



# COMUNE DI CARERI

(Città Metropolitana Di Reggio Calabria)

Sede: -Via Francesco Perri snc – 89030 CARERI (RC) - Tel. 0964.63002 / 63102 - C.F.81000730804 – P.I. 00711270801

PEC: [amministrativo.careri@asmepec.it](mailto:amministrativo.careri@asmepec.it); e-mail: [comune.careri@tin.it](mailto:comune.careri@tin.it); Sito internet: [www.comune.careri.rc.it](http://www.comune.careri.rc.it)

**AREA AMMINISTRATIVA, DEMOGRAFICA ED AFFARI GENERALI**

**INDIZIONE GARA CON PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA SOFTWARE COMPLETA, BASATA SU DI UNA ARCHITETTURA DI INTEGRAZIONE DATI E RELATIVI SERVIZI DI INSTALLAZIONE, MIGRAZIONE DATI ESISTENTI, START UP E SERVIZIO DI ASSISTENZA/MANUTENZIONE. - C.I.G. N. 8916611C29**

## CAPITOLATO SPECIALE E PRESTAZIONALE

### 1. PREMESSA

E' intenzione di questa amministrazione semplificare, migliorare, rendere più efficiente il sistema informativo comunale e di conseguenza i servizi al cittadino attraverso interfacce compatibili con i browser WEB e le piattaforme SaaS, IaaS e Pas.

Dare incarico ad un'unica società che sotto un'unica suite di software applicativi ci consenta di svolgere tutti i servizi comunali interni (Back-Office) ma che soprattutto possano dare al cittadino (Front-Office - portale web e-government) tutte quelle informazioni e quei servizi dovunque si trovi.

E' intenzione di questa amministrazione dare incarico per la fornitura di una piattaforma software completa, basata su di una architettura di integrazione dati e relativi servizi di installazione, migrazione dati esistenti, start up e servizio di assistenza/manutenzione.

Il presente Capitolato Tecnico descrive e regola la fornitura e l'erogazione di questi servizi.

### 2. OGGETTO, IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la fornitura ed installazione degli applicativi di gestione interoperativi, compreso licenza d'uso degli stessi e dei relativi DataBase, la manutenzione, l'assistenza, aggiornamento tecnologico e normativo dei programmi e delle relative licenze necessarie (sia degli applicativi che dei DB), la formazione ed aggiornamento del personale.

Nello specifico l'appalto riguarda l'erogazione dei seguenti servizi e forniture:

- Migrazione, conversione ed installazione su server CLOUD dei dati attualmente presenti sugli archivi informatici comunali con allineamento dello storico alla profondità prevista dalla normativa vigente.
- Formazione del personale sull'uso dei nuovi applicativi.
- Fornitura e Manutenzione software applicativi gestionali sia di Back-Office che di Front-Office.
- Assistenza Specialistica, manutenzione e aggiornamento dei software applicativi.

Il servizio di **manutenzione del software applicativo** deve assicurare la rimozione di eventuali malfunzionamenti e l'allineamento costante del software applicativo in uso agli aggiornamenti di legge.

Il servizio di **assistenza specialistica per il software applicativo**, erogato tramite assistenza telefonica, in teleassistenza e tramite interventi di personale specializzato presso le sedi dell'Amministrazione aggiudicatrice è mirato alla risoluzione di problemi complessi non risolti dall'assistenza di primo livello, all'aggiornamento del software applicativo in uso e alla formazione degli utenti sulle nuove funzionalità e sugli aggiornamenti di legge. Il servizio prevede un numero di interventi programmati e a richiesta del Responsabile del Sistema informatico, presso le sedi del Comune, fino alla scadenza di validità del contratto.

L'importo complessivo a base di gara è di Euro 120.000,00 (centoventimila/00) oltre IVA di legge, come meglio specificato nel Bando e Disciplinare di Gara.

I servizi avranno una durata di anni 03 (tre) a decorrere dalla data di collaudo. L'erogazione dei servizi citati deve essere effettuata nei modi, nei termini ed alle condizioni previste dagli Atti di gara (Bando, Disciplinare e del presente Capitolato Tecnico).

La stazione appaltante si riserva la facoltà di prorogare il servizio, alle stesse condizioni, oltre la scadenza contrattuale, fino all'espletamento di eventuale nuova procedura di gara/nuovo affidamento.

### **3. PRODOTTI E SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA**

#### **3.1 SOFTWARE APPLICATIVO**

I software applicativi previsti e i servizi da informatizzare nella fornitura sono i seguenti:

\* **AFFARI GENERALI:** Atti decisionali (gestione delibere di Giunta, Consiglio, Determinazioni, gestione contratti, Portale E-Gov, - Ordinanze - Decreti etc.); Protocollo e flusso documentale degli atti (interno ed esterno con attivazione del servizio online) che consenta la gestione e la formazione del fascicolo elettronico - Archiviazione - interazione per la conservazione sostitutiva - Albo online interoperabile con pubblicazioni atti e documenti su sito istituzionale / Amministrazione Trasparente; Fatturazione Elettronica e software di adesione al nodo dei pagamenti PagoPA; Gestione messi comunali completo di modulo per la pubblicazione dell'albo pretorio on-line;

\* **FINANZIARIO:** Contabilità economica/analitica e contabilità finanziaria. Mutui, Programmazione finanziaria (bilancio annuale - pluriennale DUP e variazioni a aggiornamenti) e prospetto di conciliazione - Rendiconto di Gestione - Certificato Conto Consuntivo e Certificato al Bilancio, Conto Economico Patrimoniale - Inventario - Economato. Modello 770 comprensivo di stampa trasmissione telematica - Gestione dichiarazione Irap comprensivo di stampa e trasmissione telematica - Fatturazione elettronica e gestione fatture e contabilità IVA - Gestione Tesoreria e invio telematico flussi di finanziaria presso tesoreria (per rapporti con tesoriere), collegamento al Siope plus.

