento degli adeguati livelli sicurezza del sistema informativo;
- consegna dei dump delle banche dati e codice sorgente delle nuove funzionalità sviluppate.

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato dall'ente ad un efficace subentro nei servizi in questione. Per tale ragione, l'appaltatore si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- fase di programmazione del passaggio di consegne:
  1. predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ...);
  2. riunione preparatoria con il personale tecnico dell'ente;
- pianificazione incontri di passaggio delle consegne:
  1. fase di affiancamento;
  2. consegna dei dump e della documentazione per il passaggio di consegne;
  3. effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
  4. training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.

I ritardi o le inadempienze relative a tale fase sono da considerare per l'applicazione di penali di cui all'art. 10.

## **7. LICENZA D'USO**

Sono da intendersi inclusi nel presente capitolato tutti i costi delle licenze d'uso annesse al Sistema Informativo Integrato di cui al presente capitolato, quali, ad esempio, la licenza del Sistema Operativo RED HAT ENTERPRISE LINUX SERVER STANDARDREDHAT, ORACLE, SPAGIG, ecc...

La licenza d'uso del Software Gestionale è e rimane illimitata nella durata e nell'utilizzo da parte del personale dell'ente.



## 8. DURATA E VALORE DEL CONTRATTO

I servizi del presente capitolato sono riferiti a 6 mesi di contratto e stimati secondo la tabella sotto riportata. Si specifica che i servizi di manutenzione (art. n.3) e di supporto specialistico (art. n.5) saranno posti a base d'asta. I servizi di sviluppo applicativi di cui all'art. 4 commissionati dal Centro come indicato al relativo paragrafo, verranno quotati e valutati in corso di contratto. I servizi di gestione (art. n.3) saranno remunerati a corpo.

Servizi	Mensile	N. giornate	N. mesi	Complessivo
Manutenzione (art.3)	4.350,00 €	-	6	26.100,00 €
Servizi di gestione (art.3)				50.040,00 €
Sviluppo Applicativi (plafond) (art.4)	-	-	-	26.250,00 €
Supporto Specialistico (art.5)	da remoto	20	-	8.000,00 €
	In presenza	30	-	15.000,00 €
<b>Totale complessivo Contratto</b>				<b>125.390,00 €</b>

## 9. CANALI DI COMUNICAZIONE

L'ordine preferenziale dei canali di comunicazione verso il Fornitore è:

1. Web
2. Posta elettronica
3. Telefono

## 10. OBBLIGHI CONTRATTUALI, INADEMPIMENTI, PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Relativamente all'intero sistema in gestione, l'operatore economico fornirà:

- le credenziali applicative di massimo livello di privilegio nonché le credenziali per accedere direttamente alle banche dati ed ai server dove sono installate le applicazioni;
- l'accesso al sistema di conservazione digitale a norma;
- codice sorgente dei nuovi applicativi sviluppati adeguatamente commentato;
- manuale utente per l'amministratore di sistema (illustrazione delle attività di installazione e configurazione);
- manuale utente per l'utilizzatore finale dell'applicativo che illustri in dettaglio gli aspetti funzionali di ogni singolo modulo;
- guida in linea accessibile da ogni schermata dei vari applicativi.

Relativamente all'elenco di cui al punto 2, l'operatore economico fornirà l'elenco dettagliato dei moduli installati per ciascuna componente del SII, i relativi referenti e le modalità con le quali codesta amministrazione dovrà avviare e monitorare la gestione dei ticket legati ai malfunzionamenti riscontrati e agli adeguamenti/variazioni richieste.

L'Appaltatore deve precisare le modalità, i tempi e i modi di erogazione dei servizi di assistenza per almeno:

- supporto nell'uso applicativo;
- soluzione di problemi pratici;
- rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti.

L'Appaltatore deve indicare un suo responsabile di progetto, reperibile in orario lavorativo, che:

- sia in grado di interagire con il Centro per problematiche tecniche, applicative e funzionali;
- sia in grado di pianificare e gestire tempi di intervento.

