



## **CITTA' DI BAGHERIA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER I SERVIZI DI PROGETTAZIONE, HARDWARE, SOFTWARE E SISTEMI OPERATIVI DI BASE E DI AMBIENTE, PROFESSIONALI DI TERZI, SVILUPPO SOFTWARE, ORGANIZZAZIONE PROCESSI E CHANGE MANAGEMENT, INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE, COLLAUDO E AVVIAMENTO, INCLUSI I SERVIZI DI COLLABORAZIONE INTEGRATI, PER L'ATTUAZIONE DEI PROGETTI CODICE LOCALE AU\_BA.2.2.1 E AU\_BA.2.2.3 DI CUI ALLE AZIONI 2.2.1 E 2.2.3 DELL'AGENDA URBANA DELLA CITTÀ DI BAGHERIA – CIG GARA 8764339158**

---

## **CAPITOLATO TECNICO**



## Sommario

1. Premessa	5
2. Oggetto	5
3. Installazione ed avviamento del sistema	6
3.1 Piano di realizzazione	6
3.1.1 Avvio del progetto	7
3.1.2 Predisposizione ambiente di lavoro	8
3.1.3 Migrazione archivi	8
3.1.4 Configurazione software	8
3.1.5 Collaudo finale	8
3.2 Verifiche, test e collaudi	9
3.3 Piano di formazione	9
4. Oneri e doveri a carico della ditta aggiudicataria	10
4.1 Cessione del contratto e dei crediti	11
4.2 Osservanza dei Contratti e delle Norme in materia di Sicurezza sul Lavoro	11
4.3 Responsabilità	11
4.4 Tutela e trattamento dati	12
4.5 Obblighi di Sicurezza e Riservatezza	12
4.6 Cause sopravvenute – sospensione - proroghe	13
4.7 Inadempienze – Clausola Risolutive Espresse – Risoluzione del contratto	13
4.8 Definizione delle controversie	14
4.9 Allegati al Capitolato Tecnico	14
5. Allegato “A” - Requisiti Tecnico Informatici	15
5.1 Caratteristiche generali	15
5.2 Infrastruttura tecnologica	15
5.3 Specifiche tecniche – informatiche richieste	15
5.3.1 Software operativi	15
5.3.1.1 Componenti server	15
5.3.1.2 Componenti client	15
5.3.1.3 Browser internet	15
5.3.1.4 Software office	15
5.3.2 Autenticazione e profilazione utenti	15
5.3.2.1 Diritti di esecuzione legati al “security principal” dell'utente	15
5.3.2.2 Autenticazione e profilazione utenti interni	16
5.3.3 RDBMS	16
5.3.3.1 Sistemi RDBMS ammessi	16
5.3.4 Architettura sistemi	16
5.3.4.1 Infrastruttura	16
5.4 Migrazione/conversione archivi	16
5.4.1 Ricostruzione storica	17
5.5 Sicurezza dei documenti e dei dati	17

5.6	Impronta del documento	17
5.7	Gestione dei log	18
5.8	Sistema di query e reporting	18
5.9	Integrazione applicativa	18
5.10	Usabilità	18
5.11	Accessibilità	18
5.12	Qualità del software	18
5.13	Assenza di virus	19
6.	Allegato “B” - Servizi di assistenza e manutenzione	20
6.1	Manutenzione tecnica	20
6.2	Help desk – Call center	20
6.3	Manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva	20
6.4	Criticità, tempi di attivazione e livelli di servizio	20
6.4.1	Manutenzione correttiva	21
6.4.2	Manutenzione adattiva	21
6.4.3	Manutenzione evolutiva	21
6.5	Modalità di attivazione ed esecuzione	22
7.	Allegato “C” - Penali e inadempienze	23
7.1	Vigilanza e controlli sullo svolgimento della fornitura	23
7.2	Penali gestione progetto	23
7.3	Penali servizio di assistenza	25
7.3.1	Manutenzione correttiva	25
7.3.2	Manutenzione adattiva	25
7.3.3	Manutenzione evolutiva	25
8.	Allegato “D” - Proprietà e disponibilità dei software e dei dati	26
8.1	Proprietà dei software e dei dati	26
8.2	Deposito sorgenti	26
8.3	Brevetti industriali e diritti d'autore	26
8.4	Ciclo di vita degli applicativi	27
9.	Allegato “E” – Requisiti organizzativi	28
9.1	Requisiti organizzativi	28
9.2	Capo Progetto – Responsabile unico delle attività progettuali	28
9.3	Coordinatore dell'attività di gestione applicativa	29
9.4	Referente Sistemistico - Tecnologico	30
10.	Allegato “F” - Documentazione	32
10.1	Documentazione utente	32
10.1.1	Manuale utente	32
10.1.2	Help on line	32
10.1.3	Guida ai codici di errore	32
10.2	Manuale di gestione applicativo	33
10.3	Manuale di gestione server	33
10.4	Documentazione interfacce applicative	33



10.5	Documentazione sulle procedure batch	33
10.5.1	Elenco delle procedure	33
10.5.2	Documento di procedura	34
11.	Allegato "G" – Dettagli progettuali	35
11.1	Hub Del Motore di Correlazione	35
11.2	Interprete Semantico	35
11.3	Cittadinanza Digitale – Sistema Integrato Servizi Socio-Sanitari (Fascicolo CSAE-CSSI).	35

## 1. Premessa

Il presente capitolato contiene l'insieme delle specifiche tecniche e funzionali per la fornitura delle piattaforme applicative software, e dei relativi moduli applicativi, previsti nei due progetti di cui alle Azioni 2.2.1 e 2.2.3 della Città di Bagheria finanziati con DDG n. 310 del 30/12/2020 (Azione 2.2.1) e DDG n. 311 del 30/12/2020 (Azione 2.2.3).

La fornitura si basa, principalmente ma non esclusivamente, sulla adozione della piattaforma, acquisita a riuso denominata S.I.M.E.L2 (Sistema Informativo Multicanale per gli Enti Locali), la cui scheda descrittiva è reperibile all'indirizzo:

[https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/catalogo\\_pac/\\_descrittiva\\_simel2\\_2013\\_11\\_06\\_v1\\_0\\_pdf.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/catalogo_pac/_descrittiva_simel2_2013_11_06_v1_0_pdf.pdf)

Detta piattaforma, così come previsto negli elaborati progettuali approvati in fase di valutazione, è adottata "a riuso" dalla SISPI S.p.A. società in-house del Comune di Palermo, in ITI con la Città di Bagheria nell'attuazione dell'Agenda Urbana del PO FESR Sicilia 2014 -2020, la quale l'ha adottata completamente nel CdA del 26/01/2018.

## 2. Oggetto

Costituiscono quindi oggetto del presente procedimento, la configurazione, collaudo ed avvio in esercizio dei seguenti servizi digitali:

### Adozione di servizi a riuso

Rientrano in questa categoria gli interventi finalizzati al riuso di specifici servizi. In particolare, è prevista l'adozione dei seguenti servizi:

- Scrivania Virtuale (Azione 2.2.1);
- Libro Firma (Azione 2.2.1);
- Hub del Motore di Correlazione (Azione 2.2.3).

### Servizi strumentali e tecnologie abilitanti.

Rientrano in questa categoria gli interventi finalizzati ad incrementare l'efficacia e la qualità dei servizi:

- Servizi di collaborazione integrati – Piattaforma di collaborazione, Portale Web, ... (Azione 2.2.1);
- Servizi di messaggistica per tutta la durata del servizio (PEC, mail, Video Conferenza) – Numero di utenze mail: 400 - Numero di utenze PEC: 70 da almeno 5 giga ciascuna;
- Servizi di BIM e Project Management (Azione 2.2.1);
- SUAP Integrato (Azione 2.2.3).

### Servizi per l'utenza.

Rientrano in questa categoria gli interventi finalizzati a garantire una offerta di servizi funzionalmente e concettualmente integrati alle diverse categorie di utenza quali Cittadini ed imprese, Operatori di back-office della PA, Management e decisori politici e altre pubbliche amministrazioni e stakeholders.

L'integrazione funzionale e concettuale alla quale si è fatto riferimento offre una straordinaria opportunità per l'Amministrazione per ripensare i propri modelli di servizio e renderli coerenti con un nuovo paradigma assolutamente in linea con le trasformazioni digitali e l'interoperabilità dei servizi.

Nello specifico, i servizi utilizzati nell'ambito del progetto sono:



- Cittadinanza Digitale – CRM per URP, Servizi al Cittadino e Sportello Comunicazione Eventi (Azione 2.2.1);
- Cittadinanza – e-Democracy e Partecipazione (Azione 2.2.1);
- Cittadinanza Digitale – Centro Unico di Prenotazione dei servizi comunali (Azione 2.2.1);
- Servizi di Video Conferenza – (Azione 2.2.1);
- Cittadinanza Digitale – Sistema Integrato Servizi Socio-Sanitari (integrazione CSAE-CSSI) (Azione 2.2.3).

Il dettaglio dei servizi digitali da implementare è esplicitato nei due progetti per le azioni 2.2.1 e 2.2.3 che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Capitolato.

Le attività da effettuare in esecuzione al procedimento, sono:

1. configurazione ed avvio in esercizio dei moduli applicativi, indicati al punto 2 del presente Capitolato, precedentemente acquisiti in modalità riuso dall'Ente;
2. Armonizzazione del modulo applicativo SUAP integrato nel contesto dei nuovi moduli derivanti dal progetto S.I.M.E.L. 2 (Sistema Informativo Multicanale per gli Enti Locali) nella logica di maggiore integrazione applicativa ed uniformità di utilizzo da parte del personale dell'Ente;
3. l'integrazione con il sistema di conservazione documentale a norma;
4. migrazione archivi;
5. formazione.

Il sistema offerto dovrà essere conforme a tutta la vigente normativa relativa ai sistemi applicativi della PA, di gestione dei flussi documentali, di produzione di originali digitali e dovrà, inoltre, essere tenuto costantemente aggiornato. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si citano:

- DPCM 3 dicembre 2013 - Regole tecniche protocollo informatico,
- DPCM 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
- D.Lgs 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i e relativi allegati.