\* **CONTROLLI:** Sistema Integrato dei Controlli: controlli amministrativi successivi - controllo di gestione - controllo equilibri finanziari - controllo strategico - controllo sugli organismi partecipati - controllo di qualità dei servizi - etc.;

\* **RISORSE UMANE:** Gestione giuridica ed economica del personale (Rilevazione presenze personale - Gestione dotazione organica, paghe e stipendi, etc.);

\* **SERVIZI DEMOGRAFICI:** (Anagrafe e Aire, Stato Civile, Elettorale, Risultati Elettorali, Leva, Gestione Istat, Ina-Saia; etc.).

\* **POLIZIA MUNICIPALE:** Software di polizia municipale.

\* **TRIBUTI:** Gestione Tributi Imu-Tasi/Ici - Gestione Tributi Tari/Tares/Tarsu-Tia - Canone Unico (Gestione Tributi Tosap/Cosap - Gestione Tributi Pubblicità ed Affissioni) e gestione servizio idrico integrato.

\* **GESTIONE DEL TERRITORIO:** Gestione del territorio completo del modulo di cartografia; Sistema informativo territoriale (SIT) - Sportello Unico Edilizia privata -

**LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONI:** Informatizzazione gestione Opera Pubblica (programmazione - contabilità).

- \* **SERVIZI CIMITERIALI:** Cartografia e gestione servizi lampade votive, gestione concessione loculi e aree – pagamenti.
- \* **SERVIZI EXTRANET** (hosting per collegamenti con il pubblico etc.).

Le Ditte dovranno indicare le specifiche funzionalità di ogni singolo applicativo presentandole all'interno del progetto tecnico, dovrà essere sottoscritto dal rappresentante legale dell'impresa concorrente.

Esso dovrà essere redatto secondo le modalità descritte ed avente il contenuto specificato nel Capitolato Speciale d'Appalto, non dovrà superare le n. 40 facciate dattiloscritte, formato A4, dimensione carattere Arial 12 o analogo. Il progetto tecnico dovrà avere un indice analitico, ogni pagina dovrà essere numerata e ogni paragrafo dovrà riportare la numerazione progressiva. Nel computo delle facciate non verranno incluse le pagine afferenti l'indice analitico e l'eventuale pagina di copertina. Dovrà altresì contenere una dettagliata descrizione tecnica sull'architettura delle procedure proposte, con particolare riferimento ai livelli di integrazione e relazione tra procedure, ai sistemi operativi supportati, alle interfacce utente adottate, il programma lavori, le modalità di erogazione della formazione, le istruzioni del personale comunale sulle singole procedure, la descrizione particolareggiata delle prestazioni rese nel periodo di garanzia e delle prestazioni di assistenza e aggiornamento.

Il progetto tecnico dovrà sviluppare, in specifici paragrafi, tutte le voci indicate nei punti sottostanti, di seguito descritti:

**A) Scheda Descrittiva A** riportante le caratteristiche tecniche e funzionali delle procedure:

- compatibilità con i S.O. e con i client, livello di integrazione con componenti di terze parti, utilizzo formati aperti, livelli di sicurezza e riservatezza, documentazioni e manualistica a corredo e servizi online; Integrazione della piattaforma software in un'unica interfaccia operativa di autenticazione in Single-sign-On(SSO).
- Descrizione del servizio di Continuità Operativa e Disaster Recovery oggetto della fornitura;

**B) Scheda Descrittiva B:** piano di realizzazione per l'avvio ed esercizio del sistema:

- B1. Piano dei servizi professionali relativi a consegna, installazione, configurazione e messa in esercizio dell'infrastruttura della piattaforma applicativa;
- B2. Piano dei servizi previsti per la conversione e migrazione delle banche dati preesistenti;
- B3. Piano dei servizi di formazione e addestramento del personale del Comune;

**C) Scheda Descrittiva C:** Elementi migliorativi ed aggiuntivi rispetto a quanto richiesto dal capitolato, sia in termini di caratteristiche delle procedure che in termini di quantità e modalità di erogazione dei servizi.

**D) Scheda Descrittiva D:** Erogazione certificata dei servizi.

### **3.2 SERVIZIO DI CONTINUITÀ OPERATIVA E DISASTER RECOVERY**

*Il servizio di cui intende dotarsi l'ente* ottempera quanto specificato dalla normativa in vigore con la quale vengono rese attuative le attività di AGID e delle Amministrazioni Pubbliche compresi gli Enti Locali, ai fini dell'attuazione degli adempimenti previsti dall'articolo 50-bis (Continuità Operativa) del «Codice dell'Amministrazione Digitale» (D.lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii.), secondo le quali, ciascun Ente pubblico deve dotarsi di un piano di *Continuità Operativa* e soprattutto degli strumenti e dei servizi che rendano operativi tali piani, seguendo nell'implementazione le "*LINEE GUIDA PER IL DISASTER RECOVERY DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI*" emanate dall'autorità per l'informatica nella Pubblica amministrazione AGID.

Nelle prescrizioni operative, vengono particolarmente specificate le modalità con cui devono essere effettuate le copie di backup dei dati informatici degli Enti Pubblici afferenti i servizi erogati dall'amministrazione, vengono altresì specificate le modalità con le quali devono essere effettuati gli

aggiornamenti ai sistemi informatici che erogano servizi e come deve essere resa operativa la gestione della sicurezza per l'accesso ai dati.

