

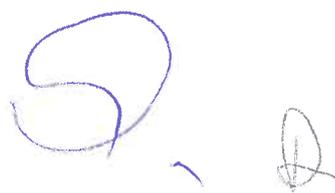
CAPITOLATO TECNICO

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

CIG: Z723756432



1. INTRODUZIONE	3
2. OGGETTO DELLA GARA.....	3
3. ASSISTENZA, MANUTENZIONE, HELP DESK.....	4
4. LICENZA D'USO.....	5
5. SVILUPPO NUOVE FUNZIONALITÀ	6
6. LIVELLI DI SEGNALAZIONE DEGLI INTERVENTI	6
7. CANALI DI COMUNICAZIONE.....	7
8. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	7
9. OBBLIGHI CONTRATTUALI, INADEMPIMENTI, PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	7
10. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO.....	9
11. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA.....	10



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 delibere, per la conservazione sostitutiva, per il portale della trasparenza e per il sistema della formazione.

2. OGGETTO DELLA GARA

L'Operatore Economico, con riferimento al suddetto SII, dovrà fornire:

- servizio di assistenza, manutenzione ed help desk, più specificatamente dettagliati al punto 3 del presente capitolato, di tutti i moduli software del SII attualmente in uso al CEFPAS elencati in maniera indicativa e non esaustiva nella seguente tabella;

	Sezione	Modulo/Servizio
1	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
		JBFFLOW - JBF Workflow
		Servizio Intermediazione Fatture SDI attivo/Passivo
2	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
		PEWDSTIP - Gestione Contabile Personale DipendenteWEB
3	Sistema Protocollo	
4	Sistema Formazione LMS Moodle	Report Personalizzati
5	Sistema Conservazione Sostitutiva	

6	Sistema di Federazione di applicativi - Modulo SPID E Proxy IAM SPID	
7	Integrazioni Formazione-Areas (Lettera di Incarico-Ordine)	
8	Integrazioni Protocollo-Amministrazione Trasparente (Lettera di Incarico - Consulenti e Collaboratori)	
9	Integrazioni Areas - Amministrazione Trasparente (Liquidato per CIG - Bandi di gara e Contratti)	
10	Integrazione Areas (mod.AVCP) - Amministrazione Trasparente - Protocollo	

Tabella n.1

- licenze d'uso di tutti i software annessi al Sistema Informativo Integrato in uso al Centro;
- sviluppo di nuove funzionalità di cui al punto 5 del presente capitolato.

3. ASSISTENZA, MANUTENZIONE, HELP DESK

È richiesto un servizio di garanzia, manutenzione ed assistenza del software applicativo in uso al Centro, suddiviso in:

a) SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

Il servizio di manutenzione correttiva ha l'obiettivo di garantire il mantenimento della operatività e delle funzionalità del software applicativo e si attua attraverso la rimozione degli eventuali malfunzionamenti che possono emergere nel corso dell'esercizio della soluzione applicativa. Gli interventi di manutenzione correttiva hanno quindi l'obiettivo di restituire l'applicazione in condizioni operative di perfetto funzionamento.

Rientrano pertanto nel servizio di manutenzione correttiva anche i servizi di assistenza dei sistemi di base e di ambiente (Supporto tecnico ORACLE e Assistenza Sistema Operativo RED HAT) oltre che i servizi di backup e ripristino di tutti i moduli elencati al precedente punto 1, che saranno a completo carico dell'aggiudicatario.

In particolare, devono essere previste le funzionalità automatizzate di backup, completi e incrementali, dell'intero pacchetto applicativo, file, dati e db ad essi associati, e non ultimo dei restore e recovery dell'intero sistema. Deve essere possibile schedulare tali attività e deve essere fornito manuale d'uso per le funzionalità di backup e di ripristino del sistema. Devono essere previste procedure di bilanciamento del carico (load balancing), quindi una completa scalabilità orizzontale e ridondanza del sistema. Tutte le configurazioni sono a completo carico dell'aggiudicatario. Deve essere previsto un sistema di comunicazione via e-mail degli esiti di backup e una funzionalità di controllo dei log di competenza.

b) SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERFETTIVA

Il presente servizio di manutenzione ha lo scopo di assicurare l'estensione dei requisiti funzionali, o migliorie dei requisiti non funzionali in risposta a richieste dell'utente. A titolo indicativo e non esaustivo saranno considerate manutenzioni perfettive, da intendersi incluse nel canone mensile corrisposto all'operatore economico, tutti quegli interventi che richiedano non più di 3 giornate-uomo e che andranno computate e concordate preventivamente con la committenza.

