

***Capitolato tecnico per l'affidamento
della fornitura del modulo di
gestione archivistica del protocollo
informatico su piattaforma D2 di
OpenText comprensiva dei servizi di
assistenza, manutenzione***



Sommario

Premessa	4
Definizioni	4
Art. 1 Oggetto dell'appalto, durata e importo a base di gara	5
Art. 2 Responsabilità.....	6
Art. 3 Condizioni minime per partecipare alla gara.....	6
Requisiti di idoneità professionale	6
Requisiti di capacità economica e finanziaria.....	7
Requisiti di capacità tecnico e professionale	7
Art. 4 Requisiti generali delle soluzioni applicative proposte	7
Normativa di riferimento.....	7
Pilastri tecnologici	7
Modulo di gestione archivistica del protocollo informatico	8
Adeguamenti componenti esistenti	10
Integrazioni da garantire	10
Art. 5 Attività progettuali e supporto organizzativo	11
Metodologia di gestione, realizzazione, conduzione	11
Modalità e tempi di esecuzione del progetto	11
Piano delle attività.....	12
Presa in carico.....	12
Migrazione dati.....	12
Attività di installazione	13
Servizio di addestramento e formazione	13
Messa in produzione e collaudo sistema	14
Prestazioni connesse alla conclusione del servizio.....	14
Documentazione e manualistica	14
Proposte migliorative	14
Art. 6 Servizi di assistenza e manutenzione	15
Architettura dei sistemi	16
Manutenzione correttiva, adattativa, perfettiva	17
Manutenzione evolutiva.....	18
Criteri inerenti le manutenzioni	19
Criteri di attivazione	19

Criteri di chiusura	19
Rendicontazione da produrre	19
Servizio di Help Desk	19
Criteri di attivazione	19
Criteri di chiusura	19
Attività di registrazione	20
Livelli di servizio	20
SLA Servizio Call Center/Help Desk e Manutenzione Correttiva	21
SLA Servizio di Manutenzione adeguativa, perfetta, migliorativa ed evolutiva	22
Art. 7 Dimensionamento del servizio e composizione del Gruppo di lavoro	22
Criteri di valutazione dell'offerta tecnica	24
Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica.....	26
Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica.....	26
Metodo per il calcolo dei punteggi.....	27
Art. 9 Struttura dell'offerta	27
Offerta tecnica	27
Offerta economica.....	28
Art. 10 Norme generali	28
Erogazione dei servizi e termine di consegna	28
Verifica dei servizi.....	30
Fatturazione e termini di pagamento.....	30
Revisione prezzi	31
Inadempimenti e penali.....	31
Tracciabilità dei flussi finanziari.....	31
Spese.....	31
Obblighi assicurativi - Sicurezza sui luoghi di lavoro	32
Obblighi di riservatezza	32
Disposizioni finali	32
Proprietà dei prodotti.....	33

Premessa

La Regione Umbria (di seguito Stazione Appaltante), ha attivato nel 2002 il Sistema di gestione del Protocollo Informatico e Documentale (nel seguito SID@Umbria).

Il sistema SID@Umbria si basa sul documentale Documentum ed è implementato con l'utilizzo della piattaforma Webtop.

L'articolato processo di sviluppo ed adeguamento alla normativa vigente ha caratterizzato l'attuale sistema SID@Umbria contribuendo al suo puntuale consolidamento operativo. Al momento il sistema SID@Umbria, nella sua versione 2.0, è composto dalle seguenti componenti:

- Gestione documentale del protocollo informatico;
- Gestione del titolare di classificazione;
- Gestione della struttura organizzativa;
- Gestione dei corrispondenti esterni;
- Gestione delle caselle di PEC istituzionali con automazione nell'elaborazione dei messaggi e delle relative ricevute;
- Acquisizione massiva dei documenti analogici;
- Gestione degli accessi ai protocolli e dei profili utente;
- Protocollazione e assegnazione automatica delle richieste di protocollazione pervenute da procedure informatiche;

Il sistema SID@Umbria implementa, ad oggi, tutte le funzionalità di protocollo informatico integrandole, mediante il sistema documentale, con gli altri sistemi in uso quali:

- **Scrivania Digitale** sistema con il quale è implementata la ricezione, lo smistamento e la lavorazione dei documenti e dei loro flussi (fascicolazione, predisposizione, sottoscrizione, protocollazione e spedizione documenti protocollati);
- **Registro fatture** sistema per la gestione dell'accettazione/rifiuto delle fatture elettroniche e della loro registrazione nel sistema contabile SAP
- **Servizio di conservazione a norma**
- **WS di protocollazione** per la ricezione di richieste di protocollazione da parte di procedure telematiche.

Il sistema "Sid@Umbria 2.0", basato sulla piattaforma WebTop versione 6.7 SP2 e OpenText Documentum Content Server 7.0. La Scrivania Digitale ed il Registro Fatture sono stati realizzati con OpenText D2 versione 4.2.

Tutti i sistemi sopra indicati sono stati prodotti ad hoc per la Regione Umbria e, pertanto, sono di sua proprietà.

Definizioni

Nella terminologia del presente capitolato ed in tutta la documentazione della presente procedura si intendono:

- per SA: Stazione Appaltante o Committente Regione Umbria
- per DA: Ditta Aggiudicataria, Fornitore, Concorrente

- per SID@Umbria2.0: Gestione integrata del Protocollo Informatico, dei flussi documentali della Regione Umbria

Art. 1 Oggetto dell'appalto, durata e importo a base di gara

L'appalto è costituito da un unico lotto che testualmente recita "l'affidamento della fornitura del modulo di gestione archivistica del protocollo informatico su piattaforma D2 di OpenText comprensiva dei servizi di assistenza, manutenzione" ed ha come oggetto i seguenti servizi:

1. fornitura di un modulo di gestione archivistica del protocollo informatico realizzato con la piattaforma D2 che utilizzi il documentale regionale (Documentum di OpenText) e che si integri con i sistemi già in uso presso la Regione Umbria realizzati su piattaforma D2 (Scrivani Digitale, Registro fatture, ecc.). La soluzione deve essere resa su Database Engine Oracle e nell'ultima versione della piattaforma D2 e Documentum di OpenText disponibile all'atto della stipula del contratto congiuntamente alla migrazione, alla stessa piattaforma, dei sistemi D2 in uso oltre che dei dati e dei documenti pregressi del protocollo informatico alla nuova suite applicativa. La soluzione deve essere conforme con la normativa vigente. Il servizio in questione deve essere fornito massimo entro 6 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto;
2. assistenza e manutenzione della piattaforma documentale, del modulo di cui al punto 1 e dei sistemi D2 in uso presso l'Amministrazione regionale per 36 mesi.
3. manutenzione applicativa evolutiva sui sistemi realizzati con i prodotti Documentum, D2, Captiva, ADTS di OpenText per un numero pari ad almeno 250 (duecentocinquanta) giornate/uomo aggiuntive a consumo.

Nell'ambito dell'appalto deve, inoltre, essere garantita a partire dal momento della sottoscrizione del contratto e fino alla messa in produzione del modulo di gestione archivistica del protocollo informatico, l'assistenza e la manutenzione dell'attuale sistema di gestione del protocollo informatico (SID@Umbria 2.0) e dei sistemi sopra indicati con i quali si integra, in particolare la Scrivania Digitale.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 51 del Decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e ss.mm.ii. (Codice) il presente appalto non viene suddiviso in lotti in quanto la suddivisione in lotti non soddisfa le condizioni di fruibilità e funzionalità delle singole parti del servizio di cui trattasi. Le prestazioni oggetto dell'affidamento, singolarmente considerate, non presentano infatti una propria autonomia, fattibilità e utilità, ciascuna prestazione non presenta caratteristiche ed esigenze alle quali far fronte con appalti separati. Inoltre, da un punto di vista tecnico/organizzativo la presenza di più operatori economici nell'esecuzione dell'appalto determinerebbe problemi di coordinamento ed efficienza del servizio.

Maggiori informazioni sono fornite nel paragrafo in cui si dettagliano i requisiti di massima dei servizi sopra indicati.

L'appalto ha durata complessiva di 42 mesi.

L'importo complessivo a base di gara è pari ad € 375.000,00 (Euro trecentosettantacinquemila/00), IVA esclusa, così suddiviso:

- € 125.000,00 per le attività di cui al punto 1)
- € 150.000,00 per le attività di cui al punto 2)

- € 100.000,00 per le attività di cui al punto 3)

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto limitatamente all'attività di cui al punto 2, alle medesime condizioni, per una durata non superiore a 36 mesi, per un importo massimo di € 150.000,00, IVA esclusa. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto originario.

Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto è pari a € 525.000,00.

L'appalto è finanziato con fondi regionali.

I servizi oggetto del presente appalto sono servizi di natura prettamente intellettuale e la fornitura è senza posa in opera, conseguentemente, non trova applicazione l'art. 23, comma 16, 50 e l'art. 95, comma 10, del Codice.

Art. 2 Responsabilità

Il responsabile del procedimento è il Responsabile del Servizio Reingegnerizzazione dei processi dell'Amministrazione regionale e delle Autonomie locali. Logistica e flussi documentali della Regione Umbria.

La ditta dovrà fornire il proprio organigramma rispetto alla gestione del presente capitolato e comunicare, prima dell'inizio del servizio, il nominativo della persona che riveste la qualifica di Responsabile di commessa/Coordinatore del progetto. Questi assume il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale nei confronti del Responsabile del procedimento garantendo una reperibilità telefonica durante l'orario di ufficio. In particolare, il Responsabile di commessa/Coordinatore di progetto, dovrà:

- Pianificare e controllare gli interventi di assistenza forniti dalla ditta affidataria;
- Gestire le priorità e produrre documentazione tecnica idonea a supportare le scelte gestionali effettuate;
- Pianificare e calendarizzare le migrazioni dei dati e l'avvio dei singoli servizi per le aree di competenza;
- Garantire la massima continuità di presenza durante la vigenza del contratto, indicando un sostituto al quale rivolgersi nei casi di assenza superiore ai tre giorni.
- Essere presente per tutte le operazioni di test, collaudo e avviamento dei vari servizi.