Si specifica, altresì, che il Garante sulla Privacy ha sollevato tutta una serie di eccezioni nella pubblicazione intitolata: "RACCOMANDAZIONI E PROPOSTE SULL'UTILIZZO DEL CLOUD COMPUTING NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE" del 28.06.2012, circa l'eventuale utilizzo di server remoti (Cloud-Computing) da parte della Pubblica Amministrazione, ponendo l'attenzione circa l'effettiva sicurezza dell'accesso dei dati sensibili nonché circa la titolarità dei dati, specificando che la suddetta titolarità è sempre in carico all'ente e mai demandata né demandabile a terzi. Tra l'altro in caso di server remoti, i luoghi dove sono fisicamente allocati i Server dei terzi a cui sono demandati tali obblighi non possono trovarsi al di fuori dei confini nazionali.

Pertanto tale servizio oltre a quanto specificato precedentemente dovrà garantire:

- indipendenza dal fornitore software: in caso di interruzione del rapporto contrattuale l'Ente non è sottoposto ad alcun obbligo, rimanendo in possesso dei propri programmi e dei propri dati;
- tutta la manutenzione, i backup e gli aggiornamenti vengono svolti in remoto dal personale dell'azienda fornitrice del servizio;
- costante aggiornamento di tutti i software ;
- nessun tempo di fermo macchina per backup e aggiornamenti: le operazioni di manutenzione devono avvenire in orario notturno;
- sicurezza dei dati con copie storicizzate multiple e conservate contemporaneamente su più supporti e in CLOUD (su server farm ove vige la normativa italiana come richiesto dalle raccomandazioni del Garante della Privacy e la normativa vigente).
- il presente servizio deve essere installato su piattaforma cloud a carico dell'azienda aggiudicante.

### **3.3 TERMINALI DI RILEVAZIONE PRESENZE**

Il Comune di Careri è dotato di n. 02 (due) terminali rileva presenze che dovranno essere adattati alla nuova procedura. Qualora la ditta aggiudicatrice non ritenga possibile far interagire i terminali in dotazione all'Ente con il proprio software di gestione delle presenze, la sostituzione degli stessi sarà a totale carico della ditta e non comporterà all'Ente alcun onere aggiuntivo rispetto alla spesa messa a base della presente procedura di gare, se non la posa in opera, e la predisposizione della rete elettrica ed informatica.

### **4. SERVIZIO DI ASSISTENZA**

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire il supporto telefonico, le procedure, la documentazione ed i programmi di correzione. Il servizio deve essere realizzato in maniera da garantire una gestione del sistema informativo in qualsiasi momento si renda necessario. Il servizio, finalizzato anche al raggiungimento di questo obiettivo, deve essere documentato opportunamente, per effettuare le necessarie azioni che consolidino il percorso pianificato. Il Servizio dei programmi di base e degli applicativi è a carico della Ditta aggiudicataria che dovrà garantire costantemente attraverso tecnici della stessa Ditta il continuo e corretto funzionamento del sistema di elaborazione, dei programmi di base e dei programmi applicativi. Il Servizio dovrà comprendere:

- le attività sistemistiche per il corretto funzionamento del sistema di elaborazione;
- le attività operative per assicurare la continuità di funzionamento del sistema di elaborazione.

Il servizio di Assistenza deve garantire il mantenimento di costanti livelli di usabilità del sistema e la garanzia per il Comune di essere supportato adeguatamente nell'utilizzo del software applicativo e nell'evoluzione del sistema.

Il servizio di Assistenza dovrà garantire al personale del Comune opportune e tempestive soluzioni ai problemi che dovessero insorgere nell'utilizzo dei programmi applicativi.

Deve essere previsto un Servizio di **Assistenza Remota Telematica**, si tratta di un servizio di assistenza con il compito di interagire con il Comune per tutto quanto concerne i servizi oggetto di questo capitolato, realizzato tramite un servizio di **assistenza di primo livello** che mediante l'inserimento di una segnalazione o su portale web oppure attraverso un telefono, una segreteria telefonica e un numero appositamente assegnato, nonché tramite e-mail o fax, permetta al personale del Comune di ottenere assistenza all'uso del sistema.

Laddove sia necessario un intervento in loco, il personale della Ditta aggiudicataria dovrà intervenire con la massima sollecitudine e senza ulteriori aggravio di costi per il Comune entro 48 ore lavorative dalla richiesta.

## **5. MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DI BASE**

L'attività di manutenzione dei programmi di base deve comprendere:

- gli interventi tecnici necessari per eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi di base o per l'installazione di eventuali nuove release del software di base;
- l'installazione presso il Comune delle versioni aggiornate dei programmi di base e di utilità commercialmente disponibili e della relativa documentazione e delle eventuali rettifiche di errori presenti nei programmi di base e di utilità.

La Ditta offerente deve progettare e proporre un sistema di manutenzione che tenga conto della complessità e delle caratteristiche del sistema di cui è dotato l'Amministrazione Aggiudicatrice. Devono essere descritti dalla Ditta offerente i livelli di servizio offerti e le modalità di verifica.

Per quanto riguarda la tempestività nella risoluzione dei problemi si precisa che i tempi di intervento si calcolano a partire dalla ricezione della richiesta da parte del servizio di manutenzione se la ricezione stessa è avvenuta durante un giorno lavorativo negli orari del Comune, mentre la ricezione viene fatta coincidere con le ore 8:00 del primo giorno lavorativo seguente a quello di ricezione della segnalazione, nel caso in cui il messaggio abbia raggiunto il servizio di manutenzione al di fuori dell'orario sopra indicato.