Sono parte integrante della fornitura inoltre tutti i **servizi** di:

1. **Analisi, configurazione, collaudo e avvio in esercizio** di tutti i moduli software, secondo gli specifici requisiti normativi e funzionali relativi al particolare contesto di riferimento dell'Ente,
2. **Migrazione archivi** dagli attuali software gestionali in uso;
3. **Formazione**, quantificabili, *al minimo*, in **n. 70 gg** complessive, e fruibili anche suddivisi in sessioni di ½ giornata.
4. **Assistenza, Manutenzione ed Aggiornamento di ogni modulo applicativo attivato e collaudato, per tutta la durata del Progetto**, anche in conseguenza di eventuali aggiornamenti e disposizioni normative comunque rilevanti l'oggetto della fornitura e procedimenti amministrativi, ancorché sopravvenute. In particolare, deve essere garantito il rilascio automatico di tutte le nuove versioni disponibili del software.

### 3. Installazione ed avviamento del sistema

#### 3.1 Piano di realizzazione

È richiesta nell'offerta la fornitura di un piano di lavoro di larga massima con l'indicazione delle principali fasi di realizzazione che dovranno essere completate **entro max 14 mesi** dalla data di affidamento.

La ditta aggiudicataria individua nell'offerta la struttura organizzativa utilizzata per la realizzazione dei servizi richiesti (vedi Allegato "E" – Requisiti organizzativi Allegato "E" – Requisiti organizzativi - pag. 32), indicando le varie figure professionali coinvolte, il loro grado di esperienza e il loro numero esplicitando anche i riferimenti di quelle che avranno il ruolo di responsabilità (tecnica, amministrativa, ecc). Per tutta la durata del contratto dovrà essere garantita l'assistenza del personale secondo l'articolazione e le modalità temporali dichiarate in sede di offerta.

La ditta dovrà produrre un piano di realizzazione mediante un diagramma delle diverse attività di lavoro, in cui siano indicate attraverso una WBS le interdipendenze tra le diverse attività e un diagramma temporale (diagramma di GANTT) per la rappresentazione cronologica di tutte le attività che sarà utilizzato dalla stazione appaltante quale riferimento per il controllo dello stato di avanzamento delle attività oggetto del presente appalto.

Vista l'ampiezza del progetto sarà necessario predisporre un piano di lavoro suddiviso per aree il più possibile omogenee per argomento. All'interno di ciascuna area dovranno essere indicate le attività di dettaglio e chi dovrà essere coinvolto della struttura del Comune di Bagheria.

Il piano di lavoro dettagliato sarà oggetto di una verifica tra i referenti di progetto della stazione appaltante e l'aggiudicatario e verrà formalmente approvato, mediante apposito verbale, in via definitiva.

Per l'esecuzione di tutte le attività del presente appalto, la ditta aggiudicataria si avvarrà di figure professionali in numero sufficiente a rispettare gli impegni assunti. Le competenze e le conoscenze delle figure professionali impiegate dovranno essere adeguate alle prestazioni richieste.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di verificare, in qualsiasi momento, anche con colloqui tecnici, che le persone incaricate di svolgere le attività previste abbiano le capacità e le esperienze professionali dichiarate dall'appaltatore nell'offerta.

La stazione appaltante si riserva, altresì, la facoltà di poter richiedere la sostituzione, senza alcun onere a proprio carico, e in qualsiasi momento, di tutto o parte del personale dell'aggiudicatario ritenuto, a proprio insindacabile giudizio, non idoneo a garantire l'esecuzione delle attività previste dal presente appalto. L'appaltatore dovrà garantire la sostituzione con personale avente qualifica, conoscenze ed esperienze professionali pari a quelle dichiarate in sede di offerta, oltre a garantire che la sostituzione avverrà senza interruzione di alcuna attività.

Le principali fasi di progetto sono le seguenti:

- Avvio del progetto
- Predisposizione ambiente di lavoro,
- Migrazione archivi,
- Configurazione software
- Collaudo finale.

### **3.1.1 Avvio del progetto**

Oggetto dell'attività è l'incontro tra i responsabili dell'Ente e della ditta fornitrice, per la condivisione del piano di lavoro e del calendario delle attività che dovrà essere fissato entro 30 giorno consecutivi dalla data di affidamento definitivo.

La ditta fornitrice dovrà inoltre garantire la presenza del proprio responsabile di progetto per un incontro con i dirigenti del Comune di Bagheria durante il quale dovranno essere illustrati scopi, tempi, team e obiettivi di progetto.



**Deliverable dell'attività:** WBS delle attività, cronoprogramma definitivo, composizione team di progetto, verbale di approvazione delle attività di progetto.

### ***3.1.2 Predisposizione ambiente di lavoro***

Obiettivo dell'attività è la predisposizione dell'ambiente di lavoro propedeutico alle successive attività.

Responsabile dell'attività è la ditta aggiudicataria che opera con il supporto del personale tecnico del Comune di Bagheria.

**Deliverable dell'attività:** verbale di collaudo dell'ambiente di lavoro che dovrà essere concordato fra Ente e ditta fornitrice.

### ***3.1.3 Migrazione archivi***

Obiettivo dell'attività è quello del recupero e conversione dei dati dagli applicativi attualmente utilizzati nell'ente.

Responsabile dell'attività è la ditta aggiudicataria che opera con il supporto del personale tecnico del Comune di Bagheria.

**Deliverable dell'attività:** verbale di collaudo della migrazione archivi che dovrà essere concordato fra Ente e ditta fornitrice.

### ***3.1.4 Configurazione software***

Questa fase è suddivisa in ulteriori sotto fasi per ogni singolo pacchetto software compreso nell'offerta, ed è composta, al minimo, da:

1. Incontro con il settore di riferimento,
2. Configurazione software,
3. Verifica,
4. Formazione,
5. Avvio.

Durante ogni singola sotto fase è realizzata la personalizzazione dei software acquisiti a riuso progetto S.I.M.E.L 2 e di tutti i servizi ad esso complementari, saranno inoltre effettuati tutti i test interni per la verifica dell'aderenza di quanto realizzato alle specifiche, formato il personale in apposite sessioni e avviato il software.

La responsabilità della realizzazione è della ditta aggiudicataria. I test, anche sulle prestazioni del sistema offerto, potranno essere eseguiti anche in autonomia dalla committente.

**Deliverable attività:** Piano di attivazione software, Piano dei Test, Piano di formazione, Risultato questionari di valutazione formazione, Manuale utente, Verbale di approvazione piano di rilascio.

### ***3.1.5 Collaudo finale***

Oggetto di questa fase è il collaudo finale della fornitura, l'aggiudicataria e la committente definiscono un piano di collaudo di tutti i prodotti e funzionalità definite nei passi precedenti.

In questa fase, definito con la committente il piano di collaudo, il fornitore dovrà predisporre l'ambiente definitivo per il collaudo finale.

Questa fase comprende da parte del fornitore il supporto al collaudo stesso e la rimozione delle eventuali anomalie fino al momento dell'accettazione.

Il superamento del collaudo finale effettuato si conclude con l'accettazione della fornitura dei singoli moduli applicativi attivati.

**Deliverable attività:** Documentazione prevista dall'Allegato "F" - Documentazione (pag. 36), Piano di collaudo, Verbale di collaudo finale.

### ***3.2 Verifiche, test e collaudi***

Tutti i prodotti software forniti dalla Ditta Aggiudicataria saranno sottoposti a test di verifica e quindi ad approvazione da parte della stazione appaltante. I test si svolgeranno secondo le modalità e la tempistica concordate tra le parti e durante le fasi progettuali indicate precedentemente.

I test prevedranno almeno le seguenti tipologie di verifica:

- conformità funzionale: il cui scopo è quello di verificare la conformità del sistema in prova e/o delle relative componenti ai requisiti di funzionamento. Questa fase dovrà quindi, in primo luogo, verificare in che misura il sistema, nella configurazione sperimentale adottata, permetta di soddisfare i requisiti specificati nella fase di analisi, sia quelli indicati come necessari che quelli opzionali. In secondo luogo, dovrà identificare quali funzioni non siano presenti o non siano state realizzate in modo soddisfacente e che andranno pertanto integrate;
- valutazione delle prestazioni: successiva alle verifiche di conformità funzionale. Si specifica che il sistema fornito dovrà essere dimensionato, a cura della ditta aggiudicataria, in relazione al numero di accessi contemporanei che si prevede di gestire.

La stazione appaltante provvederà ad eseguire delle verifiche parziali di funzionamento del software fornito dalla Ditta Aggiudicataria. Le verifiche comprendono l'installazione di tutti i componenti, la valutazione della conformità funzionale e delle prestazioni secondo quanto indicato nel presente capitolato. Sarà verificata anche la documentazione fornita.

Al termine del progetto sarà eseguito un collaudo finale, inteso come verifica completa del funzionamento tecnico di ogni singolo modulo applicativo attivato.

Le date di esecuzione dei collaudi saranno comunicate dalla stazione appaltante con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo. Durante le operazioni di collaudo sarà stilato un verbale e, nel caso vengano riscontrate delle difformità, la stazione appaltante, previo contraddittorio con la Ditta Aggiudicataria, definirà le azioni che dovranno essere attuate per superarle nonché le modalità di esecuzione. Entro 10 giorni lavorativi da quest'ultimo termine sarà disposto il successivo collaudo.

In caso di collaudo finale con esito negativo, fermo restando l'applicazione delle penalità previste al capitolo nella lettera d'invito, il codice del software in oggetto dovrà essere sostituito a cura e a spese della ditta fornitrice entro 30 (trenta) giorni dalla data della PEC con cui sarà stato notificato il rifiuto, con altro codice software che garantisca le caratteristiche/funzioni richieste e che consenta lo svolgimento degli adempimenti previsti dalla legge.

Superato tale termine, il Comune potrà recedere dalla fornitura, con riserva di risarcimento per i maggiori danni subiti.

La stazione appaltante potrà effettuare successivi collaudi nel caso di manutenzioni straordinarie e di adeguamenti tecnologici che comportino variazioni sostanziali delle specifiche tecnico-funzionali.

### ***3.3 Piano di formazione***

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla formazione tecnica e applicativa del personale della stazione appaltante.

