

COMUNE DI SAN GENNARO VESUVIANO

(Provincia di NAPOLI)

GARA PER L’AFFIDAMENTO PER IL SERVIZIO DI FORNITURA DI UNA INFRASTRUTTURA SOFTWARE COMPLETA, BASATA SU DI UNA BASE DATI INTEGRATA E RELATIVI SERVIZI DI INSTALLAZIONE, CONVERSIONE, AVVIAMENTO, MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA – CIG ZBC1F42A0B

CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO

Art. 1 PARTE AMMINISTRATIVA: Introduzione	3
Art. 2 Oggetto dell’Appalto	3
Art. 3 Durata dell’Appalto	3
Art. 4 Ammontare dell’appalto	4
Art. 5 Deposito cauzionale provvisorio e definitivo.....	4
Art. 6 Obblighi dell’impresa aggiudicataria	5
Art. 7 Brevetti, diritti di autore e tutela contro azioni di terzi	5
Art. 8 Penalità — esecuzioni in danno	5
Art. 9 Responsabilità	5
Art. 10 Subappalto – cessione contratto	6
Art. 11 Modalità di pagamento	6
Art. 12 Risoluzione del contratto	7
Art. 13 Controversie	7
Art. 14 Recesso.....	8
Art. 15 Cause di decadenza.....	8
Art. 16 Osservanza del capitolato, leggi, norme, regolamenti	8
Art. 17 Rinvio a norme di diritto vigenti	8
Art. 18 PARTE TECNICA: Caratteristiche dell’appalto	9
Art 18.1 Codice dell’amministrazione digitale e conformità alla normativa vigente	9
Art 18.2 Proprietà ed accessibilità delle informazioni	9
Art 18.3 Centralità unicità ed integrazione delle informazioni.....	9
Art 18.4 Conformità con le politiche di accesso	9
Art 18.5 Conformità con l’infrastruttura di rete	9
Art 18.6 Conversione, normalizzazione e recupero dati storici dei sistemi in uso.....	10
Art. 19 Caratteristiche minime della fornitura e dei servizi	10
Art 19.1 Requisiti generali del software	10
Art 19.2 Moduli Applicativi richiesti	16
Art 19.3 Integrazione del layout dei servizi on-line	17
Art 19.4 Personalizzazione di modelli e documenti	17
Art 19.5 Personalizzazione dei flussi documentali.....	17
Art 19.6 Caratteristiche del Comune di San Gennaro Vesuviano	17
Art. 20 Piano di formazione del personale dipendente	18
Art. 21 Servizi di supporto operativo all’Ente	18
Art 21.1 Servizio di Consulenza.....	18
Art 21.2 Servizio di redazione del Piano Economico finanziario	18
Art 21.3 Servizio di elaborazione cedolini	18
Art. 22 Costituzione Banche Dati: conversione, normalizzazione e recupero dati storici.....	19
Art 22.1 Panoramica generale	19
Art. 23 Licenze.....	20
Art. 24 Ciclo di vita degli applicativi.....	20
Art. 25 Piano di avviamento del progetto	20
Art. 26 Collaudo del Sistema.....	20
Art. 27 Manutenzione ed assistenza tecnica.....	21

Art 27.1 Manutenzione dell'infrastruttura21
Art 27.2 Help desk on line22

Art. 1 PARTE AMMINISTRATIVA: Introduzione

Il presente capitolato disciplina la fornitura di una infrastruttura software, basata su un'architettura di integrazione dei dati e dai relativi servizi di installazione, conversione, avviamento ed assistenza da porre a servizio dell'intera struttura comunale.

La fornitura del software e dei relativi servizi dovrà rispettare in modo completo tutte le specifiche riportate nel presente capitolato.

Il Comune di San Gennaro Vesuviano (d'ora in poi "Amministrazione Aggiudicatrice", o "AA") provvede all'affidamento della prestazioni meglio specificate all'art. 2 del presente Capitolato Speciale d'Appalto (d'ora in poi "CSA") mediante procedura aperta di cui all'art. 60 comma 5 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.l. ed in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 comma 3 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Art. 2 Oggetto dell'Appalto

L'appalto ha per oggetto:

- fornitura in licenza d'uso di una infrastruttura software gestionale;
- migrazione e conversione delle attuali basi dati e riversamento delle stesse nei nuovi archivi applicativi;
- formazione al personale utente ed amministratore;
- installazione e avviamento del nuovo sistema;
- servizi di manutenzione adattativa ed evolutiva;
- servizi per la conservazione sostitutiva;
- assistenza tecnica on-line e remota.

Art. 3 Durata dell'Appalto

La durata del contratto del servizio oggetto del presente CSA è prevista in anni 5 (cinque) solari, a decorrere dal verbale di collaudo del sistema, che avverrà dal primo giorno del mese successivo alla data di attivazione dell'infrastruttura gestionale oggetto di aggiudicazione in ambiente di prova o, se successivo, dalla data del riversamento nell'ambiente di prova del risultato della conversione delle basi dati in via di dismissione così da poterne verificare la coerenza, oltre che dall'espletamento di almeno il 10% delle giornate di formazione previste. Lo stesso si intende attivo fino al 31 dicembre dell'anno solare successivo della scadenza.

L'attività sopra indicata, sarà verbalizzata in un apposito documento, definito "**Verbale di prima attivazione**", dalla cui data inizieranno a decorrere gli effetti di cui al punto precedente e dovrà contenere tutti gli Aspetti Funzionali del Sistema Proposto.

L'attività di cui sopra dovrà essere effettuata secondo un piano esecutivo che sarà redatto congiuntamente con l'aggiudicatario come prima attività dopo la firma del contratto.

Il contratto si intenderà risolto alla scadenza del termine stabilito, senza necessità di preventiva disdetta.

L'impresa aggiudicataria resterà vincolata con la presentazione dell'offerta per 180 (centottanta) giorni naturali e consecutivi, mentre la Amministrazione Aggiudicatrice resterà vincolata solo dopo la sottoscrizione del contratto d'appalto.

L'impresa aggiudicataria è tenuta a seguire le istruzioni e le direttive fornite dall'Amministrazione Aggiudicatrice per l'avvio dell'esecuzione del contratto: in caso di inadempienza l'Amministrazione aggiudicante mantiene la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 303, comma 1, del

D.P.R. 207/2010 e s.m.i.,

Al termine dello scadere naturale dell'appalto come indicato nel primo capoverso del presente articolo, l'impresa aggiudicataria, qualora si rendesse necessario e previa specifica richiesta formale da parte della Stazione Appaltante, dovrà garantire, per un periodo di almeno 6 (sei) mesi, la continuità dei servizi fino al completamento delle procedure per l'acquisizione di una nuova infrastruttura: in tale periodo rimarranno valide tutte le condizioni e prezzi stabiliti nel contratto e nel presente CSA.

Art. 4 Ammontare dell'appalto

Base d'asta: euro 140.000,00 IVA esclusa.

L'importo posto a base d'asta si intende riferito per tutto il periodo contrattuale, come indicato nel precedente articolo 3) ed è da intendersi comprensivo anche dei costi derivanti dalla formazione del personale dipendente dell'Amministrazione Aggiudicatrice, e di tutti i servizi richiesti, inclusa delle attività di manutenzione ed assistenza nonché di ogni altra attività indicata sia nel presente CSA sia nel Progetto Tecnico presentato dall'impresa concorrente in sede di gara ed approvato dall'Amministrazione Aggiudicatrice, aventi come fine l'attuazione ed il completamento a regola d'arte di tutte le prestazioni oggetto della servizio richiesto.

Sul valore indicato a base d'asta potranno essere presentate unicamente offerte al ribasso.

Al fine della salvaguardia della copertura finanziaria garantita al presente bando, dovrà essere indicata anche la suddivisione dell'importo offerto per ogni anno della durata contrattuale, tale importo annuo non potrà superare il valore di 28.000,00 euro oltre IVA di legge

Il corrispettivo annuo, comprensivo di eventuale canone di manutenzione, rimarrà invariato per tutta la durata contrattuale.

In considerazione della tipologia dei servizi, non essendo emersi rischi da lavorazioni interferenti, non si prefigurano costi per la riduzione dei rischi da interferenza ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e pertanto non è necessario procedere alla redazione del DUVRI.

Pertanto gli oneri relativi alla sicurezza risultano essere pari a zero, restano comunque immutati gli obblighi dell'aggiudicatario in merito alla sicurezza del lavoro.

Art. 5 Deposito cauzionale provvisorio e definitivo

L'offerta è corredata da una garanzia pari al 2% dell'importo a base di gara nelle forme e con le modalità previste dall'art.93 del d.lgs 50/20103 La garanzia copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'aggiudicatario.