Il tempo di risoluzione dei problemi è calcolato come il tempo intercorrente tra il momento della ricezione della richiesta di intervento da parte del servizio di manutenzione della Ditta aggiudicataria ed il momento della ricezione da parte del Comune della comunicazione di avvenuta risoluzione del malfunzionamento o della avvenuta soddisfazione della richiesta. Il problema è da considerarsi risolto anche se il malfunzionamento è provvisoriamente risolto con interventi manuali o automatici di immediata attivazione, purché venga contemporaneamente attivato l'intervento di risoluzione definitiva del problema.

Il ripristino delle funzionalità del software deve essere garantito secondo i seguenti livelli di servizio:

### **Situazione Livello di servizio richiesto**

- Ripristino delle funzionalità, malfunzionamento bloccante (fatto salvo il caso di irreperibilità, per obsolescenza dell'apparecchiatura, della parte di ricambio) entro 8 ore lavorative.
- Ripristino delle funzionalità dopo un malfunzionamento non bloccante che rende funzionalità indisponibili, ma senza immediato impatto sull'operatività degli utenti entro 16 ore lavorative.

## **6. MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA DEL SOFTWARE APPLICATIVO**

Il servizio di manutenzione dei programmi applicativi deve comprendere:

- gli interventi tecnici di manutenzione necessari per eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi, per adeguare i programmi applicativi alla evoluzione della normativa nonché a

nuove prescrizioni anche amministrative ad efficacia normativa, per soddisfare esigenze di razionalizzazione e semplificazione delle procedure di lavoro;

- l'addestramento del personale del Comune all'utilizzo delle funzioni modificate/aggiunte a seguito di interventi di manutenzione e consegna della relativa documentazione. Per ogni anno la ditta dovrà procedere, se richiesto dal responsabile del Sistema Informatico Comunale, a n. 05 (cinque) giornate di addestramento.

La durata di ogni giornata di addestramento sarà fino ad un massimo di 04 (quattro)/h (ore) lavorative. I corsi potranno essere svolti presso il Comune di Careri, in teleassistenza o in modalità DAD in accordo ed in date da stabilire con il Responsabile Servizio Informatico Comunale, e con un numero di partecipanti non superiore a 10 unità. Per la manutenzione correttiva questo servizio deve almeno prevedere:

- la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti applicativi;
- la presa in carico del problema che deve essere garantita entro il tempo massimo di due ore dal ricevimento della segnalazione;
- la risoluzione dei malfunzionamenti;
- la produzione della reportistica tecnica;
- il rilascio delle release aggiornate dell'applicativo.

La correzione dei malfunzionamenti deve essere garantita secondo i seguenti livelli di servizio:

#### **Situazione Livello di servizio richiesto**

L'intera applicazione è indisponibile agli utenti (malfunzionamento bloccante del sistema):  
**entro 8 ore lavorative;**

Funzionalità dell'applicazione sono indisponibili agli utenti (malfunzionamento non bloccante del sistema): **entro 16 ore lavorative.**

Nel caso di manutenzione correttiva la risoluzione del problema deve essere testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento.

L'intervento si ritiene concluso a seguito del rilascio della release aggiornata del pacchetto applicativo.

Nel caso di manutenzioni adeguate e migliorative, i tecnici della Ditta aggiudicataria dovranno concordare con il Responsabile del Servizio Informatico Comunale, il piano delle attività e degli interventi da programmare, risultante da un verbale sottoscritto dalle parti. La Ditta aggiudicataria si impegna, pertanto, a fornire il piano delle attività e degli interventi di manutenzione adeguativi e/o migliorativi, comprensivo della schedulazione delle attività da realizzare e dei tempi di esecuzione. Tale piano è formalmente approvato dal Responsabile del Servizio Informatico Comunale.

#### **7. DISPOSIZIONI GENERALI**

La Ditta aggiudicataria deve registrare le richieste di manutenzione pervenute riferite a tutti gli interventi effettuati, emettendo per ognuno di essi un modulo di richiesta che contiene almeno le informazioni di seguito riportate, ove applicabili. Per ogni richiesta di intervento preso in carico, la Ditta aggiudicataria deve emettere un modulo di richiesta contenente almeno i seguenti elementi:

- codice identificativo della segnalazione;
- data e ora della presa in carico;
- descrizione della richiesta;
- tipologia di malfunzionamento (bloccante / non bloccante);
- riferimenti di chi ha inoltrato la richiesta;
- riferimenti di chi ha preso in carico il problema.

Successivamente il modulo di richiesta deve essere aggiornato con le seguenti ulteriori informazioni

fornite dallo specialista della Ditta aggiudicataria che ha preso in carico il problema:

- descrizione di massima delle cause del problema e delle modalità di risoluzione,
- stima del tempo di risoluzione del problema.

Al termine della risoluzione del problema, il modulo di richiesta è aggiornato con:

- data e ora di chiusura della richiesta;
- modalità di risoluzione seguita.

Il Comune deve poter ottenere informazioni di tipo quantitativo e qualitativo sui servizi svolti e visionare il contenuto dei moduli di richiesta emessi. Gli interventi tecnici di manutenzione possono essere avviati su iniziativa della Ditta aggiudicataria o del Responsabile del Servizio Informatico Comunale.

Sono comprese nel servizio di assistenza e manutenzione le spese di spedizione delle release di aggiornamento del software, di riproduzione e quant'altro necessario come sono comprese le spese relative a supporti magnetici, supporti cartacei ecc.

Sono, altresì, comprese le spese per lo spostamento del personale della Ditta, le spese di vitto e alloggio e ogni altra spesa che la Ditta dovesse sostenere per assicurare all'Amministrazione aggiudicatrice il rispetto degli obblighi contrattuali di assistenza e manutenzione.

## **8. SERVIZIO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**

Al fine di semplificare le richieste di intervento e di fornire a tutti gli uffici un unico punto di accesso al servizio di manutenzione, si richiede che la Ditta aggiudicataria renda disponibile un proprio centro di gestione servizi, indicato con il termine "gestione delle segnalazioni", al quale segnalare i guasti e i malfunzionamenti e le relative richieste di intervento.