La formazione dovrà garantire una conoscenza funzionale, completa e dettagliata delle modalità di funzionamento del software offerto e, al personale tecnico informatico, una conoscenza dell'architettura tecnologica, delle funzionalità, delle tecnologie adottate per l'implementazione.

Il piano di formazione sarà redatto durante lo svolgimento del progetto per ogni singola fase progettuale, tale piano dovrà evidenziare:

- l'organizzazione delle attività di formazione, comprensiva delle ore di formazione, delle figure professionali che svolgeranno le attività, dell'attestazione della partecipazione e relativa frequenza del personale della stazione appaltante ai corsi;
- i moduli e i contenuti della formazione. Dovrà essere predisposto un manuale utente (distinto dalla documentazione tecnica di progetto) che supporti e guidi il personale dell'amministrazione preposto all'utilizzo dei programmi;
- le modalità di erogazione della formazione che dovrà essere erogata presso la sede del Comune di Bagheria e per il personale individuato dalla stazione appaltante.

Si specifica che la modalità di 'training on the job', assistendo e supportando il personale della stazione appaltante nell'avviamento del sistema, non è considerata attività formativa.

Successivamente alla conclusione del progetto le giornate di formazione, eventualmente non utilizzate, resteranno a disposizione della stazione appaltante fino al termine del contratto.

La Ditta aggiudicataria si dovrà impegnare a garantire la formazione per un ulteriore periodo di **1 anno** al costo orario indicato nell'offerta rivalutato annualmente secondo gli indici dei prezzi al consumo.

Saranno valutate con positività modalità di formazione innovative o proposte migliorative quali fornitura pro tempore e predisposizione postazioni d'aula per utenti, materiale didattico, sessioni autonome di esercitazioni, nonché l'applicazione di modalità di organizzazione utili alla diminuzione dell'impatto sul regolare funzionamento dei servizi dell'Ente.

#### **4. Oneri e doveri a carico della ditta aggiudicataria**

La ditta aggiudicataria si impegna ad adempiere, con la diligenza richiesta dalla natura delle prestazioni contrattuali, a tutte le obbligazioni derivanti dal presente capitolato, dalla lettera di invito ed i loro allegati.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la completezza della fornitura e dei servizi offerti e il raggiungimento dei risultati attesi.

Il software oggetto di fornitura dovrà essere posto in opera a cura e spese della ditta aggiudicataria, completo e funzionante in ogni sua parte.

Sono inoltre a carico dell'aggiudicatario gli oneri di spedizione, trasporto, consegna, installazione, messa in opera, gli oneri derivanti dall'applicazione della normativa concernente la prevenzione degli infortuni sul lavoro e l'igiene del lavoro, gli oneri di collaudo e le spese relative all'assistenza per il periodo di garanzia offerto. Sono inoltre compresi gli oneri che si rendessero, ad insindacabile giudizio della stazione appaltante, necessari per l'installazione e configurazione del sistema software, e per la successiva fase di assistenza, consulenza, aggiornamento e/o modifica del sistema stesso.

La ditta aggiudicataria, inoltre, dovrà:

- garantire una completa manutenzione dei programmi forniti, sia in fase preventiva che in caso di malfunzionamento o guasto imprevedibile, con tempi di intervento rapidi e oneri a proprio carico secondo quanto indicato nel presente capitolato (Allegato "B" - Servizi di assistenza e manutenzione Allegato "B" - Servizi di assistenza e manutenzione, pag. 21);
- formare approfonditamente il personale specialistico dalla stazione appaltante alla completa gestione dei sistemi e del software forniti, sia con corsi di base che con corsi di aggiornamento che si rendessero necessari durante l'esecuzione dell'appalto;

- adeguare e aggiornare i programmi, di propria iniziativa e/o su richiesta della stazione appaltante e a propria cura e spese, a tutte le disposizioni normative e/o regolamentari che dovessero essere emanate dalle competenti autorità in materie attinenti al presente appalto;
- mettere a disposizione adeguate e specializzate risorse in grado di assistere gli operatori per tutta la durata dell'appalto.
- mettere a disposizione Dati e Documentazione (Allegato "F" - Documentazione pag. 37)

Occorre sviluppare le seguenti attività:

- attività di studio, interpretazione, proposta e analisi con la stazione appaltante;
- migrazione dei dati dal sistema informatico attualmente in uso e verifica a campione della corretta trasposizione del dato dalle attuali banche dati a quella nuova; attività di installazione e configurazione di ogni componente del software sulla piattaforma del Comune di Bagheria;
- attività di avviamento del sistema nel suo complesso, inclusa l'assistenza all'utente finale sul piano applicativo-operativo;
- gestione degli aggiornamenti normativi sia di fonte interna che esterna, attività di manutenzione correttiva, adattativa e evolutiva del software, come previsto nell'Allegato "B" - Servizi di assistenza e manutenzione (pag. 20) e ricadente nel contratto di manutenzione in garanzia, attività di aggiornamento del software sia da remoto che in locale - per allineamento con le normative nazionali, il CCNL del comparto Enti locali e gli accordi su base locale, entro le scadenze perentorie in essi contenute.

Il costo complessivo dei servizi tecnici e di gestione per gli anni di valenza del contratto di manutenzione in garanzia è compreso nel prezzo dell'appalto.

#### **4.1 Cessione del contratto e dei crediti**

In tema di modifica dei contratti trova applicazione l'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

In caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione del fornitore, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 108 del D.Lgs. 50/2016 ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'articolo 88, comma 4 ter, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, trovano applicazione le disposizioni di cui all'art. 110 del D.Lgs. 50/2016.

#### **4.2 Osservanza dei Contratti e delle Norme in materia di Sicurezza sul Lavoro**

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza nei riguardi del personale comunque dipendente, degli obblighi retributivi e contributivi, delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali ed a ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso.

È fatto obbligo allo stesso di adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità e la sicurezza delle persone addette e dei terzi, con scrupolosa osservanza delle norme antinfortunistiche e di tutela della salute dei lavoratori in vigore nel periodo contrattuale.

La ditta aggiudicataria, in relazione all'oggetto della presente, deve uniformarsi, rispetto all'Amministrazione, a tutto quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 in materia di "Sicurezza e Salute sul Lavoro" e successive integrazioni/modificazioni.

Eventuali ulteriori obblighi saranno oggetto di specifici accordi.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e sicurezza, di cui al presente articolo, determina la risoluzione del contratto nelle ipotesi di norma contemplate.

#### **4.3 Responsabilità**



L'Aggiudicatario è responsabile nei confronti del Comune di Bagheria dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.

È altresì responsabile nei confronti del Comune di Bagheria, e dei terzi, dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, che per fatto suo, nonché dall'operato di eventuali subappaltatori, dei suoi dipendenti o consulenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze, venissero arrecati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto.

Eventuali responsabilità, civili e penali, per atti e fatti inerenti e/o conseguenti all'installazione del software offerto ed alla manutenzione delle apparecchiature e/o impianti oggetto della gara, eventualmente tutelati da copyright e/o regolamentati da specifiche licenze d'uso, grava esclusivamente sull'Aggiudicatario.

È fatto obbligo all'aggiudicatario di mantenere il Comune di Bagheria sollevato ed indenne da richieste di risarcimento di danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

#### **4.4 Tutela e trattamento dati**

Per la presentazione dell'offerta, nonché per la stipulazione del contratto, è richiesto ai concorrenti di fornire dati e informazioni che rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento Europeo "GDPR" nr. 2016/679 e del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.

Titolare del trattamento è il Comune di Bagheria, Responsabile del trattamento è il dirigente pro-tempore della Direzione beneficiaria degli investimenti di cui all'azione 2.2.1 e 2.2.3.

Al Titolare del trattamento o al Responsabile ci si potrà rivolgere senza particolari formalità, per far valere i diritti dell'interessato, così come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i nonché dall'art. 15 del Regolamento Europeo "GDPR" nr. 2016/679.

La ditta aggiudicataria, in relazione all'oggetto della presente fornitura, deve comunque uniformarsi, rispetto all'Amministrazione, a tutto quanto previsto dallo stesso Regolamento Europeo "GDPR" nr. 2016/679 e dal D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

La ditta aggiudicataria dovrà indicare il nominativo del responsabile del trattamento dei dati.

Il Comune di Bagheria, in qualità di Titolare del trattamento, nella figura del Dirigente pro-tempore, ai sensi dell'art. 24 del Regolamento Europeo "GDPR" nr. 2016/679, pone quindi in obbligo l'aggiudicatario della responsabilità del trattamento dei dati di cui all'espletamento della presente fornitura, riservandosi di procedere, con apposito successivo atto, a comunicare, l'eventuale trattamento di dati sensibili o di procedere alla nomina dello stesso aggiudicatario quale Titolare del Trattamento, là dove ne ricorrano i presupposti.

In conseguenza di quanto sopra l'aggiudicatario diviene, per gli effetti del D.Lgs. n. 196/2003 e del Regolamento Europeo "GDPR" nr. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, responsabile esterno del trattamento dei dati personali connessi all'attività svolta e ne acquisisce le derivanti responsabilità.

I dati trasmessi dal Comune di Bagheria dovranno essere utilizzati per le sole finalità di svolgimento delle prestazioni richieste e per il tempo strettamente necessario all'espletamento delle stesse.

Il Comune di Bagheria e l'aggiudicatario si impegnano reciprocamente ad assicurare che i dati verranno utilizzati esclusivamente per il perseguimento di fini istituzionali od obblighi di legge e che i medesimi potranno essere comunicati o resi accessibili a terzi secondo le modalità concordate nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo "GDPR" nr. 2016/679.

#### **4.5 Obblighi di Sicurezza e Riservatezza**

L'aggiudicatario, in relazione al servizio prestato, si impegna ad adottare nell'ambito della propria struttura, conformemente al titolo V, parte I, del D. Lgs. n. 196/03, e all'Allegato B) del D. Lgs. n. 196/03, nonché all'art. 32 del Regolamento Europeo "GDPR" nr. 2016/679, le misure minime di sicurezza atte ad evitare il rischio

di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, nonché l'accesso non autorizzato o il trattamento non consentito o non conforme alla finalità del servizio dei dati personali.

