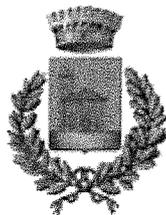
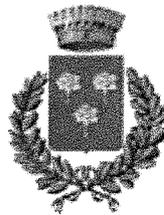




Comune di Alseno



Comune di Cadeo



Comune di Fiorenzuola d'Arda



Comune di Pontenure

Unione dei Comuni della via Emilia Piacentina

PROVINCIA DI PIACENZA

***FORNITURA DI APPLICATIVI SOFTWARE PER IL
SISTEMA INFORMATIVO DELL'UNIONE***

CAPITOLATO

Parte Prima - Descrizione e modalità di espletamento del servizio

- *Caratteristiche generali della fornitura software*

L'Unione dei Comuni della via Emilia Piacentina si compone di numero quattro comuni Alseno, Cadeo, Fiorenzuola d'Arda e Pontenure.

L'obiettivo della presente gara è quello di dotare l'Unione di software per il protocollo, gestione atti amministrativi e portale web.

Le modifiche di processo che saranno introdotte con la piattaforma applicativa illustrate nel presente capitolato devono contribuire alla creazione di una piattaforma informatica aggiornata e coerente con il contesto infrastrutturale esistente (internet), integrandosi con strumenti di utilizzo quotidiano, così da poter superare i problemi che il personale potrebbe incontrare nel passaggio a nuovi strumenti di elaborazione dati.

La soluzione applicativa che si andrà a realizzare, nel rispetto delle esigenze di autonomia di ogni singolo settore, per motivi di opportunità organizzativa e di efficienza della infrastruttura applicativa, deve consentire la condivisione di una banca dati unica ed omogenea.

Il software fornito deve essere predisposto per una gestione multiente, in modo da poter gestire con un unico applicativo le basi dati diversificate dei Comuni partecipanti all'Unione dei comuni della Via Emilia Piacentina, in accordo con le linee guida emanate dalla Regione Emilia-Romagna.

Il software fornito dovrà altresì seguire gli standard della Community Network Emilia-Romagna, e possibilmente essere certificato presso la piattaforma stessa, garantire l'interscambio dati con i software sviluppati sulla piattaforma stessa (ad esempio, non esaustivo, Federa, PayER).

Supportare e gestire tutte le comunicazioni obbligatorie e non, con gli Enti Pubblici Nazionali e Regionali, a termine di legge.

Gli applicativi forniti e le/a relative basi/e dati debbono essere forniti in modalità server virtuale da installarsi sull'Hardware del Comune di Cadeo con tecnologia di virtualizzazione da indicare in fase di gara.

- *Importo complessivo dell'appalto*

L'importo complessivo dell'appalto ammonta a € 26.000,00 (ventiseimila/00).

Si precisa che qualora, a seguito dell'entrata in vigore di nuove disposizioni concernenti l'utilizzo di piattaforme e/o software unici per la PA, ricorra l'obbligo da parte degli Enti di aderire a specifiche convenzioni, l'importo del contratto potrà subire modifiche in riduzione proporzionalmente alla entità del servizio fornito dal sistema centralizzato della PA.

- *Durata complessiva del contratto*

La durata complessiva del contratto è prevista in anni **cinque (5)** dalla data di sottoscrizione secondo le modalità di seguito precisate.

Si precisa che qualora, a seguito dell'entrata in vigore di nuove disposizioni concernenti l'utilizzo di piattaforme e/o software unici per la PA, ricorra l'obbligo da parte degli Enti di aderire a specifiche convenzioni, l'importo del contratto potrà subire modifiche in riduzione proporzionalmente alla entità del servizio fornito dal sistema centralizzato della PA.

- ***Piattaforme HW e modalità per la partecipazione all'appalto***

La fornitura del software applicativo e la/e relative banca/e dati deve obbligatoriamente essere implementato con:

- Servizio fornito su uno o più server virtuali.
 - a) Ridondanza sincrona dell'installazione presso il fornitore o suo data center, in modo da garantire un tempestivo ripristino del servizio in caso di indisponibilità della struttura principale (Disaster Recovery) ai sensi del comma 3, lettera b) dell'art. 50-bis del DLgs. N. 82/2005 e s.m.i.;
 - b) Predisposizione e cura dei Backup dei dati di proprietà dell'Unione, possibilità ispettiva dei backup da parte degli addetti all'SI dell'Unione (Data Recovery)
 - c) Servizio di ripristino dei singolo software applicativi e relativa banca dati anche in modalità test;
 - d) Fornitura e gestione S.o. e motori database effettuata direttamente dal fornitore;
 - e) Politiche di sicurezza gestite dal Comune di Cadeo;

- **Specifiche del software applicativo**

L'Amministrazione dell'Unione dei Comuni della via Emilia Piacentina attribuisce particolare rilevanza alle funzionalità espresse dagli applicativi proposti, nonché alla modalità di erogazione del servizio stesso.