Art. 3 Condizioni minime per partecipare alla gara

Per la fornitura dei servizi richiesti, è indispensabile che la DA abbia competenze ed esperienze pregresse nella realizzazione di applicazioni mediante l'utilizzo della piattaforma D2 e Documentum di OpenText. Negli articoli successivi, quindi, vengono definiti i requisiti minimi che la DA deve possedere per partecipare all'appalto.

Requisiti di idoneità professionale

- Iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura o nel Registro delle Commissioni Provinciali per l'Artigianato, per attività coerenti con quelle oggetto dell'appalto (art. 83, comma 1, lett. a) D.lgs. 50/2016).

Requisiti di capacità economica e finanziaria

Dichiarazione concernente il Fatturato globale minimo annuo riferito a ciascuno degli ultimi tre esercizi finanziari (2015-2016-2017) di Euro 200.000,00 IVA esclusa.

Requisiti di capacità tecnico e professionale

- Aver eseguito nell'ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione del bando forniture analoghe a quelle oggetto del presente appalto (art. 1 punto 1) di importo complessivo minimo pari a € 100.000,00 IVA esclusa;
- Aver eseguito nell'ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione del bando servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto (art. 1 punti 2 e 3) di importo complessivo minimo pari a € 100.000,00 IVA esclusa;
- Essere in possesso della certificazione sistemi di qualità aziendale ISO 9001:2015, Certificato da organismi conformi alle serie di norme europee per attività inerenti l'oggetto della gara.

Art. 4 Requisiti generali delle soluzioni applicative proposte

Normativa di riferimento

Quanto fornito con il presente appalto dovrà essere conforme alla normativa vigente in materia di protocollo e flussi documentali. In particolare alle seguenti normative:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi e ss.mm.ii.;
- DPR del 28 dicembre 2000, n°445 - Testo Unico in materia di documentazione amministrativa e ss.mm.ii.;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali e ss.mm.ii.;
- Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale e ss.mm.ii.;
- Circolare Agid 23 gennaio 2013, n. 60 - Segnatura protocollo;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis, 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 - Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis, 23 -ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44 -bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014 - Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”;

Pilastri tecnologici

La soluzione deve essere resa su Database Engine Oracle e nell'ultima versione della piattaforma D2, Captiva, ADTS e Documentum di OpenText disponibile all'atto della stipula del contratto congiuntamente alla migrazione, alla stessa piattaforma, delle soluzioni realizzate con D2 (Scrivania Digitale, Registro fatture, ecc.) in uso presso l'Ente Regionale.

Modulo di gestione archivistica del protocollo informatico

Il modulo di gestione archivistica del protocollo informatico deve garantire sia l'adesione ai principali riferimenti normativi e direttive in tale ambito sia le stesse funzionalità della attuale soluzione di Protocollo Informatico oltre che la completa integrazione con la Scrivania Digitale e Registro fatture.

Di seguito vengono elencate le funzionalità minime:

- Registrazione di protocolli in entrata ed uscita alle AOO della Regione con tipizzazione delle tipologie collegate ai procedimenti amministrativi in essere. La componente deve permettere di indicare, oltre agli estremi previsti dalla normativa vigente, anche note accompagnatorie alla registrazione.
- Registrazione di protocolli di natura riservata.
- Segnatura fisica ed elettronica dei documenti, la segnatura fisica deve essere possibile per mezzo delle stampanti già in uso presso l'amministrazione.
- Gestione degli allegati alla registrazione di protocollo con possibilità di importare gli allegati da supporto digitale, da scanner per la gestione dei documenti analogici, dallo stesso repository documentale e da PEC o e-mail. Integrazione con il software di acquisizione massiva degli allegati. Nell'ambito della registrazione di protocollo deve potere essere distinto il documento principale dagli eventuali allegati.
- Gestione delle caselle PEC dell'ente, la componente deve permettere di censire ed interfacciare le caselle PEC dell'ente con la possibilità di gestire in locale i messaggi e la conseguente lavorazione oltre che garantire la gestione automatica delle ricevute per i documenti in uscita. Il sistema deve gestire in automatico tutte le ricevute e le comunicazioni collegandole ai messaggi di PEC per le quali sono state rilasciate. La componente deve permettere di diversificare i permessi di accesso alle caselle permettendo che ciascun servizio abbia accesso alla sola casella ad esso riservata.
- Gestione delle tipologie di documento, il sistema deve provvedere la possibilità di definire delle tipologie documentali alle quali poter collegare voci di classificazione e di assegnazione e proposta di oggetto in modo da agevolare e standardizzare le fasi di lavorazione dei documenti protocollati che afferiscono a tali tipologie.
- Gestione del titolario di classificazione, la componente deve permettere di gestire gli indici di classificazione senza vincoli di profondità. Contestualmente deve permettere la selezione delle voci di classificazione da una struttura ad albero e mediante funzionalità di ricerca sulle voci di classificazione. La componente deve permettere di storicizzare il titolario qualora l'ente ne abbia l'esigenza per sostituirlo con uno differente.
- Assegnazione, la componente deve permettere di definire la struttura organizzativa dell'ente nella sua strutturazione in AOO (multi AOO), UOR, posizioni responsabili e gruppi di staff alle varie strutture oltre che la possibilità di gestire deleghe per i vari profili di utenza. Altresì deve essere utilizzata per l'assegnazione dei documenti in entrata ed in uscita con la possibilità di selezionare l'assegnatario dall'albero della struttura organizzativa o mediante ricerca per termini inerenti le competenze della struttura. La componente deve permettere di diversificare l'assegnazione per competenza e per conoscenza e non deve avere limiti rispetto al numero di assegnatari indicabili per ciascuna tipologia. Per le fasi di gestione, distribuzione, rifiuto deve integrarsi con quanto già presente nella componente di Scrivania Digitale in uso presso l'ente. L'assegnazione deve poter essere accompagnata da un messaggio su posta elettronica ordinaria eventualmente anche con gli allegati che accompagnano la registrazione di protocollo. La cronologia ed i percorsi di assegnazione devono poter essere facilmente consultabili dagli utenti che possono accedere al documento protocollato. La componente deve permettere la storicizzazione della struttura organizzativa in modo da poter risalire

sempre all'informazione della configurazione della struttura organizzativa in un particolare momento e comunque mantenere traccia mediante storico delle modifiche intervenute nell'ambito della struttura organizzativa. La componente deve prevedere funzionalità di caricamento massivo degli oggetti che la compongono (uffici, posizioni, utenti, ruoli) oltre che funzionalità per la gestione delle riorganizzazioni degli uffici (cambio della struttura, smistamento o accorpamento delle competenze) garantendo per conseguenza l'accesso dei vecchi documenti rispetto alle nuove competenze individuate.

- Gestione dei corrispondenti esterni con la possibilità di gestione di gruppi di distribuzione. La componente deve permettere il censimento degli attributi di una anagrafica con la tracciatura delle informazioni temporali e di operatori circa la creazione/storicizzazione/validazione della anagrafica. La componente deve permettere la gestione di un processo di validazione di una anagrafica ossia inserimento da parte di un utente e validazione da parte di un gruppo di utenti abilitati. La componente deve permettere di gestire per la stessa anagrafica anche uno o più domicili digitali rispetto a differenti tipologie di procedimenti attivi verso l'Ente Regionale.
- Annullamento di un protocollo, la componente deve permettere ad un Dirigente di richiedere l'annullamento di un protocollo; la richiesta opportunamente motivata deve essere avallata dal responsabile di protocollo, l'approvazione comporta l'annullamento automatico del protocollo per cui si è fatta la richiesta. Le casistiche di annullamento devono essere gestite da una sezione amministrativa in modo che possano essere selezionate dagli operatori.
- Registro giornaliero, la componente deve permettere la gestione del registro giornaliero secondo le disposizioni in materia ed il relativo invio in conservazione.
- Registro di emergenza, la soluzione deve permettere la gestione del registro di emergenza secondo quanto stabilito dalla normativa in materia.
- Storico delle operazioni, tutte le attività fatte rispetto ad un protocollo devono essere tracciate in apposito log operativo consultabile dagli operatori che possono accedere al documento. Il log deve essere mantenuto in forma non modificabile neanche da profili amministrativi della piattaforma. Tale log dovrà essere inviato in conservazione.
- Componenti di ricerca, la componente deve mettere a disposizione opportune funzionalità di ricerca che permettano di individuare un protocollo in base a tutte le proprietà che lo caratterizzano, in base allo stato di lavorazione. Deve essere possibile attivare anche ricerche full-text.
- Assegnazione e impostazione caratteristiche preconfigurate, a seguito dell'indicazione della tipologia di documento in modo da poter gestire facilmente i protocolli che attivano un determinato procedimento amministrativo;
- Attivazione di procedure di delivery automatizzata del contenuto, la componente deve permettere di abbinare a delle tipologie di documenti, utilizzate in fase di categorizzazione dei documenti protocollati, degli automatismi di delivery automatica del protocollo e degli allegati (ad esempio verso indirizzi di posta elettronica o locazioni di rete specifiche), in fase di assegnazione tali regole devono pubblicare il protocollo secondo l'automatismo configurato dall'amministratore per mezzo di un pacchetto di distribuzione costituito da un file XML con i metadati della registrazione di protocollo e i relativi allegati digitale. Il pacchetto deve essere corredato da informazioni che permettano al ricevente di verificare che il contenuto trasmesso non sia stato alterato.
- Possibilità di configurazione e gestione indipendente e autonoma della soluzione da parte delle Agenzie e/o Aziende Partecipate della Regione Umbria.