Sono altresì da intendersi comprese in tale servizio, indipendentemente dal numero di giornate richieste, l'implementazione delle integrazioni di cui al punto 10 della tabella n.1 (Modulo Areas AVCP – Portale Trasparenza - Protocollo) per le quali si rimanda alle soluzioni proposte dalla società Engineering nei precedenti contratti e per cui l'operatore economico si impegna a presentare, entro e non oltre 30 gg dalla stipula del presente contratto, la progettualità aggiornata ed un Gantt dettagliato degli interventi.

c) SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Il presente servizio di manutenzione ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento del software applicativo rispetto alle nuove major release e release intermedie (patch/add) del medesimo nonché assicurare la costante aderenza delle procedure, dei programmi e dei moduli software, oggetto del presente contratto, ai cambiamenti organizzativi, gestionali e d'ambiente (hardware, software di base, interfacce, organizzazione, legislazione, ecc.).

In tali casi 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;
- Aggiornare la documentazione del prodotto (se necessario) nonché tutti i moduli software oggetto del servizio contrattualizzato.

Sono ricompresi nei servizi di assistenza e manutenzione evolutiva tutte le necessarie e conseguenti operazioni di configurazione e personalizzazione dei software necessari a garantire la regolare operatività dell'Ente.

È da intendersi incluso nel servizio la pianificazione e la realizzazione, in accordo con il personale del Centro, dell'attività di formazione/supporto per l'utilizzo dei moduli software contenenti le migliorie, gli adattamenti e gli aggiornamenti tecnici o normativi/fiscali occorrenti del software aggiornato.

4. 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.

5. SVILUPPO NUOVE FUNZIONALITÀ

L'Operatore Economico si impegna a presentare soluzioni progettuali comprensive del dettaglio tecnico economico e diagrammi di Gantt a fronte di nuove esigenze manifestate dalla committenza.

Lo sviluppo di nuove funzionalità attinenti alle necessità già rappresentate dal CENTRO circa il modulo automatizzato di comunicazione dei debiti scaduti e non liquidati (PCC), sarà subordinato all'approvazione del relativo progetto che la ditta si impegna presentare entro 30 gg dal conferimento dell'incarico.

Il costo dello sviluppo e della messa a regime del suddetto modulo, pari ad euro 8.655,7, è da intendersi a corpo e verrà corrisposto solo a fronte del collaudo dello stesso ed ultimata la formazione al personale dipendente interessato.

6. LIVELLI DI SEGNALAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per la gestione degli interventi di manutenzione correttiva, perfetta, ed evolutiva il fornitore deve disporre di un sistema di gestione "segnalazioni" tramite ticket documentati (CRM), che preveda l'invio, la ricezione e lo storico delle "segnalazioni" da parte del personale del Centro.

Si indicano di seguito i livelli di servizio minimi relativi ai suindicati interventi di manutenzione del software applicativo fornito:

- **Livello di gravità 1:** Problemi bloccanti. Uno o più sistemi software sono completamente indisponibili comportando il blocco dell'operatività dell'utente = risoluzione entro 3 ore dalla segnalazione
- **Livello di gravità 2:** Problemi gravi. Una o più funzionalità principali di un modulo software sono indisponibili all'utente degradandone l'operatività = risoluzione entro 12 ore dalla segnalazione
- **Livello di gravità 3:** Problemi minori. Una o più funzionalità secondarie di un modulo software sono indisponibili all'utente limitandone marginalmente l'operatività = risoluzione entro 24 ore dalla segnalazione.
- **Livello di gravità 4:** Problemi di "how to", configuration management e richieste migliorative = risoluzione entro 48 ore dalla segnalazione.