A tale scopo è fatta esplicita richiesta alle ditte offerenti di predisporre un progetto, (di max 5/10 pagine) che:

1. descriva in dettaglio le funzionalità svolte dai singoli moduli applicativi proposti, anche con l'ausilio di materiale illustrativo (depliants), nonché con apposite demo;
2. descrivere in dettaglio le modalità per la fornitura del servizio;
3. predisporre un calendario di dispiegamento dei software applicativi avente come inizio la data di aggiudicazione dell'appalto;

Deve essere fornito elenco di Enti utilizzanti gli applicativi proposti, con particolare riguardo agli Enti di pari tipologia (Comuni/Unioni di dimensioni paragonabili a Unione dei Comuni della via Emilia Piacentina), di presenza all'interno della regione Emilia-Romagna, di unione di Comuni, nell'elenco deve essere indicato oltre alla denominazione dell'Ente anche il modulo sw utilizzato e in quale piattaforma (server locali, Cloud, in Hosting);

L'aggiudicatario dell'appalto (nel seguito Fornitore) dovrà provvedere a:

- 1) Fornire una Piattaforma Applicativa comprensiva di:
 - a) Software applicativo Web-Based per l'automazione delle seguenti aree funzionali:
 - ⇒ *GESTIONE DOCUMENTALE (Segreteria, Protocollo, Albo Pretorio on-line e Trasparenza, sversamento del protocollo su Ente abilitato alla **conservazione dei documenti informatici** – in via prioritaria il servizio ParEr della Regione Emilia Romagna)*
 - ⇒ *GESTIONE SITO WEB UNIONE (software gestione sito/portale Unione comprensivo di CMS per pubblicazione anche in modo autonomo dell'Ente di notizie e contenuti, con fogli di stile decisi in contraddittorio con l'ufficio SI, comprensivo inoltre delle certificazioni di legge ed accessibilità)*
- 2) Interfacce software per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra le applicazioni oggetto dell'appalto e con il portale del Unione <http://www.unioneviaemiliapiacentina.it/>.
- 3) Prestare i servizi professionali di seguito elencati:
 - a) progettazione esecutiva finalizzata a definire in dettaglio i requisiti del servizio da realizzare;
 - b) Installazione, configurazione, avvio e messa in esercizio di tutte le componenti la piattaforma applicativa previste in fornitura;
 - c) Addestramento e formazione del personale del Comune;
 - d) Help-desk;
 - e) Assistenza e manutenzione applicativa inclusi aggiornamenti;

Progettazione esecutiva

La Ditta dovrà provvedere, entro 30 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto, alla redazione di un Progetto Esecutivo che dovrà contenere, a valle di una dettagliata analisi tecnica e funzionale dei requisiti utente, la progettazione e programmazione di dettaglio del sistema informativo da implementare.

Il progetto esecutivo dovrà essere corredato da una programmazione di dettaglio della totalità delle attività, della fornitura e dei servizi previsti. In particolare il progetto esecutivo dovrà contenere:

- l'organigramma del team di progetto e la matrice delle responsabilità;
- la programmazione temporale delle singole attività contrattualmente previste espresso con un Gant di dettaglio;
- il Piano di deliverable previsti;
- il Piano delle forniture e delle installazioni previste;
- la parametrizzazione e customizzazione degli applicativi proposti;
- il Piano del porting e del caricamento dei dati;
- la pianificazione e le modalità di realizzazione dei test funzionali;
- il piano di formazione proposto.

Il Progetto Esecutivo, formalmente approvato dal Comune, diventerà il documento univoco per il monitoraggio delle attività contrattualmente previste nonché per la verifica del rispetto dei tempi e delle prescrizioni progettuali.

- *Addestramento e Formazione del personale*

Predisposizione di un piano per l'erogazione dei servizi professionali di formazione e addestramento del personale del Comune all'uso delle nuove soluzioni introdotte con l'infrastruttura tecnologica e la piattaforma applicativa previste in fornitura.

Di seguito si elencano i requisiti minimi organizzativi e metodologici, cui il Fornitore dovrà attenersi nell'erogazione dei predetti servizi formativi:

Corso per operatori

a) *Obiettivi e Contenuti Formativi*

I corsi di formazione - espressamente rivolti al personale dell'Unione Comuni interessati all'utilizzo della piattaforma applicativa per le aree funzionali Protocollo e Procedimenti amministrativi – dovranno essere finalizzati al trasferimento all'utenza target delle abilità e delle competenze necessarie per l'accesso e l'uso di tutte le funzionalità messe a disposizione dalla nuova piattaforma applicativa.

Nello specifico:

- accesso all'applicazione, interfaccia utente e modalità d'interazione, navigazione nei menù, accesso agli help e alla documentazione in linea, ecc. ;
- attivazione delle funzionalità, immissione, controllo e validazione dei dati, funzioni di ricerca, interrogazione, visualizzazione e stampa, chiusure periodiche, ecc. accesso alla documentazione tecnica e alla manualistica di riferimento;
- parametrizzazioni, sviluppo di report personalizzati, produzione di stampe massive, ecc.;
- funzionalità di import/export, di interoperabilità e interscambio con prodotti di office automation.

b) *Utenza Target*

L'utenza target dei corsi è rappresentata da tutti i dipendenti dei comuni dell'Unione utilizzatori dei servizi applicativi.

c) *Modalità di Erogazione*

I corsi dovranno essere organizzati distintamente per ciascuna delle aree funzionali e, in relazione al numero dei partecipanti, pianificati e tenuti in più edizioni. Le modalità di erogazione dovranno prevedere:

- sessioni teoriche frontali in un'aula appositamente allestita dall'Unione dei Comuni, con un numero massimo di partecipanti per ciascuna edizione non superiore alle 20 unità;
- sessioni pratico applicative, da svolgere con le modalità tipiche del "training on the job", affiancando direttamente sul posto di lavoro un gruppo di utenti, funzionalmente omogeneo;
- eventuali moduli formativi e tutoriali fruibili in modalità On-line.