La componente di cui alla presente sezione deve essere rilasciata in Licenza d'uso, senza limitazioni sulle utenze per le quali il prodotto può essere utilizzato.

Adeguamenti componenti esistenti

L'introduzione della nuova componente di gestione del protocollo informatico, implica la necessità di adeguamento di componenti esistenti che attualmente governano gli oggetti documentali previsti dalla attuale soluzione di protocollo. La soluzione di protocollo, attualmente in uso, espone servizi di protocollazione automatica attraverso una infrastruttura di code JMS e Web Services. Tale infrastruttura di servizi permette ad applicativi, opportunamente autorizzati, di effettuare delle protocollazioni automatiche; le pratiche, comprensive dei relativi allegati digitali, vengono in automatico: validate, protocollate, archiviate nel sistema documentale, classificate, assegnate. Rientra in tale ambito anche l'interazione con l'HUB di fatturazione per la ricezione ed il rifiuto delle fatture elettroniche che transitano per questo livello applicativo e vengono gestite quindi nella scrivania digitale dagli utenti finali. Attualmente sono presenti componenti per l'amministrazione di tale livello che permettono ai profili autorizzati di: generare un token autorizzativo per l'accesso alla protocollazione; indicare per i token un periodo di validità e/o le AOO di validità; abbinare al token le tipologie di documenti per le quali si può richiedere la protocollazione.

La Business Logic di tali servizi utilizza gli attuali oggetti previsti dalla soluzione di protocollo informatico. Rientra in tale ambito l'adeguamento di tali livelli di logica per gestire gli oggetti previsti dalla nuova componente di protocollo informatico oggetto del presente affidamento.

Integrazioni da garantire

L'attuale soluzione di protocollo informatico è integrata con altre componenti del sistema informativo Regionale; la nuova soluzione deve garantire lo stesso livello di integrazione con tali componenti che sono di seguito dettagliate.

- **Servizio di conservazione** – l'attuale sistema documentale è integrato con il servizio di conservazione a norma che la Regione adotta, in particolare l'attuale sistema permette di configurare regole di estrazione di documenti protocollati o meno per essere inviati al servizio di conservazione. In tale ambito è integrata, quale tipologia particolare da gestire, l'invio in conservazione del registro giornaliero di protocollo.
- **Scrivania digitale** – È realizzata come una serie di workspace del client web OpenText D2 anche con l'utilizzo di custom widget. In essa vengono gestite tutte le assegnazioni di protocollo, la distribuzione presso le strutture da parte dei soggetti responsabili, la relativa fascicolazione ed eventualmente il rifiuto all'archivio di protocollo in caso di errata assegnazione. Particolare gestione hanno protocolli per i quali è stata individuata una tipologia particolare e le fatture elettroniche, la gestione di quest'ultime risulta integrata in particolare con il sistema contabile per la registrazione in esso attraverso opportuni cicli di vita. In essa sono predisposte anche tutte le comunicazioni in uscita che prevedono la fase di redazione, approvazione e firma digitale massiva con automatizzazione della fase di protocollazione e spedizione a mezzo PEC.

Nell'ambito della Scrivania Digitale sono attive, al momento, le seguenti gestioni:

- **Conferenza dei servizi** – tali componenti permettono di gestire per mezzo della scrivania digitale il processo interno di espressione di parere a seguito di una richiesta pervenuta da un soggetto esterno. L'attivazione della conferenza avviene per mezzo del Front End unico, la scrivania interagisce con esso per mezzo di un livello di servizi che implica l'uso del protocollo informatico. L'interazione col protocollo potrebbe quindi richiedere un adeguamento della componente a seguito della introduzione della nuova soluzione di protocollo, per cui anche tali attività rientrano nei servizi a carico della DA.

- **Registro fatture** – permette di gestire l'accettazione ed il rifiuto delle fatture da parte dei servizi regionali, la registrazione delle fatture nel Registro Unico delle fatture del sistema contabile. Fornisce informazioni sullo stato dei pagamenti delle stesse.

Devono, comunque sia, essere garantite le integrazioni con i sistemi implementati su D2 e che sono in produzione al momento dell'aggiudicazione dell'appalto.

Art. 5 Attività progettuali e supporto organizzativo

Metodologia di gestione, realizzazione, conduzione

Si richiede di indicare quali sono le metodologie di riferimento per la Gestione del Progetto e a quali standard e best practices si fa riferimento sia relativamente alla sua messa in esercizio ed ai servizi di continuità. Si richiede di descrivere la metodologia di Conduzione del progetto con particolare riferimento ai meccanismi di controllo e monitoraggio per il completo e corretto ottenimento degli obiettivi. L'offerente, in particolare, deve descrivere:

- Architettura applicativa della Soluzione proposta;
- Indicazioni sulla architettura della base dati;
- Piano analitico con la calendarizzazione delle operazioni di consegna, installazione ed avviamento del software applicativo;
- Piano delle migrazioni dei dati;
- Piano di formazione del personale;
- Descrizione dei Servizi di manutenzione del Software;
- Descrizione dei sistemi di sicurezza adottati per la protezione dei dati;

Dovranno, inoltre, essere indicate referenze e progetti innovativi per la Pubblica Amministrazione Locale di livello nazionale o europeo dell'Azienda, con risultati sperimentati ricompresi nella Soluzione proposta.

Modalità e tempi di esecuzione del progetto

L'appalto ha durata complessiva di 42 mesi comprensivi della presa in carico e della manutenzione e assistenza del sistema.

Dalla data di sottoscrizione del contratto la DA effettuerà la presa in carico dal punto di vista dell'assistenza e manutenzione, delle componenti software attualmente in uso.

Entro le prime tre settimane dalla data della consegna formale dei lavori, dovranno essere completate tutte le attività di pianificazione e progettazione.

Entro massimo la 17^a settimana dovranno essere completate tutte le attività previste dal presente appalto, ad esclusione di quelle relative ai servizi professionali (installazione, migrazione, training, supporto e assistenza tecnica).

Di seguito un'ipotesi di possibile cronoprogramma nel quale sono riportate le fasi del progetto su scala temporale settimanale a partire dalla data di stipula del contratto:

Cronoprogramma																											
ATTIVITÀ \ SETTIMANE	Mese 1				Mese 2				Mese 3				Mese 4				Mese 5				Mese 6				Mese 7 - 42		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	...		
Piano Progetto																											
Documentazione esecutiva																											
Realizzazione dell'intero sistema																											
Installazione Validazione e collaudo																											
Training																											
Installazione Produzione, Avvio																											
Migrazione																											
Manutenzione 6 mesi																											
Manutenzione 36 mesi																											

Per ogni giorno di ritardo imputabile alla DA rispetto ai tempi suindicati si applicheranno le penali come esplicitato di seguito. L'applicazione della penale non esime l'Aggiudicataria dagli oneri tutti derivanti dal contratto di appalto. In ogni caso l'Aggiudicataria è tenuta a risarcire all'Amministrazione i danni eccedenti l'ammontare della penale che saranno conseguenza diretta del suo ritardo. Trascorso il sessantesimo giorno di ritardo, l'Amministrazione ha la facoltà di risolvere il contratto affidando la fornitura a terzi a danno dell'impresa; in quest'ultimo caso resterà salva per l'Amministrazione la possibilità di applicazione di tutte le norme di legge e di regolamento in materia di adempimento contrattuale.

Piano delle attività

Il Piano delle attività definitivo, che dovrà essere redatto nell'Offerta Tecnica deve comprendere la pianificazione relativa alla realizzazione dei servizi previsti. Il GANTT dovrà riportare l'allocazione delle risorse umane necessarie, specificando il soggetto (Amministrazione e/o Fornitore) responsabile per la singola fase e il corrispondente impegno temporale.

Presa in carico

Nell'ambito dei servizi offerti deve essere effettuata la presa in carico delle componenti software attualmente in uso: Protocollo Informatico, Scrivania Digitale, Registro fatture, Documentale e Layer di Integrazione.

Il fornitore dovrà garantire l'assistenza sulle precedenti soluzioni sino alla messa in esercizio di quelle nuove previste dal presente capitolato. Nel caso di ritardo nella consegna del servizio indicato al punto 1 dell'Oggetto dell'appalto, la DA garantirà la continuità delle attività sopra indicate senza costi aggiuntivi per l'SA e senza che questo intacchi i mesi che sono previsti per l'assistenza e manutenzione del nuovo sistema.

L'Offerta Tecnica dovrà dettagliare le modalità, gli strumenti ed i tempi della presa in carico e trasferimento di know how.

Migrazione dati

Deve essere effettuata la conversione delle banche dati comprensive di tutti i dati, documenti e configurazioni presenti negli archivi informatizzati esistenti della piattaforma e garantire l'accesso alle registrazioni di protocollo non migrate.

La DA dovrà provvedere anche a:

- Convertire i flussi dei dati storici contenuti negli archivi esistenti;
- Realizzare il passaggio completo delle informazioni.

Gli archivi convertiti devono essere messi a disposizione per il collaudo funzionale del sistema essi costituiranno la "popolazione iniziale" della piattaforma oggetto del presente appalto.

Dovranno essere mantenute l'integrità relazionale e la consistenza dei dati realizzando, se necessario, un'attività di bonifica e normalizzazione sugli stessi, su indicazione del RUP. Si sottolinea quindi che questa delicata fase non si esaurisce con la migrazione dei dati in uno o più archivi di passaggio, ma con il trasferimento di questi, se necessario, anche mediante programmi scritti ad hoc su un unico database. La conversione degli archivi esistenti dovrà essere effettuata dalla DA utilizzando, laddove disponibili, le specifiche e i tracciati forniti dagli attuali fornitori. Le operazioni di conversione dovranno essere effettuate con personale specializzato, il quale dovrà realizzare i programmi di conversione della base dati, dovrà effettuare i test di integrità referenziale e di congruità sugli archivi convertiti e dovrà effettuare le operazioni necessarie per l'integrazione dei dati, bonificati e normalizzati, all'interno del sistema offerto. Le prime operazioni di conversione degli archivi potranno essere effettuate presso la sede del fornitore del software.

