Comune di Firenze

“Realizzazione Piattaforma di Monitoraggio Qualità Servizi Erogati” nell’ambito del Progetto IQuEL

CAPITOLATO TECNICO

SOMMARIO

1. DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI E CONVENZIONI GENERALI 4

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO 4

3. OBIETTIVI ED AMBITO DELLA FORNITURA 6

4. NATURA ED ELEMENTI DELLA FORNITURA 8

4.1 Natura e linee guida della fornitura 8

4.2 Elementi specifici della fornitura 8

5. DESCRIZIONE TECNICA DEL SISTEMA DA REALIZZARE 9

5.1 Descrizione generale del Sistema 9

6. SERVIZI PROFESSIONALI CORRELATI AL SOFTWARE APPLICATIVO 14

6.1 Predisposizione definitiva del PG 14

6.2 Formazione 17

6.3 Assistenza all'avviamento del sistema presso gli Enti pilota, ed ai collaudi DAR 18

6.4 Servizio di assistenza al dispiegamento presso gli Enti 19

6.5 Manutenzione 21

6.5.1 Manutenzione ordinaria 21

6.5.2 Manutenzione straordinaria 23

6.6 Manutenzione ordinaria per i primi 12 mesi successivi al collaudo finale del Sistema 24

6.7 Documentazione 24

7. AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E DI MANUTENZIONE DOPO IL COLLAUDO FINALE DEL SISTEMA 24

8. COLLAUDI E VERIFICHE 25

8.1 Collaudo deliverable documentali (DOC) 25

8.2 Collaudo deliverable software (SW) 26

8.3 Collaudo finale: 26

8.4 Collaudo DAR: 26

9. PENALI 27

10. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 32

10.1 Vincoli contrattuali 32

10.2 Referenti del Fornitore e dell'Ente 33

10.3 Obblighi del Fornitore 34

10.4 Obblighi dell'Ente 35

10.5 Codici sorgente 35

11. RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO 35

12. MODALITÀ DI PAGAMENTO 36

13. SUBAPPALTO 37

14. DIRITTI DI PROPRIETÀ 37

15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI 37

16. GARANZIA FIDEIUSSORIA ED ONERI FISCALI 37

17. FORO COMPETENTE 38

ALLEGATI 38

1. Definizioni, abbreviazioni e convenzioni generali

In questo capitolato sono utilizzate le abbreviazioni, sigle e definizioni descritte nell'allegato 1 .

2. Contesto di riferimento

Il contesto nazionale in cui si inquadra la presente Fornitura trae riferimento normativo dal D.M. 18 giugno 2007, decreto interministeriale (G.U. n.180 del 04/08/07) del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione e del Ministro per gli Affari Regionali e le Autonomie locali, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, che, all'art. 1, ha individuato un Fondo di finanziamento derivato dalla legge 27 dicembre 2006, n. 296, per lo sviluppo di progetti innovativi a livello nazionale. In particolare, sono state individuate quattro linee di innovazione finanziabili:

a) gestione integrata della logistica e della infomobilità nel trasporto pubblico locale, mobilità urbana ed extraurbana;

b) sistemi di misurazione, basati su tecnologie ICT, per la valutazione della qualità dei servizi erogati dagli enti locali;

c) gestione digitale integrata dei servizi degli enti locali in materia fiscale e catastale mediante modelli di cooperazione applicativa a livello locale, regionale e nazionale;

d) integrazione e potenziamento dei Sistemi informativi del lavoro.

Il successivo Avviso del Dipartimento Affari Regionali, del 19 febbraio 2008, ha individuato gli ambiti e le modalità di presentazione dei progetti in risposta al Decreto InterMinisteriale suddetto.

In risposta a tali Atti, il Comune di Parma ha presentato una proposta progettuale dal titolo "Innovazione e Qualità per Enti Locali – IQuEL", in qualità di capofila di un raggruppamento che vede coinvolti i seguenti Enti: Comune di Firenze (Ente Pilota), Comune di Reggio Emilia, Bologna, Modena, Piacenza, 94 Enti locali della Regione Umbria, 212 Enti locali della Regione Calabria, 212 Enti locali della Regione Campania, le Province: Padova (Ente Pilota), Chieti, Brescia, Pesaro-Urbino, Rimini, Vicenza, Parma, e le Regioni: Toscana, Emilia-Romagna

Tale proposta è stata successivamente approvata dal DAR al finanziamento, e in data 4 Aprile 2008 è stata firmata la convenzione con il DAR per l'avvio del progetto.