Corso Amministratori di Sistema

a) *Contenuti e Obiettivi Formativi*

I corsi di formazione ed addestramento - espressamente rivolti al personale dipendente addetto alla gestione e conduzione dell'infrastruttura tecnologica e della piattaforma applicativa.

Saranno finalizzati al trasferimento delle competenze in relazione all'amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa delle seguenti componenti applicative/funzionali

Offerte
I corsi dovranno essere finalizzati, inoltre, al trasferimento delle competenze in relazione ad:

- attività di storage management, di backup e ripristino delle configurazioni e delle banche dati di supporto, tale attività sarà comunque implementata e gestita dalla ditta offerente;
- attività di gestione delle policy di sicurezza ed amministrazione degli utenti (autorizzazioni e profilazione, definizione gruppi, ecc.);
- attività utilizzo CMS per la pubblicazione di contenuti e notizie sul sito Web;

b) *Utenza Target*

L'utenza target dei corsi è rappresentata dal personale afferente il Settore dei Sistemi Informativi dell'Unione e non supererà le 3 unità.

c) *Modalità di Erogazione*

I corsi dovranno essere organizzati ed erogati distintamente, sulla base dei contenuti formativi e delle diverse tematiche trattate. Le modalità di erogazione dovranno prevedere sessioni pratico applicative, da svolgere con le modalità tipiche del "training on the job", affiancando direttamente sul posto di lavoro gli amministratori di sistema.

Nell'offerta deve essere dettagliato il piano formativo proposto nonché il costo per ogni giornata di formazione/affiancamento aggiuntivo, qualora richiesto dall'Ente.

- **Help Desk**

Il servizio professionale di help desk per assistenza e supporto operativo all'utenza, da erogarsi per tutta la durata dell'appalto.

Di seguito si riportano i requisiti minimi di carattere organizzativo e funzionale, cui il Fornitore dovrà attenersi nell'erogazione del servizio:

a) Requisiti di Carattere Organizzativo

- il servizio deve fornire supporto operativo ed assistenza alle diverse classi di utenza nell'utilizzo di tutti i servizi applicativi dispiegati nell'ambito della fornitura;
- il servizio deve prevedere un unico contact center per la ricezione, trattamento e smistamento della chiamata ai diversi livelli di assistenza che l'intervento richiede;
- l'accesso e l'erogazione del servizio deve avvenire in modalità multicanale (numero verde telefonico, fax, e-mail dedicata, web);
- l'organizzazione del trattamento delle richieste di assistenza deve avvenire secondo un approccio multilivello. Il primo livello di help desk sarà finalizzato alla risoluzione delle problematiche più comuni di assistenza. Al secondo livello sarà demandato il trattamento e la risoluzione di problematiche per le quali sono richieste competenze specialistiche di tipo sistemistico e/o applicativo.

b) Requisiti di Carattere Funzionale

Il servizio dovrà essere gestito mediante un sistema di trouble ticketing in grado di tracciare lo stato di avanzamento di una richiesta di assistenza, dalla ricezione fino alla completa risoluzione della stessa, e fornire informazioni utili per la verifica della qualità del servizio erogato e il monitoraggio dei livelli di servizio concordati. Il sistema di trouble ticketing dovrà:

- provvedere alla registrazione e presa in carico delle richieste di intervento mediante il rilascio di un ticket all'utente;
- tracciare i tempi, le fasi, eventuali smistamenti e gli esiti del trattamento della richiesta registrare il risultato e la chiusura dell'intervento;
- generare adeguata reportistica di dettaglio sui singoli interventi (richiedente, tipo di assistenza, esito della richiesta, tempo di risoluzione, ecc.) e di sintesi (numero interventi effettuati, percentuali sulle diverse casistiche, tempi medi di risoluzione, ecc.).

- **Assistenza e manutenzione applicativa**

I servizi professionali di assistenza e manutenzione applicativa, da erogarsi per tutta la durata dell'appalto.

Il Fornitore dovrà organizzare ed assicurare adeguati servizi di manutenzione preventiva e correttiva finalizzati a mantenere in perfette condizioni di funzionamento ed esercizio tutte le componenti della piattaforma applicativa oggetto dell'appalto.

Di seguito si riportano i requisiti minimi di carattere organizzativo ed operativo, cui il Fornitore dovrà attenersi nell'erogazione del servizio:

- manutenzione adeguativa volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica del Sistema Informativo Comunale e del quadro normativo;
- manutenzione correttiva volta a risolvere gli eventuali malfunzionamenti;

- dispiegamento degli aggiornamenti periodici dei prodotti e delle soluzioni, introdotti per il miglioramento delle loro funzionalità e delle loro performance, rilasciati direttamente dallo stesso Fornitore;
- attività di formazione e addestramento di nuovi utenti all'uso di funzionalità introdotte e/o modificate con interventi di manutenzione correttiva e adeguativa;
- assistenza e supporto operativo, in modalità affiancamento, per la risoluzione di particolari problematiche sull'utilizzo delle componenti la piattaforma applicativa o di approfondimento delle attività formative.

- **Livelli di servizio**

I livelli di servizio specificati di seguito, misurati mediante specifici indicatori, sono finalizzati alla misurazione della qualità, dell'efficienza e delle performance che il Fornitore dovrà assicurare nell'erogazione dei servizi richiesti. Tali livelli stabiliscono complessivamente un "Service Level Agreement" (SLA) che il Fornitore si obbliga a rispettare pena l'applicazione delle penali di cui al Disciplinare di gara.