Al momento della stipulazione del contratto l'appaltatore dovrà prestare la cauzione definitiva, nelle forme e con le modalità previste dall'art.103 del d.lgs 50/2016, nella misura del 10% dell'importo di aggiudicazione al netto dell'IVA.

La cauzione definitiva è prestata a garanzia del rispetto delle condizioni contrattuali, dell'eventuale risarcimento danni, della buona esecuzione del servizio nonché del rimborso delle somme che il Comune dovesse eventualmente sostenere durante il periodo contrattuale per fatto dell'appaltatore.

L'appaltatore è obbligato a reintegrare, entro 10 (dieci) giorni dalla relativa richiesta, la cauzione di cui il Comune avesse dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

In caso di inadempienza la cauzione potrà essere reintegrata d'ufficio a spese dell'appaltatore prelevandone l'importo sul primo pagamento utile del corrispettivo.

La cauzione resterà vincolata fino al completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali, anche dopo la scadenza contrattuale sino all'emissione del certificato di regolare esecuzione del servizio.

La mancata costituzione della garanzia determinerà la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria.

Art. 6 Obblighi dell'impresa aggiudicataria

L'impresa aggiudicataria è tenuta alla precisa osservanza, verso i propri dipendenti, di tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi. L'amministrazione aggiudicatrice resta completamente esonerata da qualsiasi responsabilità in merito ed in particolare per eventuali incidenti o sinistri avvenuti durante la lavorazione, il trasporto, la consegna e l'installazione della fornitura. I programmi forniti debbono essere privi di difetti dovuti a progettazione o errata esecuzione, a vizi di materiali impiegati e debbono possedere tutti i requisiti indicati dall'impresa nella sua documentazione.

Art. 7 Brevetti, diritti di autore e tutela contro azioni di terzi

L'impresa aggiudicataria assume ogni responsabilità per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino il diritto di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui. L'impresa in conseguenza assume a proprio carico tutti gli oneri derivanti da eventuali azioni da parte di terze parti.

La proprietà di tutti i dati elaborati, bonificati, gestiti e sistematizzati in data-base e data consulting, compresi i supporti informatici di contenimento e i documenti cartacei elaborati dal Comune, sono di proprietà esclusiva del Comune ed acquisiti al suo patrimonio informativo come parte del sistema informativo comunale.

Al termine del rapporto di servizio, la società aggiudicataria è liberata da qualsiasi obbligo di intervento, manutenzione e/o correzione, in qualsiasi forma, sulle attività oggetto del presente Appalto, ad eccezione degli interventi necessari che sono stati evidenziati nel contesto di questo documento.

Art. 8 Penalità — esecuzioni in danno

Salvo i casi disciplinati al precedente articolo, in caso di irregolarità ed inadempienze riscontrate nel corso dell'appalto, il Comune potrà disporre, con semplice atto amministrativo, l'applicazione delle seguenti penali:

- Per ritardata consegna dei prodotti: Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno solare di ritardo nella consegna del prodotto;
- Per il mancato rispetto dei tempi di intervento, di manutenzione e assistenza previsti nella proposta tecnica, Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno solare di ritardo nella risoluzione dell'intervento.

L'importo delle penalità potrà essere trattenuto dall'Ente, oltre che dai crediti maturati dall'Impresa aggiudicataria, anche dal deposito cauzionale definitivo. In quest'ultimo caso l'Impresa medesima è obbligata a reintegrare o a ricostituire detto deposito cauzionale entro dieci giorni dalla data di notificazione del relativo avviso.

Art. 9 Responsabilità

L'Impresa aggiudicataria è responsabile dell'esatto adempimento del contratto e della esecuzione dello stesso a regola d'arte, Di conseguenza risponderà nei confronti dei terzi e dell'amministrazione aggiudicatrice per l'inadempimento delle obbligazioni contrattuali.

Durante l'esecuzione del contratto, l'impresa aggiudicataria è responsabile per danni derivanti a terzi a causa dell'operato dei propri dipendenti e pertanto dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie, con l'obbligo di controllo.

Clausola di Rispetto del Codice di Comportamento Integrativo del Personale Dipendente:

"Il presente Appalto è subordinato, per quanto compatibile, alla piena osservanza delle disposizioni del vigente codice di comportamento integrativo del personale dipendente, di cui si dichiara di aver preso visione.

Il contraente prende atto, altresì del divieto assoluto da parte dei dipendenti di accettare qualsiasi regalo, che sia corrispettivo per l'attività svolta, o comunque provenga da soggetti che possono trarre beneficio da decisioni inerenti l'ufficio o coinvolti nell'attività dell'ufficio stesso, e questo indipendentemente dalle circostanze che il fatto costituisca o meno reato, e si impegna

espressamente ad uniformare, la sua condotta alla citata disposizione.

La violazione delle prescrizioni di cui al presente articolo fatte salve eventuali ed ulteriori responsabilità, attribuisce all'Amministrazione il diritto di risolvere l'incarico conferito, senza che il soggetto incaricato possa opporre obiezioni."

E' fatto pertanto obbligo dell'impresa aggiudicataria di mantenere l'Amministrazione Aggiudicatrice sollevata ed indenne da azioni legali e richieste risarcitorie per danni, avanzate da terzi danneggiati. L'impresa aggiudicataria sarà comunque tenuta a risarcire l'Amministrazione Aggiudicatrice del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni contenute nel presente CSA, ogni qualvolta che tale danno si sia verificato in violazione alle direttive impartite dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

Art. 10 Subappalto – cessione contratto

L'affidamento in subappalto di parte delle prestazioni oggetto del presente appalto deve essere sempre autorizzato dalla AA ed è subordinato al rispetto delle disposizioni di cui del DLgs. 50/2016 e s.m.i., tenendo presente che le quota subappaltabile non può essere superiore al 30% dell'importo complessivo del contratto.

Il contratto non può essere ceduto a terzi a pena di nullità.

Art. 11 Modalità di pagamento

La fatturazione dei corrispettivi dovuti per il servizio oggetto della procedura dovrà essere effettuata in modalità trimestrale posticipata, il pagamento delle prestazioni avverrà entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione contabile.

I termini per l'emissione della prima fattura decorreranno nei termini di cui al precedente articolo 3).

L'eventuale ritardo di pagamento di fatture non può essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte dell'appaltatore, il quale è tenuto a continuare il servizio fino alla scadenza dello stesso, ne darà diritto all'aggiudicatario ad intraprendere azioni per risarcimento danni

I crediti dell'appaltatore nei confronti dell'AA possono essere ceduti, previo il consenso dell'Amministrazione. I pagamenti saranno disposti previo accertamento da parte del Responsabile del Procedimento, delle prestazioni effettuate, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattali.

La fatture dovranno contenere le indicazioni minime previste dalla legge, tra cui il codice CIG, oltre al numero e la data del provvedimento di assunzione dell'impegno di spesa, e riportare il corrispettivo previsto, desumibile dall'aggiudicazione.

La liquidazione di ciascuna fattura avverrà nel rispetto del vigente Regolamento Comunale di Contabilità e nel rispetto del D.lgs. 231/02 e s.m.i. prendendo come riferimento la data di protocollazione della fattura, esclusivamente mediante bonifico bancario o postale. L'impresa appaltatrice dovrà pertanto comunicare alla AA, prima della stipulazione, del contratto, per iscritto gli estremi:

- del proprio conto corrente bancario o postale, codice IBAN, dedicato alle commesse pubbliche di cui all'art. 3, commi 1 e 7, della L. 136/2010 e s.m.i.,
- intestazione ed agenzia su cui accreditare il corrispettivo contrattuale;
- le generalità e relativo codice fiscale di ciascun delegato ad operare su tale conto corrente ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

La cessazione e la decadenza dall'incarico dell'Istituto sopra designato, per qualsiasi causa avvenga ed anche qualora ne sia fatta pubblicazione nei modi di legge, deve essere tempestivamente notificata alla AA, la quale non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eseguiti a Istituto non più autorizzato a riscuotere.

La AA, prima di procedere alla liquidazione, assolverà gli obblighi di cui all'art. 48 bis del DPR. 602/1973 e s.m.i.

La AA verificherà, in occasione di ogni pagamento all'impresa appaltatrice e con interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento, da parte della stessa, degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari ed alla regolarità in ordine agli adempimenti contributivi.

L'inadempimento degli obblighi di cui all'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i. accertato dalla AA comporta, ai sensi del medesimo articolo, la nullità assoluta del contratto.