L'Aggiudicatario assume l'obbligo di agire in modo che il personale 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 utilizzazione a qualsiasi titolo.

L'aggiudicatario si impegna a designare incaricati del trattamento dei dati personali le persone fisiche di cui si avvalga, ai sensi dell'art. 30 del decreto legislativo 196/03 e del Regolamento Europeo "GDPR" nr. 2016/679.

In particolare, tutte le informazioni che transitano attraverso le apparecchiature di rilevazione, elaborazione, trasferimento, archiviazione dei dati non dovranno in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né dovranno essere utilizzate da parte dell'impresa, del suo personale o da parte di chiunque collabori alle sue attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente capitolato tecnico. L'obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio o che siano già in possesso dell'Aggiudicatario, nonché i concetti, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che verranno sviluppate o realizzate in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Relativamente alle rispettive competenze, sia la Stazione Appaltante, sia l'Aggiudicatario, dovranno conformarsi alle disposizioni D.Lgs. N° 196/2003 e del Regolamento Europeo "GDPR" nr. 2016/679, nonché alle norme tecniche ed ai criteri dettati da AGID al fine di garantire la sicurezza dei sistemi informativi automatizzati e la riservatezza dei dati, anche personali, contenuti in tali sistemi.

#### **4.6 Cause sopravvenute – sospensione - proroghe**

Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili al Comune, l'ente appaltante può sospendere l'esecuzione del servizio per tutta la durata della causa ostativa. Decorsi 60 (sessanta) giorni è facoltà dell'aggiudicatario di recedere dal contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese.

Il Comune, fermo quanto previsto nel comma precedente, si riserva la facoltà di sospendere l'esecuzione del servizio per un periodo complessivo massimo di 20 giorni senza che l'aggiudicatario possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

La sospensione dell'esecuzione è comunicata dal Comune almeno 24 ore prima della data fissata per la sua decorrenza.

Per la sospensione disposta nei casi, modi e termini sopraindicati non spetterà alla Ditta Aggiudicataria alcun compenso od indennizzo; in ogni caso la durata del periodo di sospensione non sarà calcolata nel termine fissato per l'ultimazione dell'appalto.

Per nessuna ragione, anche in contestazione, e neppure in sede giudiziale, e per nessun pretesto, l'Aggiudicatario potrà sospendere l'esecuzione dell'appalto senza l'autorizzazione scritta della Stazione Appaltante.

Per qualunque sospensione non autorizzata la Stazione Appaltante ha la facoltà di risolvere il contratto e proseguire l'appalto con altra Ditta, tenendo responsabile la Ditta cessante per tutti i danni derivati per effetto della sospensione.

L'Aggiudicatario, qualora per cause ad esso non imputabili, non fosse in grado di proseguire nell'esecuzione, nei termini fissati, delle prestazioni oggetto del contratto, potrà chiedere, prima della scadenza dei termini stabiliti, una proroga con domanda motivata che, se riconosciuta giustificata, sarà concessa dalla Stazione Appaltante.

#### **4.7 Inadempienze – Clausola Risolutive Espresse – Risoluzione del contratto**

Si prevede espressamente che il contratto si risolva di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. a decorrere dalla data di ricezione, da parte dell'Aggiudicatario, della comunicazione con cui il Comune dichiara che intende avvalersi dell'articolato previsto per i seguenti casi:

- a) totale interruzione del servizio
- b) inosservanza di norme in materia di lavoro;
- c) inosservanza di norme in materia di sicurezza;
- d) cessione a terzi dell'intero oggetto o affidamento in subappalto di parte delle prestazioni contrattuali al di fuori delle condizioni in cui il subappalto è ammesso.

In ogni caso resta salvo il diritto al risarcimento degli ulteriori danni conseguenti ed il Comune potrà procedere all'esecuzione del servizio in danno dell'Appaltatore.

In caso di fallimento della ditta aggiudicataria il contratto di cui alla presente fornitura si risolve di diritto.

Qualora gli articoli e/o i servizi forniti non corrispondano perfettamente ai requisiti pattuiti, l'Amministrazione si riserva la facoltà di rifiutarli, applicando la clausola risolutiva espressa, o di richiederne l'esecuzione, se possibile, ovvero di ordinare analoga fornitura presso terzi, addebitando all'aggiudicataria l'eventuale maggior prezzo.

#### ***4.8 Definizione delle controversie***

Per tutte le controversie giudiziarie che dovessero insorgere in dipendenza del presente procedimento è competente esclusivo il Foro sotto la cui giurisdizione ha sede l'Ente appaltante.

#### ***4.9 Allegati al Capitolato Tecnico***

Allegato "A" - Requisiti Tecnico Informativi;

Allegato "B" - Servizi di assistenza e manutenzione;

Allegato "C" - Penali e inadempienze;

Allegato "D" - Proprietà e disponibilità dei software e dei dati;

Allegato "E" – Requisiti organizzativi;

Allegato "F" - Documentazione;

Allegato "G" – Descrizione - Hub del motore di correlazione, interprete semantico, Cittadinanza Digitale – Sistema Integrato Servizi Socio-Sanitari (Fascicolo CSAE-CSSI).

## 5. Allegato “A” - Requisiti Tecnico Informatici

### 5.1 Caratteristiche generali

Il software in offerta deve essere basato su un'unica banca dati progettata in modo da evitare qualsiasi ridondanza di operatività d'inserimento.

### 5.2 Infrastruttura tecnologica

Deve essere garantita la piena compatibilità dei sistemi offerti con l'infrastruttura Cloud del Comune di Palermo quali, a titolo esemplificativo: front-end e back-end, Server, storage, risorse di elaborazione e sicurezza.

### 5.3 Specifiche tecniche – informatiche richieste

#### 5.3.1 Software operativi

##### 5.3.1.1 Componenti server

Tutti i componenti di tipo “server” dovranno essere sviluppati in ambiente multiplatforma e certificati per il funzionamento sui più comuni sistemi operativi, con una preferenza per i sistemi OpenSource.

Dovranno, inoltre, essere installabili e configurabili nella seguente infrastruttura virtuale:

- VMware/VSphere;

##### 5.3.1.2 Componenti client

Tutti i componenti di tipo “client” dovranno essere certificati con:

- Microsoft Windows: 10, 8, 7, Vista, nelle versioni business/professional.

##### 5.3.1.3 Browser internet

Le applicazioni, internet ed intranet, dovranno essere certificate con almeno due dei seguenti browser:

- Microsoft Internet Explorer ver. 7.0 e successive;
- Mozilla FireFox ver. 3.0 e successive;
- Google Chrome.

##### 5.3.1.4 Software office

Tutti i componenti di tipo “client” dovranno essere certificati con Open Office ver. 3 e successive, Libre Office e Microsoft Office.

#### 5.3.2 Autenticazione e profilazione utenti

##### 5.3.2.1 Diritti di esecuzione legati al “security principal” dell'utente

L'infrastruttura di rete è basata su tecnologia Microsoft e consiste in un'unica Active Directory dove sono definiti tutti gli utenti.

Tutte le componenti applicative del sistema utilizzate dagli utenti lato client, dovranno garantire la loro normale esecuzione anche quando saranno eseguite da un utente che appartiene solamente al gruppo Domain "users" e non, necessariamente, anche a "power user" o "administrator".

### 5.3.2.2 Autenticazione e profilazione utenti interni

- I moduli applicativi forniti devono condividere un unico "repository" degli utenti che ne permetta la profilazione e la gestione storicizzata.
- Deve essere garantita l'autenticazione integrata con Microsoft Active Directory (è valutata con positività la modalità single sign-on).
- L'accesso ai portali web per i cittadini deve prevedere l'autenticazione integrata attraverso strumenti quali SPID, CRS, CIE.

### 5.3.3 RDBMS

#### 5.3.3.1 Sistemi RDBMS ammessi

Tutti gli applicativi dovranno essere certificati con almeno uno dei seguenti RDBMS:

- Oracle,
- PostgreSQL,
- MySQL.

### 5.3.4 Architettura sistemi

Piattaforma architetturale a 3 livelli, basata su Web Server, Application Server e Data Base Server (File Server).

#### 5.3.4.1 Infrastruttura

- Data Base Server, per stoccaggio dati tabellari,
- File Server, protocollo NFS e CIFS per stoccaggio dati su file system,
- Application Server, per i software applicativi,
- Web server, per la "pubblicazione" in logica browser delle applicazioni,
- Porzione client, per accesso "completo" alle funzionalità del software, con profilazione utenti.
- eventuali sessioni basate su soluzioni Terminal Services o strumenti di remotizzazione analoghi, verranno valutate in forma circostanziata,
- collegamento tra clients e server garantito anche in presenza di collegamenti a "bassa" ampiezza di banda (Tele Lavoro, 50 kbps disponibile per singola sessione.).

### 5.4 Migrazione/conversione archivi

Il sistema offerto deve essere basato su un'unica banca dati, progettata in modo da evitare qualsiasi ridondanza di dati.

Dovrà essere effettuata la migrazione dei dati di interesse contenuti negli attuali archivi.

Tale migrazione sarà effettuata a cura del Fornitore aggiudicatario, con il supporto dei tecnici del Servizio ICT del Comune nella misura ritenuta strettamente necessaria.

Al fine di garantire la necessaria continuità operativa con gli applicativi in uso, deve essere assicurata ed effettuata la migrazione dei dati di interesse concordati e definiti in sede di installazione ed avviamento del sistema.

Il Fornitore dovrà prendere visione delle strutture dati utilizzate dal software attualmente in uso, durante specifico sopralluogo da effettuare presso la sede della Stazione Appaltante secondo le indicazioni fornite nella lettera di invito.

Durante la migrazione è richiesto di garantire la perfetta continuità dell'esercizio senza perdita di dati e/o necessità di integrazioni ad hoc.

La banca dati finale, univoca e normalizzata, sarà di proprietà del Comune, e saranno autorizzati ad accedere al sistema, con apposite credenziali, i tecnici del Fornitore esclusivamente per effettuare le necessarie attività ordinarie e straordinarie di manutenzione.

#### **5.4.1 Ricostruzione storica**

La Ditta dovrà provvedere anche alla conversione dei flussi di dati storici contenuti negli archivi esistenti.