Riferimenti normativi e standard tecnici

Si richiama il seguente quadro normativo e tecnico da intendersi come insieme di raccomandazioni e/o certificazioni e norme tecniche di riferimento, il cui rispetto, pur non rappresentando obbligazione specifica per il Fornitore, costituirà elemento di valutazione positiva dell'offerta tecnica:

- UNIENISO9001:2000: "Sistemi di gestione per la Qualità";
- UNIENISO9004:2000: "Sistemi di gestione per la qualità Linee guida per il miglioramento delle prestazioni";
- UNIENISO19011:2003: "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale".

Service Level Agreement

Ai fini della compiuta definizione ed applicazione del SLA, si conviene che:

TERMINI E CONVENZIONI PER LA DEFINIZIONE DEL SLA DEFINIZIONI SPECIFICHE	
Servizio applicativo	un qualsiasi servizio applicativo, oggetto dell'appalto, dispiegato dal Fornitore
Accesso al servizio applicativo	un qualsiasi client web, fisso o mobile ed attestato in locale o in remoto sulla rete comunale con protocollo IP, accede ad servizio applicativo in hosting presso la Server Farm
Servizio professionale	un qualsiasi servizio professionale, oggetto dell'appalto, prestato dal Fornitore
Accesso al servizio professionale	un utente, mediante una richiesta di prestazione inoltrata al Fornitore in accordo alle modalità e ai tempi contrattualizzati con l'Unione, fruisce di un servizio professionale
Utente	un generico soggetto afferente il Comune, munito delle necessarie credenziali ed autorizzazioni, che accede ad un servizio applicativo o fruisce di un servizio professionale
Disservizio bloccante	un utente non è in grado di accedere ad un servizio applicativo o professionale, per indisponibilità della stessa

	risorsa o servizio, o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate
Disservizio non bloccante	un utente è in grado di accedere ad un servizio applicativo o professionale, anche se le performance della stessa risorsa o servizio risultano parzialmente degradate
Termini temporali	salvo diversa indicazione, esprimono tempi continuativi ed ininterrotti calcolati su base oraria
Finestra temporale di erogazione del servizio	riferimento temporale per il quale si richiede che l'accesso ad un servizio applicativo o professionale sia disponibile con i livelli di servizio prescritti
Tempo di risposta del servizio applicativo	tempo, calcolato al netto della latenza introdotta dall'infrastruttura di rete comunale, che intercorre tra l'avvio da parte di un utente di una transazione e/o di accesso ad una pagina web di un servizio applicativo, e il completamento della transazione e/o presentazione della pagina richiesta
Tempo di attesa del servizio professionale	tempo che intercorre tra l'inoltro da parte di un utente di una richiesta di prestazione per un servizio professionale e l'avvio dell'erogazione della stessa prestazione
Tempo di completamento del servizio professionale	tempo che intercorre tra l'avvio dell'erogazione della prestazione professionale richiesta e il completamento della stessa
Tempo di ripristino del servizio	tempo che intercorre tra la rilevazione di un disservizio, bloccante o non bloccante, e la successiva riattivazione dello stesso
SLA target specificano i valori soglia (valori minimi o valori massimi) o altre condizioni limite associate ai rispettivi indicatori di SLA.	Possono essere formulati, alternativamente e/o in modo congiunto: in modo testuale, come esplicitazione di particolari condizioni prescrittive; . come intervalli o periodi temporali, rispetto ai quali devono essere assicurate le prescrizioni; . in valori percentuali, indicativi del rapporto tra il numero dei casi o degli eventi da considerarsi come favorevoli/sfavorevoli nel periodo di osservazione e il numero totale dei casi e degli eventi osservati e misurati
Periodo di osservazione	Specifica la durata temporale per l'osservazione e la misurazione degli indicatori di SLA, ai fini della verifica del rispetto dei livelli di servizio prescritti e dell'insorgenza di condizioni per l'applicazione di penali

Nelle tabelle seguenti vengono specificati i livelli di servizio prescritti al Fornitore

SLA DEI SERVIZI APPLICATIVI INDICATORI SLA TARGET	
Interruzione dei servizi applicativi	la disponibilità dei servizi applicativi è di norma sempre garantita. Eventuali interruzioni sono ammesse esclusivamente per: cause di forza maggiore (eventi catastrofici); danneggiamenti delle risorse tecnologiche non direttamente imputabili al Fornitore; interventi di manutenzione straordinaria purché preventivamente pianificati e concordati con il Comune N.B.: nel caso la fornitura sia effettuata in modalità Cloud deve essere garantito in rapido ripristino della funzionalità degli applicativi, mediante utilizzo struttura secondaria, anche in caso di eventi catastrofici
Finestra temporale di erogazione del servizio	00:00 - 24:00, 5 giorni su 5 per i servizi che non hanno apertura al sabato 00:00 - 24:00, 6 giorni su 6 per i servizi che hanno apertura al sabato
Periodo di osservazione	su base mensile
Disponibilità del	servizio $\geq 99,5$ % nel periodo di osservazione
Tempo di risposta applicativo	≤ 3 secondi nel 99% dei casi osservati
Tempo di ripristino di un disservizio bloccante	≤ 3 ore nel 100% dei casi osservati
≤ 3 ore nel 100% dei casi osservati	≤ 6 ore nel 100% dei casi osservati

SLA SERVIZIO PROFESSIONALE DI HELP - DESK INDICATORI SLA TARGET	
Finestra temporale di erogazione del servizio	tutti i giorni lavorativi, dalle ore 8:00 alle ore 18:00
Periodo di osservazione	Periodo di osservazione su base mensile
Disponibilità del servizio	$\geq 95,0$ % nel periodo di osservazione
Tempo di attesa del servizio	≤ 60 secondi nel 100% dei casi osservati
Tempo di completamento del servizio	≤ 2 giorni nel 100% dei casi osservati

- **Tempi di realizzazione**

La durata complessiva per la realizzazione ed implementazione delle attività oggetto del presente Capitolato è di **tre (3) mesi** a far data dalla sottoscrizione del contratto.