Art. 12 Risoluzione del contratto

Salvi i casi di risoluzione per inadempimenti previsti dalla legge, la AA ha facoltà di risolvere di diritto il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C. fatti salvi ogni rivalsa per danni, l'incameramento della cauzione definitiva e l'applicazione delle penali di cui all'art. 8) del presente CSA, nei seguenti casi:

- a) nel caso di mancato rispetto dei parametri minimi richiesti del presente CSA;
- b) qualora l'impresa aggiudicataria, senza motivo ritenuto giustificato dal Responsabile del Procedimento, non inizi le prestazioni oggetto del presente appalto entro la data stabilita dalla AA o dal contratto o dai documenti che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, come previsto dall'art. 303, comma 1, del D.PR. 207/2010 e s.m.i.,
- c) se la grave negligenza dia motivo di interruzione delle prestazioni erogate, per due volte nel periodo di durata dell'appalto,
- d) in caso di abituale inadeguatezza e negligenza nell'esecuzione delle prestazioni, quando la gravità e la frequenza delle infrazioni debitamente accertate e contestate compromettano l'esecuzione dell'appalto o siano tali da arrecare danno alla AA,
- e) per subappalto non autorizzato e/o subappalto dei servizi oltre il limite del 30% dell'ammontare complessivo dell'appalto,
- f) qualora le penali applicate a norma del presente CSA superino il 10% dell'importo contrattuale, computato al netto del ribasso d'asta,
- g) qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta l'emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art.3 della L.27712/1956 n. 1423 e s.m.i. ed agli artt. 2 e seguenti della L. 31/05/1965, n. 575, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato ovvero applicazione della pena su richiesta delle parti ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale per frodi nei riguardi della AA, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati nello svolgimento dell'appalto.
- h) sopravvenuta condanna definitiva del Legale Rappresentante e/o del Direttore Tecnico dell'impresa aggiudicataria per un reato contro la pubblica amministrazione,
- i) inadempimento, da parte dell'impresa aggiudicataria, dagli obblighi di cui all'art. 3 della L136/2010 e s.m.i., accertato dalla AA
- j) esito negativo delle operazioni di collaudo ai sensi dell'art. 25), con valore di inadempienza superiore al 50%
- k) mancato adeguamento dell'infrastruttura fornita, rispetto ad esito negativo delle operazioni di collaudo ai sensi dell'art.25), con valore di inadempienza inferiore al 50%, decorsi 20 giorni dalla data della comunicazione dell'esito negativo del collaudo stesso.
- l) impossibilità di ottenere una valida base dati strutturata a servizio degli operatori della AA.

La risoluzione del contratto è notificata dalla AA e tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altro strumento analogo all'impresa aggiudicataria, verso il domicilio legale indicato nel contratto che, ricevuta, sarà tenuta a garantire la continuità di tutte le prestazioni oggetto dell'appalto fino alla consegna a nuova impresa ovvero, nel caso in cui le motivazioni della risoluzione contrattuale lo prevedano come obbligo, dovrà interrompere qualsiasi ulteriore prestazione

In caso di risoluzione del contratto, all'impresa aggiudicataria spetterà il pagamento delle prestazioni svolte fino al momento dello scioglimento del contratto, al netto delle eventuali penali e/o danni e/o maggiori oneri che il Comune dovrà sostenere in conseguenza della risoluzione, e non potrà avanzare diritti di sorta per l'affidamento dell'appalto ad altra impresa.

Art. 13 Controversie

Le vertenze che avessero a sorgere tra la AA e l'impresa aggiudicataria, qualsiasi sia la loro natura tecnica, giuridica o amministrativa, che non si riescano a risolvere con accordo bonario, saranno affidate al giudice competente.

Si elegge sin d'ora, con esclusione di altri, quale Foro competente il Foro di Napoli ed è esclusa la competenza arbitrale. In ogni caso, per espressa e comune volontà della AA e dell'impresa aggiudicataria, anche in pendenza di controversia, quest'ultima si obbliga a proseguire ugualmente nell'esecuzione dell'appalto, salvo diversa disposizione della AA. Per il rimborso delle spese, il pagamento dei danni e quanto dovuto a titolo di penale, il Comune potrà rivalersi mediante trattenuta

sui crediti dell'impresa Appaltatrice.

Art. 14 Recesso

In caso di recesso non saranno corrisposti gli importi per le annualità, o frazioni di esse, successive alla data di recesso comunicata e fino alla scadenza contrattuale.

Resta salva la facoltà della AA, ove ricorrano obiettive e comprovate circostanze di interesse pubblico, di recedere anche prima della data indicata al punto precedente, in qualsiasi momento dal contratto, anche se è iniziata l'erogazione delle prestazioni oggetto del presente appalto, salvo il pagamento a favore dell'impresa aggiudicataria, ai sensi dell'art. 1671 del c.c.

Il recesso deve essere comunicato all'impresa aggiudicataria mediante lettera raccomandata AR o altro strumento analogo, ed ha effetto decorsi 20 (venti) giorni naturali a consecutivi dalla sua ricezione. Dopo tale termine l'impresa aggiudicataria dovrà astenersi dal compiere qualsiasi ulteriore prestazione.

A fronte di terminazione del contratto tra il Fornitore Aggiudicatario e la AA, sia che essa derivi dalla normale scadenza contrattuale, sia che essa derivi da una estinzione anticipata per cause di qualsivoglia natura, il Fornitore Aggiudicatario si impegna a fornire, senza oneri aggiuntivi, tutto il supporto necessario affinché la AA (con sue risorse o con il supporto di terze parti) possa trasferire le informazioni verso un nuovo applicativo.

Art. 15 Cause di decadenza

La decadenza dei rapporti contrattuali comporta in ogni caso l'incameramento della cauzione definitiva.

Ne sono causa: la cessazione dell'attività, il fallimento, gli atti di sequestro e pignoramento a carico dell'impresa aggiudicataria .

La decadenza del contratto è notificata dalla AA, tramite lettera raccomandata A/R o strumento analogo all'impresa aggiudicataria che, ricevutala, dovrà astenersi dal compiere qualsiasi ulteriore prestazione oggetto del l'appalto. Dette prestazioni potranno essere portate a termine in economia oppure affidate alla seconda in graduatoria, senza che per questo l'impresa aggiudicataria possa avanzare diritti di sorta.

L'impresa aggiudicataria risponderà dei danni cagionati alla AA dalla decadenza dal contratto.

Art. 16 Osservanza del capitolato, leggi, norme, regolamenti

L'impresa aggiudicataria è obbligata, sotto la sua responsabilità, alla piena e incondizionata osservanza di tutte le norme contenute nel presente CSA e nei restanti documenti di gara. Nell'espletamento delle prestazioni contemplate nel presente capitolato, l'impresa aggiudicataria è tenuta ad eseguire tutti gli ordini e ad osservare tutte le direttive che venissero emanate dal Servizio Sistemi Informativi dell'Ente. L'impresa aggiudicataria sarà tenuta a rispettare anche ogni provvedimento che dovesse entrare in vigore nel corso del contratto, senza nulla pretendere, fatta salva l'eventuale pronuncia del Tribunale di cui all'art. 13) del presente CSA.

L'appalto è subordinato all'osservanza delle norme contenute nel "Patto di Integrità" , approvato dal Comune di Striano quale Capofila della CUC con delibera di Giunta Comunale n. 78 del 15 giugno 2017, allegato al presente capitolato.

Art. 17 Rinvio a norme di diritto vigenti

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Capitolato si fa rinvio alle disposizioni di leggi e regolamentari vigenti in materia in quanto applicabili.

Art. 18 PARTE TECNICA: Caratteristiche dell'appalto

Prima di approfondire le norme tecniche, preme enunciare i principi più significativi che guidano la stesura del presente CSA e che hanno funzione di riferimento in caso di mancanza di specifiche più dettagliate.

Art 18.1 Codice dell'amministrazione digitale e conformità alla normativa vigente

L'infrastruttura software oggetto della fornitura dovrà essere conforme alle norme ed ai principi del Codice dell'amministrazione digitale (reperibile al sito web www.digitpa.gov.it) e sarà valutato anche alla luce delle indicazioni di cui all'art 9-bis L. n. 221/2012 per quanto compatibili con le presenti attività di valutazione dei software;

Qualora l'impresa concorrente non fosse conforme alle specifiche del codice in oggetto per alcuni dei moduli applicativi offerti, è necessario che tale situazione sia esplicitamente dichiarata nei documenti di gara presentati.

Essendo l'infrastruttura software in oggetto applicazione concreta di precise leggi, normative comunitarie, nazionali, regionali, provinciali e comunali, tutti i moduli applicativi dell'infrastruttura offerta dovranno avere piena conformità alle vigenti norme di ogni ordine e grado.

Tale obbligo permane per tutto il periodo contrattuale, e rimane onere dell'aggiudicatario mantenere in efficienza l'infrastruttura fornita anche sotto tale aspetto.

Art 18.2 Proprietà ed accessibilità delle informazioni

Tutte le informazioni inserite e gestite dagli strumenti software sono da ritenersi patrimonio della AA, devono essere quindi garantite l'accessibilità e la semplicità della loro consultazione e, ove necessario, la modificabilità anche con strumenti diversi dal software gestionale stesso.

