



Regione Siciliana



**CENTRO PER LA FORMAZIONE PERMANENTE  
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DEL SERVIZIO SA**

N. Prot. : 0001684  
Data Prot. : 14-02-2020 11:25:06  
Tipo Reg. : Uscita  
Cod. Amm. : c\_cl  
Cod. AOO : c\_cl\_aoo

**CAPITOLATO TECNICO**



**SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE SISTEMA  
INFORMATIVO INTEGRATO**

**CIG 8210350328**

Codesta ditta dovrà fornire il servizio di assistenza e manutenzione dei moduli software attualmente in uso al CEFPAS oltre ai servizi di supporto specialistico di seguito elencati:

Software/Servizio	Modulo	Tipo Prodotto/ Tipo Servizio
1 AREAS - Amministrazione e Controllo	ACQB - AREAS AMC - Acquisti - anagrafe, contratti, ordini, proposte)	Assistenza e Manutenzione
	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	
2 AREAS - Risorse Umane	PEHRDS770 - Servizio Remoto - Modulo 770	Assistenza e Manutenzione
	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 continuativiWEB	
	PEWDSTIP - Gestione Contabile Personale DipendenteWEB	
3 AREAS - Integrazioni	Licenza SPAGIC	Assistenza e Manutenzione

		INTEG - Integrazione	
		REP_PERS - Report personalizzati	
		SPAGIC - SPAGIC - ESB	
4	PROTOCOLLO NO PROBLEM	Gestione Protocollo Informatico	Assistenza e Manutenzione
5	SISTEMA FORMAZIONE	Sistema di Gestione Corsi di Formazione	Assistenza e Manutenzione
6	CONSERVAZIONE NO PROBLEM	Conservazione digitale a norma di legge	Servizio di Conservazione Digitale
7	Servizi SDI per Fatturazione Elettronica	Canone Servizio intermediazione Fatture Attive verso privati e verso PA fino a 15.000	Servizio di intermediazione Fatturazione elettronica
8	Servizi SDI per Fatturazione Elettronica	Canone servizio intermediazione Fatture Passive verso PA fino a 10.000	Servizio di intermediazione Fatturazione elettronica
9	Servizi di Assistenza Sistemi di base e di ambiente	Supporto tecnico ORACLE	Assistenza Oracle ASFU
10	Servizi di Assistenza Sistemi di base e di ambiente	RED HAT ENTERPRISE LINUX SERVER STANDARD 3 YEARS	Assistenza Sistema Operativo RED HAT
11	Servizi integrativi AREAS	INST_ADD11 - Canone 2 installazioni mensili con ambiente test	Servizio di Installazione Aggiornamenti AREAS
		INST_CAN1 - Canone base fino a 2 installazioni mensili	Servizio di Installazione Aggiornamenti AREAS
12	Servizi di supporto specialistico	Manutenzione evolutiva (n. 18 gg/Persona - Anno - on center)	Servizio di supporto Specialistico Applicativo
13	Servizi di supporto specialistico	Supporto Specialistico On Site Sistemi: AMC/HR/Presenze/Protocollo/Formazione (n. 30 gg/Persona - Anno - on site)	Servizio di supporto Specialistico Applicativo

## 1. ASSISTENZA, MANUTENZIONE, HELP DESK

E' richiesto un servizio di garanzia, manutenzione ed assistenza del software applicativo per i moduli di cui ai suindicati punti da 1 a 10 suddivisa 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.

### b) SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERFETTIVA

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.

### c) SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA

In caso di modifiche normative e legali, indipendenti dalla volontà del Cefpas, il fornitore è obbligato a:

- Comunicare al Centro i tempi e il 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, pertanto, ricompresi nei servizi di assistenza e manutenzione software tutti gli aggiornamenti e configurazioni software dovuti a cambiamenti normativi.

Sarà cura del fornitore realizzare e mettere a disposizione una nuova versione dei moduli software contenenti le migliorie, gli adattamenti e gli aggiornamenti tecnici o normativi occorrenti.

## 2. 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.

I tempi di intervento, distinti per ciascun livello di gravità, dovranno essere rispettati nella misura pari al 95%.

Il Fornitore, a seguito delle segnalazioni effettuate, trasmetterà al Centro 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.

## 3. CANALI DI COMUNICAZIONE

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

1. Web
2. Posta elettronica
3. Telefono

## 4. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

I servizi di supporto specialistico di cui ai superiori punti n. 12 e 13 rientrano tra quelli c.d. a richiesta .



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.

## **5. OBBLIGHI CONTRATTUALI, INADEMPIMENTI, PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

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.

Il fornitore 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.

Il Fornitore 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 Società Engineering Ingegneria Informatica Spa è tenuta ad eseguire il servizio oggetto del contratto che non può, inoltre, essere ceduto, a pena di nullità.

La società Engineering Ingegneria Informatica Spa è tenuta a mantenere inalterata la qualità del servizio per tutta la durata contrattuale.

La società Engineering Ingegneria Informatica Spa 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 inadempienze. Ciascuna penalità sarà preceduta da formale contestazione dell'inadempienza. 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".

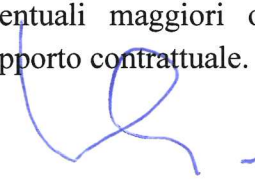
Inoltre, in tutti i sopraindicati casi di applicazione delle penali, resta salvo il diritto del CEFPAS al risarcimento degli eventuali ulteriori danni nonché la possibilità di fare luogo alla procedura di risoluzione contrattuale.

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.

## 6. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

La Società Engineering Ingegneria Informatica Spa 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.

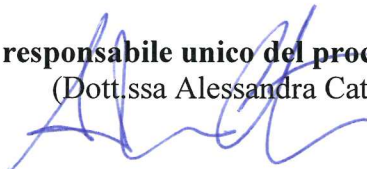


## **7. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA**

Il Cefpas attribuisce primaria importanza alla gestione in sicurezza dei dati trattati e delle informazioni di vario tipo di cui è in possesso. La Società Engineering Ingegneria Informatica Spa, 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**  
(Dott.ssa Alessandra Catino)



**IL DIRETTORE DEL CENTRO**

Ing. Roberto Sanfilippo