Al termine della realizzazione della piattaforma applicativa nonché dei servizi correlati, il Fornitore comunicherà la propria disponibilità al collaudo (comunicazione di “pronti al collaudo”) e verrà dato inizio alle attività di collaudo dell’intero sistema; attività finalizzate alla verifica della corrispondenza del sistema con le specifiche tecniche formalmente approvate in sede di Progettazione Esecutiva di dettaglio.

A valle del collaudo finale e positivo decorreranno i servizi di assistenza e manutenzione in forma gratuita per la durata di 12 mesi.

Allo scadere dei 12 mesi, partiranno le attività di assistenza, help desk e manutenzione adeguativa e correttiva per la durata di **quattro (4) anni solari**, nei modi e nei tempi contrattualmente stabiliti.

- Offerta tecnica

Nel presente capitolo è descritto il contenuto minimo dell'offerta tecnica che le società partecipanti alla gara dovranno presentare nei modi e nei tempi previsti dalla documentazione di gara.

Di seguito sono riportati i contenuti minimi dell'Offerta Tecnica:

1) Presentazione del Proponente

Tale presentazione deve contenere la descrizione del contesto organizzativo, tecnologico e della compagine aziendale, delle valutazioni che hanno orientato la scelta su prodotti e soluzioni offerte, delle modalità di conduzione dell'appalto, evidenziando inoltre, con riferimento ai requisiti minimi richiesti nel Capitolato tecnico, eventuali miglioramenti, sia qualitativi sia quantitativi, sulla fornitura e sui servizi offerti.

2) Metodologia di progettazione e di implementazione del piattaforma applicativa

Descrizione dettagliata della metodologia che si intende adottare per l'espletamento dell'attività di progettazione esecutiva di dettaglio e per l'implementazione del Sistema Informativo dell'Unione, corredata con l'indicazione dei deliverables che verranno prodotti.

3) caratteristiche qualitative della piattaforma applicativa

Descrizione dettagliata della piattaforma software che si intende offrire:

- a)** il software di ambiente;
- b)** l'architettura software, le funzionalità e l'interfaccia utente proposta;
- c)** i livelli di sicurezza e riservatezza assicurati;
- d)** l'aderenza ai requisiti normativi vigenti;
- e)** la rispondenza ai requisiti funzionali;
- f)** Il linguaggio di programmazione e framework di sviluppo e manutenzione adottati nonché i protocolli e standard utilizzati;
- g)** la documentazione e la manualistica a corredo;
- h)** la proposta di soluzioni innovative rispetto alle richieste del presente Capitolato Tecnico.

4) Modalità e tipologia dei servizi professionali offerti

Descrizione generale dei servizi professionali previsti e piano generale dei servizi professionali connessi alla consegna, installazione, configurazione e messa in esercizio di tutte le componenti la piattaforma applicativa.

In particolare nell'offerta tecnica vanno riportati:

- a)** Piano dei servizi di formazione ed addestramento del personale comunale;
- b)** modalità e criteri per l'erogazione dei servizi di help desk e di manutenzione sistemistica ed applicativa;
- c)** specificazione e caratterizzazione dei livelli di servizio assicurati;
- d)** dettagliata descrizione del Team di progetto e indicazione del nominativo del Responsabile di progetto con allegato curriculum professionale.

5) Piano e tempi di realizzazione

Descrizione dettagliata, corredata da un Gantt di progetto, contenente la programmazione, di massima, temporale della realizzazione dell'intera piattaforma applicativa.

All'offerta tecnica dovranno essere allegati:

- 6)** · *I curricula dei componenti del gruppo di lavoro;*
- 7)** · *L'elenco delle esperienze pregresse analoghe all'oggetto dell'appalto con una descrizione degli aspetti significativi dell'attività e con almeno le seguenti informazioni:*
 - a)** o Cliente e sua tipologia;
 - b)** o Importo dell'appalto;
 - c)** o Periodo di svolgimento;
 - d)** o Tipologia di fornitura e servizi erogati;
 - e)** o Schede tecniche dei prodotti software offerti.
- 8)** · *Numero di giornate formazione/affiancamento, incluse nell'offerta;*

Parte Seconda - Norme e modalità di partecipazione alla gara

- Soggetti ammessi alla gara

La partecipazione alla gara è consentita a tutti i soggetti in possesso dei requisiti di Legge presenti sulla piattaforma del MePA.