Il servizio gestione delle segnalazioni, dotato di un'adeguata infrastruttura tecnologica, tipicamente costituita da un sistema informatico e telefonico integrato, deve prevedere l'attivazione di un numero telefonico, fax, ed indirizzo di posta elettronica dedicato per l'espletamento del servizio.

Il servizio di gestione delle segnalazioni deve provvedere a:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'Ente;
- provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di intervento;
- risolvere i problemi più ricorrenti, di complessità non elevata;
- smistare alla struttura di assistenza la risoluzione dei problemi non risolvibili centralmente;
- chiudere l'intervento registrandone il risultato;
- controllare i processi di risoluzione attivati, tracciandone lo stato e verificandone gli esiti;
- rendicontare i referenti dell'Ente sullo stato dell'intervento;

Il servizio di gestione delle segnalazioni dovrà essere del tipo multicanale, dovrà cioè prevedere l'accesso tramite:

- portale internet;
- numero telefonico;
- casella di posta elettronica.

Ricevuta una richiesta, l'operatore gestione delle segnalazioni potrà:

- risolvere direttamente il problema;
- attivare le strutture di assistenza, laddove non in grado di risolvere il problema;
- rigettare la richiesta in quanto non di sua competenza, indicandone il motivo al Responsabile del Servizio Informatico.

Ogni richiesta pervenuta dovrà essere presa in carico dalla **gestione delle segnalazioni**, e tenuta sotto controllo, tracciandone lo stato, fino alla completa risoluzione della stessa.

Per ogni richiesta di assistenza ricevuta devono venire registrate almeno le seguenti informazioni:

- data (anno, giorno, ora, minuti) di ricezione della richiesta;
- ufficio che ha richiesto l'intervento;
- modalità di ricezione (portale, telefono, internet, fax, segreteria telefonica);
- azione avviata (risoluzione immediata, smistamento o rigetto perché non di competenza);

- nel caso di smistamento: struttura di assistenza cui è stata smistata la richiesta;
- descrizione del problema, gravità e priorità di intervento assegnata;
- modalità di intervento (descrizione di massima);
- stima del tempo di risoluzione del problema.

Ad ogni chiusura di una richiesta di assistenza devono essere riportate almeno le seguenti ulteriori informazioni:

- tipo di intervento effettuato;
- data (anno, giorno, ora) di chiusura della richiesta;
- tempo trascorso dalla ricezione della richiesta;
- impegno speso in ore/uomo.

Tali dati potranno essere oggetto di analisi e valutazione da parte del Responsabile del Servizio Informatico che procederà, di concerto con l'aggiudicataria, ad approvarne le eventuali modifiche. Resta inteso che tale classificazione potrà essere sottoposta a modifiche ed evoluzioni concordate con l'aggiudicataria per tutto il periodo di validità del contratto.

Tutte le informazioni di cui sopra devono essere gestite in maniera informatizzata e rese disponibili al Responsabile del Servizio Informatico. Devono essere disponibili sia dati di dettaglio (interventi effettuati, tipi di guasti rilevati ecc.), sia dati di sintesi per intervento (tempo massimo di risoluzione dei guasti, tipologia della segnalazione, ecc.). Tali informazioni devono essere utilizzate anche dal Fornitore per migliorare e rendere più efficaci gli interventi di manutenzione.

Il servizio di **gestione delle segnalazioni** deve essere attivo nei seguenti orari:  
lunedì-venerdì ore 8.30-17.30.

## 9. SICUREZZA DEI DATI

Al personale della ditta è consentito l'ingresso negli uffici nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso. Ai sensi del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, **la ditta si impegna, pena la risoluzione del contratto, a non divulgare, anche successivamente alla scadenza dell'impegno contrattuale, notizie e fatti relativi all'attività dell'Amministrazione di cui sia venuta a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni di cui trattasi, ed a non eseguire e a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note od elaborazioni di qualsiasi genere degli atti di cui sia eventualmente venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole.**

Le politiche di sicurezza e di accesso ai servizi, le regole di attuazione di dette politiche sono stabilite dall'Amministrazione aggiudicatrice.

## 10. DOCUMENTAZIONE

Con la fornitura dei software applicativi e delle eventuali apparecchiature l'impresa aggiudicataria assume l'obbligo di fornire, senza ulteriore corrispettivo i manuali ed ogni altra documentazione tecnica idonea per assicurare il soddisfacente funzionamento delle apparecchiature e dei programmi forniti.

In particolare dovranno essere forniti in formato elettronico oppure mediante accesso on-line copia dei seguenti manuali:

- manuali di installazione;
- manuali di manutenzione;
- manuali d'uso;
- Note operative per i casi d'uso recanti novità in materia normativa.

## 11. BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE

L'impresa assume ogni responsabilità, nel caso di uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino brevetti (per invenzioni, modelli industriali e marchi) e diritti d'autore. L'impresa, in conseguenza assume a proprio carico tutti gli oneri derivanti da eventuali azioni di contraffazione esperite nei confronti dell'Amministrazione in relazione alle eventuali apparecchiature ed ai programmi forniti o in relazione al loro uso.

## **12. PENALITÀ E RISOLUZIONE PER RITARDO NELLA CONSEGNA, NELLA MESSA IN FUNZIONE E NELLA MESSA A DISPOSIZIONE**

L'impresa è soggetta a penalità quando:

- si rende colpevole di manchevolezze e deficienze nella qualità dei beni forniti o dei materiali impiegati;
- non effettua le consegne entro i termini stabiliti;
- non ottempera, od ottempera con ritardo, agli obblighi derivanti dalla prestazione di garanzia dei prodotti forniti;
- non ottempera, od ottempera con ritardo, alle prescrizioni del capitolato tecnico in ordine al personale da impiegare, alla documentazione da presentare, ai tempi da osservare per gli interventi richiesti.