In particolare, anche ai sensi di quanto indicato nel successivo art. 19), deve essere garantita la disponibilità dei tracciati record commentati ed aggiornati della base dati (o delle basi dati) utilizzata/e, oltre alla possibilità di accesso tramite strumenti odbc compatibili.

Ove si verificasse la situazione tale per cui parte degli archivi della AA si trovassero in hosting presso il fornitore, quest'ultimo s'impegna a restituire tutti i dati nel loro formato nativo, strutturati e non, al momento della conclusione del contratto.

Art 18.3 Centralità unicità ed integrazione delle informazioni

Tutte le informazioni dovranno risiedere presso il sistema localizzato della AA, in modo da garantire un'unica fonte fidata ed ufficiale delle informazioni medesime.

Le componenti web/internet, relative ai servizi gestiti da e verso l'esterno (cittadini, imprese, altre PA) potranno essere residenti su infrastrutture esterne all'Ente in modalità hosting (o cloud hosting) messi a disposizione dal fornitore e popolate con modalità di replica di tipo "realtime" o "scheduled". A tale riguardo, in ottemperanza all'art. 50 bis del Codice delle amministrazioni digitali, qualora la scelta ricadesse su una forma di cloud hosting, si chiede di relazionare in merito all'infrastruttura informatica di sicurezza utilizzata per l'erogazione del servizio proposto in riferimento alla continuità dello stesso, alla salvaguardia e alla disponibilità dei dati, oltre che a tutte le informazioni necessarie per definire l'ubicazione e la normativa legale applicabile agli archivi esterni. L'architettura proposta dovrà facilitare la transizione da un sistema cloud pubblico o privato ad un altro anche se gestiti da fornitori diversi.

Art 18.4 Conformità con le politiche di accesso

Tutti i componenti del software gestionale sia lato server, sia lato client, dovranno essere conformi ai requisiti di sicurezza sistemistica e logica in essere presso la AA. Tali misure sono derivate dall'applicazione della normativa in materia di sicurezza e trattamento dei dati dettate dal D.lgs. 196/2003 e s.m.i., e dal Documento programmatico per la sicurezza adottato dalla AA.

Art 18.5 Conformità con l'infrastruttura di rete

Tutti gli applicativi dovranno accedere ai dati attraverso una rete geografica con larghezza di banda

limitata in tecnologia di rete ethernet e trasporto TCP: l'infrastruttura proposta dovrà quindi, oltre che essere compatibile con tale metodo trasmissivo, possedere meccanismi di ottimizzazione del traffico LAN/WAN per consentire le migliori prestazioni di esercizio.

L'infrastruttura dovrà supportare la segmentazione LAN-Intranet/DMZ/WAN.

Art 18.6 Conversione, normalizzazione e recupero dati storici dei sistemi in uso

L'infrastruttura software gestionale oggetto della presente procedura andrà a sostituire od implementare diversi moduli applicativi tra attualmente utilizzati nel sistema informativo della AA, come meglio specificato nel successivo art. 21).

L'impresa concorrente dovrà indicare nel progetto tecnico le modalità che prevede di utilizzare per il recupero dei dati presenti negli attuali archivi informatici, la loro normalizzazione ed il riversamento dei risultati nella nuova base dati dell'infrastruttura gestionale.

Sono da comprendere tutti i dati storici presenti nei sistemi attualmente utilizzati ed oggetto di sostituzione, con particolare attenzione alle informazioni di DEMOGRAFICHE, DOCUMENTALI E CONTABILI, TRIBUTI.

Il concorrente dovrà fornire indicazioni attendibili in merito alla quantità ed alla qualità di informazioni, per ogni singola banca dati oggetto delle attività, che si prevede di raggiungere.

Art. 19 Caratteristiche minime della fornitura e dei servizi

Il Concorrente dovrà presentare una proposta tecnica articolata che dimostri esaurientemente le modalità di gestione del sistema proposto a copertura dei requisiti tecnici e funzionali previsti per adempiere alle esigenze imposte dalle vigenti normative..

L'aderenza a standard e architetture aperte sono considerati requisiti indispensabili per la scelta del sistema

Tutte le soluzioni presentate devono essere di proprietà del Concorrente o moduli Open Source o di terze parti di cui il Concorrente possa avvalersi in modo legittimo e nel rispetto delle regole di licenza per esse stabilite, ovvero appartenere a iniziative di riuso di cui il Concorrente possa assumere l'onere di gestione completo.

Il concorrente dovrà fornire le licenze (se previste dal produttore) utili al lecito utilizzo di tutti i software necessari al funzionamento dell'infrastruttura nell'ambiente della stazione appaltante.

Dovranno essere chiaramente esplicitate e dettagliate le modalità proposte per garantire l'adeguata formazione al personale operatore ed amministratore nonché tutte le attività previste in tema di migrazione, di bonifica dagli archivi esistenti previsti oltre alle attività di integrazione previste nelle varie sezioni del presente CSA.

La proposta di progetto deve anche indicare eventuali prerequisiti necessari all'attivazione ed alla conclusione delle varie attività previste.

Per la gestione delle attività relative alla fase implementativa del progetto è richiesta l'indicazione di un referente del fornitore, in qualità di Capo Progetto che sia in grado di essere interlocutore unico per tutte le attività previste .

Tutte le attività di progetto non esplicitamente escluse nella formulazione della proposta di progetto dovranno intendersi come incluse ed a carico del Fornitore Aggiudicatario.

Art 19.1 Requisiti generali del software

Art 19.1.1 Architettura applicativa

Il modello di riferimento dell'architettura applicativa deve essere quello multi-tier, con un livello di strati pari almeno a 3 (Three-tier): presentazione/interfaccia utente (presentation layer), business logic/logica dell'applicazione (application layer), gestione e persistenza dei dati (data layer).

Tale modello, per le caratteristiche di flessibilità e modificabilità che gli sono proprie, appare quello preferibile per la realizzazione dell'infrastruttura oggetto del presente CSA.

Art 19.1.2 Architettura di integrazione dei dati

Il sistema dovrà basarsi su una base dati che riunisca in un unico contenitore logico le informazioni condivise tra più applicazioni. Dovrà quindi essere costituita un'architettura di gestione dati

logicamente unificata che consenta una visualizzazione delle informazioni in maniera trasversale dalle singole applicazioni, riducendo al minimo il concetto di ridondanza del dato.

La base dati non deve essere un semplice strumento su cui vengono aggiornate periodicamente o in tempo reale, le informazioni gestite con database proprietari o non relazionali, ma il reale strumento su cui tutte le procedure aggiornano, inseriscono, eliminano dati.

Le applicazioni dovranno basarsi su back end costruiti su RDBMS ad ampia diffusione di mercato, il livello di certificazione minimo richiesto è lo standard ANSI 92; in relazione alla protezione del patrimonio informativo comunale, non saranno presi in considerazione sistemi di archiviazione difforni dagli standard sopra enunciati o, comunque, internazionalmente poco rappresentativi nel contesto del panorama dei sistemi RDBMS. Anche la disponibilità di tecnologie di accesso per strumenti di automazione d'ufficio (driver ODBC ad esempio) non consente di derogare dal vincolo di larga diffusione sopra esposto.

Il database, di tipo relazionale, dovrà essere quindi l'unico strumento per la gestione e la memorizzazione dei dati, che non dovranno essere duplicati o gestiti con altre metodologie, e dovrà garantire la completezza, la coerenza e la sicurezza per ciascuna transazione operata.

L'architettura e la modalità di mantenimento e storicizzazione di tale struttura dovranno essere descritte da ogni impresa concorrente, indicando caratteristiche, peculiarità e vantaggi.

Dovranno essere indicati tutti i possibili RDBMS compatibili con l'infrastruttura proposta nonché indicato il prodotto od i prodotti che si ritengono più indicati per la sua gestione nella realtà specifica della AA, tenendo conto di elementi quali: la robustezza, la sicurezza, le performances, l'obsolescenza, la tipologia di licensing ed il supporto tecnico.

La ditta affidataria dovrà farsi carico anche dell'installazione, della configurazione e della messa a regime del database che sarà utilizzato dall'Ente. Dovrà essere altresì erogata opportuna assistenza e manutenzione post sul prodotto su RDBMS fornito, inclusi aggiornamenti e rilascio di nuove versioni eventualmente necessarie per il funzionamento degli applicativi, senza ulteriori costi per l'Ente.

L'impresa affidataria dovrà altresì mettere a disposizione della AA i drivers ODBC idonei per accedere alla base di dati dell'infrastruttura, in modo da permetterne il collegamento e l'interrogazione con strumenti alternativi.