Deve essere realizzato il passaggio completo delle informazioni, e gli archivi convertiti devono essere messi a disposizione per il collaudo funzionale del software.

La conversione dovrà essere effettuata a partire dagli archivi della vecchia procedura e dovrà determinare la "popolazione" del Data Base relativo alla procedura oggetto di contratto.

Dovrà essere mantenuta l'integrità relazionale e la consistenza dei dati realizzando, se necessario, un'attività di bonifica e normalizzazione dati.

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 data base relazionale finale.

La conversione degli archivi esistenti dovrà essere effettuata dalla Ditta aggiudicataria 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.

Successivamente, e perentoriamente presso la sede della Stazione Appaltante, dovranno essere effettuati test di congruenza con i dati già esistenti e quelli convertiti.

#### **5.5 Sicurezza dei documenti e dei dati**

Deve essere distinto il profilo utente dal profilo amministratore, e gestiti gli accessi per quanto riguarda le autorizzazioni alle funzioni del programma.

Eventuali modifiche terminate in modo anomalo o interrotte da malfunzionamento o cadute di tensione non devono alterare la situazione dati preesistente all'inizio della transazione di modifica.

#### **5.6 Impronta del documento**

Viene richiesta la gestione dell'impronta del documento. Una stringa di dati, di dimensione fissa che riassume le informazioni contenute nel documento, ottenuta con una funzione matematica logaritmica, detta "hash", irreversibile (non è possibile, a partire dall'impronta, risalire al documento originario).

## **5.7 Gestione dei log**

Deve essere prodotto e mantenuto un file di log, facilmente accessibile ed interpretabile, che contenga traccia di tutte le operazioni (significative) avvenute sulle banche dati, riportante cosa, chi e quando ha eseguito una certa modifica.

## **5.8 Sistema di query e reporting**

Deve essere disponibile un sistema di query e reporting generalizzato, facilmente impostabile ed interrogabile dall'utente.

## **5.9 Integrazione applicativa**

Obiettivo del progetto è quello di sviluppare i servizi previsti nei progetti approvati di cui alle azioni 2.2.1 e 2.2.3 dell'Agenda Urbana "ITI – Palermo – Bagheria" del PO FESR Sicilia 2014 -2020 che sono allegati al presente Capitolato e ne costituiscono parte integrante e sostanziale (punto 2 del presente documento) secondo la logica di funzionamento digitale e di relazione a tutti i processi ad esso legati.

Il sistema offerto dovrà inoltre integrarsi con il sistema di conservazione a norma che dovrà essere oggetto della proposta tecnica.

A supporto di questi obiettivi il sistema fornito dovrà consentire la gestione unitaria, con i requisiti essenziali di:

- realizzare una completa integrazione tra i diversi moduli,
- ottenere il passaggio automatico dei dati da un'area all'altra, ove necessario,
- pubblicare i dati gestiti, in modo automatizzato, nel formato e nella modalità previste dal D. Lgs. 33/2013 e dal Regolamento Europeo in materia di privacy – GDPR nr. 2016/679 .

## **5.10 Usabilità**

Tutti i software forniti dovranno garantire un elevato grado di usabilità, ossia dovranno garantire una interazione efficace e soddisfacente per l'utente sia in termini di efficienza sia in termini di benessere. Dovranno essere proposti prodotti che riducano al minimo lo sforzo cognitivo dell'utente, cioè siano facili da comprendere, da imparare, da usare, da ricordare, che evitino o rendano recuperabili gli errori e che quindi agevolino l'utilizzatore.

Il livello di usabilità potrà essere oggetto di collaudo attraverso specifici questionari di valutazione sottoposti agli utenti dei vari sistemi oggetto della fornitura.

## **5.11 Accessibilità**

I prodotti forniti devono essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 8 luglio 2005 e successive modifiche. In altre parole, deve essere garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.

Deve essere fornita dall'aggiudicatario una attestazione scritta sul rispetto di quanto previsto dalle norme sull'accessibilità, tale dichiarazione verrà sottoposta a puntuale verifica da parte della stazione appaltante.

## **5.12 Qualità del software**

Ogni prodotto software fornito realizzato/modificato deve essere esente da difetti e rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità,



prestazionalità, manutenibilità, ecc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Ne discende che eventuali anomalie riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate e/o non rispetto dei suddetti requisiti devono essere rimosse a totale carico del fornitore, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, anche qualora siano generati da servizi remunerati a giorni persona. Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione di corredo.

Per tutto il software fornito il Fornitore deve produrre e tenere aggiornata tutta la documentazione prevista (vedi Allegato "F" - Documentazione).

### **5.13 Assenza di virus**

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. La Committente si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

## 6. Allegato “B” - Servizi di assistenza e manutenzione

### 6.1 Manutenzione tecnica

La ditta deve impegnarsi ad effettuare il servizio di manutenzione tecnica, prescritto per l'intera fornitura e per l'intera durata dell'appalto, considerando gli anni 2021 e 2022 come annualità per l'attivazione della nuova Piattaforma Applicativa Software.

### 6.2 Help desk – Call center

L'impresa aggiudicataria dovrà garantire tutte le necessarie indicazioni e formazione al personale tecnico del Comune per l'assistenza di primo livello, e dovrà garantire all'Ente assistenza tecnica e supporto helpdesk di secondo livello per tutta la durata del contratto.

Dovrà essere quindi disponibile, anche tramite Call Center, personale tecnico delle Ditta aggiudicataria, competente per dare risposte adeguate sia ai tecnici della stazione appaltante, per quanto riguarda la parte sistemistica, che al personale del settore interessato per la parte operativa e normativa del sistema.

I tempi di presa in carico e di intervento devono essere compresi entro il normale orario di lavoro e quindi nella fascia oraria 8,30 – 17,30 senza interruzione, dal lunedì al venerdì, festività escluse.

Per quanto riguarda il sabato mattina, esclusivamente in merito alle richieste di assistenza dei Servizi Demografici, devono essere garantiti i tempi di presa in carico nella fascia oraria 08,30 – 12,30, senza interruzioni, festività escluse.

### 6.3 Manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva

La ditta aggiudicataria ha l'obbligo di attivare tutte le risorse necessarie a porre la stazione appaltante in grado di non interrompere i propri servizi. La stazione appaltante si obbliga, da parte sua, a utilizzare i prodotti in modo conforme alle prescrizioni dell'Aggiudicataria e comunque in modo corretto e regolare.

Con la manutenzione tecnica dovranno quindi essere assicurate la:

**Manutenzione correttiva:** il cui scopo è quello di mantenere l'operatività e la funzionalità di tutto il sistema offerto e che si attua attraverso la rimozione di errori residui, non identificati nella fase di produzione e/o collaudo. Compito esplicito della ditta aggiudicataria sarà l'identificazione dettagliata e la completa diagnosi dell'anomalia, che potrà riguardare tutti gli aspetti dell'applicazione (funzionali, di gestione dei dati, prestazionali, ecc..).

**Manutenzione adattiva:** il cui scopo è quello di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del software applicativo rispetto a:

- variazioni normative che comportino aggiornamenti delle funzionalità software o dei rispettivi riferimenti;
- evoluzione delle versioni dei sistemi software di base (sistemi operativi, database management system, software di rete, linguaggi di programmazione, ecc.) o di office automation – PC, cui il software fornito ed installato si riferisce e che intervengano nel corso dell'esecuzione del contratto.

**Manutenzione evolutiva:** il cui scopo è quello di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del software rispetto a:

- esigenze di miglioramento di prestazioni, facilità d'uso, robustezza e sicurezza di un'applicazione software, che ne lascino tuttavia sostanzialmente inalterate le funzionalità.

### 6.4 Criticità, tempi di attivazione e livelli di servizio

I gradi di criticità dipendono dalla tipologia di manutenzione che viene richiesta e sono qui di seguito meglio esplicitati:

### 6.4.1 Manutenzione correttiva

Comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi, viene classificata secondo le seguenti casistiche:

- **bloccante:** malfunzionamento che impedisce lo svolgimento dei processi di lavoro, anche di una singola applicazione;
- **grave:** malfunzionamento che pur non impedendo lo svolgimento dei processi di lavoro, anche di una singola applicazione, ne ostacola la continuità, l'efficacia, l'efficienza, la sicurezza, la qualità o altri attributi significativi;
- **lieve:** malfunzionamento che non ostacola il regolare svolgimento dei processi di lavoro, anche di una singola applicazione.

CRITICITA'	TEMPI DI INTERVENTO	TEMPI DI RISOLUZIONE
Bloccante	1 ora lavorativa	4 ore lavorative
Grave	2 ore lavorative	16 ore lavorative
Lieve	4 ore lavorative	24 ore lavorative

### 6.4.2 Manutenzione adattiva

Comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente), viene classificata secondo le seguenti casistiche:

- **urgente:** malfunzionamento che richiede immediato intervento perché inibisce le funzionalità attese dal sistema in relazione a variazioni normative, operative ed organizzative dei processi a cui le funzioni applicative stesse si riferiscono;
- **non urgente:** ogni altro tipo di intervento.

CRITICITA'	TEMPI DI INTERVENTO	TEMPI DI RISOLUZIONE
Urgente	8 ore lavorative	24 ore lavorative
Non urgente	24 ore lavorative	Rispetto dei tempi stabiliti nel Piano di lavoro

### 6.4.3 Manutenzione evolutiva

Comprende le attività di aggiunta, cambiamento ed eventualmente la rimozione di funzionalità per adattare la soluzione a nuove esigenze dei processi, viene classificata secondo le seguenti casistiche:

- **urgente:** malfunzionamento che richiede risoluzione perché riduce o pregiudica le funzionalità attese dal sistema;
- **non urgente:** ogni altro tipo di intervento.

Il servizio di manutenzione dovrà quindi essere attivato secondo i seguenti tempi massimi di intervento e di risoluzione delle anomalie/criticità individuate:

CRITICITA'	TEMPI DI INTERVENTO	RISOLUZIONE
Urgente	40 ore lavorative	80 ore lavorative
Non urgente	48 ore lavorative	Rispetto dei tempi stabiliti nel Piano di lavoro

### **6.5 Modalità di attivazione ed esecuzione**

Le modalità di intervento dipendono dal grado di criticità dell'evento che ha determinato la richiesta di manutenzione.