L'Ente ha facoltà:

- a. Per ogni giorno di ritardo, non imputabile all'Amministrazione, ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, nella consegna e nella messa a disposizione delle apparecchiature e dei programmi di cui sopra, nonché nella loro messa in opera, di applicare una penale pari all'uno per mille del prezzo di aggiudicazione al netto di IVA;
- b. Ove si determini un ritardo superiore ai 30 giorni, l'Amministrazione, oltre all'applicazione della penale, ha facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto, incamerando la cauzione, salvo il risarcimento dell'eventuale danno, nonché di procedere all'esecuzione in danno;
- c. La facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto con gli effetti previsti dal precedente comma b), sussiste anche nella ipotesi in cui abbia esito negativo la verifica;
- d. Qualora si verifichi il recesso del fornitore per qualsiasi motivo, ovvero la mancata consegna o messa in opera, anche parziale, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto con semplice preavviso di giorni 30, incamerando il deposito cauzionale, salvo il diritto al risarcimento di ogni maggior danno, senza che la ditta possa pretendere risarcimenti, indennizzi o compensi di sorta;
- e. nel caso di manchevolezze e deficienze nella qualità dei beni forniti o dei materiali impiegati, una penalità pari al 3% dell'ammontare della fornitura o dei quantitativi riscontrati con manchevolezze o deficienze, salvo, nei casi gravi, la risoluzione del contratto, come indicato nel successivo art. 28;
- f. nel caso di ritardo nel ritiro dei prodotti rifiutati al collaudo o dichiarati in tale sede rivedibili per rifacimento o dei prodotti accertati difettosi in sede di garanzia, una penale del 2% dell'importo della fornitura non ritirata;
- g. nei casi di ritardi o di inadempienze in ordine ad interventi di manutenzione, a presentazioni di documenti, a inosservanza dei tempi di intervento, a fermi di attrezzature o di servizi, una penale pari a 0,01% dell'ammontare della fornitura, per ogni giorno maturato di ritardo.

L'ammontare delle penalità è addebitato sui crediti dell'impresa. Le penalità sono notificate all'impresa in via amministrativa, restando escluso qualsiasi avviso di avvio del procedimento, costituzione in mora ed ogni atto o procedimento giudiziale.

L'ammontare delle penalità è addebitato, di regola, nel momento in cui viene disposto il pagamento della fattura, e viene introitato, in apposito capitolo, in conto entrate dell'Ente.

Il ritardo o la mancata esecuzione, anche parziale, potrà determinare l'escussione della cauzione a favore dell'Ente.

## **13. DISPOSIZIONI PARTICOLARI**

E' vietato all'impresa di cedere ad altri, l'esecuzione di tutta o in parte della fornitura dei beni o della prestazione di servizi, oggetto del presente capitolato.

Le cessioni o qualsiasi atto diretto a nasconderle, fanno sorgere nell'Amministrazione il diritto a sciogliere il contratto, con rivalsa sulla cauzione presentata.

La fornitura richiesta non diventa di proprietà della Amministrazione e l'aggiudicatario non acquisisce il diritto al pagamento del relativo importo, se prima non verrà effettuata la verifica con esito positivo, della

funzionalità dell'intero capitolato.

Durante il periodo di validità del contratto, questa amministrazione potrà richiedere alla Ditta aggiudicataria prestazioni aggiuntive, alle stesse tariffe e condizioni di cui al presente capitolato, entro il limite del 30% dell'importo di aggiudicazione.

#### **14. CONFORMITÀ E COMPATIBILITÀ**

Tutti i software installati a supporto degli applicativi devono essere corredati dalle licenze d'uso.

Sarà preso in considerazione solamente hardware di costruttori di apparecchiatura informatiche che abbiano una struttura produttiva i cui sistemi di assicurazione della qualità siano stati certificati conformi alle direttive UNI-EN/ISO-9001 o ISO-9002

Tutti i moduli software devono interfacciarsi ad un database relazionale comune con supporto al linguaggio SQL standard ANSI 2 per l'accesso e l'interrogazione della base dati.

Le applicazioni web-based devono essere accessibili tramite i più diffusi browser e devono funzionare nativamente dentro lo stesso browser, senza che vengano chiamati software esterni, se non per le funzioni non compatibili con le capacità dei browser (accesso alle porte USB, salvataggio file in cartelle di sistema, interoperabilità con software di produttività quali word, excel o similari)

La piattaforma di Back-office deve integrare soluzioni di backup/restore dei dati sia selettivo che in forma completa e funzioni per la gestione degli archivi capaci di un ripristino reale delle informazioni, anche in caso di interruzione anomala della rete di alimentazione; essa deve garantire un interscambio di dati ed interoperabilità con altri enti collegati in diverse modalità:

- tramite supporto cartaceo;
- su supporto informatico;
- su supporto ottico;
- via posta elettronica;
- via INA SAIA;
- via Punto-FISCO;

Deve garantire l'estrapolazione in almeno due dei dati nei formati più diffusi:

- ASCII
- XML
- Word
- Excel
- HTML
- PDF

Tutto il software installato deve essere coperto da una garanzia che copre tutto il periodo del contratto per problemi di carattere progettuale.