Nel pieno rispetto della normativa vigente, in caso di aggiudicazione della fornitura, dovranno essere messi a disposizione (gratuitamente), unitamente alla procedura:

- a) i tracciati record del database utilizzato, che dovranno essere costantemente aggiornati in caso di variazione. Il Database non dovrà avere alcuna chiave o blocco, in modo da poterne permettere l'apertura verso qualunque sistema che utilizzi standard SQL e ODBC; eventuali password per l'accesso amministrativo al Software e al database, dovranno essere comunicati al personale addetto dell'Ente, che si farà carico di utilizzarle con il massimo scrupolo ed in maniera concordata con il fornitore.
- b) lo schema dell'organizzazione delle tabelle, delle relazioni e delle chiavi di collegamento per permettere all'Ente un controllo completo sulle banche dati ed una totale autonomia nello sviluppo di query e report. L'Ente garantisce la segretezza di tale materiale ed il solo utilizzo al fine di sviluppo interno di ricerche e stampe.

Dovranno essere altresì fornite gratuitamente e con tempistiche celeri, in caso di occorrenza, tutte le informazioni tecniche, relative alle API o ai web-service oltre che alle funzionalità messe a disposizione dai software, necessarie ed idonee ad integrare e rendere interoperabile l'applicativo proposto, con applicativi di terze parti o sviluppati internamente.

Tali informazioni saranno ad uso esclusivo della AA. Con obbligo di non divulgazione.

I dati non strutturati (files allegati) gestiti dalla procedura dovranno poter essere memorizzati su file system o su blob, a scelta della AA.

Art 19.1.3 Interfaccia Utente

L'interfaccia operativa tra software ed utenti, detta "user interface" (di seguito "UI") dovrà essere di tipo grafico ("GUI") e garantire la totale compatibilità almeno con il *desktop environment* Microsoft (da Windows XP all'ultima versione del sistema operativo Microsoft rilasciata alla data del presente Capitolato Tecnico.), apprezzabile sarà anche il supporto cross-platform per l'utilizzo delle applicazioni in ambienti di *desktop environment* unix-like e thin client.

Apprezzabile sarà la disponibilità di interfacce compatibili con strumenti di nuova generazione di tipo *mobile*, in un'ottica di progressiva introduzione del BYOD, che consentano la consultazione o l'interazione con l'infrastruttura proposta.

La UI dovrà essere raggiungibile da tutte le postazioni connesse al dominio informatico dell'Ente, tipicamente via browser (è richiesta la compatibilità almeno con Internet Explorer (dalla versione 8), Google Chrome e Mozilla Firefox).

Si scoraggia il ricorso all'installazione manuale di client specifici sulle singole postazioni di lavoro, è consentito un limitato utilizzo di componenti o plug-in (es. OCX o JVM) ad integrazione del browser esclusivamente se distribuibili ed attivabili in maniera centralizzata.

Gli utenti del sistema informativo della SA, possiedono diritti utente di livello "power users", la configurazione del sistema dovrebbe quindi consentire l'attivazione e l'utilizzo della UI senza la necessità di interventi di installazione o configurazione particolare da parte degli utenti stessi.

Il concorrente dovrà specificare se, per l'installazione della UI sui client, sono necessari diritti utente di tipo amministrativo.

L'obiettivo che si intende raggiungere è mettere a proprio agio l'utente nel proprio ambiente di lavoro: l'interfaccia grafica del software (di tipo WIMP *windows-icons-mouse-pull/down menus*, ossia finestre-icone-mouse-menu) dovrà risultare quindi il più possibile accessibile ed omogenea tra le varie funzioni disponibili, per garantire un senso di stabilità all'operatore, semplice da visualizzare e da interpretare; dovrà restituire le informazioni necessarie affinché l'utente sia in grado di controllare il proprio operato, di essere coerentemente avvisato di possibili problemi od errori, di verificare la correttezza delle informazioni immesse e di gestire in sicurezza la reversibilità delle proprie azioni. La lingua (localizzazione) della GUI dovrà comprendere obbligatoriamente l'italiano.

La scelta e la rappresentazione dei comandi disponibili dovrà consentire agli utenti di eseguire le proprie attività nella maniera più intuitiva possibile (si ritiene ad esempio che l'applicazione nella progettazione della GUI di modalità di interazione definibili come "WYSIWYG" - *What you see is what you get: ciò che vedi è ciò che puoi fare* – oltre alla scelta di icone coerenti, ordinate e ben organizzate, consenta un apprendimento più veloce e relativamente privo di errori)

La comunicazione tra GUI ed utente dovrà risultare breve, diretta ed espresa con termini comunemente noti all'utente, in caso di errori dovrà essere agevole per l'operatore comprenderne la causa e cercarne la relativa soluzione anche sfruttando l'autoapprendimento attraverso le funzioni di help on-line presenti nella procedura.

Art 19.1.4 Integrazione con software esistenti ed ambienti esterni.

L'infrastruttura software fornita dovrà permettere l'interazione con i tools di produttività individuale tipici degli ambienti di office automation al fine di consentire l'efficiente gestione dell'attività operativa.

Tipicamente tale interazione è riferita alla capacità del software di:

- utilizzare porzioni di software di terze parti per la gestione delle proprie attività: es. l'utilizzo di API per la generazione di documenti firmati digitalmente o per la richiesta di marche temporali;
- esportare il risultato di interrogazioni della base dati, di report di stampa ed altro ancora verso formati compatibili (con preferenza ai formati aperti) con tools di produttività individuale per ulteriori analisi od elaborazioni non previste dal gestionale.

Altro requisito fondamentale riguarda le modalità di scambio dinamico delle informazioni con applicazioni esterne: è necessario che siano presenti funzionalità strutturali e funzionali che garantiscano la massima interoperabilità come ad esempio la capacità del software di colloquiare (ad es. via "web services") con ambienti esterni .

Altra integrazione richiesta al concorrente riguarda la predisposizione di un tool che consenta al software di interrogare automaticamente, con frequenza programmabile (polling), un database SQL Server di pertinenza comunale:

- in tale database sono contenuti i metadati ed i percorsi su file system dei files digitalizzati dalle apparecchiature multifunzione presenti negli uffici comunali.
- Il modulo di gestione documentale dovrà acquisire le informazioni presenti nel database (id documentale oppure anno e numero di protocollo) ed associare i documenti digitalizzati ai corretti record documentali.

L'infrastruttura software proposta dovrà garantire il funzionamento dei servizi di comunicazione telematica automatizzati già attivi con la piattaforma esistente, con firma digitale integrata nei singoli moduli di gestione, ed in base alle specifiche concordate con gli enti esterni, in particolare si possono citare:

- gestione dei flussi informatici da e verso la tesoreria comunale in base ai tracciati concordati con l'ente tesoriere;
- gestione dei flussi informatici verso il sistema di conservazione documentale (P.A.R.E.R.) in base al disciplinare concordato con il Conservatore (rif. Allegato 02 al presente CSA), che si prevede di integrare con le tipologie documentali che saranno oggetto di versamento a seguito della gestione più integrata delle informazioni.
- gestione dei flussi informatici da e verso il Sistema di Interscambio in tema di fattura elettronica
- Gestione di tutti i modelli e flussi standard previsti per lo scambio di dati con la PA centrale (es. Ministero dell'Interno per tramite delle Prefetture)

Art 19.1.5 Ambiente operativo e funzionalità richieste

Di seguito vengono definite le richieste minime che l'infrastruttura software, a livello di singolo modulo, dovrà soddisfare, da verificare od approfondire in sede di valutazione e dimostrazione pratica:

RICHIESTA	Note
L'infrastruttura deve garantire la massima relazione tra tutti gli applicativi verticali forniti	Illustrare il modello relazionale proposto
La piattaforma proposta deve avere una struttura modulare e scalabile	Illustrare caratteristiche di scalabilità della soluzione proposta
I singoli moduli verticali devono effettuare tutte le operazioni previste dalla normativa di settore	Illustrare le funzionalità dei singoli moduli in base alla normativa di riferimento
La piattaforma proposta deve essere orientata agli standard aperti ed indipendenti da hardware o sistemi operativi.	Descrivere il grado di portabilità dell'infrastruttura tra sistemi operativi server, client e rdbms
Tutti i prodotti, nella versione in cui sono offerti, devono essere in General Availability. Non è possibile proporre prodotti in versione di test.	
La documentazione prodotta per la fruizione da parte dei servizi comunali, dei cittadini, dei professionisti e delle imprese deve essere fornita attraverso standard che non siano legati alla acquisizione di licenze di prodotti e che siano aderenti alle regole tecniche per la conservazione sostitutiva di cui all'art. 71) del CAD	
La piattaforma offerta dovrà consentire agli utenti di "disegnare" autonomamente la reportistica e renderla disponibile in modalità "autonoma" senza interventi del fornitore. In particolare dovrà consentire la creazione di <ul style="list-style-type: none"> - report dinamici; - report personalizzati; - report analitici e sintetici Dovrà permettere la formattazione dei report, in termini di font e colori, a livello di tabelle, celle e	Descrivere i meccanismi e gli strumenti di personalizzazione della reportistica documentali ed il grado di interazione orizzontale tra moduli applicativi