- Condizioni minime di partecipazione

Ai fini della partecipazione alla gara, il concorrente dovrà allegare una dichiarazione relativa alle condizioni possedute dallo stesso alla data di scadenza prevista per la presentazione dell'offerta, ed in particolare il concorrente dovrà dichiarare di:

- Possedere i requisiti di non esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- Possedere i requisiti prescritti dall'art. 1-bis, comma 14, della legge 18/10/2001, n. 383, dichiarando che il prestatore di servizi non si è avvalso di piani individuali di emersione di cui alla Legge n. 383 del 2001, oppure che si è avvalso di piani individuali di emersione di cui alla Legge n. 383 del 2001, ma il periodo di emersione si è concluso;
- Possedere adeguata attrezzatura tecnica;
- Essere in regola con i versamenti contributivi obbligatori INPS e INAIL;
- Essere Iscritto alla C.C.I.A.A. per i settori e le attività attinenti a quelle del presente avviso;
- Essere in regola con quanto previsto dal D. Lgs. n. 81/2008;
- Avere tenuto conto nella formulazione dell'offerta, dei costi delle prestazioni richieste e della sicurezza;
- Accettare senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella lettera di invito e nel capitolato speciale d'appalto;
- Aver preso conoscenza di tutte le circostanze generali e particolari che possono aver influito ed aver consentito la presentazione dell'offerta;
- Aver preso conoscenza e di aver tenuto conto nella formulazione dell'offerta degli obblighi e degli oneri relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza;
- Non trovarsi nelle condizioni di esclusione di cui alla vigente normativa di lotta alla delinquenza mafiosa;
- Non avere concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non avere conferito incarichi ad ex dipendenti, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni nei loro confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto ai sensi dell'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001;
- Essere a conoscenza che in caso di dichiarazioni non rispondenti a verità si applicheranno le sanzioni previste dal Codice penale e dalle leggi speciali in materia

3) Attività di Formazione	3.1	Per ogni giornata di formazione in affiancamento	1	25
	3.2	Per ogni giornata di formazione svolta on line comprensiva della giornate successive alla messa a regime degli applicativi	0,5	
4) Valore economico dell'offerta	4.1	Sconto percentuale sull'importo a base di gara	20	20
TOTALE			100	100

Ai fini del calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, verrà utilizzato il **metodo aggregativo compensatore** determinando la graduatoria dei concorrenti sulla base della seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta (a);

n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)_i = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

Σ_n = sommatoria

I coefficienti V(a)_i saranno così determinati:

- per quanto riguarda gli elementi di valutazione di natura qualitativa attraverso la trasformazione in coefficienti variabili tra zero e uno della somma dei valori attribuiti dai singoli commissari mediante il "confronto a coppie".
- Per quanto riguarda gli elementi di valutazione di natura quantitativa, attraverso la seguente formula:

$$V(a)_i = R_i / R_{max}$$

dove:

V(a)_i = **coefficiente** attribuito al concorrente i-esimo

R_i = **valore** (percentuale di riduzione) dell'offerta (es. di *prezzo o tempo espresso*) del concorrente i-esimo

R_{max} = **valore** (percentuale di riduzione) massimo dei valori delle offerte dei concorrenti

Ovvero, per il solo elemento prezzo, attraverso la seguente formula:

C_i (per A_i ≤ A **soglia**) = **X * A_i / A_{soglia}**

C_i (per A_i > A **soglia**) = **X + (1,00 - X) * (A_i - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})**

dove

Ci	= coefficiente attribuito al concorrente iesimo
Ai	= valore dell'offerta (ribasso) del concorrente iesimo
Asoglia	= media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti
X	= 0,85
Amax	= valore dell'offerta (ribasso) più conveniente

- **Modalità di presentazione delle offerte**

La presentazione dell'offerta dovrà essere effettuata attraverso il Mercato elettronico di Consip (MePA).

La documentazione richiesta risulta essere così organizzata:

A - Documentazione amministrativa

Contenente:

a) la domanda di partecipazione, comprendente le dichiarazioni previste di cui al modello A – Domanda/Dichiarazione (allegato A alla presente), con documento di identità del legale rappresentante.

La domanda di partecipazione dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante e corredata da fotocopia di documento di identità in corso di validità ai sensi del D.P.R. 445/2000.

Qualora la dichiarazione sia sottoscritta dal procuratore, ferme rimanendo le modalità di sottoscrizione, andranno indicati gli estremi della procura e dovrà essere dichiarato il potere conferitogli di rappresentanza e/o di firma di documentazione/offerte per appalti pubblici; in alternativa potrà essere allegata copia della procura stessa.

b) CAUZIONE PROVVISORIA, di € 520,00 (cinquecentoventi/00)

pari al 2% dell'importo contrattuale complessivo dell'appalto, costituita con le modalità e nel rispetto delle prescrizioni di cui all'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016 (assegno circolare intestato a Tesoreria Comune di Cadeo o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al giorno del deposito presso la Tesoreria Comunale o mediante fidejussione bancaria o polizza assicurativa); sono vietate forme di cauzione diverse da quelle sopra elencate. L'importo della garanzia è ridotto al 50% per gli operatori economici in possesso delle certificazioni di cui all'art.40 comma 7 e art.75 comma 7 del suddetto Codice. In polizza provvisoria deve espressamente risultare:

- l'impegno a rilasciare garanzia fidejussoria (definitiva) qualora l'offerente risulti aggiudicatario;

- che la garanzia avrà validità per almeno n.120 gg. dalla data di presentazione dell'offerta;
- che l'Istituto garante rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- che la garanzia sarà operativa entro 15 gg. a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Ai non aggiudicatari la cauzione provvisoria sarà restituita d'Ufficio entro trenta giorni dall'aggiudicazione, con spedizione postale semplice

B - Offerta tecnica – organizzativa

L'offerta tecnica dovrà contenere:

- 1) relazione illustrativa riguardante la tipologia dei prodotti e le indicazioni delle modalità di espletamento del servizio.