**Alla scadenza del contratto in oggetto, la ditta aggiudicataria dovrà consegnare all'Ente appaltante copiati in apposita unità nastro o memoria solida tutti i dati contenuti in tutti gli archivi informatizzati in un formato leggibile ed elaborabile senza protezioni proprietarie.**

#### **15. SERVIZIO HOUSING/HOSTING E BACKUP/RESTORE DEL SOFTWARE APPLICATIVO WEB - PORTALE DI E-GOVERNMENT.**

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere ad installare in hosting il portale per i servizi al cittadino linkabile sul portale web dell'Ente per erogare altresì i servizi di trasparenza, albo pretorio e dovrà occuparsi delle copie periodiche di backup di tali informazioni senza nessun costo aggiuntivo.

## **Caratteristiche del portale dei servizi al cittadino**

1. Accesso personale per ogni cittadino attraverso password generata dall'ufficio e SPID.
2. Richiesta e prenotazione dei certificati demografici.
3. Consultazione dati personali e storico anagrafico.
4. Consultazione della posizione tributaria.
5. Predisposizione per il pagamento on-line dei tributi tramite PagoPA.
6. Consultazione (senza autenticazione) delle determine e delibere. In particolare tutti gli atti amministrativi devono essere pubblicati automaticamente e cioè se l'operatore utilizza il software di back office per digitare una determina lo stesso software deve trasferire in automatico sul front office web il documento pubblicando la determina sul portale.
7. Funzionalità di segnalazione e gestione guasti che metta in collegamento i cittadini con l'amministrazione.

## **Tecnologia informatica utilizzata per gli applicativi.**

La tecnologia utilizzata dal sistema informativo applicativo software deve essere di tipo Web Based come specificato di seguito:

- Il FRONT-OFFICE dovrà essere in modalità Web e la banca dati dovrà risiedere su server farm in Cloud operante secondo quanto specificato dal Garante sulla Privacy nella pubblicazione titolata: "RACCOMANDAZIONI E PROPOSTE SULL'UTILIZZO DEL CLOUD COMPUTING NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE".
- Il BACK-OFFICE sarà gestito anch'esso da un server farm in Cloud interoperabile con il server del portale occupandosi altresì del backup giornaliero. La modalità di accesso delle postazioni di lavoro potrà avvenire attraverso un qualsiasi browser internet quale a solo titolo di esempio Internet Explorer.

## **Requisiti e caratteristiche minime della piattaforma CLOUD**

**Licenze.** Tutte le licenze software (relative ai Sistemi Operativi, ai Database ed al Software applicativo) necessarie per il funzionamento della piattaforma oggetto della presente gara dovranno essere comprese nell'offerta.

## **16. CONSEGNA, INSTALLAZIONE E MESSA IN FUNZIONE**

La fornitura del servizio e delle eventuali apparecchiature dovrà avvenire a cura, spese e rischio dell'impresa, entro il termine previsto nel capitolato speciale d'appalto.

L'Ente assume l'obbligo, entro tale termine, di porre a disposizione i locali di destinazione per collocare le predette eventuali apparecchiature. Ove tale termine non venga osservato, il termine di consegna rimane prorogato di un numero di giorni pari a quelli di ritardo dell'Ente nella messa a disposizione dei locali.

I termini di consegna decorrono dal giorno successivo a quello di stipulazione del contratto.

Con consegna di eventuale hardware si intendono tutte le eventuali attività di consegna, di disimballo, di attestazione alla rete elettrica e/o all'impianto di rete, di avvio delle apparecchiature, di controllo di funzionalità e ritiro di imballi, presso i locali di destinazione.

## **17. CONSEGNA SOFTWARE**

Con consegna del software si intendono tutte le attività di installazione e configurazione sull'hardware messo a disposizione in Cloud e di pertinenza di tutte le procedure e di tutti i moduli necessari all'avvio del servizio informatico per cui quello stesso software è stato sviluppato e richiesto. Fanno parte della consegna tutte le attività di personalizzazione, caricamenti di data-base, accounting, profilazioni, ed in ogni caso tutte quelle attività, anche se non espressamente menzionate, per dare il servizio informatico completo e funzionante a perfetta regola d'arte e secondo le sue stesse specifiche.

I programmi indicati dall'Impresa come disponibili, all'atto della consegna dei lavori, sono forniti nell'ultima versione e nell'ultima distribuzione (release), senza addebito ed in lingua italiana laddove disponibile.

L'obbligo dell'Impresa rimane fino alla scadenza del periodo di collaudo dei programmi forniti con relativa documentazione e manuali in lingua italiana laddove previsti, sulle apparecchiature previste, senza diritto ad alcun corrispettivo aggiunto.

Con la consegna del software l'Impresa si assume l'obbligo di fornire, in formato elettronico, senza ulteriore corrispettivo, i manuali ed ogni altra documentazione tecnica idonea per assicurare il soddisfacente funzionamento dei programmi forniti, nonché l'eventuale altra documentazione ritenuta necessaria ad insindacabile giudizio del R.U.P. Tale documentazione in particolare, comprende i manuali e le istruzioni stabilite dall'Impresa concernenti le caratteristiche e la composizione dei programmi di base e le procedure per il loro utilizzo.

L'impresa dovrà dichiarare quali conversioni archivi sono previste, corredando di entità recuperate e profondità storica il dettaglio delle attività previste. Al termine delle attività di conversione archivi, deve essere previsto un periodo di controllo sistemazione delle anomalie da conversione per almeno un anno. Tale controllo sarà effettuato in piena collaborazione con il personale dell'Ente.

### **18. SPESE DI IMBALLAGGIO, DI TRASPORTO E DI SMALTIMENTO**

Tutte le spese di imballaggio, di trasporto ed eventuali oneri connessi con le spedizioni sono a carico dell'impresa.

Gli imballaggi debbono rispondere alle norme in vigore a secondo della natura dei beni da consegnare. Deterioramenti per negligenze ed insufficienti imballaggi od in conseguenza del trasporto conferiscono all'Ente il diritto di rifiutare i beni, alla stregua di quelli scartati al collaudo, a tutto danno dell'impresa.