<p>grafici</p> <p>I report creati devono poter essere modificati, spostati, copiati, cancellati, rinominati, stampati, salvati almeno nei seguenti formati: PDF/PDF-A, Office Open XML, Open Document Format, CSV, XML, TXT aggiungere eventualmente possibilità di avere o generare report anche in forma grafica, statistiche predefinite, analitiche, demografici, contabili ecc.</p> <p>Non deve essere previsto l'utilizzo di modelli prestampati o di tipo "proprietario" se non obbligatori per legge.</p>	
<p>La piattaforma offerta dovrà consentire agli utenti di definire autonomamente i flussi documentali all'interno dell'infrastruttura tramite designer di tipo grafico.</p>	<p>Descrivere i meccanismi e gli strumenti di disegno di iter e workflow documentali ed il grado di interazione orizzontale tra moduli applicativi in fase di progressione dei workflow</p>
<p>La piattaforma offerta dovrà garantire facilità d'uso anche a utilizzatori non tecnici, ad esempio grazie alla presenza di wizard che aiutino l'utente nelle fasi di creazione del report</p>	<p>Si chiede al fornitore di descrivere le caratteristiche di usabilità della propria soluzione</p>
<p>La piattaforma proposta dovrà consentire il monitoraggio delle relazioni correnti e storiche, di ogni utente (persona fisica o giuridica) presente nella banca dati anagrafica comunale.</p>	
<p>Deve essere possibile la tracciabilità del dato, intesa come presenza di log (immodificabili) delle attività che consentano di risalire a variazioni nel patrimonio informativo di dati importanti (es. variazioni al registro di protocollo)</p>	<p>Si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione soddisfa questo requisito.</p>
<p>La piattaforma offerta deve poter essere gestita da un unico punto di amministrazione, in cui definire centralmente e univocamente i criteri di profilazione, senza duplicazioni nell'ambito della piattaforma stessa (consentendo così il single sign-on tra i moduli della procedura)</p>	<p>Si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione soddisfa questo requisito</p>
<p>La piattaforma deve supportare sistemi di autenticazione quali LDAP e Active Directory, SSO o simili e dovrà essere compatibile con architetture di virtualizzazione</p>	<p>Si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione soddisfa questo requisito</p>
<p>Deve essere possibile la profilazione degli utenti, anche in base ai ruoli, sia su specifici elementi, ma anche su aree tematiche o funzionali, o a interi applicativi per realizzare un ambiente di sicurezza integrato</p>	<p>Si chiede al fornitore di specificare dettagliatamente come la propria soluzione soddisfa questo requisito</p>
<p>Utilizzo di standard per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, vale a dire aderenza della soluzione agli standard per l'interoperabilità emessi da organizzazioni riconosciute</p>	<p>Si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può soddisfare questo requisito.</p>

Le soluzioni dovranno garantire un alto grado di integrabilità con applicazioni esterne attraverso l'utilizzo di Web Services già predisposti.	Si chiede al Concorrente di indicare l'elenco e una breve descrizione dei Web Services disponibili per l'accesso alle funzioni del sistema.
La sezione di e-government, intesa come canale di comunicazione e di interazione tra i servizi comunali e l'utenza esterna (cittadini, professionisti ed imprese) deve consentire la piena automazione dello scambio di informazioni tra il back-office ed il front-office e viceversa, nonché funzioni di pubblicazione automatica delle informazioni strutturate inerenti gli adempimenti normativi in tema di trasparenza amministrativa	Si chiede al fornitore di specificare dettagliatamente come la propria soluzione soddisfa requisito
La sezione di e-government dovrà essere popolata con una serie di servizi di consultazione e di interazione con l'utenza esterna (cittadini, professionisti ed imprese) nel rispetto di quanto richiesto dalla L. 114/2014.	Si chiede al fornitore di indicare quali servizi on-line (consultazione, autocertificazione e presentazione di istanze) propone di attivare compresi nelle attività di avviamento e configurazione (vedi <i>infra</i> art.19.2)
La sezione di e-government dovrà consentire l'interazione con enti esterni per arricchire l'offerta di servizi all'utenza, in particolare si prevede l'attivazione di servizi di pagamento on-line	Si richiede al fornitore di indicare le tecnologie utilizzate e di presentare casi d'uso attivabili nell'ambito della proposta formulata. Si richiede inoltre di elencare le interfacce applicative già implementate.
La sezione di e-government di front-office esposta sul World Wide Web dovrà essere in linea con i requisiti richiesti per l'accessibilità (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e successive direttive - Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75) e con gli standard internazionali (es. W3C XHTML, W3C CSS, W3C WAI AA e W3C WCAG)	Si chiede al fornitore di specificare la rispondenza agli standard tecnologici

Art 19.2 Moduli Applicativi richiesti

L'infrastruttura proposta, oltre a garantire per tutte le procedure di back office le funzionalità previste dalle vigenti normative, dovrà fornire anche una soluzione di front office, in grado di erogare i servizi specifici per la presentazione di istanze on line, previsti dal piano di informatizzazione di cui alla L. 11 agosto 2014, n. 114; più precisamente si richiedono funzionalità in grado di interagire, a diversi livelli (consultazione, download, trasmissione, compilazione on-line ecc.), con l'utenza esterna (cittadini, imprese, altre PA ecc.) sfruttando le soluzioni, anche innovative, offerte dalle attuali tecnologie IT, fornendo ad esempio dalle consultazioni di posizioni specifiche rispetto al servizio, alla stampa di certificati con soluzioni digitali così come a metodi di pagamento multicanale.

Seguono i moduli applicativi componenti l'infrastruttura dei quali si chiede la fornitura.
I moduli cd. "fondamentali" dovranno essere necessariamente presenti nell'offerta.

Art 19.2.1 Moduli fondamentali:

Area	Descrizione (non esaustiva delle funzionalità da gestire)
AMMINISTRATIVA	Protocollo informatico, atti amministrativi, procedimenti, trasparenza, conservazione sostitutiva, servizi alle attività produttive (SUAP), controllo di gestione, fatturazione elettronica
CONTRATTI DIGITALI E SCRITTURE PRIVATE	Gestione registrazione, sottoscrizione, invio alla Conservatoria
FINANZIARIA	Contabilità finanziaria, contabilità economico patrimoniale, IVA, economato, bilancio, ordini e magazzino, mandato informatico, informatico PagoPa, BDAP, registro unico delle fatture, piattaforma crediti MEF
TRIBUTI	Gestione Tari, IMU/ICI, Tasi, Tosap/Cosap, imposta pubblicità
DEMOGRAFICI	Anagrafe della popolazione, elettorale, stato civile, statistica, leva, Anagrafe Online
EDILIZIA	Gestione delle pratiche edilizie, condoni, SUE, inventario, diritti di affissione
E-GOVERNMENT	Servizi di consultazione ed interattivi on-line ai cittadini, alle imprese, ad altri enti, istituzioni e forze dell'ordine, portale del dipendente, adempimenti normativi in tema di trasparenza amministrativa, portale istituzionale
GESTIONE DEL PERSONALE	Gestione giuridica del personale, interazione con fornitori esterni per la gestione economica del personale, Gestione delle presenze del personale, con rilevazione distribuita in varie sedi.
OPEN DATA	Gestione di data set open data provenienti dai gestionali e loro pubblicazione su di un sito dedicato (da realizzare ed erogare). E' richiesta la fornitura di due data set integrati con i gestionali.
ALTRI SERVIZI	Servizi cimiteriali, servizi scolastici, altri servizi a domanda individuale

Art 19.3 Integrazione del layout dei servizi on-line

Il layout grafico dei servizi on-line dovrà essere il medesimo di quello delle pagine web dell'attuale sito istituzionale della stazione appaltante. La rimodellazione delle pagine sarà a cura dell'impresa aggiudicataria, in collaborazione con i servizi informatici della AA.

Art 19.4 Personalizzazione di modelli e documenti

Dovranno essere incluse nell'offerta tutte le attività di modellazione e/o personalizzazione di documenti e modelli in fase d'avviamento, al fine di riprodurre il più fedelmente possibile quelli ora in uso presso i diversi servizi della AA.

Art 19.5 Personalizzazione dei flussi documentali

Dovranno essere incluse nell'offerta tutte le attività di modellazione e/o personalizzazione dei workflow documentali attualmente in uso presso la AA con relativa automazione degli stessi nell'ambito della nuova infrastruttura.

Art 19.6 Caratteristiche del Comune di San Gennaro Vesuviano

Art 19.6.1 dotazione organica

Al fine di consentire la valutazione della formazione, sono riportate indicazioni del numero di addetti a ogni ufficio. Il numero di seguito riportato tiene conto degli addetti per ogni ufficio, indipendentemente dal numero totale di addetti che è di 31 unità.