In line di massima, si ipotizzano in tale ambito l'esecuzione delle seguenti attività:

- Migrazione della struttura organizzativa in essere alla data di messa in produzione
- Migrazione del titolario di classificazione e delle tipologie documentali ad esso collegate
- Migrazione delle anagrafiche dei corrispondenti censite nell'attuale banca dati
- Migrazione delle configurazioni/autorizzazioni per la garanzia della continuità del servizio di protocollo in ogni sua componente o servizio accessorio.
- Migrazione delle registrazioni di protocollo e dei relativi documenti inerenti l'anno della messa in produzione in modo che per essi sia possibile realizzare l'intero flusso lavorativo compreso eventuali rifiuti all'ufficio di protocollo.

La nuova soluzione deve integrare componenti che permettano la consultazione dei protocolli non migrati direttamente dalla nuova soluzione di protocollo in modo trasparente per l'utente finale.

L'Offerta Tecnica dovrà dettagliare le modalità, gli strumenti ed i tempi della migrazione dei dati.

Attività di installazione

L'architettura target del sistema finale sarà fornita dalla Regione Umbria. Le installazioni delle componenti software sia architetturali che applicative dei pilastri tecnologici previsti dal progetto deve essere effettuata dalla SA. In queste attività sono comprese le attività di migrazione e verifica della continuità operativa dei sistemi già in essere su D2 e Documentum. L'Offerta Tecnica dovrà dettagliare le modalità, gli strumenti ed i tempi delle attività necessarie.

Servizio di addestramento e formazione

La DA dovrà erogare un servizio di formazione e affiancamento per permettere al personale tecnico della Stazione appaltante di acquisire le competenze tecniche necessarie alla piena ed autonoma conoscenza e gestione delle nuove componenti rilasciate e degli eventuali aggiornamenti fatti a quelle esistenti.

Le sessioni di affiancamento e training on the job, si terranno presso le strutture della Stazione Appaltante e il materiale necessario per lo svolgimento del servizio è a carico della DA. Al termine delle attività dovrà

essere consegnata la documentazione di supporto (presentazioni, manuali, istruzioni operative, etc.) nonché una relazione comprendente la descrizione delle attività svolte nelle diverse sessioni di affiancamento.

L'Offerta Tecnica dovrà dettagliare le modalità, gli strumenti ed i tempi del servizio di addestramento e formazione.

Messa in produzione e collaudo sistema

Le prove del collaudo dovranno essere eseguite unitamente agli "utenti senior" individuati della Regione Umbria sulla scorta di prove funzionali. Le prove di collaudo devono essere eseguite nel più breve tempo possibile, in modo continuativo e in contraddittorio tra il gruppo di utenti senior appositamente nominato dall'Amministrazione ed il personale tecnico del DA, sulla scorta delle prove funzionali.

In caso di collaudo negativo sarà possibile ripetere il collaudo entro e non oltre i trenta giorni successivi al verbale di collaudo. I collaudi saranno documentati in appositi verbali, redatti dalla stessa Amministrazione e sottoscritti da entrambe le parti. Alla positiva conclusione del collaudo di tutto il sistema, si procederà all'avviamento in esercizio. L'Offerta Tecnica dovrà dettagliare le modalità ed i tempi del collaudo.

Prestazioni connesse alla conclusione del servizio

Al termine del rapporto contrattuale, la DA si impegna a collaborare all'ordinata migrazione di infrastrutture tecnologiche e competenze verso Regione Umbria o ad un terzo designato da Regione Umbria.

Anche a tale fine, la DA deve presentare entro 4 mesi dall'avvio del servizio un piano di gestione delle attività in carico, articolato per servizi, con l'indicazione delle attività da eseguire (cosa, sotto quale responsabilità e con quali scadenze) che deve essere tenuto aggiornato per tutta la durata del contratto. Inoltre, la DA dovrà garantire, al termine del servizio, un periodo di affiancamento alle risorse subentranti per il trasferimento del know how necessario alla presa in carico del servizio, per la durata almeno di un mese.

Documentazione e manualistica

La DA a termine delle attività sopra indicate fornirà, al RUP la seguente documentazione:

- Manuale tecnico sull'architettura generale del sistema: deve indicare il disegno logico e fisico dei dati e fornire le necessarie informazioni per comprendere il funzionamento dell'intero progetto;
- Manuale utente per l'amministratore del sistema: deve illustrare le attività di installazione e configurazione, con il dettaglio di ogni singola funzione e comando a disposizione;
- Manuale utente per l'utilizzatore finale dell'applicativo: deve illustrare gli aspetti funzionali, con il dettaglio di ogni singola funzione e comando a disposizione;
- Guida in linea (help on-line) accessibile da qualsiasi schermata dei vari applicativi;
- Specifiche tecniche, codice sorgente, struttura della banca dati,

Tutta la documentazione deve essere fornita in lingua italiana e in formato elettronico. In caso di modifiche degli applicativi, l'aggiudicatario si impegna a fornire contestualmente la versione aggiornata della documentazione, sempre in formato elettronico.

Proposte migliorative

I concorrenti dettaglieranno oltre a quanto sopra indicato anche eventuali proposte migliorative aggiuntive, motivandone l'efficacia nell'ambito della propria Offerta tecnica.

Tali elementi migliorativi saranno compresi nella fornitura offerta senza oneri aggiuntivi per la SA.

Art. 6 Servizi di assistenza e manutenzione

Tali servizi riguardano la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione

- del software applicativo e della piattaforma documentale e applicativa OpenText già presente in Regione Umbria;
- del software applicativo e della piattaforma documentale e applicativa OpenText che si intende realizzare con il presente appalto

In particolare per l'attuale soluzione di protocollo e le relative integrazioni il periodo di manutenzione è da intendersi dalla data di stipula del contratto alla messa in esercizio della nuova soluzione.

Le attività di manutenzione sono relative ai seguenti elementi.

Descrizione	Lista prodotti e applicazioni
Piattaforma e software di base fase iniziale (6 mesi minimo e fino a consegna del prodotto in produzione)	1) Documentum Content Server 7.0 su piattaforma Windows Enterprise 2008R2 + MSSQL 2008R2 2) Webtop 6.7SP2 su Apache Tomcat 6.0.36 3) Documentum Administrator 6.7SP2 su Apache Tomcat 7.0.42 4) Documentum D2 (v4.2 build 720) su Apache Tomcat 7.0.42 5) Advanced Document Trasformation Services (7.1) 6) Captiva (7.6): Captiva Std Srvr+Adv Recg , Captiva Export for EMC, Captiva ScanPlus Module (Standard), Captiva Attended Client, Captiva Software Developers Kit
Componenti Applicative fase iniziale (6 mesi minimo e fino a consegna del prodotto in produzione)	1) Applicativo di protocollo attualmente utilizzato (basato su Webtop) con tutte le relative componenti (rif. § 0) e le integrazioni (rif. § 0) in essere. Scrivania digitale basata su piattaforma D2 (rif. § 4.3 per dettagli funzionali).
Piattaforma e software di base fase successiva, manutenzione (36 mesi)	1) Documentum Content Server* su piattaforma Windows Enterprise 2008R2 + Database Engine Oracle 2) Documentum Administrator * su Apache Tomcat* 3) Documentum D2* su Apache Tomcat* 4) Advanced Document Trasformation Services* 5) Captiva*: Captiva Std Srvr+Adv Recg , Captiva Export for EMC, Captiva ScanPlus Module (Standard), Captiva Attended Client, Captiva Software Developers Kit

Componenti Applicative fase successiva, manutenzione (36 mesi)	1) Protocollo Informatico basato su D2 con tutte le relative componenti e le integrazioni. 2) Sistemi (Scrivania Digitale, Registro fatture, ecc.) basati su piattaforma D2.
--	---

**La versione del prodotto sarà l'ultima disponibile all'atto della stipula del contratto*

L'eventuale acquisto delle licenze inerenti alle componenti base della piattaforma documentale (OpenText Documentum Content Server, OpenText DA, OpenText ADTS, OpenText Captiva e OpenText D2) e del Database Management System (Oracle) è a carico dell'Ente Regione ivi compresi i canoni di manutenzione verso il fornitore delle stesse per quanto riguarda l'accesso al Support. Sono a carico della DA le attività di installazione delle patch ed upgrade alle versioni che l'Ente riterrà opportuno adottare nel corso del periodo di contratto che verranno decurtate dal carnet di giornate di manutenzione evolutiva.

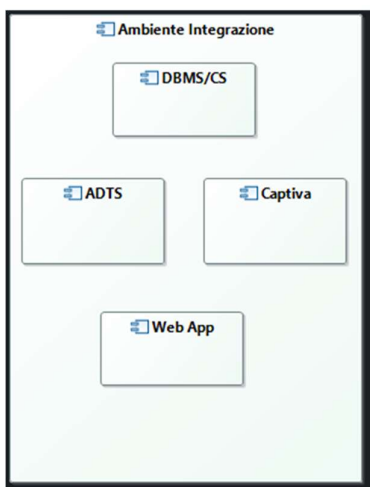
I servizi di manutenzione richiesti, per le componenti sopra dettagliate, dovranno comprendere e garantire per la durata dell'intero contratto:

- Aggiornamento delle piattaforme di base.
- Manutenzione correttiva, adattativa, perfettiva ed evolutiva, sia preventiva che a richiesta, per tutte le componenti software.
- Un Help Desk di secondo livello per far fronte a tutte le problematiche inerenti al software applicativo. Tale struttura rappresenterà il punto di accesso unificato a tutte le funzioni di assistenza.