La relazione dovrà essere redatta in formato A4 (formato Times New Romans carattere 12) e non dovrà contenere più di 6 facciate.

La stessa potrà essere corredata da illustrazioni e/o depliant illustrativi (l'eventuale inserimento non rientra nel conteggio del numero facciate di cui sopra).

In particolare si precisa che per software/servizio certificato Community Network Emilia-Romagna si intende:

“sw utilizzato certificato presso Community Network Emilia-Romagna e fornitura moduli di interfacciamento con sw regionale - oneri economici dei moduli di interfacciamento già inclusi nell'offerta.

La certificazione, o comunque la domanda di richiesta rilascio certificazione, deve essere prodotta entro **30 giorni** solari dall'aggiudicazione”

- 2) relazione tecnica riguardante le caratteristiche tecniche della gestione e del servizio Help-Desk nonché le indicazioni riguardo il programma di controllo di qualità nella gestione della assistenza.

La relazione dovrà essere redatta in formato A4 (formato Times New Romans carattere 12) e non dovrà contenere più di 6 facciate.

In particolare si precisa che per utilizzo di piattaforma open-source si intende:

“emissione documenti in ambiente di produttività individuale (word processor, fogli di calcolo, base dati) su piattaforma open source (open office e similari)”;

3) Documento di programmazione della formazione riguardante le modalità di espletamento del servizio di affiancamento al personale dell'Unione.

Si precisa che, per giorno di formazione, si intende la giornata pari a 8 ore o frazione non inferiore alle 6 ore.

Qualora la durata sia inferiore alle 6 ore conta al 50%

Per l'offerta relativa alla formazione si dovrà utilizzare apposito modello che sarà allegato alla RDO.

C - Offerta economica

Resa in bollo su apposito modello che sarà allegato alla RDO con indicati:

- a) l'oggetto della gara;
- b) i dati identificativi dell'operatore economico offerente (ragione sociale ed indirizzo, partita I.V.A. e codice fiscale del sottoscrittore);
- c) la data, l'oggetto della gara e l'importo a base d'asta;
- d) il ribasso percentuale (in cifre ed in lettere) sull'importo indicativo a base d'asta, I.V.A. per legge esclusa.

L'offerta dovrà essere sottoscritta con firma non autenticata leggibile e per esteso dell'operatore economico (qualora la dichiarazione sia sottoscritta dal procuratore andranno indicati gli estremi della procura e dovrà essere dichiarato il potere conferitegli di rappresentanza e/o di firma di documentazione/offerte per appalti pubblici; in alternativa potrà essere allegata copia della procura stessa).

La fornitura richiesta, sia in caso di servizio Cloud omnicomprensivo, che nel caso di cessione di Licenza d'uso e relativi canoni di assistenza, manutenzione ed Help-Desk (fornitura tramite X-Box), presentano valutazioni economiche diverse tra il primo anno di servizio e i successivi tre:

- Piano massivo di formazione
- Implementazione e dispiegamento servizio di Help-Desk (fornitura interfaccia Web per l'inoltro chiamate)
- Pianificazione e strutturazione logiche implementazione grafiche sito Web

Componenti, queste, non più previste nel successivo biennio.

Pertanto ai fini di una corretta valutazione dell'offerta economica, pur dovendosi esprimere con una percentuale di ribasso unico sulla base d'asta di 26.000,00 €, in sede di offerta debbono essere indicati:

- Importo, espresso in Euro, del primo anno omnicomprensivo di tutte le voci che ne costituiscono l'ammontare; (es. non esaustivo Licenze, servizi, formazione, conversione archivi, dispiegamento servizio Help-Desk, ecc.)
- Importo, espresso in Euro, dell'ulteriore quadriennio comprensivo di tutte le voci che ne costituiscono l'ammontare
- Percentuale unica di ribasso sull'intero importo a base d'asta, ottenuto dalla sommatoria dei canoni del primo anno e del quadriennio successivo, rapportato alla base d'asta.

La percentuale unica di ribasso sarà applicata sull'importo a base d'asta, la somma risultante sarà ripartita in cinque rate annue, di uguale importo.

N.B. LA COMMISSIONE POTRA' AVVALERSI AI FINI DELLA VALUTAZIONE DELL'OFFERTA, DELLE VALUTAZIONI DA PARTE DEI RESPONSABILI DEI VARI SERVIZI INTERESSATI DEGLI ENTI FACENTI PARTE DELL'UNIONE. A TALE FINE I SOGGETTI PARTECIPANTI POTRANNO ESSERE INVITATI A ILLUSTRARE IN SEPARATI INCONTRI CON I RESPONSABILI, LE CARETTERISTICHE DEI PRODOTTI E LE MODALITA' DI GESTIONE ANCHE ATTRAVERSO SPECIFICHE DEMO.

- **Garanzia di esecuzione**

L'appaltatore sarà tenuto a prestare una garanzia fideiussoria a titolo di cauzione definitiva, quale garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta salva, comunque, la risarcibilità del maggior danno.

La garanzia fideiussoria deve essere prestata nelle forme previste all'articolo 103, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016 e va presentata in originale alla committente prima della formale sottoscrizione del contratto.