Numero totale abitanti: circa 11.914 (alla data del 31/12/2016).

Numero totale postazioni di lavoro: circa 35

Sedi presso le quali sono in uso procedure informatiche: 1

Art 19.6.2 ambiente operativo

L'infrastruttura software dovrà funzionare nell'ambiente operativo della AA.

A scopo informativo si porta a conoscenza che

- il sistema informativo della AA è attualmente in funzione è installato il sistema operativo MS Windows Server 2008 Edition.
- Il dominio informatico esistente è MS Windows 2012.
- E' in attuazione un piano progressivo di rinnovo del parco client con sistema operativo MS Windows XP verso sistemi operativi Microsoft di ultima generazione.
- In occasione del rinnovo del parco PC, si adotteranno software di produttività individuale di tipo "MS Office e Open Office .

La ditta dovrà indicare i requisiti minimi di configurazione per i virtual server destinatari dell'infrastruttura proposta (ad esempio application server, database server, web server ecc.), fornendo indicazioni in termini di quantità, numero di vCPU, quantità di memoria vRAM e capacità storage.

E' consentita la fornitura di Server Virtuali preconfezionati, con sistemi operativi alternativi, e predisposti direttamente dal fornitore, a patto che siano integrabili con l'ambiente di dominio esistente. La gestione di tali server e delle relative licenze sarà a carico del fornitore per tutta la durata del contratto.

Art. 20 Piano di formazione del personale dipendente

Oggetto di fornitura è l'erogazione dei servizi professionali di formazione, addestramento e affiancamento del personale dipendente della AA all'uso delle nuove soluzioni introdotte.

Ogni impresa concorrente dovrà descrivere nel Progetto Tecnico il piano di formazione che ritiene più adeguato per poter attivare il sistema.

Per le procedure che coinvolgono utenza esterna alla AA (es. professionisti) potranno essere indicate eventuali attività formative appositamente dedicate..

Tutti i piani formativi dovranno essere effettuati presso la sede della AA e con la presenza di un formatore qualificato per area tematica. Non sono ammesse soluzioni di formazione a distanza. Nessun onere aggiuntivo può essere riconosciuto per le spese di trasferta e di soggiorno del personale formatore. E' a carico dell'Impresa aggiudicataria la preparazione e la divulgazione del materiale didattico ai partecipanti.

L'addestramento del personale, dovrà essere preventivamente coordinato con l'Amministrazione Comunale al fine di organizzare al meglio i corsi e le ripetizioni dei corsi durante la fase di messa in esercizio del sistema, garantendo la normale erogazione dei servizi comunali al Cittadino.

Nelle giornate di formazione non sono comprese le eventuali giornate di avviamento necessarie per installazioni ed attività varie. In particolare si evidenzia che le attività di verifica delle conversioni effettuate è a completo carico del fornitore e rientra nell'ambito dei costi di conversione, pertanto durante le giornate di formazione non potranno essere eseguite tali attività. Il personale comunale si renderà disponibile per effettuare i necessari controlli e verifiche concordandoli in momenti diversi da quelli della formazione.

Art. 21 Servizi di supporto operativo all'Ente

Art 21.1 Servizio di Consulenza

E' richiesto un numero adeguato di giornate di consulenza da parte di specialisti per l'analisi e revisione dei processi organizzativi dell'Ente in funzione dell'introduzione degli strumenti e dei servizi oggetto del presente bando.

Art 21.2 Servizio di redazione del Piano Economico finanziario

Per l'attività inerente la riscossione dei tributi è richiesta l'attività di supporto alla redazione del Piano Economico Finanziario

Art 21.3 Servizio di elaborazione cedolini

In parallelo alla fornitura del software, è richiesta la fornitura di un servizio per l'elaborazione dei cedolini con le seguenti caratteristiche:

- Elaborazione cedolini paghe; adempimenti mensili e periodici annuali (fiscali e previdenziali); invii telematici consultazione dei cedolini e CUD da parte del dipendente via web; invio del cedolino via e-mail; popolamento del curriculum giuridico del dipendente funzionale all'avvio delle retribuzioni; consultazione via web da parte del dipendente del proprio fascicolo; gestione delle presenze/assenze attraverso l'uso del portale del dipendente/autorizzatore/gestore.
- Le posizioni da trattare sono le seguenti: dipendenti contratto enti locali (ruolo e fuori ruolo); Amministratori Comunali; Professionisti; Collaborazioni coordinate e continuative; assimilati a lavoro dipendente; ogni altro rapporto che realizzi un pagamento soggetto a emissione di un cedolino stipendi.
- Servizi compresi: emissione del mod. CUD; emissione del mod. 770 semplificato; prospetto per denuncia annuale INAIL con calcolo per autoliquidazione; prospetti riepilogativi annuali; stampa del Bilancio di Previsione del Personale su indicazioni dell'Ufficio Personale; bilancio consuntivo del Personale: mastro delle voci (anche su dischetto file excel) assegnate ad ogni dipendente con evidenziazione per ogni contributo e per ogni ritenuta degli imponibili e degli importi trattenuti; stampe dei modelli per richiesta detrazioni fiscali e ANF; applicazione con ricalcolo dei benefici contrattuali con prospetto nominativo riepilogativo; scheda/file riepilogo voci stipendiali – scheda/file annuale archivio dipendente – scheda/file cedolone dipendente per mese con

totalizzazione; fornitura tabelle di competenza per stesura conto annuale; assistenza per l'applicazione dei contratti.

Art. 22 Costituzione Banche Dati: conversione, normalizzazione e recupero dati storici

Art 22.1 Panoramica generale

La AA già oggi dispone di applicazioni software per la gestione delle proprie attività istituzionali; per tale ragione è necessario che l'impresa concorrente svolga un accurato lavoro di conversione e normalizzazione delle basi dati partendo da quelle attualmente in uso.

I metodi utilizzati per i processi di conversione delle basi dati dovranno essere tali da garantire il massimo livello di controllo degli errori e l'esclusione di errori manuali durante l'esecuzione dei processi stessi, oltre che prevedere la gestione di situazioni anomale, quali l'assenza, negli archivi di destinazione, di dati obbligatori nella nuova struttura.

Laddove, a causa della sostanziale differenza di impostazione del modello della base dati, siano necessarie operazioni di correzione manuale, esse dovranno essere notificate al servizio CED del Comune affinché, in accordo con l'impresa aggiudicataria, si possano trovare le migliori soluzioni di conversione, ogni eventuale attività manuale sarà a carico del fornitore.

Garante ed unica responsabile della fedele conversione e normalizzazione delle basi dati rimane in ogni caso l'impresa aggiudicataria, così come della sua esecuzione.

Il concorrente dovrà specificare, per ciascuna banca dati:

- le informazioni che prevede di convertire e migrare nella nuova infrastruttura;
- le informazioni che prevede di non recuperare (per incompatibilità con la propria struttura dati o per impossibilità di recupero): per tali informazioni si dovrà valutare la modalità di storicizzazione e di futura interrogazione;
- le criticità potenziali per le attività di conversione;
- ogni altra informazione utile a definire nel dettaglio l'attività di migrazione e riversamento.

Art 22.1.1 Tipologia e definizione degli archivi da convertire

Dovranno essere convertiti nella nuova piattaforma gli archivi dei seguenti software gestionali:

Di seguito l'elenco delle banche dati suscettibili di migrazione:

Area di riferimento	Applicativo	Produttore
Servizi demografici	AN-Anagrafe	Alphasoft
	SC-Stato Civile - Elettorale	Alphasoft
Contabilità e bilancio	PF-Contabilità Finanziaria	Alphasoft

	IB-Gestione Inventario Beni	Alphasoft
Gestione del personale	GG-Gestione del Personale	Alphasoft
Tributi	TB-Gestione Tari	Alphasoft

Art. 23 Licenze

L'impresa aggiudicataria si impegna a cedere in licenza d'uso alla AA a tempo illimitato tutte le procedure fornite, consentendone l'utilizzo anche successivamente alla scadenza contrattuale, pur senza più effettuare alcuna manutenzione od assistenza.

L'impresa aggiudicataria garantisce con apposita dichiarazione che, all'atto dell'installazione, non esistono particolari adempimenti normativi da parte dei settori e servizi interessati alla fornitura delle applicazioni, non contemplati nelle funzionalità del software acquisito dall'Ente. L'impresa aggiudicataria si impegna a fornire eventuali componenti hardware necessari per la corretta attivazione dell'infrastruttura nuovi di fabbrica.

L'impresa aggiudicataria si impegna, altresì, a garantire che il software, all'atto dell'installazione, sia in regolare condizione di funzionamento.