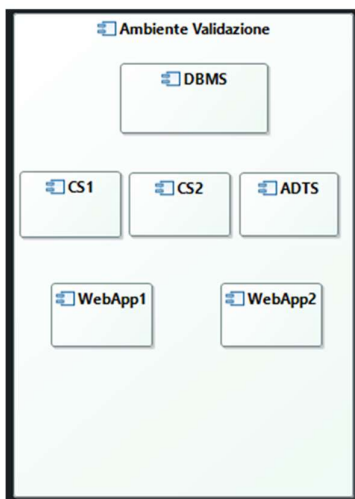
I dettagli dei servizi richiesti sono riportati nei successivi paragrafi.

Architettura dei sistemi

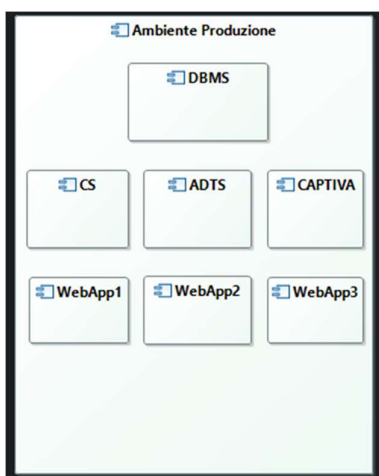
Lo schema attuale di deploy delle componenti è dettagliato nei seguenti prospetti relativamente ai tre ambienti (integrazione, validazione, produzione) presenti nell'ambito della infrastruttura virtuale della SA.



ID	Descrizione
I1	Database e Content Server
I2	Advanced Document Trasformation Services
I3	Captiva Server
I4	Web app (webtop, D2, da, web services di protocollo)



ID	Descrizione
V1	Database Server
V2	Content Server 1(cluster di content server 1)
V3	Content Server 2(cluster di content server 2)
V4	Advanced Document Trasformation Services
V5	Web app 1(webtop, D2, da) (cluster di web app 1)
V6	Web app 2(webtop, D2, da) (cluster di web app 2)



ID	Descrizione
P1	Database Server
P2	Content Server
P3	Advanced Document Trasformation Services
P4	Captiva Server
P5	Web app 1(webtop, da)
P6	Web app 2(D2, da)
P7	Web app3 (web services di protocollo)

L'attuale architettura dell'ambiente di esercizio sarà adeguata in base alle indicazioni della Regione Umbria. In questo caso la Regione Umbria metterà a disposizione l'infrastruttura hardware e software di base mentre le attività di installazione e configurazione saranno a carico della DA nell'ambito del presente affidamento.

Manutenzione correttiva, adattativa, perfettiva

Il servizio richiesto comprende la manutenzione correttiva, adattativa, perfettiva, sia di emergenza che programmata, sia reattiva che preventiva, così come definite dagli standard ISO.

Il periodo previsto di manutenzione è di 42 mesi, ed è così articolato:

- 6 mesi –coprono la manutenzione dell'attuale Sistema Sid@Umbria 2.0, dei sistemi sviluppati con D2 e già in uso presso la Regione Umbria (Scrivania Digitale, registro fatture, ecc.) , dei sistemi che saranno oggetto di integrazione (Conservazione, WS protocollazione, ecc.) oltre alla soluzione di eventuali problemi sui software di base della suite OpenText per i 6 mesi necessari, da cronoprogramma stimato, per la realizzazione ed accettazione di quanto previsto dal presente appalto a partire dalla data della stipula del contratto. Nel caso in cui i tempi previsti dal

cronoprogramma vengano dilatati, la manutenzione dei sistemi sopra indicati verrà fornita senza costi aggiuntivi per la SA.

- 36 mesi - coprono la manutenzione del Nuovo Sistema di Protocollo Informatico, dei sistemi sviluppati con D2 e già in uso presso la Regione Umbria (Scrivania Digitale, registro fatture, ecc.), dei sistemi che saranno oggetto di integrazione (Conservazione, WS protocollazione, ecc.) oltre alla soluzione di eventuali problemi sui software di base della suite OpenText e Scrivania Digitale a partire dalla messa in esercizio a seguito di collaudo positivo.

In particolare, per il software di cui la Regione Umbria è titolare della licenza d'uso e delle sorgenti, il servizio dovrà quanto meno prevedere le attività di:

- rimozione delle cause dei malfunzionamenti nelle procedure, nei programmi in esercizio e nelle interfacce nonché la diagnosi e la rimozione degli effetti di detti malfunzionamenti;
- aggiornamento periodico;
- pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (dismissione, sostituzione, etc.);
- collaudo delle operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione;
- soluzione di problemi estemporanei (ripristino delle operatività di componenti affetti da malfunzionamenti);
- aggiornamento della configurazione del sistema, in funzione delle modifiche apportate.
- aggiornamento della documentazione tecnica a corredo del software
- formazione del personale utente coinvolto nel processo di aggiornamento
- formazione mirata di referenti indicati dalla Regione per la gestione dell'Help Desk di Primo Livello

Gli interventi di manutenzione sopra riportati non comportano alcun aggravio di costi per la SA.

Manutenzione evolutiva

Nell'ambito dei servizi di manutenzione evolutiva sono richiesti, per tutta la durata del contratto (compresi gli eventuali periodi integrativi di rinnovo), servizi professionali per l'aggiornamento futuro della piattaforma base (Content Server, ADTS, D2, da) con le patch che il produttore rilascia e le release di prodotto che la Regione Umbria intende adottare per gestire il "phase out" che il produttore pianifica. Sono esclusi i costi delle licenze della piattaforma base che sono a carico della Regione Umbria.

Tali interventi saranno pianificati con il fornitore, l'aggiornamento deve prevedere il contestuale rilascio della componente di protocollo, oggetto del presente appalto, compatibile con la versione di piattaforma base che l'amministrazione rende disponibile e che pianificherà di adottare nel rispetto comunque degli SLA concordati per le attività. La DA deve altresì adeguare se necessario le componenti già in essere (come la Scrivania Digitale) per renderle compatibili alle versioni adottate della piattaforma documentale.

Nell'ambito della manutenzione applicativa evolutiva, l'offerta tecnica di risposta deve prevedere l'esposizione di un numero pari ad almeno 250 (duecentocinquanta) giornate/uomo aggiuntive a consumo nei 3 (tre) anni, mentre l'offerta economica deve rappresentare il costo giornaliero per eventuali giornate aggiuntive, la tariffa esposta deve intendersi omnicomprensiva di tutte le figure professionali utili alla messa in campo dell'attività di evoluzione del sistema e dei costi di trasferta.

Rientra in tale ambito un servizio di Help Desk di Secondo Livello per far fronte a tutte le problematiche inerenti al software applicativo. Tale struttura deve rappresentare il punto di accesso unificato a tutte le funzioni di assistenza.

Criteri inerenti le manutenzioni

Criteri di attivazione

Il servizio di manutenzione sarà attivato mediante apertura formale del problema a seguito della chiamata ricevuta dall'help desk di primo livello ed inoltrata alla struttura di assistenza tecnica di secondo livello. Per la manutenzione programmata, l'attivazione del servizio avverrà mediante intervento della struttura competente (ex. A seguito della pianificazione di un intervento, a scopo preventivo, adattativo, evolutivo).

Criteri di chiusura

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura di Help Desk. L'intervento è da intendere completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente.

Rendicontazione da produrre

La DA dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui si descrivono lo stato del servizio, le attività espletate ed i piani periodici di manutenzione programmata.

Servizio di Help Desk

Il modello organizzativo richiesto deve prevedere una gestione centralizzata delle chiamate mediante una struttura di helpdesk. Esso dovrà svolgere la funzione di "centro di attivazione" per l'espletamento dei servizi a richiesta offerti dalla DA. Le modalità di attivazione dovranno essere differenziate sulla base delle caratteristiche dei singoli servizi offerti.

Il servizio di helpdesk di secondo livello dovrà essere gestito da una struttura remota e dovrà fornire ai referenti dell'help desk di primo livello della SA un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza costituenti il servizio di gestione.

Il servizio deve almeno:

- Provvedere all'accoglimento ed alla registrazione di tutte le richieste di intervento di diversa natura su tutti i servizi erogati
- Controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti
- Gestire le richieste di intervento in modo da rendere disponibili in tempo reale informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste ed informazioni statistiche sul servizio (sistema di trouble ticketing dell'help desk)
- Produrre un report trimestrale di sintesi sui problemi più comuni verificatisi e sulle azioni di miglioramento, da discutere nel corso di incontri mensili programmati con la Stazione Appaltante.

Il software di gestione del servizio di help desk deve intendersi a carico del fornitore ma reso disponibile anche dagli operatori Regionali che effettueranno il servizio di help desk di primo livello.

Criteri di attivazione

L'attivazione del servizio dovrà avvenire attraverso una richiesta d'intervento, fatta dai referenti dell'Ente, comunicata all'Help Desk di primo livello a mezzo:

- e-mail,
- direttamente dal portale di help desk dal quale si potrà attivare l'help desk di secondo livello.

Criteri di chiusura

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura dell'Help Desk. L'intervento è da intendersi completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente.

Attività di registrazione

Per ogni richiesta di intervento dovranno essere registrate almeno le seguenti informazioni:

- Il nominativo dell'utente richiedente
- L'identificativo dell'operatore dell'Help Desk
- La data con l'indicazione dell'ora e minuti in cui è stata ricevuta la richiesta
- Il canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta di intervento
- La descrizione della richiesta di intervento
- Le procedure avviate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di autorizzazione per l'attivazione del servizio

La chiusura formale dell'intervento con l'indicazione dell'ora e minuti in cui è stata soddisfatta la richiesta.

La DA dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui si descrivono lo stato del servizio e le attività espletate.

Livelli di servizio

I servizi oggetto dell'appalto dovranno essere disponibili 8h (dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30) per tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì.

I livelli di servizio determineranno la qualità delle prestazioni fornite e saranno misurati mediante specifici indicatori. Questi ultimi saranno specificati nel seguito, precisando che i livelli di servizio fissati nel presente documento rappresentano solo il livello di qualità minima attesa per tipologia di servizi. Il mancato raggiungimento dei livelli di servizio concordati legittimerà la SA ad applicare le penali stabilite nel presente capitolato.