Il grado di criticità è stabilito dalla stazione appaltante nel momento di invio via PEC o posta elettronica semplice, od analogo sistema online, della relativa richiesta di intervento.

L'Help Desk della ditta aggiudicataria, anche per tramite degli operatori addetti o del Referente Tecnico dedicato, formalizzerà l'effettiva presa in carico della relativa richiesta riscontrandone, anche tramite apposito sistema di tracciatura e monitoraggio (ticketing): criticità, tempi di intervento e di risoluzione previsti.

Lo stesso, alla conclusione dei necessari interventi, provvederà a darne formale chiusura ai referenti della stazione appaltante per la necessaria convalida della regolare esecuzione dei medesimi.

Le attività di manutenzione che non intervengano sulla "struttura" del software possono essere eseguite sia da remoto (online) dalla Ditta che aggiudicataria della gara, che direttamente dagli operatori della stazione appaltante, fermo restando il supporto continuativo da parte della Ditta aggiudicataria che rimane comunque responsabile dell'esito finale delle operazioni.

Gli interventi più "strutturali" e significativi devono essere eseguiti dai tecnici della ditta, attraverso apposito collegamento telematico predisposto ed attivato dagli operatori della stazione appaltante, oppure, direttamente nella sede della stessa.

Nei casi di ritardo rispetto i tempi di intervento sopra indicati e/o di mancato intervento, la stazione appaltante, ha la facoltà di provvedere ad ogni possibile intervento tramite altre imprese, addebitandone il relativo importo alla ditta aggiudicataria inadempiente, salvo il risarcimento di ogni ulteriore danno.

## 7. Allegato "C" - Penali e inadempienze

### 7.1 Vigilanza e controlli sullo svolgimento della fornitura

L'Amministrazione ha la facoltà di verificare, e senza che la Ditta Aggiudicataria nulla possa eccepire, in qualsiasi momento, durante l'esecuzione della fornitura e/o del servizio, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni contrattuali, ed in modo specifico potrà effettuare controlli di rispondenza e di qualità. A tal fine potrà utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate.

L'Aggiudicataria riconosce al Comune di Bagheria il diritto di applicare le penalità riportate di seguito.

I tempi concordati nella fase Piano di realizzazione - Piano di realizzazione Avvio del progetto (pag. 6) costituiscono le modalità alle quali la ditta si impegna ad eseguire il servizio in appalto.

L'applicazione delle penali nel presente allegato avrà decorrenza immediata dall'avvio del servizio.

Le penali verranno comminate mediante nota di addebito sul corrispettivo nel quale è assunto il provvedimento di applicazione della penalità, previa contestazione scritta. Nel caso in cui quest'ultimo non sia sufficiente si provvederà ad applicare la trattenuta sul deposito cauzionale.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali verranno contestati all'Aggiudicataria dal Comune di Bagheria per iscritto con atto espresso inviato tramite PEC. La ditta potrà comunicare per iscritto le proprie deduzioni al Comune di Bagheria nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari consecutivi dal ricevimento della contestazione.

Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio del Comune, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate all'Aggiudicataria le penali come indicate, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

In caso di definitiva interruzione del servizio da parte dell'aggiudicatario, si procede all'incameramento integrale della cauzione e al recupero delle eventuali ulteriori somme dovute a titolo di risarcimento dei danni causati.

### 7.2 Penali gestione progetto

Per tutta la durata progettuale, e fino alla data del collaudo finale, potranno essere applicate le seguenti penali:

DESCRIZIONE PROBLEMA	MODALITA' DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA	PENALI	MODALITA' DI APPLICAZIONE
Ritardo nella verbalizzazione degli incontri (rif. Allegato E)	Giorni lavorativi dallo svolgimento dell'incontro. Il tempo per la verbalizzazione viene calcolato dal giorno successivo all'incontro al momento in cui il Fornitore invia (anche tramite mail) il verbale dell'incontro.	3 GG	euro 100,00	La penale si applica per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia.
Indisponibilità di un referente tecnico del Fornitore (rif. Allegato E)	Giorni lavorativi dal giorno di inizio indisponibilità del referente tecnico. Il tempo di sostituzione viene calcolato dal giorno successivo alla notifica dell'indisponibilità al momento in cui il fornitore notifica il nominativo del nuovo referente	1 GG	euro 500,00	La penale si applica per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia.
Inadeguatezza di un referente tecnico del Fornitore (rif. Allegato E)	Giorni lavorativi dal giorno della richiesta di sostituzione del referente tecnico. Il tempo per la sostituzione viene calcolato dal giorno successivo alla notifica al momento in cui il Fornitore notifica il nominativo del nuovo referente.	1 GG	euro 500,00	La penale si applica per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia.

Mancata consegna documentazione utente (rif. Allegato F)	Giorni lavorativi dal giorno di svolgimento della prima giornata di formazione agli utenti. Il tempo per la consegna viene calcolato dal giorno di svolgimento della giornata di formazione al momento in cui il Fornitore rende disponibile la documentazione aggiornata.	0 GG	euro 100,00	La penale si applica per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia.
Mancato aggiornamento documentazione (rif. Allegato F)	Giorni lavorativi dal giorno di rilascio dell'aggiornamento del software. Il tempo viene calcolato dal giorno di rilascio dell'aggiornamento al momento in cui il Fornitore rende disponibile la documentazione.	3 GG	euro 100,00	La penale si applica per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia.
Mancata consegna documentazione tecnica (rif. Allegato F)	Giorni lavorativi dal giorno di predisposizione dell'ambiente di produzione. Il tempo per la consegna viene calcolato dal giorno di rilascio dell'ambiente di produzione al momento in cui il Fornitore rende disponibile la documentazione aggiornata.	3 GG	euro 100,00	La penale si applica per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia.
Ritardo nelle diverse fasi di esecuzione dei servizi e delle forniture (vedi Piano operativo)	Giorni lavorativi dal giorno di un'attività di progetto prevista nel cronoprogramma. Il ritardo viene calcolato dal giorno previsto per la conclusione dell'attività al giorno di conclusione effettivo.	1 G	euro 250,00	La penale si applica per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia.

### 7.3 Penali servizio di assistenza

Fatto salvo e in aggiunta a quanto previsto nell'Allegato "B" – Servizi di assistenza e manutenzione e per tutta la durata dei servizi oggetto del Capitolato Tecnico, potranno essere applicate le seguenti penali:

#### 7.3.1 Manutenzione correttiva

CRITICITA'	MODALITA' DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA	PENALI	MODALITA' DI APPLICAZIONE
Bloccante	Ore lavorative dalla richiesta di intervento. Il tempo di risoluzione viene calcolato dal momento dell'apertura della chiamata da parte dell'Ente al momento in cui il Fornitore risolve la criticità.	4 ore	euro 20,00	La penale si applica per ogni ora lavorativa oltre il valore di soglia
Grave	Ore lavorative dalla richiesta di intervento. Il tempo di risoluzione viene calcolato dal momento dell'apertura della chiamata da parte dell'Ente al momento in cui il Fornitore risolve la criticità.	16 ore	euro 10,00	La penale si applica per ogni ora lavorativa oltre il valore di soglia
Lieve	Ore lavorative dalla richiesta di intervento. Il tempo di risoluzione viene calcolato dal momento dell'apertura della chiamata da parte dell'Ente al momento in cui il Fornitore risolve la criticità.	ore 24	euro 5,00	La penale si applica per ogni ora lavorativa oltre il valore di soglia

#### 7.3.2 Manutenzione adattiva

CRITICITA'	MODALITA' DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA	PENALI	MODALITA' DI APPLICAZIONE
Urgente	Ore lavorative dalla richiesta di intervento. Il tempo di risoluzione viene calcolato dal momento dell'apertura della chiamata da parte dell'Ente al momento in cui il Fornitore risolve la criticità.	24 ore	euro 20,00	La penale si applica per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia.
Non urgente	Ore lavorative dalla richiesta di intervento. Il tempo di risoluzione viene calcolato dal momento dell'apertura della chiamata da parte dell'Ente al momento in cui il Fornitore risolve la criticità.	Concordato col Fornitore	euro 10,00	La penale si applica per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia.

#### 7.3.3 Manutenzione evolutiva

CRITICITA'	MODALITA' DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA	PENALI	MODALITA' DI APPLICAZIONE
Urgente	Ore lavorative dalla richiesta di intervento. Il tempo di risoluzione viene calcolato dal momento dell'apertura della chiamata da parte dell'Ente al momento in cui il Fornitore risolve la criticità.	24 ore	euro 20,00	La penale si applica per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia.
Non urgente	Ore lavorative dalla richiesta di intervento. Il tempo di risoluzione viene calcolato dal momento dell'apertura della chiamata da parte dell'Ente al momento in cui il Fornitore risolve la	Concordato col Fornitore	euro 10,00	La penale si applica per ogni giorno lavorativo oltre il valore di soglia.

	criticità.			
--	------------	--	--	--

## 8. Allegato "D" - Proprietà e disponibilità dei software e dei dati

### 8.1 Proprietà dei software e dei dati

Oggetto del presente contratto è la fornitura e configurazione di un sistema informativo integrato, secondo i requisiti e le specifiche funzionali descritte nel presente Capitolato e con riferimento al contesto applicativo ed organizzativo proprio di questo Ente.

Dovranno essere quindi compresi nella fornitura, oltre ai necessari programmi applicativi, anche tutti gli specifici software sviluppati e tutte le librerie necessarie a far funzionare i programmi applicativi forniti, stampe ed estrazione dei dati inclusi, per quanto previsto dalle specifiche funzioni offerte.

Il Fornitore ha facoltà di proporre un sistema software sviluppato ad hoc oppure essere il risultato della personalizzazione di un proprio pacchetto applicativo preesistente, sia esso realizzato con software o pacchetti applicativi "proprietary", "open source", o di terze parti.

Ferma restando la titolarità dei diritti del fornitore sul proprio software, il sistema di proprietà offerto dovrà essere comunque dotato di licenza d'uso a tempo indeterminato intestata al Comune e per un numero illimitato di utenti.