Lo smaltimento degli imballi e di ogni residuo di lavorazione è a completo carico dell'impresa.

### **19. PREZZI**

Il prezzo contrattuale deve intendersi comprensivo di oneri fiscali e di ogni altro onere dovuto all'impresa. Il prezzo rimane fermo per tutta la durata del contratto.

### **20. COLLAUDO**

Il collaudo dovrà accertare che i servizi e i beni presentino i requisiti richiesti dal capitolato tecnico e dai documenti dallo stesso richiamati.

Il collaudo viene effettuato nei locali degli uffici comunali. Alle operazioni di collaudo l'impresa può farsi rappresentare da propri incaricati.

Le spese, fatte salve le competenze del collaudatore, sono a carico dell'impresa.

Si procederà al collaudo entro 30 giorni dalla data di consegna e messa a disposizione dei software sulla piattaforma cloud. Le operazioni di collaudo dovranno risultare da specifico verbale, firmato dal R.U.P. e dagli incaricati dell'impresa.

### **21. DIFETTI, IMPERFEZIONI E DIFFORMITÀ DEI PRODOTTI**

L'impresa garantisce la fornitura da tutti gli inconvenienti non derivanti da forza maggiore, per un periodo di 24 mesi dalla data del collaudo.

L'impresa pertanto è obbligata ad eliminare, a proprie spese, tutti i difetti manifestatisi durante tale periodo, dipendenti o da vizi di costruzione o da difetti dei materiali impiegati.

Entro 30 giorni dalla data della lettera dell'Ente con cui si notificano i difetti riscontrati e si rivolge invito ad eliminarli, l'impresa è tenuta ad adempiere a tale obbligo.

### **22. PAGAMENTO**

I pagamenti saranno effettuati con le seguenti modalità:

- a. Alla stipula del contratto verranno corrisposte le somme pari al 10% di quelle previste nel presente capitolato speciale d'appalto, dedotte del ribasso d'asta a titolo di acconto;

- b. Al collaudo della fornitura verranno corrisposte le somme rimanenti per assommare ad un terzo di quelle previste nel presente capitolato speciale d'appalto, dedotte del ribasso d'asta;
- c. Le somme rimanenti, equivalenti ai due terzi, detratte del ribasso d'asta, saranno corrisposte con cadenza annuale posticipata per tutta la durata contrattuale.

### **23. MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Tutti i pagamenti sono effettuati a favore della persona e delle persone autorizzate a riscuotere indicate in contratto, a mezzo di accredito dei relativi importi sul conto corrente come specificato nel bando di gara.

#### *Flussi finanziari*

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche, le parti si impegnano a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine di tracciabilità dei flussi finanziari. Le parti si impegnano a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura ufficio territoriale del Governo della provincia ove ha sede la stazione appaltante, della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

#### *Tracciabilità*

Ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche, il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

### **24. SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI**

L'Ente, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti all'impresa cui sono state contestate inadempienze nella esecuzione di procedure o nella esecuzione di servizi, fino a che non si sia posta in regola con gli obblighi contrattuali.

La sospensione non può avere durata superiore a due mesi dal momento della relativa notifica, che avviene in forma amministrativa, e non giudiziale.

### **25. RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'IMPRESA**

L'impresa assume ogni responsabilità per casi di infortuni e di danni arrecati, eventualmente, all'Ente e a terzi in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezza nella esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto.

L'impresa inoltre assume ogni responsabilità ed onere derivante da diritti di proprietà intellettuale da parte di terzi in ordine alle forniture e ai servizi.

L'impresa assume l'obbligo di garantire l'Ente il sicuro ed indisturbato possesso dei materiali forniti e di mantenerla estranea ed indenne di fronte ad azioni o pretese al riguardo. L'impresa è infine sottoposta a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazione sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

### **26. DIVIETO DI SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

In considerazione della peculiarità dei servizi affidati, è assolutamente vietato alla Ditta appaltatrice di cedere o subappaltare il servizio assunto, pena l'immediata risoluzione del contratto e la perdita del deposito cauzionale, fatta salva la possibilità di richiedere l'ulteriore risarcimento dei maggiori danni accertati.

### **27. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Ente può chiedere la risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 del codice civile, in caso di grave inadempimento.

Resta salvo il diritto dell'Ente di richiedere il risarcimento dei danni subiti.

Qualora si verificassero ipotesi di grave inadempimento in pendenza della stipulazione del contratto,

l'Ente procederà alla revoca dell'aggiudicazione, fatta salva la richiesta di risarcimento danni e potrà aggiudicare l'appalto alla seconda ditta risultata tale dalla graduatoria finale.

## **28. RECESSO**

L'Ente si riserva di recedere dal contratto in qualsiasi momento, avvalendosi della facoltà consentita dall'art. 1671 del codice civile, e per qualsiasi motivo, tenendo indenne l'impresa delle spese sostenute dei lavori eseguiti e dei mancati guadagni.

## **29. CONTROVERSIE**

Tutte le controversie che dovessero eventualmente insorgere in merito ai rapporti dal contratto sono demandate al giudice ordinario. Il foro competente è quello di Locri.

Il Responsabile del Procedimento relativo al servizio di cui trattasi è il Responsabile dell' Area amministrativa Dott. Maurizio Monteleone – Tel. 0964/63002 – E-Mail: [comune.careri@tin.it](mailto:comune.careri@tin.it) PEC: [amministrativo.careri@asmepec.it](mailto:amministrativo.careri@asmepec.it)

**Il Responsabile**  
**Area Amministrativa, Demografica ed Affari Generali.**  
*Dottor Maurizio Monteleone*