Nelle tabelle che seguono sono indicati i parametri che definiscono i livelli di servizio richiesti e le penali corrispondenti:

- **Parametro:** definisce sinteticamente il parametro da misurare
- **Misura da rilevare:** definisce in dettaglio il parametro
- **Note**
- **Livello di soglia:** definisce il livello di soglia (a seconda dei casi minimo a massimo) oltre il quale si applica la penale
- **Importo penale:** È la percentuale del valore contrattuale del servizio specifico nel periodo di osservazione.

La penale si applica per ogni punto percentuale di peggioramento (aumento o diminuzione a seconda dei casi) rispetto al corrispondente valore di soglia.

Per "risoluzione del problema", ove appare, si intende la messa in opera di interventi atti a garantire il ripristino delle condizioni normali del sistema. In alcuni casi, nelle tabelle che seguono, i guasti sono classificati come "bloccanti"/"non bloccanti". Per guasti bloccanti si intendono quelli che compromettono il flusso di lavoro dello specifico componente del sottosistema; guasti non bloccanti gli altri.

L'intervento è da intendersi completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente.

SLA Servizio Call Center/Help Desk e Manutenzione Correttiva

Il livello di servizio richiesto per il supporto di help-desk sarà la qualificazione del problema e la sua risoluzione immediata; qualora questo non sia di pronta risoluzione, ne dovranno essere comunicati i tempi, nei modi e nei termini stabiliti dal livello di servizio e il personale competente alla risoluzione stessa.

Il Servizio dovrà prevedere la registrazione di tutte le chiamate avvenute durante l'orario di disponibilità del servizio e al di fuori dello stesso.

PARAMETRO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORE SOGLIA	IMPORTO PENALE
Tempo medio per comunicare la presa in carico da parte dell'HD di II° livello e del tempo previsto per risolvere il problema	Tempo intercorrente dalla richiesta di intervento fatta dall'HD di I° Livello alla comunicazione dei tempi previsti per la risoluzione del problema non prontamente risolvibili dal HD	Per i servizi di manutenzione software si veda nota al piè della tabella	Entro 1h nell'80% dei casi	2%
Tempo medio di risoluzione per guasto bloccante	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema per guasto software bloccante	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso;	Entro 4h nell'80% dei casi	2%
Tempo medio di risoluzione per guasto non bloccante	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema per guasto software non bloccante	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso;	Entro 8h nell'80% dei casi	2%
NOTA per MANUTENZIONE SOFTWARE Nelle ipotesi di manutenzione adattativa, perfettiva ed evolutiva, I tempi di intervento e di risoluzione del problema saranno concordati con la Stazione Appaltante. Pertanto, l'HD nel caso di specie sarà tenuto a: • comunicare, entro 15', alla Stazione Appaltante la necessità di addivenire ad un accordo sui tempi di risoluzione del problema. In difetto si applica la presente penale; • comunicare, ad accordo concluso ed entro 15' dallo stesso, all'utente richiedente I tempi previsti per la risoluzione del problema. In difetto si applica la presente penale				

SLA Servizio di Manutenzione adeguativa, perfettiva, migliorativa ed evolutiva

Il livello minimo di servizio richiesto per il servizio di manutenzione software, non correttiva, è quello indicato dalla tabella che segue.

PARAMETRO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORE SOGLIA	IMPORTO PENALE
MANUTENZIONE ADEGUATIVA, PERFETTIVA, MIGLIORATIVA ED EVOLUTIVA				
Tempo per variazione del software	Tempo che intercorre tra la comunicazione dell'accordo concluso con l'Amministrazione e la chiusura del problema	I tempi di chiusura saranno stabiliti di concerto con l'Amministrazione (vedi nota in tabella di Call Center)	Il tempo concordato	2%
MANUTENZIONE PROGRAMMATA				
Rispetto dei piani di manutenzione	Rispetto dei tempi previsti nei piani di manutenzione programmata		Entro il 95% dei casi	2%

Art. 7 Dimensionamento del servizio e composizione del Gruppo di lavoro

Per lo svolgimento dell'appalto, la ditta aggiudicataria deve prevedere almeno le seguenti figure professionali:

Figura professionale	Numero
Responsabile di commessa/coordinatore di progetto	1
Informatico/ingegnere	5

Nell'offerta tecnica devono essere indicate la quantità di risorse per ciascuna figura professionale che la ditta aggiudicataria utilizzerà per l'erogazione del servizio.

Per ciascuna figura sono prerequisiti indispensabili, oltre a quanto specificato nelle schede specifiche di ogni profilo, il possesso di ottime doti relazionali, l'attitudine a lavorare in team, la predisposizione al problem solving, la capacità di redigere documentazione tecnica, la conoscenza delle piattaforme, strumenti e ambienti operativi oggetto del presente appalto. La stazione appaltante si riserva di valutare la conformità rispetto ai requisiti specificati, di seguito, per ciascuna figura professionale e segnalare eventuali incompatibilità del personale utilizzato dall'operatore economico per l'erogazione del servizio e chiederne la sostituzione.

Responsabile di commessa/coordinatore di progetto

Responsabile di commessa/coordinatore di progetto	
Titolo di studio	Laurea informatica/ingegneria da almeno 10 anni e possesso di una o più certificazioni OpenText Consultant
Esperienze lavorative	Esperienza pluriennale nella gestione dei progetti afferenti ai processi ed ai flussi documentali della PA

Numero minimo di 5 informatici/ingegneri

Informatici/ingegneri	
Titolo di studio	Laurea informatica/ingegneria e possesso di una o più certificazioni OpenText Consultant
Esperienze lavorative	esperienza pluriennale nell'implementazione di sistemi di gestione del protocollo informatico e flussi documentali
Conoscenze	

I curricula vitae del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili alla stazione appaltante secondo il formato standard europeo, debitamente sottoscritti. I curricula dovranno essere nominativi e costituiranno un vincolo per la ditta aggiudicataria, in quanto dovranno corrispondere esattamente al personale utilizzato per l'esecuzione delle prestazioni. Essendo necessaria la presenza continuativa dello stesso personale per tutta la durata dell'appalto, le sostituzioni di personale durante l'esecuzione dello stesso dovranno essere soggette ad approvazione della stazione appaltante, dietro presentazione dei curricula, nel rispetto dei requisiti indicati per ciascuna figura professionale. La sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico della ditta aggiudicataria

Art. 8 Criterio di aggiudicazione

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice. La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

	Punteggio massimo
Offerta tecnica	80
Offerta economica per i servizi di cui al punto 1 dell'art. 1 del presente capitolato	10
Offerta economica per i servizi di cui al punto 2 dell'art. 1 del presente capitolato	5
Offerta economica per i servizi di cui al punto 3 dell'art. 1 del presente capitolato	5
Totale	100

Il calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa è effettuato con il metodo aggregativo compensatore come meglio dettagliato nel disciplinare di gara.

Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia di sbarramento pari a 52 punti per l'offerta tecnica. Il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia.

Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Tabella dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica

n°	Criteri di valutazione	Punti max	Sub-criteri di valutazione		Punti D max
1	Qualità e delle soluzioni software	40	1.1	Soluzione applicativa proposta rispetto ai requisiti generali indicati nel Capitolato Tecnico. La valutazione si baserà su elementi quali: • Grado di copertura della soluzione proposta rispetto alle funzionalità richieste nel capitolato tecnico • Descrizione architettuale e funzionale della soluzione proposta; • Scalabilità della soluzione • Tempistiche proposte per l'installazione, l'esecuzione degli unit, system ed integration test, collaudo e avviamento in esercizio della nuova piattaforma.	8
			1.2	Soluzioni adottate per adeguamento dei componenti esistenti e realizzazione delle integrazioni da garantire La valutazione si baserà su elementi quali: • Descrizione architettuale e funzionale delle soluzioni proposte; • Tempistiche proposte per l'esecuzione degli unit, system ed integration test, collaudo e avviamento in esercizio degli adeguamenti e delle integrazioni da garantire.	12
			1.3	Proposte migliorative funzionali rispetto al progetto esecutivo e coerenti con i fabbisogni dell'ente. La valutazione si baserà su elementi quali: • Coerenza con l'architettura proposta • Utilità e conformità con la normativa	20
2	Qualità dei servizi specialistici	8	2.1	Piano di formazione La valutazione si baserà su elementi quali: • Modalità, piano e strumenti con cui l'offerente si impegna a gestire il processo di change management nei confronti degli utenti della Regione che saranno coinvolti nella formazione;	8

n°	Criteri di valutazione	Punti max	Sub-criteri di valutazione		Punti D max
				- Numero di ore di formazione che si intende erogare; - Modalità e tempistiche con cui l'offerente si impegna a gestire l'assistenza post produzione (phase out della fornitura) al fine di garantire la massima efficacia nel processo di trasferimento	
3	Modalità di erogazione dei servizi	32	3.1	Presa in carico Modalità, piano operativo e strumenti con cui l'offerente si impegna a gestire il processo di presa in carico dei sistemi in uso presso la Regione Umbria La valutazione si baserà su elementi quali: - Soluzione per l'ottimizzazione del processo di presa in carico e per il contenimento dei relativi rischi; - Piano e tempi di presa in carico delle attività - Dimensionamento e mix del gruppo di lavoro preposto alla presa in carico delle attività	8
			3.2	Composizione del gruppo di progetto La valutazione si baserà sulla base dei curricula forniti tenendo in particolare considerazione: - le esperienze e progetti significativi svolti, le conoscenze e competenze specifiche possedute, sia in termini di dimensione economica, di durata che di affinità al contesto oggetto del presente appalto; - Le certificazioni sulle piattaforme Opentext inerenti il progetto.	8
			3.3	Migrazione dei dati Soluzione proposta e modalità operative che il concorrente si impegna a rendere disponibile per la migrazione dei dati attualmente presenti sui sistemi della Regione. La valutazione si baserà su elementi quali: - Piano e modalità e tempi di migrazione e caricamento dei dati; - Modalità che il concorrente propone per verificare la completezza e l'eshaustività del processo di migrazione - Descrizione della soluzione adottata per garantire la consultazione delle registrazioni di protocollo non migrate.	9
			3.4	Servizi di assistenza e manutenzione	7