Salvo specifiche richieste del committente, eventualmente meglio descritte nel presente Capitolato, e/o diversi ed espliciti accordi tra committente e fornitore, i software e/o pacchetti applicativi di terze parti restano regolati dagli specifici diritti od accordi commerciali vigenti.

I Dati a supporto dei pacchetti applicativi forniti, aggiornati e modificati secondo i requisiti e le specifiche funzionali descritte nel presente Capitolato e con riferimento al contesto applicativo ed organizzativo proprio di questo Ente, restano di proprietà del Comune.

### 8.2 Deposito sorgenti

Per garantire il Comune di fronte ad improrogabili esigenze di assistenza, aggiornamento e manutenzione dei software forniti a supporto dei propri processi applicativi è richiesto al Fornitore il deposito di tutto il software applicativo di proprietà fornito, in formato sorgente, mantenuto aggiornato con tutta la relativa documentazione tecnica, presso la stazione appaltante o, in alternativa, presso un professionista qualificato (es. notaio, avvocato), con vincolo di deposito esteso a tutta la durata del rapporto contrattuale.

Tale software e relativa documentazione potranno essere richiesti ed utilizzati, esclusivamente dal Comune, in caso di fallimento o sottoposizione del fornitore ad una procedura concorsuale

Il verificarsi di tali condizioni dovrà essere attestato e dimostrato da relativo provvedimento dell'Autorità Competente.

L'Ente è in possesso dei sorgenti del software a riuso acquisiti nel rispetto delle Linee guida AgID.

### 8.3 Brevetti industriali e diritti d'autore

Il Fornitore assume ogni responsabilità per l'uso di software o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore e in genere di privativa altrui.



Qualora venga promossa nei confronti della stazione appaltante azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati o presi in licenza d'uso, il Fornitore assumerà a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio.

La stazione appaltante è obbligata a informare prontamente per iscritto il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al comma precedente. Nell'ipotesi dell'azione giudiziaria di cui sopra, la stazione appaltante, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha la facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto, recuperando le somme versate, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che il Fornitore ottenga il consenso alla continuazione dell'uso dei dispositivi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

#### ***8.4 Ciclo di vita degli applicativi***

Qualora l'azienda fornitrice intendesse dismettere uno o più degli applicativi installati, essa dovrà fornire senza alcun onere aggiuntivo e senza alcuna variazione dei canoni manutentivi le nuove versioni sviluppate fino al termine di validità del contratto. Anche la formazione all'uso delle nuove versioni è a carico dell'azienda fornitrice, che dovrà effettuarla presso la sede del cliente e senza l'ausilio di soluzioni di formazione a distanza.

## **9. Allegato “E” – Requisiti organizzativi**

### ***9.1 Requisiti organizzativi***

È richiesto al Fornitore che le risorse impiegate nella fornitura abbiano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

È essenziale da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

Nel caso di indisponibilità, ad esempio per ferie e/o malattia, di una, o più, delle figure tecniche indicate di seguito il Fornitore deve garantirne la sostituzione, entro 1 g. lavorativo, con personale di pari competenze al fine di assicurare i servizi richiesti dalla Committente.

Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, seguito semplice contestazione della Committente, fatta salva la rivalsa in contraddittorio del Fornitore, il referente, dovrà essere sostituito entro 1 g. lavorativo.

Si richiede che i referenti del Fornitore, nell’ambito dei diversi servizi, provvedano sempre alla verbalizzazione, entro 3 gg lavorativi dalla data di svolgimento, degli incontri con l’Amministrazione Committente, al fine di condividere quanto deciso nel corso degli incontri relativamente allo stato di avanzamento del progetto.

Il Fornitore è quindi tenuto ad impiegare, quali referenti nei confronti della Committente, le risorse indicate di seguito.

Tali referenti non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

I referenti dovranno riferire alla Committente su tutte le attività di propria competenza.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall’organizzazione che il Fornitore adotterà per l’erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le proprie risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione al progetto evitando discontinuità.

### ***9.2 Capo Progetto – Responsabile unico delle attività progettuali***

Il Capo Progetto – Responsabile unico delle attività progettuali, di adeguato profilo professionale, sarà l’interlocutore del Committente per qualsivoglia richiesta inerente la fornitura ed i servizi relativi al progetto di cui al presente capitolato e sarà, a sua volta, garante della corretta organizzazione ed esecuzione dello stesso e delle relative tempistiche, nonché, in particolare, responsabile del controllo e coordinamento di tutte le attività e risorse impiegate dal Fornitore.

Il Capo Progetto dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni sullo Stato d’Avanzamento e Coordinamento delle attività progettuali, anche su richiesta della Committente, con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

Il Capo Progetto non potrà ricoprire, in via esclusiva, anche il ruolo di Referente d’Area per alcuno dei gruppi di lavoro relativi alle aree e/o servizi oggetto della fornitura.

Il Capo progetto dovrà comunque mantenere un costante colloquio con i Referenti d'Area e dovrà essere costantemente aggiornato sullo stato avanzamento di tutte le attività ed obiettivi relativi alle specifiche aree e/o servizi di riferimento.

Il Capo Progetto dovrà, in particolare:

- predisporre ed aggiornare i Piani di Lavoro richiesti, verificandone l'adeguatezza rispetto alle scadenze e tempistiche progettuali;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi del Committente;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuali scostamenti e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti, con particolare riferimento, ad esempio, a competenze di area tematica;
- mantenere un costante colloquio con i diversi referenti di area.
- garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle singole erogazioni realizzando tutte le possibili sinergie;
- favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- fornire alla Committente la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- garantire che tutti gli obiettivi in corso siano realizzati in un'ottica di completa integrazione e di corretta sincronizzazione;
- gestire le criticità e i rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- affiancare i Referenti d'Area nel caso di presenza di attività trasversali su più applicazioni.

### **9.3 Coordinatore dell'attività di gestione applicativa**

Deve avere profilo professionale di Analista Esperto (Funzionale e/o Programmatore), costituiranno l'interfaccia verso:

- Il Capo Progetto – Responsabile Unico delle Attività Progettuali del Fornitore;
- il Capo Progetto – Referente Unico del Committente;

al fine di presiedere tutte le necessarie attività e riunioni d'Analisi dei Fabbisogni e Configurazione dei Requisiti Funzionali, in costante coordinamento con i Responsabili della Committente delle specifiche Aree di riferimento, così da garantire l'efficacia e l'efficienza dei richiesti servizi di Avvio e Configurazione dei software forniti nell'ambito del progetto di cui al presente capitolato, e valutare la risoluzione, nel più breve tempo possibile, delle eventuali problematiche e criticità di adeguamento degli stessi alle specifiche funzionali e procedurali dell'Ente.

Il Referente d'Area dovrà sempre essere presente a tutti i necessari incontri e/o riunioni, oltre ad essere sempre disponibile, anche su richiesta della Committente, con un preavviso massimo di 2 giorni lavorativi.

Il Coordinatore dell'attività di gestione applicativa dovrà, in particolare:

- garantire l'attuazione del Piano di lavoro relativo ai servizi a carattere continuativo,
- mantenere un costante colloquio con il responsabile della Committente delle attività gestionali, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Amministrazione e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità,
- concordare le eventuali azioni da intraprendere per migliorare i processi e valutarne i risultati ottenuti,

- pianificare e schedare le risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate all'espletamento delle attività progettuali,
- essere sempre allineato con la strategia, visione ed operato del Responsabile unico delle attività contrattuali,
- supportare il Responsabile unico delle attività contrattuali nel monitoraggio delle singole attività progettuali e la qualità complessiva della fornitura,
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle scadenze e sulle tempistiche progettuali,
- coordinare l'aggiornamento dei documenti di progetto e garantirne, nei tempi previsti dai relativi piani di lavoro, il rilascio e la condivisione con la Committente,
- collaborare con il capo progetto della Committente nella fase di recepimento dei requisiti utente e nelle fasi successive per la revisione dei requisiti,
- collaborare con il capo progetto della Committente nella individuazione delle soluzioni realizzabili più idonee;
- collaborare con il capo progetto di sviluppo per la pianificazione ottimale degli obiettivi,
- mantenere un costante colloquio con il responsabile unico delle attività contrattuali,
- riferire pro attivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team impiegati nella fornitura. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario e la presenza giornaliera di un team adeguato di risorse,
- monitorare costantemente la pianificazione al fine di gestire i periodi di picco o di particolare criticità,
- garantire le necessarie sinergie con i team di correzione del software in garanzia e/o di manutenzione correttiva per migliorare il processo di tempestiva soluzione dei malfunzionamenti aperti,
- verificare il software consegnato: in particolare, attraverso le funzionalità presenti a sistema, potrà verificare le modifiche sul software e le relative verifiche di qualità,
- convalidare la consegna del software: anche attraverso apposite funzionalità del prodotto,
- caricare l'ambiente: attraverso apposite funzionalità del sistema e/o specifici script dovrà eseguire il caricamento dell'attività sull'ambiente corrente,

#### **9.4 Referente Sistemistico - Tecnologico**

Il Referente Sistemistico - Tecnologico, con profilo professionale di Sistemista Esperto, esperto in tutti gli ambienti applicativi offerti nel progetto, costituirà l'interfaccia verso:

- il Capo Progetto – Responsabile Unico delle Attività Progettuali del Fornitore,
- il Capo Progetto – Referente Unico del Committente,

al fine di presiedere tutte le necessarie attività di Installazione e Configurazione Sistemistica dei software offerti, in costante coordinamento con i Sistemisti della Committente, in merito alle architetture software dei prodotti e/o servizi oggetto della fornitura.

Il referente deve essere sempre disponibile su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 2 giorni lavorativi.