Art. 24 Ciclo di vita degli applicativi

Qualora l'impresa aggiudicataria 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'impresa aggiudicataria che dovrà effettuarla presso la sede del cliente e senza l'ausilio di soluzioni di formazione a distanza.

Qualora invece l'impresa aggiudicataria dismettesse uno o più degli applicativi installati senza sostituirli in linea di produzione con prodotti nuovi, essa si impegna comunque a supportare sia tecnologicamente che normativamente i prodotti in dismissione per tutta la durata del contratto.

Eventuali proposte di sostituzione dell'applicazione potranno essere prese in considerazione ed eventualmente accolte soltanto previa valutazione da parte dei sistemi informativi comunali in ordine alla qualità tecnica del prodotto sostitutivo.

Ogni attività inerente la conversione delle basi dati, dell'integrazione con le altre applicazioni all'installazione ed avviamento dell'applicazione sostitutiva rimarranno comunque a carico del fornitore.

Art. 25 Piano di avviamento del progetto

I tempi di attivazione del progetto sono indicati nel precedente art. 3).

La messa in servizio dei moduli applicativi oggetto dell'appalto dovrà avvenire secondo un cronoprogramma definito con il comune secondo le priorità dello stesso. Al termine della

realizzazione della piattaforma applicativa nonché dei servizi correlati e del periodo di prova stabilito dal Comune, l'impresa aggiudicataria comunicherà la propria disponibilità al collaudo generale e finale (comunicazione di "pronti al collaudo") e verrà dato inizio alle attività di collaudo dell'intero sistema.

Art. 26 Collaudo del Sistema

Entro 40 giorni dall'attivazione in ambiente di produzione di tutti i moduli forniti, con relativo riversamento degli archivi convertiti e conclusione delle attività di formazione al personale utilizzatore, saranno effettuate sull'infrastruttura software una serie di verifiche tese ad accertare la piena

conformità della piattaforma realizzata rispetto a quanto proposto nel progetto tecnico oggetto di aggiudicazione.

L'operazione di collaudo sarà effettuata da esperti incaricati dalla AA in contraddittorio con il personale del fornitore.

I test comprenderanno la verifica dei singoli componenti software (test di unità) e del funzionamento integrato (test di integrazione), in condizioni di utilizzo, considerando tutti gli aspetti funzionali e non funzionali (usabilità, accessibilità, sicurezza, prestazioni, ecc.), la verifica degli archivi convertiti, nonché la verifica delle attività di formazione erogate.

Qualora le prove funzionali e diagnostiche indicassero anomalie che impediscono il corretto funzionamento dell'infrastruttura fornita, l'impresa aggiudicataria, dovrà eliminarle entro il termine di 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione della AA con cui si notificano i difetti riscontrati e si rivolge l'invito ad eliminarli; l'impresa è tenuta ad adempiere a tale obbligo.

Le operazioni di collaudo saranno ripetute alle stesse condizioni e modalità fino al definitivo accertamento di completa conformità: in caso di inadempienza totale o parziale, si procederà all'applicazione delle penalità previste dal presente CSA.

In caso di inerzia dell'impresa aggiudicataria, oppure nel caso in cui le anomalie rilevate non fossero risolte entro il termine di cui sopra, si procederà alla redazione di un verbale di collaudo negativo, rispetto alla fornitura prevista, riportante i moduli che non funzionano correttamente.

Ove tale valore percentuale risultasse

- inferiore alla misura del 50% rispetto al totale dei moduli di cui è prevista l'attivazione, o degli archivi di cui si prevede la conversione, ovvero delle attività di formazione erogate, si procederà all'applicazione delle penalità di cui all'art. 8), ed alla concessione di ulteriori 20 giorni lavorativi per correggere gli elementi anomali, decorsi inutilmente i quali si potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 12).
- Superiore alla misura del 50%, rispetto al totale di moduli di cui è prevista l'attivazione, o degli archivi di cui si prevede la conversione, ovvero delle attività di formazione erogate, si potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 12)

Art. 27 Manutenzione ed assistenza tecnica

L'impresa aggiudicataria dovrà garantire per tutta la durata del contratto l'aggiornamento e la manutenzione delle funzionalità dei software forniti indipendentemente da politiche tecnico commerciali aziendali senza aggravio di costi da parte dell'Ente.

L'appalto dovrà comprendere nel canone di servizio la manutenzione dei software e l'assistenza tecnica per tutta la durata contrattuale.

Tutti gli aggiornamenti normativi e legislativi, di qualunque entità essi siano, ivi compresa l'introduzione di nuove funzionalità rispetto a quanto rilasciato al momento dell'aggiudicazione, debbono quindi essere compresi nel canone di manutenzione del software offerto in gara e non debbono essere richiesti ulteriori corrispettivi economici.

Art 27.1 Manutenzione dell'infrastruttura

Per manutenzione del software si intende:

- **manutenzione preventiva**, per revisioni interne strutturali del prodotto finalizzate a migliorarne la manutenibilità;
- **manutenzione correttiva**, per la risoluzione di errori riscontrati nel codice o nel funzionamento del software:
 - o comprende le migliorie funzionali dell'applicativo e adeguamenti tecnologici e tutte le modifiche necessarie per mantenere il sistema in piena aderenza alle richieste normative e alle evoluzioni tecnologiche del mercato;
- **manutenzione adattiva**, per adeguarlo a modifiche non sostanziali nell'ambiente di elaborazione o nei dati,
- **manutenzione evolutiva**, per estenderne le funzionalità a seguito di
 - o adeguamento od implementazione di nuove funzionalità legate a variazioni normative

- apporto di migliorie al software, inclusi nuovi rilasci;
- l'aggiornamento/creazione di flussi di scambio e comunicazione con gli enti della PA centrale, sia in termini di dati che in termini di adeguamento agli standard di trasmissione.

Qualora la AA acquistasse nel tempo altri moduli applicativi non oggetto della presente gara, l'impresa concorrente è impegnata a mantenere un costo annuo della manutenzione non superiore al 15% del valore di acquisto dei nuovi moduli acquisiti.

Art 27.2 Help desk on line

Tutte le procedure dovranno essere dotate di help in linea, prediligendo la comunicazione interattiva con l'utente, che consentano di ottenere istruzioni operative sull'utilizzo dei software applicativi. Durante l'intero periodo contrattuale il fornitore dovrà altresì garantire i servizi di supporto ed assistenza agli operatori mettendo a disposizione un servizio di help desk efficiente ed efficace. Il servizio di assistenza e supporto potrà essere erogato, a seconda delle esigenze, telefonicamente, in teleassistenza (con eventuali strumenti di controllo remoto che la ditta dovrà rendere disponibili), tramite e-mail e con ogni altro mezzo opportuno per le finalità dell'intervento.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di ticketing univoco, accessibile via Web, indipendentemente dal sistema di apertura della segnalazione, in modo tale che ogni chiamata al servizio risulti tracciata e univocamente individuata nel corso del tempo, congiuntamente al nominativo del richiedente.

Dovranno essere messi a disposizione uno o più numeri telefonici per garantire un efficiente ed immediato servizio, che permetta ai dipendenti di contattare direttamente i tecnici di riferimento. In generale, saranno considerate servizi di assistenza che adottino la multicanalità.

Il servizio di help-desk dovrà supportare gli operatori o gli amministratori del sistema almeno nelle seguenti attività:

- Rimozione delle problematiche di funzionamento dei software;
- Rimozione di errori dei software gestionali;
- Fornire indicazioni operative e consigli su come eseguire attività o operazioni sia ordinarie che straordinarie;
- fornire indicazioni per un migliore utilizzo del software;
- supportare il personale durante l'esecuzione di aggiornamenti software;
- installare e configurare postazioni client;
- risolvere problemi di installazione, funzionamento o corretta connessione a periferiche quali stampanti, scanner, etichettatrici, ecc;
- collaborare con i sistemisti interni per effettuare sistemazioni dell'ambiente software (gestionali, database, server, client, ecc) anche per l'ottimizzazione delle prestazioni;
- in generale per la diagnosi di problematiche che possano pregiudicare l'operatività dei software.

Il servizio di help-desk dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13:00 e dalle 14.00 alle 18.00,
- evasione del ticket (con risoluzione del problema) entro le 32 ore lavorative successive alla richiesta.

Eventuali deroghe alle tempistiche sopra indicate potranno essere concordate esclusivamente previo accoglimento formale da parte del responsabile del procedimento delle giustificazioni in ordine ai motivi che impediscono il rispetto delle tempistiche stesse.

Per nessun motivo potranno essere modificate, a discrezione della ditta, le modalità di erogazione del servizio di assistenza, senza il consenso e l'approvazione in forma scritta da parte dell'Ente.

**IL RESPONSABILE DELL'AREA
ATTIVITA' ISTITUZIONALI ED AMMINISTRATIVE**