n°	Criteri di valutazione	Punti max	Sub-criteri di valutazione	Punti D max
			Soluzione proposta per l'erogazione del servizio di gestione delle differenti tipologie di manutenzione La valutazione si baserà su elementi quali: • Adeguatezza ed efficacia di modalità, metodologie, organizzazione e ruoli per la gestione del servizio; • Strutturazione e competenze specifiche assegnate alla gestione del Servizio di Assistenza di II livello e del relativo gruppo di lavoro; • Efficienza ed efficacia di strumenti e processi proposti per ottimizzare e velocizzare il processo di risoluzione dei malfunzionamenti del software in esercizio; • Utilità e funzionalità delle ulteriori attività (oltre a quelle indicate nel capitolato tecnico) che il concorrente intende attuare al fine di migliorare l'erogazione del servizio, senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante • Numero di mesi di manutenzione addizionali, senza alcun onere aggiuntivo per la Regione, proposti rispetto al minimo previsto dal capitolato tecnico	
	Totale	80		80

Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della tabella, è attribuito un coefficiente sulla base del metodo del confronto a coppie, attraverso la trasformazione della somma dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari mediante il "confronto a coppie" in coefficienti variabili tra zero e uno, come indicato nelle Linee Guida n. 2 recanti "Offerta economicamente più vantaggiosa" approvate dal Consiglio dell'ANAC con delibera n. 1005 del 21.09.2016.

Nel caso in cui le offerte da valutare siano inferiori a 3 (tre), i coefficienti sono attribuiti mediante la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica

Quanto all'offerta economica, è attribuito un coefficiente, variabile da zero ad uno calcolato tramite la:

Formula "bilineare"

$$C_i \quad (\text{per } A_i \leq A_{\text{soglia}}) \quad = \quad X(A_i / A_{\text{soglia}})$$

$$C_i \text{ (per } A_i > A_{\text{soglia}}) = X + (1,00 - X) [(A_i - A_{\text{soglia}}) / (A_{\text{max}} - A_{\text{soglia}})]$$

Dove

C_i	=	coefficiente attribuito al concorrente i-esimo
A_i	=	ribasso del concorrente i-esimo
A_{soglia}	=	media aritmetica dei valori del ribasso offerto dai concorrenti
X	=	0,80
A_{max}	=	valore del ribasso più conveniente

Metodo per il calcolo dei punteggi

La commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il metodo aggregativo compensatore ai sensi di quanto indicato nelle linee guida dell'ANAC n. 2/2016, par. VI.

Il punteggio è dato dalla seguente formula:

$P_i = C_{ai} \times P_a + C_{bi} \times P_b + \dots C_{ni} \times P_n$

dove

P_i	=	punteggio concorrente i;
C_{ai}	=	coefficiente criterio di valutazione a, del concorrente i;
C_{bi}	=	coefficiente criterio di valutazione b, del concorrente i;
.....		
C_{ni}	=	coefficiente criterio di valutazione n, del concorrente i;
P_a	=	peso criterio di valutazione a;
P_b	=	peso criterio di valutazione b;
.....		
P_n	=	peso criterio di valutazione n.

Art. 9 Struttura dell'offerta

Offerta tecnica

L'offerta tecnica deve contenere:

- Indice completo dei documenti;
- Relazione Tecnica** contenente l'illustrazione delle modalità di svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto, le caratteristiche e le modalità operative, con riferimento ai criteri e sub-criteri di

valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto. La Relazione tecnica, in particolare, deve contenere:

- Presentazione del soggetto proponente;
- Descrizione dell'architettura proposta;
- Descrizione della soluzione messa a disposizione, delle caratteristiche funzionali, del modello dati e di sicurezza, della documentazione e delle modalità di realizzazione delle integrazioni con sistemi in uso;
- Descrizione dell'organizzazione del progetto e delle metodologie adottate nella sua conduzione;
- Descrizione del Piano di avvio, di rilascio e collaudo; diagramma di GANTT, piano di Formazione;
- Software applicativo e livello di rispondenza alle esigenze e agli standard della Stazione Appaltante;
- Formazione, metodologie e strumenti;
- Descrizione delle modalità con cui si intende procedere alla migrazione del pregresso, le procedure automatiche e autocorrettive, tempi e profondità dei dati storici;
- Presa in carico delle soluzioni attualmente in uso, metodologie, strumenti e tempi;
- Strutturazione e competenze specifiche del Servizio di assistenza tecnica di secondo livello;
- Software applicativo – Modalità, competenze e tempi d'intervento per la gestione delle differenti tipologie di manutenzione
- Proposte migliorative funzionali rispetto al progetto esecutivo e coerenti con i fabbisogni dell'Ente;
- Strutturazione del gruppo di lavoro e curricula vitae delle figure professionali proposte comprensivo delle schede illustrative di progetti svolti, costituite da un massimo di 2 pagine;

Offerta economica

L'Offerta economica deve contenere:

1. Il prezzo complessivo offerto ed il relativo ribasso percentuale da applicare all'importo di € 125.000,00 posto a base di gara per l'attività, di cui all'art. 1, punto 1 del presente capitolato;
2. Il prezzo complessivo offerto ed il relativo ribasso percentuale da applicare all'importo di € 150.000,00 posto a base di gara per l'attività di cui all'art. 1, punto 2 del presente capitolato;
3. Il prezzo complessivo offerto ed il relativo ribasso percentuale da applicare all'importo di € 100.000,00 posto a base di gara per l'attività di cui all'art. 1, punto 3 del presente capitolato.

Art. 10 Norme generali

Erogazione dei servizi e termine di consegna

La DA dovrà predisporre, entro 15 giorni dalla firma del contratto, un piano di progetto relativo a tutte le attività previste dal contratto e che tenga conto delle attività relative alle integrazioni che alla presa in carico dei sistemi in esercizio; in esso dovranno essere presenti almeno i seguenti elementi:

- L'esplicitazione dell'organizzazione delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività previste, incluso la struttura dei gruppi di lavoro, la responsabilità, i carichi di lavoro e le eventuali risorse utilizzate.
- Le fasi del progetto, i flussi in ingresso e uscita dalle attività e quanto previsto in termini di controllo e assicurazione qualità.
- Il programma di progetto con l'individuazione delle attività, delle loro relazioni e, per ciascuna di esse, delle risorse e dei tempi previsti per la loro attuazione.
- La presa in carico del sistema corrente.
- L'analisi dei rischi e dei problemi associati alle varie fasi.

Nel corso della esecuzione del contratto il Piano di Progetto sarà utilizzato dalla DA come Piano del servizio da svolgersi, ovvero per regolare tempi e modi di esecuzione di attività proprie di quei servizi. La DA dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornata la pianificazione di tutte le attività. La SA dovrà approvare il Piano di Progetto ed ogni suo aggiornamento. Non è prevista approvazione per tacito assenso. Al fine di salvaguardare la specificità che il Contratto stipulato può assumere relativamente al Sistema Qualità in vigore, il Concorrente Aggiudicatario dovrà predisporre e aggiornare in corso d'opera, un Piano di Qualità che:

- a) espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- b) dettagli i metodi di lavoro messi in atto facendo riferimento o a procedure relative al proprio Sistema Qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto, a supporto delle attività in esso descritte;
- c) proponga i parametri quali-quantitativi a cui l'aggiudicatario farà riferimento per la erogazione dei servizi.

La DA dovrà, entro 20 gg dalla firma del contratto, produrre tutta la documentazione esecutiva di dettaglio necessaria alla corretta implementazione dei servizi oggetto di fornitura. Il Progetto Esecutivo di Dettaglio dovrà contenere a titolo non esaustivo il documento di Specifica dei Requisiti, includente la specifica dettagliata di ciascuna funzione/procedura dell'applicazione/servizio componente il sistema; documentazione architeturale; schema logico e fisico delle basi dati e Piano di Test.

L'oggetto completo della fornitura dovrà essere realizzato, installato, collaudato e messo in esercizio entro 6 mesi dalla data di approvazione della Progettazione Esecutiva di Dettaglio.

La DA sarà tenuta a fornire il software necessario alla realizzazione ed all'implementazione del sistema (escluse le licenze inerenti la piattaforma documentale di base, D2, da e Captiva che sono a carico della SA) e ad effettuare a propria cura e spese l'installazione e la configurazione della soluzione negli ambienti previsti presso la SA. Compatibilmente con l'attuale situazione degli applicativi presente nell'ambito della SA, è auspicabile che la scelta dell'ambiente di sviluppo si orienti verso soluzioni "aperte" basate sull'utilizzo di software "non proprietario". Tale scelta di fondo costituisce la base per una crescita effettiva del patrimonio software dell'amministrazione perché non la obbliga nel medio-lungo periodo, alla riscrittura dei propri applicativi a causa di problemi di incompatibilità o di politiche commerciali basate sulla privativa industriale. La DA, nello sviluppo del software, dovrà utilizzare sistemi di configuration management a cui l'Amministrazione potrà avere accesso in qualsiasi momento per verifiche e controlli sulle attività inerenti l'appalto. Si precisa che tali sistemi di configuration management dovranno permettere anche di mantenere

traccia delle varie versioni dei software (versioning). Al termine del processo di produzione del software dovranno essere rilasciati a titolo non esaustivo:

- tutto il software sviluppato in formato sia "sorgente" che "eseguibile";
- il disegno (specifiche) del software e delle banche dati secondo gli standard più diffusi (UML, ER);
- eventuali librerie ed ambienti "run-time" utilizzati, diversi da quelle della piattaforma documentale di base, con licenza perpetua e senza limiti di utenza;
- procedure di installazione;
- documentazione tecnica.