Il Fornitore, a seguito delle segnalazioni effettuate, trasmetterà alla committenza quali siano i processi che intende adottare per la gestione delle problematiche tecnico-applicative riscontrate nel software ed i tempi tecnici stimati di intervento e risoluzione.

Ogni segnalazione arrivata al Fornitore deve:

- essere tracciata lungo il suo ciclo di vita;
- essere subito univocamente identificata, e tale identificazione deve essere subito disponibile e nota per l'utente che ha aperto la segnalazione stessa;
- essere rintracciabile, col suo stato di lavorazione, dall'utente che ha aperto la segnalazione.

7. CANALI DI COMUNICAZIONE

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

1. Web
2. Posta elettronica
3. Telefono

8. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Sono previsti servizi di supporto specialistico on site e on center nella misura complessiva di 19 giornate/uomo su richiesta del committente.

Il CEFPAS procederà al pagamento delle prestazioni effettivamente eseguite a fronte di un ordinativo sulla base del prezzo unitario offerto.

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.

9. OBBLIGHI CONTRATTUALI, INADEMPIMENTI, PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

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'Operatore Economico 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'Operatore Economico 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.

La garanzia del software comporterà il ripristino del normale funzionamento qualora si rilevassero anomalie nel servizio, previa segnalazione da parte del CEFPAS del malfunzionamento e delle condizioni in cui si verifica.

Si intendono a carico del fornitore tutti i costi da sostenere per l'espletamento del servizio di garanzia.

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

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

L'Operatore Economico 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 alla Società, la quale sarà tenuta 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 inadempimenti. Ciascuna penalità sarà preceduta da formale contestazione dell'inadempimento. La Società avrà facoltà di presentare le proprie contro-deduzioni entro 3 giorni dalla notifica della contestazione inviata. L'importo delle penali potrà essere recuperato mediante trattenuta sugli importi dovuti alla Società, senza che occorra citazione in giudizio, pronuncia del giudice o altra formalità, quali procedimenti giudiziari e/o amministrativi.

Le penali che il CEFPAS si riserva di applicare sono le seguenti:

1. Mancato rispetto dei livelli di servizio minimi stabiliti dal presente Capitolato Tecnico nel corso dell'erogazione del servizio di manutenzione: penali pari all'1 per mille dell'importo contrattuale per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai tempi contrattuali di ripristino dei malfunzionamenti;
2. Inadempimenti vari alle prescrizioni contrattuali: penale da un minimo € 150,00 ad un massimo di € 1.500,00 in considerazione della gravità dell'inadempimento;
3. Esecuzione delle attività indicate nel presente Capitolato Tecnico in modo irregolare, insufficiente o comunque difforme rispetto a quanto disciplinato: penale da un minimo € 150,00 ad un massimo di € 1.500,00 in considerazione della difformità;
4. Mancata effettuazione delle prestazioni dovute: penale fino ad un massimo del 10% dell'importo del contratto.

5. Casi di gravi errori professionali: penale da un minimo € 150,00 ad un massimo del 10% dell'importo del contratto in considerazione della gravità dell'inadempimento. Costituiscono casi di grave errore professionale i seguenti:

- frode o negligenza grave;
- grave violazione degli obblighi contrattuali;
- ripetuta mancanza o insufficienza o non regolare esecuzione, nei modi e nei tempi previsti, di una o più delle prestazioni descritte nel Capitolato tecnico.

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 della Società 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 la Società dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa 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. 80 del D.Lgs.50/16.

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 alla Società con PEC o con lettera raccomandata a.r.. Dalla data di comunicazione del recesso, la Società dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti alcun danno al Cefpas.

10. 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

De

derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi gli eventuali maggiori oneri sostenuti dall'Amministrazione derivanti dall'instaurazione di un nuovo rapporto contrattuale.

11. 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



IL DIRETTORE DEL CENTRO

Ing. Roberto Sanfilippo