Il Referente tecnologico, dovrà in particolare:

- collaborare con le strutture tecniche della Committente nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali,



- interfacciare le strutture tecniche della Committente per la predisposizione, la configurazione ed il tuning degli ambienti di riferimento,
- supportare il Coordinatore delle attività di gestione applicativa ed il Capo Progetto al fine di garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di configurazione con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità,
- pianificare il fabbisogno di risorse specialistiche nei progetti garantendone sempre l'elevata professionalità e la tempestiva disponibilità (per es. in merito ad interventi specialistici relativi a Data Base, Sistemi Operativi e/o software Open),
- fornire il supporto specialistico ai team di sviluppo per l'utilizzo ottimale degli ambienti e delle infrastrutture tecnologiche,
- assistere i gruppi di lavoro nella scelta e nell'utilizzo ottimale di strumenti/tools di sviluppo e test,
- intervenire nelle fasi di definizione dell'architettura e di verifica dei requisiti tecnologici in eventuali progetti innovativi.

## 10. Allegato “F” - Documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale in formato digitale pdf e odt.

Per tutto il software oggetto del capitolato il Fornitore dovrà produrre, tenere costantemente aggiornata e fornire la documentazione prevista, quindi eventuali interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione di corredo e dovranno essere consegnati entro 3 gg dalla data dell'intervento correttivo.

### 10.1 Documentazione utente

La documentazione utente, chiara ed esaustiva, è composta dal Manuale utente, dall'help online e dalla guida ai codici di errore.

È documentazione per l'utente finale delle applicazioni.

Tutta la documentazione utente prevista di seguito, aggiornata e personalizzata sull'ambiente predisposto per l'Ente, deve essere disponibile e consegnata entro la data fissata per il primo giorno di formazione.

#### 10.1.1 Manuale utente

Il manuale utente deve fornire una descrizione generale dell'applicazione e una guida operativa all'utilizzo delle singole funzionalità utilizzabili.

La descrizione deve contemplare:

- la tipologia di utenza cui è destinata e le funzioni abilitate per ciascuna tipologia,
- gli eventuali flussi di dati scambiati con altri sistemi informativi o con specifiche tipologie di utenze,
- le modalità di attivazione e chiusura della “sessione di lavoro”,
- descrizione delle funzioni e della navigazione tra di esse,
- la spiegazione dettagliata dell'uso delle singole funzioni di interfaccia utente (comprensiva della funzione di richiamo dell'help),
- la descrizione degli algoritmi di calcolo utilizzati,
- la descrizione dei contenuti degli output della applicazione (es. stampe).

La descrizione delle funzionalità disponibili deve essere completa dell'elenco di tutti i codici d'errore previsti, della messaggistica ad essi associata e delle azioni da intraprendere a fronte di ciascuna segnalazione.

Nel caso in cui l'applicazione preveda un utilizzo diretto dei dati da parte dell'utente, deve essere inserita anche la descrizione dettagliata della struttura dei dati interessati.

Sono valutati positivamente anche video corsi online, o video scaricabili localmente.

#### 10.1.2 Help on line

Tutte le applicazioni devono essere corredate da idonei e contestuali help on line.

#### 10.1.3 Guida ai codici di errore

Ogni errore, di qualsiasi natura, deve essere gestito in modo da visualizzare all'utente una descrizione il più possibile precisa di quanto avvenuto.

## **10.2 Manuale di gestione applicativo**

Il manuale di gestione applicativo è lo strumento necessario alle strutture preposte all'installazione ed esercizio dell'applicazione.

Dovranno essere indicate tutte le procedure di profilazione e personalizzazione per utenti e gruppi, interoperabilità e collaborazione tra i vari moduli applicativi, etc.

È un manuale rivolto a personale tecnico.

Tutta la documentazione per la gestione applicativa, aggiornata e personalizzata sull'ambiente predisposto per l'Ente, deve essere disponibile e consegnata entro 3 gg dalla data di predisposizione dell'ambiente di produzione.

## **10.3 Manuale di gestione server**

Il Manuale di gestione server, strumento necessario alle strutture preposte all'installazione ed esercizio dell'apparecchiatura e rivolto a personale tecnico, dovrà essere eventualmente integrato con le opportune informazioni relative al software fornito, in special modo dovranno essere presenti le documentazioni relative a procedure di installazione, configurazione e backup.

Dovrà essere indicata tutta la necessaria Documentazione riguardo il flusso logico applicativo, le richieste di risorse applicative, sistemistiche e di rete (porte di comunicazione e relative direzioni, permessi su directory, file system, ecc.)

All'interno di questo manuale deve essere illustrata l'architettura del sistema con l'indicazione completa di tutte le risorse hardware utilizzate, il loro indirizzamento all'interno della rete comunale e le relative password di accesso a livello di amministrativo, sia per quanto riguarda il sistema operativo che il software fornito.

Tutta la documentazione per la gestione server, aggiornata e personalizzata sull'ambiente predisposto per l'Ente, deve essere disponibile e consegnata entro 3 gg dalla data di predisposizione dell'ambiente di produzione.

## **10.4 Documentazione interfacce applicative**

Tutti le interfacce applicative utilizzate per lo scambio di dati, sia fra le procedure oggetto del seguente capitolato che quelle già presenti nel Comune, dovranno essere documentate con la relativa manualistica che espliciti in modo chiaro ed esaustivo tutte le modalità di operative di collegamento da e per l'interfaccia stessa.

Tutta la documentazione per le interfacce applicative, aggiornata e personalizzata sull'ambiente predisposto per l'Ente, deve essere disponibile e consegnata entro 3 gg dalla data di predisposizione dell'ambiente di produzione.

## **10.5 Documentazione sulle procedure batch**

La documentazione delle procedure off line (batch, job, stored procedure, DTS, script ecc., aggiornamenti applicativi), è destinata ai gruppi di gestione applicativa quale supporto alle loro attività ordinarie.

Si articola nei componenti di seguito riportati.

### **10.5.1 Elenco delle procedure**

L'elenco delle procedure fornisce una descrizione generale delle procedure e una guida operativa per la loro schedulazione, ordinaria e straordinaria.

La descrizione deve contemplare:

- codice identificativo della procedura,



- descrizione sintetica,
- puntamento al manuale utente,
- evento per l'attivazione della schedulazione (ad es. calendario, richiesta utente ecc.),
- ambiente,
- vincoli procedurali,
- periodicità,
- note eventuali,
- puntamento al documento di procedura.

### ***10.5.2 Documento di procedura***

Il documento di procedura deve fornire la descrizione operativa di ogni procedura, in particolare deve riportare:

- elenco di tutti i componenti che la costituiscono (job, Stored procedure, DTS ecc.),
- diagramma di flusso dei componenti (flowchart),
- matrice componenti/base dati,
- per ogni componente, eventuali parametri da fornire in input per l'esecuzione,
- l'elenco di tutti gli output e del loro significato (file, stampe ecc), l'elenco dei codici di errore, vincoli fisici di schedulazione e le istruzioni operative in caso di malfunzionamento (es. job di recovery, possibilità di eliminazione, ecc.).

## 11. Allegato “G” – Dettagli progettuali

### 11.1 Hub Del Motore di Correlazione

Il progetto del Proponente dovrà considerare che il Comune di Bagheria utilizza il servizio del motore di correlazione già in uso presso il Comune di Palermo. Esso dovrà essere alimentato da un'estrazione formalizzata e strutturata dei dati oggi presenti sui vari silos applicativi di Bagheria e da processi di ingestione provenienti da fonti dati esterne disponibili sui portali di servizi di livello nazionale (Portale dei Comuni) e elaborato attraverso i servizi di piattaforma esistenti presso il datacenter del Comune di Palermo.

L'ente utilizzerà quindi i servizi del motore di correlazione per ottenere un collettore unico dei dati relativi all'intero patrimonio informativo dell'Ente Pubblico, ed inoltre l'accesso ad un ecosistema applicativo in grado di consentire analisi trasversali (correlazioni, inferenze, etc.) tra basi dati relative a domini tematici differenti.

In questo modo la piattaforma in oggetto dovrà essere in grado di:

- Creare un unico punto centralizzato per le basi di dati, evitando la duplicazione degli stessi e garantendo una storicizzazione che permetta di monitorare l'evoluzione del dato nel tempo;
- Interfacciarsi con le diverse basi di dati, sia interne all'Ente che esterne, attraverso l'utilizzo di appositi connettori, alcuni già esistenti altri invece da creare ad hoc in base alla tipologia di tecnologia in uso.

### 11.2 Interprete Semantico

Il Proponente dovrà interagire con il servizio utilizzando quanto già realizzato per il Comune di Palermo, permette di effettuare delle analisi e ricerche semantiche all'interno dei documenti, in modo da estrarre il patrimonio di conoscenza presente nelle informazioni non strutturate dell'Ente. Dotato al suo interno di un motore di ricerca avanzato che ricostruisce le logiche di collegamento dei documenti basandosi sull'analisi delle correlazioni, ottenendo in questo modo una visione ben più ampia delle relazioni tra i documenti rispetto all'ambito ricercato.

L'Interprete Semantico opera sulla componente informativa “destrutturata” dell'Ente (Documenti, Determine, Delibere, Circolari, etc...) e presenta un forte grado d'interoperabilità con il motore di correlazione, in quanto condivideranno le stesse basi di dati opportunamente federate, in modo da arricchire le informazioni in entrambe le direzioni.

### 11.3 Cittadinanza Digitale – Sistema Integrato Servizi Socio-Sanitari (Fascicolo CSAE-CSSI).

Il Proponente dovrà implementare i servizi all'utenza basati su un modello di interoperabilità avanzata tra il Comune di Palermo e la ASP 6 attuato attraverso la Piattaforma Assistenza Sociale (prevista nell'ambito del PON Metro) di cui si doterà anche il comune di Bagheria.

In particolare, l'intervento ha l'obiettivo di rendere interoperanti la piattaforma applicativa Assistenza Sociale che l'Amministrazione Comunale sta realizzando nell'ambito del PON Metro con la Piattaforma ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) che la ASP 6 ha in previsione di completare entro il 2021.

Il processo di integrazione tecnologica tra le due piattaforme interpreta l'effettiva esigenza di garantire al sistema dell'assistenza Socio-Sanitaria tre obiettivi strategici:

- Un modello di intervento integrato a vantaggio del portatore di bisogni;
- Una razionalizzazione dei servizi
- L'efficientamento della spesa pubblica senza alcuna riduzione dei livelli di servizio per l'utente ma, anzi, una opportunità per garantire maggiore capacità di risposta ai bisogni espressi.