L'attività di verifica del software e delle integrazioni sono a carico della DA e avverrà in due ambienti distinti, quello di integrazione e quello di validazione. Le attività legate al testing si svolgeranno sul primo, quelle inerenti al collaudo sul secondo.

La SA è tenuta a procedere al collaudo e alla verifica di quanto rilasciato dalla DA entro un mese dalla comunicazione da parte di questa ultima del "Pronto Collaudo"

A collaudo positivo le componenti dovranno essere installate in ambiente di produzione.

Verifica dei servizi

Il Responsabile Unico del Procedimento procederà, con cadenza trimestrale, alla rispondenza delle prestazioni erogate ai requisiti richiesti nel presente Capitolato tecnico.

Tutte le operazioni di verifica saranno effettuate sotto la diretta supervisione del Responsabile Unico del Procedimento e saranno destinate a verificare le specifiche indicate nel Capitolato tecnico presentato. Per l'espletamento delle attività di verifica l'Aggiudicataria dovrà rendere disponibile tutta la necessaria documentazione, le certificazioni, nonché assicurare la disponibilità del proprio personale tecnico e specialistico atta a supportare l'esecuzione delle verifiche.

Inoltre, la verifica dovrà accertare la regolarità tecnica di tutta la documentazione prodotta a supporto della realizzazione del progetto ed attestare che i servizi resi, l'esecuzione e la funzionalità, siano in tutto corrispondenti a quanto previsto contrattualmente.

A seguito di ciascuna verifica dovrà essere redatto apposito verbale, congiuntamente sottoscritto dai responsabili della SA, contenente almeno le seguenti informazioni:

- oggetto dei servizi forniti;
- data di inizio e fine verifica;
- servizi e prestazioni esaminate;
- risultati ottenuti;
- esito della verifica ed eventuali applicazione di penali.

Fatturazione e termini di pagamento

La fatturazione dell'importo relativo alla fase di avvio della piattaforma tecnologica e la fatturazione del canone per il primo anno potranno aver luogo solo a seguito di collaudo positivo, dopo la verifica della bontà della conversione delle banche dati e dei sistemi e l'effettuazione delle giornate di formazione previste. La

ditta si impegna a fornire fatturazione separata per quanto concerne le attività “una tantum” e il canone annuale.

Il pagamento dei canoni annui relativi all’assistenza, manutenzione e aggiornamento del software verrà effettuato a cadenza semestrale di ogni anno contabile posticipata rispetto alla prestazione, dietro presentazione di regolare fattura elettronica secondo le modalità di legge. Il pagamento sarà a 60 giorni.

Revisione prezzi

Il prezzo offerto rimane fisso ed invariabile per tutta la durata contrattuale.

Inadempimenti e penali

Qualora i servizi offerti non vengano erogati o vengano erogati con ritardo, la SA si riserva l’applicazione delle penali di cui ai paragrafi relativi ai Livelli di Servizio. Si precisa che i livelli di servizio fissati nel presente documento rappresentano solo il livello di qualità minima attesa per tipologia di servizi. In caso di ritardata esecuzione della realizzazione del sistema di gestione integrata e di monitoraggio delle piattaforme tecnologiche ed applicative rispetto ai tempi indicati nel piano delle attività previsto nel progetto-offerta, la SA applicherà una penale pari a Euro 50,00 per ogni giorno di calendario di ritardo fino ad un massimo di Euro 5.000,00 oltre il quale la SA si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2). Il mancato raggiungimento dei livelli di servizio concordati legittimerà la SA ad applicare le penali stabilite nel presente capitolato e obbligherà la DA a garantire la manutenzione del sistema in essere per tutto il periodo. Qualora le penali per disservizio superino l’importo, nel periodo di osservazione (trimestre) e sia pure in modo cumulativo, del 10% del valore contrattuale dei servizi forniti dalla DA, la SA avrà la facoltà di dichiarare risoluto il contratto con provvedimento amministrativo, disponendo l’eventuale incameramento della cauzione e l’esecuzione in danno, fermo in ogni caso l’obbligo della DA decaduta di risarcire ogni ulteriore spesa o danno.

Si precisa, altresì, che in caso di risoluzione contrattuale, su richiesta esplicita della SA, il fornitore decaduto avrà l’obbligo di assicurare la continuità del Servizio ai livelli pattuiti e alle medesime condizioni, fino a che la stessa SA non l’avrà assegnato ad altri e comunque per un periodo non superiore a 9 (nove) mesi.

Tracciabilità dei flussi finanziari

La Ditta assume l’obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al presente appalto ai sensi e per gli effetti dell’art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, impegnandosi altresì alla comunicazione di cui al comma 7 del medesimo articolo.

La Ditta, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell’inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo ne dà immediata comunicazione all’Ente e alla Prefettura – Ufficio territoriale di Perugia.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra richiamata, gli strumenti di pagamento devono riportare il codice CIG relativo alla presente gara e indicato nella determinazione di approvazione del presente Capitolato.

Spese

Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto, ivi comprese quelle fiscali, sono a carico della ditta fornitrice. Qualsiasi spesa inerente il presente contratto o consequenziale a questo, nessuna eccettuata o esclusa, sarà a carico della Ditta, con rinuncia a diritto di rivalsa comunque derivategli nei confronti del Comune. Si dà atto che le prestazioni del presente capitolato sono soggette ad I.V.A. in misura di legge.

Obblighi assicurativi - Sicurezza sui luoghi di lavoro

Nell'esecuzione dei servizi l'Aggiudicataria dovrà adottare di propria iniziativa tutte quelle cautele che valgono a prevenire la possibilità di danni in genere e specialmente di infortuni.

L'Aggiudicataria dovrà comunicare per iscritto all'Amministrazione, prima dell'inizio dell'appalto, ai sensi del D.Lgs. n.81/08 e ss.mm.ii.:

- il nominativo del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
- i nominativi dei dipendenti che svolgeranno il ruolo di preposto o di coordinatore delle attività lavorative svolte nell'ambito del presente appalto

Tutti gli obblighi assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali sono a carico della DA, la quale ne è la sola responsabile anche in deroga alle norme che disponessero l'obbligo del pagamento e l'onere carico dell'Amministrazione comunale o in solido con la SA, con esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti del Ente medesimo e di ogni altro indennizzo.

Nell'esecuzione della fornitura e dei servizi la DA è tenuta, a totale proprio carico, ad assicurare la tutela prevista dalle norme relative all'igiene, alla prevenzione degli infortuni e alla sicurezza, in osservanza delle disposizioni del D.lgs. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni. La DA è obbligata ad adottare tutti i provvedimenti e tutte le cautele necessarie per garantire la sicurezza e l'incolumità fisica dei dipendenti, collaboratori e terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati. Ogni responsabilità ricadrà sulla DA, con pieno sollievo tanto della SA quanto del personale da esso preposto alla direzione e sorveglianza.

Il personale dipendente deve essere adeguatamente informato e formato su: rischi connessi all'attività lavorativa; tipologia di lavoro; rischi cui sono o comunque possono essere esposti nei vari luoghi di lavoro.

Obblighi di riservatezza

Qualora nel corso dello svolgimento dell'incarico affidato, l'Aggiudicataria abbia accesso, anche occasionale o fortuito, a Dati Personali posseduti o gestiti dal Committente, è fatto espresso divieto alla stessa di utilizzare detti dati per qualsiasi tipo di riproduzione, trattamento, diffusione o comunicazione a soggetti terzi.

In caso di violazione del presente impegno di riservatezza e non utilizzo dei dati, comunque ottenuti, la SA si riserva di intraprendere ogni azione a tutela dei propri diritti e/o risarcimento dei danni conseguenti.

La DA assume l'obbligo di agire in modo che il personale dipendente, incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento, rispettando rigorosamente le direttive del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni. L'obbligo di cui al precedente comma non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio o che già siano in possesso dell'impresa fornitrice, nonché salva diversa indicazione in contratto, i concetti, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che vengono portati a sua conoscenza nel corso del contratto, o in esecuzione delle prestazioni contrattuali. La stazione appaltante assume, altresì l'obbligo di mantenere riservate le informazioni tecniche portate a sua conoscenza dall'impresa fornitrice, nello svolgimento del rapporto contrattuale, come informazioni riservate. In caso di controversie di qualsiasi natura, la competenza, in via esclusiva, spetterà al Foro di Perugia.

Disposizioni finali

Tutte le norme e i termini indicati nel capitolato devono ritenersi essenziali e vincolanti, ove non espressamente specificato diversamente, ai fini dell'appalto; tuttavia le precisazioni tecniche contenute nel capitolato hanno carattere minimale, indicativo e non limitativo, poiché la Ditta appaltatrice si obbliga a fornire tutto quanto necessario per rendere il servizio efficiente e sempre aggiornato alle disposizioni di legge per tutto il periodo contrattuale.

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato si fa rinvio, in quanto applicabili, alle disposizioni del Codice Civile, ai regolamenti ed alle disposizioni vigenti.

Proprietà dei prodotti

L'Ente acquisisce la titolarità esclusiva del software, nonché i diritti di proprietà di utilizzazione e di sfruttamento economico e di tutto quanto realizzato dal fornitore e dagli eventuali affidatari di subappalto in esecuzione della fornitura (quindi anche sei relativi materiali e documenti creati, inventati, modificati predisposti o realizzati dal fornitore o dai suoi dipendenti).

Il fornitore, pertanto, si obbliga espressamente a fornire tutto il materiale e ad intraprendere qualsiasi azione che sia necessaria per l'effettivo sfruttamento dei diritti derivanti dalla titolarità esclusiva.