Relativamente al punto n. 5 "Sistema di Conservazione" di cui all'elenco del paragrafo 2, l'operatore economico si impegna a gestire il servizio di conservazione con il Conservatore Accreditato TRUST o altro conservatore accreditato, curare il riversamento dei documenti di volta in volta prodotti dall'Amministrazione per il tramite di apposite integrazioni con i sistemi in gestione. Rientrano infine nel perimetro del servizio il trasferimento di tutti i pacchetti di conservazione presenti sul vecchio Conservatore Arancia – ICT al nuovo conservatore TRUST ICT entro e non oltre 4 mesi dalla stipula del presente contratto come già specificato al par.3 del presente capitolato.

Si intendono a carico del fornitore tutti i costi da sostenere per l'espletamento dei servizi commissionati.

L'Appaltatore è tenuto ad eseguire il servizio oggetto del contratto che non può, inoltre, essere ceduto, a pena di nullità.

L'Appaltatore è tenuto a mantenere inalterata la qualità del servizio per tutta la durata contrattuale.

L'Appaltatore dovrà eseguire il servizio a proprio rischio e facendosi carico delle spese di qualsiasi natura. Il CEFPAS effettuerà un monitoraggio continuo in ordine allo svolgimento del servizio e in ordine al rispetto di quanto indicato nel presente documento. Ove si verificano inadempimenti nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, sarà data comunicazione formale o informale all'Appaltatore, il quale sarà tenuto ad adottare immediatamente i rimedi necessari per evitare il ripetersi degli inconvenienti segnalati.

Il CEFPAS si riserva di applicare delle penali commisurate alla gravità delle inadempienze. Ciascuna penalità sarà preceduta da formale contestazione dell'inadempienza. L'Appaltatore avrà facoltà di presentare le proprie contro-deduzioni entro 3 giorni dalla notifica della contestazione inviata. Se entro il suddetto termine non saranno pervenute al DEC/RUP motivate e comprovate giustificazioni, alla ditta inadempiente verranno applicate le penali sottoindicate. L'importo delle penali potrà essere recuperato mediante trattenuta sugli importi dovuti all'Appaltatore, senza che occorra citazione in giudizio, pronuncia del giudice o altra formalità, quali procedimenti giudiziari e/o amministrativi.

Qualora il DEC/RUP accerti un grave inadempimento che comprometta la buona riuscita delle prestazioni, procede a norma dell'art. 122, comma 3 del Codice degli Appalti, fatto salvo ogni diritto alla refusione degli eventuali danni e ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

Per anomalie si intendono sia quelle applicative che quelle determinate da problemi sistemistici o di configurazione.

<b>Indicatori del livello di servizio</b>	<b>Offerta Ambito del servizio</b>	<b>Livello di servizio richiesto</b>	<b>Valore Penale</b>
Tempi di soluzione Malfunzionamenti bloccanti	Manutenzione correttiva	99% entro 2 gg lavorativo dalla segnalazione del problema dal DEC/RUP. Calcolato sulla media mensile degli errori segnalati. 100% entro 4 gg lavorativi	0,1 % dell'importo totale del canone mensile per ogni giornata lavorativa di ritardo dallo scadere del livello definito.
Tempi di soluzione di Malfunzionamenti non bloccanti	Manutenzione correttiva	99% entro la data comunicata per la risoluzione, che in ogni caso non potrà essere superiore a 15 giorni lavorativi a partire dalla segnalazione del DEC/RUP. Calcolato sulla media mensile degli errori segnalati.	0,1% dell'importo totale del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo dalla data comunicata. Raddoppiato dopo il mese successivo alla segnalazione effettuata
Adeguamenti Normativi	Manutenzione adeguativa	100% entro i termini Concordati e comunque entro i termini per consentire all'Amministrazione di adempiere alla norma.	0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla data concordata.
Rispetto dei tempi su attività di consulenza ed assistenza	Consulenza ed assistenza	98% entro la pianificazione concordata. Calcolato sulla media mensile delle richieste effettuate.	0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alle date pattuite. Raddoppiato dopo il mese successivo alla

