

CAPITOLATO TECNICO

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

1. INTRODUZIONE	3
2. OGGETTO DELLA GARA	3
3. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA SUL SOFTWARE IN USO	4
4. SERVIZI DI SVILUPPO ED EVOLUZIONE DI NUOVE FUNZIONALITA'	5
5. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	6
6. LICENZA D'USO	6
7. LIVELLI DI SEGNALAZIONE DEGLI INTERVENTI	7
8. CANALI DI COMUNICAZIONE	7
9. OBBLIGHI CONTRATTUALI, INADEMPIMENTI, PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	8
10. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO	10
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 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 DipendenteWEB
3	Sistema Protocollo e Documentale - DocFlow	
4	Sistema Formazione LMS - Moodle	Report Personalizzati
5	Sistema Conservazione Sostitutiva	DIGIDOC (fatturazione) e Registro di Protocollo
6	Sistema di Federazione di applicativi - Modulo SPID E Proxy IAM SPID	
7	Integrazioni tra i sistemi elencati	Formazione-Areas (Lettera di Incarico-Ordine)
		Protocollo-Amministrazione Trasparente (Lettera di Incarico - Consulenti e Collaboratori)
		Areas - Amministrazione Trasparente (Liquidato per CIG - Bandi di gara e Contratti)
		Areas (mod.AVCP) - Amministrazione Trasparente

Tabella n.1

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

È richiesto un servizio di manutenzione ed assistenza delle componenti software in uso al Centro 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 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 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 nella tabella n.1, che saranno a completo carico dell'aggiudicatario;
- 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.);

- Le modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (es. cambiamento di titoli sulle maschere, layout di stampa, ecc.);
- Le funzionalità automatizzate di backup, completi e incrementali, dell'intero pacchetto applicativo, dei file, 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;
- Le funzionalità di conservazione sostitutiva delle fatture elettroniche, del registro di protocollo, dei registri e dei libri contabili.

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.

4. SERVIZI DI SVILUPPO ED EVOLUZIONE DI NUOVE FUNZIONALITA'

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. Ai sensi dell'articolo 69 del CAD in materia di riuso, l'amministrazione acquisirà tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale (e quindi anche la piena titolarità del codice sorgente sviluppato, che dovrà essere fornito al collaudo con esito positivo della nuova funzionalità sviluppata opportunamente commentato e dotato di eventuale documentazione a supporto) 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 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 corpo 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 84 giornate/uomo su richiesta del committente di cui 52 giornate in presenza da svolgere presso l'Ente e 32 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. 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.

7. DURATA E VALORE DEL CONTRATTO

I servizi del presente capitolato sono riferiti a 24 mesi di contratto e stimati secondo la tabella sotto riportata. Si specifica che i servizi di cui al paragrafo n.3 e n.5 saranno posti a base d'asta. I servizi di sviluppo applicativi di cui al par. 4 commissionati dal Centro come indicato al paragrafo 4, verranno quotati e valutati in corso di contratto.

Servizi	Mensile	N. giornate	su 24 mesi
MAC (par. 3)	4.350,00 €	-	104.400,00 €
Sviluppo Applicativi (plafond) (par. 4)	-	-	70.800,00 €
Giornate di Consulenza (par.5)	da remoto	32	12.800,00 €
	In presenza	52	26.000,00 €
Totale complessivo Contratto			214.000,00 €

8. 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.

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'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.

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

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 inadempienze 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.

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 inadempimento 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

Il Dirigente ICT del SIA

Ing. Giovanni Casano