Nella considerazione che trattasi di un servizio che ogni anno si ripete allo stesso modo, l'importo della garanzia fideiussoria dovrà essere pari al **10% (dieci per cento)** dell'importo annuale dei servizi e per lo stesso motivo, nel corso del contratto non subirà la riduzione; l'importo della garanzia può essere ridotto del 50% (cinquanta per cento) qualora in possesso della certificazione di qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2000.

La polizza dovrà avere validità temporale almeno pari alla durata dell'appalto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte della committente.

La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa dovrà operare a "prima richiesta" e prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro **15 (quindici) giorni** a semplice richiesta scritta della committente.

La committente può avvalersi della garanzia fideiussoria, parzialmente o totalmente, per le spese dei servizi da eseguirsi d'ufficio; l'incameramento della garanzia avviene con atto unilaterale della committente senza necessità di dichiarazione giudiziale, fermo restando il diritto dell'appaltatore di proporre azione innanzi l'autorità giudiziaria ordinaria.

La garanzia fideiussoria resterà vincolata fino al termine dell'appalto ed all'avvenuta riconsegna alla committente di tutti gli impianti oggetto del servizio.

La garanzia fideiussoria va tempestivamente reintegrata, nell'importo, dall'appaltatore qualora, in corso d'opera, sia stata incamerata, parzialmente o totalmente, dalla committente. La mancata reintegrazione della fideiussione potrà essere causa di risoluzione del contratto.

Lo svincolo della garanzia è condizionato alla attestazione di regolarità contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), sia per l'appaltatore che per le eventuali imprese subappaltatrici.

- **Risoluzione del contratto**

Il contratto d'appalto è risolto al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 108 del D. Lgs. n. 50/2016.

Il committente ha altresì la facoltà di risolvere il contratto d'appalto, mediante semplice lettera raccomandata o posta elettronica certificata con messa in mora di 15 (quindici) giorni, senza necessità di ulteriori adempimenti, nei seguenti casi:

- l'appaltatore ceda in tutto o in parte il contratto d'appalto a terzi;
- gravi o ripetute violazioni delle norme sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D. Lgs. n. 81/2008;
- l'appaltatore si renda gravemente inadempiente agli obblighi del presente capitolato, oltre quanto già descritto ai commi ed articoli precedenti, operi con trascuratezza nella gestione e con dolo o malafede nell'applicazione di quanto stabilito dal capitolato e comunque in modo tale comprometterne le finalità;
- l'appaltatore non provveda a reintegrare la cauzione definitiva parzialmente o totalmente incamerata dalla committente;
- gravi o ripetute violazioni delle norme di legge applicabili in materia o degli obblighi contrattuali, tali da pregiudicare la funzionalità della rete informatica e l'operatività delle attività dell'Ente.

Senza pregiudizio per quanto precede, la committente avrà facoltà di ritenere integralmente risolto il contratto d'appalto anche nel caso in cui si verifichi una delle seguenti ipotesi:

- l'appaltatore perda i requisiti soggettivi e/o qualifiche la cui sussistenza è necessaria ai fini del corretto espletamento dei servizi oggetto del contratto d'appalto;
- l'appaltatore ceda a terzi i propri diritti e/o le proprie obbligazioni (esclusi i crediti) di cui al contratto d'appalto senza il preventivo assenso della committente.
- in caso di dichiarazione dello stato di insolvenza o di fallimento dell'appaltatore.

In caso di risoluzione anticipata del contratto d'appalto, l'appaltatore sarà soggetto a titolo di penale alla perdita del deposito cauzionale, nonché al risarcimento dei danni.

In tutti i casi di cessazione anticipata del rapporto, la committente dovrà corrispondere all'appaltatore la quota dell'importo per l'espletamento dei servizi erogati fino a quel momento.

- **Risoluzione delle controversie**

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto d'appalto è regolata dalle disposizioni di cui alla parte IV, Titolo I, Cap. II del D. Lgs. n. 50/2016.

- **Penali**

- Le tempistiche in giornate o ore sono da intendersi in giorni e ore solari.
- 1. Mancato rispetto della tempistica indicata nel Progetto Esecutivo, 100 € giorno di ritardo;
- 2. mancata presentazione Certificazione Adesione standard Comunitiy Network regione Emilia-Romagna, 50 € giorno di ritardo;
- 3. Per ogni giornata di formazione/affiancamento fornita con modalità difformi da quanto indicato nell'offerta 500 €;
- 4. mancata fruizione del servizio di Help-desk nelle giornate offerte come estensione del servizio 1.000 € per ogni giornata;
- 5. per ogni giornata di indisponibilità del servizio (applicativi non disponibili) e/o mancata esecuzione dei backup, 500 € giorno anche se la causa è da imputarsi a cause di forza maggiore, (esclusa indisponibilità della linea di interconnessione comunale Lepida e suo eventuale backup);
- 6. superamento delle tempistiche di SLA come sopra annunciate, 50 € per ogni ora di ritardo, eccedente i limiti sopra descritti;
- 7. per ogni giornata di ritardo nell'aggiornamento delle procedure qualora richiesto da norma di legge 100 € ora;
- 8. mancata o ritardata fornitura moduli di interconnessione fra i software per le comunicazioni obbligatorie con gli Enti Pubblici Nazionali e Regionali, a termine di legge, inclusa produzione file xml di interscambio dati e web service qualora richiesti dalla normativa vigente e/o futura, 50 € per ogni ora;

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
TAMENGO Dott. Arch. STEFANO