			segnalazione effettuata.
Chiamate / ticket risolti	Help desk	CR= casi chiusi risolti/casi non risolti*100 CR>65%. Valutato ogni semestre.	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di CR si applica una penale di importo dello 0,1% dell'importo totale del canone mensile.
Rispetto dei tempi di attivazione pattuiti all'atto della sottomissione dei servizi aggiuntivi (art. 4 - Sviluppo nuove funzionalità)	Piano Attività (installazione, configurazione, formazione, personalizzazione e servizi connessi)	100% degli obiettivi stabiliti nel piano di attività	0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni giorno solare di ritardo dalla data di Prevista messa in produzione del modulo previsto
Tempi di soluzione anomalie riscontrate in fase di collaudo (errori, difetti, mancata corrispondenza rispetto requisiti capitolato, offerta tecniche o ulteriori specifiche formalizzate dal DEC/RUP - art. 4 - Sviluppo nuove funzionalità)	Collaudo soluzione proposta e Manutenzione correttiva	100% entro 15 giorni solari o entro le tempistiche concesse dal DEC/RUP.	0,1 % dell'importo totale della fornitura per ogni giornata lavorativa di ritardo dallo scadere del livello definito (per ogni anomalia riscontrata)

Consegna item	Exit management	100% entro i termini Concordati e comunque entro un mese dalla scadenza contrattuale.	Per ogni item richiesto e non consegnato formalmente entro i termini stabiliti si applica l'0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni giorno di ritardo. Nel caso della banca dati (DUMP completo) 5% dell'importo totale per ogni giorno di ritardo.
Ogni singolo altro inadempimento non espressamente previsto	Generale	100%	si applica l'0,1% dell'importo totale della fornitura per ogni mancanza rilevata in ogni contestazione, commisurata alla natura ed alla gravità del fatto od omissione.

La contestazione di almeno tre errori professionali gravi nel corso del contratto, fa sorgere per il CEFPAS il diritto di dichiarare risolto il presente contratto. In ogni caso il Centro ha anche il diritto di porre a carico dell'Appaltatore le spese sostenute presso terzi per far fronte alla irregolare o insufficiente o difforme erogazione del servizio.

La richiesta e/o il pagamento di tutte le suindicate penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo al pagamento della medesima penale.

In caso di mancata osservanza delle disposizioni contrattuali e di legge, il Cefpas si riserva di procedere alla segnalazione a Consip SpA della violazione delle regole del Mercato Elettronico stabilite dall'art. 55 delle "Regole del sistema di e-procurement della Pubblica Amministrazione".

Inoltre, in tutti i sopraindicati casi di applicazione delle penali, resta salvo il diritto del CEFPAS al risarcimento degli eventuali ulteriori danni nonché la possibilità di fare luogo alla procedura di risoluzione contrattuale.

In ogni caso si conviene che il Cefpas potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., per il venir meno dei requisiti richiesti dall'art. 94 e 95 del D.Lgs.36/23.

Il Cefpas si riserva la facoltà di recedere anticipatamente dal contratto, ex art. 21- sexies L. 241/90 e s.m.i., per sopravvenuti motivi di pubblico interesse, sopravvenute disposizioni normative, nonché nei casi previsti dalla legge vigente. Verrà dato, in tali casi, un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, da comunicarsi all'Appaltatore con PEC dalla data di comunicazione del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti alcun danno al Cefpas.

## **11. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

L'Operatore Economico non potrà sospendere il servizio fornito a seguito di decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione. L'eventuale sospensione del servizio per decisione unilaterale costituisce inadempienza contrattuale e produce come conseguenza la risoluzione del contratto per colpa. In tal caso, il Cefpas avrà la facoltà di procedere nei confronti del fornitore per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi gli eventuali maggiori oneri sostenuti dall'Amministrazione derivanti dall'instaurazione di un nuovo rapporto contrattuale.

## **12. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA**

Il Cefpas attribuisce primaria importanza alla gestione in sicurezza dei dati trattati e delle informazioni di vario tipo di cui è in possesso. L'Operatore Economico, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., assume l'obbligo di mantenere riservati tutti i dati e le informazioni di cui venga in possesso nell'espletamento del servizio e di non divulgarli. La Società, in particolare, è responsabile nei confronti del Centro per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti degli anzidetti obblighi di segretezza.

In caso di inosservanza, il Cefpas avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che la Società sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare al Cefpas. Si precisa, infine, che gli obblighi in materia di riservatezza dovranno essere rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale.

**Il responsabile unico del procedimento**

Daniela Vancheri