Principale obiettivo del progetto IQuEL è quello di produrre una metodologia di gestione completa del processo di monitoraggio qualitativo e quantitativo dei servizi erogati dagli Enti Locali, nei vari canali possibili (Web, sportello, Call Center, etc). I risultati del progetto saranno concretizzati con delle linee guida, dettagliate in specifiche e realizzati tramite prototipo che verrà dispiegato in tutti gli Enti del progetto, o in una loro significativa rappresentanza, nonché in tutti gli altri Enti che in futuro ne chiederanno il riuso.

Nel Progetto IQuEL ciascun Ente Pilota o Sperimentatore ha la responsabilità di produrre alcuni deliverable progettuali (siano essi documentali o software), e la presente fornitura riguarda le componenti di pertinenza del Comune di Firenze.

Per un dettaglio ulteriore delle componenti di pertinenza dei vari Enti si vedano gli allegati 2 e 3 (proposta progettuale ed estratto progetto esecutivo).

Nell'ambito di questa fornitura, perseguire gli obiettivi specifici del Comune di Firenze, che consistono nell'aggiungere un elemento complementare all'architettura innovativa che è stata prodotta con la realizzazione di tre precedenti progetti, il Progetto PEOPLE, il progetto e-Firenze, ed il Progetto BDPI, significa mettere a disposizione dello stesso Comune di Firenze e conseguentemente agli Enti della Pubblica Amministrazione un sistema che completa, con la misurazione della qualità dei servizi erogati, l'informatizzazione del rapporto tra cittadini, imprese e amministrazione.

Il Comune di Firenze ha promosso, in qualità di capofila, i progetti PEOPLE ed e-firenze, co-finanziati con il Piano nazionale per l'e-government promosso dall'allora (2002) Ministro per l'Innovazione e la Tecnologia; si tratta di due progetti distinti ma integrati, essendo entrambi destinati ad intervenire prioritariamente sul front office dell'ente e quindi sui rapporti tra amministrazione ed utenti (privati cittadini o imprese). Si riportano di seguito alcune note sintetiche; per maggiori informazioni è possibile consultare i siti

www.progettopeople.it e www.comune.firenze.it/e_government .

PEOPLE (Progetto Enti On-line Portali Locali E-government) è un progetto di front office che raggruppa oltre 50 Enti (perlopiù comuni) distribuiti sull'intero territorio nazionale, per una popolazione amministrata di oltre nove milioni di abitanti; l'obiettivo è quello di automatizzare l'erogazione di oltre 200 servizi rivolti a cittadini e imprese attraverso la realizzazione di un sistema telematico multicanale, che vede nel Portale internet il sistema principale, ancorché non unico, di accesso ai servizi.

Sotto il profilo dei contenuti (amministrativi e tecnologici), il progetto si è organizzato in Comunità di pratica, formate ognuna da un'aggregazione di enti ed aventi lo scopo di mettere a punto categorie distinte di servizi. Le Comunità di pratica di PEOPLE sono: Fiscali, Demografici, SIT, Servizi alla persona, Sport e Autorizzazioni e Concessioni (comunità di cui fa parte il Comune di Firenze). Alla fine del 2006 ogni Comunità di pratica ha rilasciato al progetto (e dunque agli enti aderenti) la versione prototipale degli applicativi occorrenti per l'erogazione on line dei servizi suddetti. Gli enti aderenti, in una logica di riuso, possono gratuitamente scaricare tali versioni prototipali (secondo logiche e priorità rimesse all'autonoma valutazione degli enti stessi) e personalizzarle in vista del loro dispiegamento.

Da un punto di vista funzionale e descrittivo, gli utenti accedono ai servizi di front office di PEOPLE utilizzando un sistema di presentation strutturato sulla base alla metafora di comunicazione degli eventi della vita. I servizi di front office prelevano e aggiornano informazioni (se necessario) dai sistemi di back office del singolo ente attraverso specifiche interfacce denominate servizi di back office ed evadono le richieste dell'utente, per quanto possibile, in tempo reale .

Uno dei principali obiettivi di PEOPLE è infatti quello di automatizzare al massimo livello le transazioni di cittadini e imprese verso la pubblica amministrazione locale, riducendo le attività di inserimento e digitazione delle informazioni ed interagendo quanto più possibile in "real time" con i sistemi di back office.

Se PEOPLE è un progetto nazionale finalizzato all'erogazione on line di servizi a cittadini ed imprese, E-FIRENZE è un progetto di valenza territoriale più ridotta (ambito provinciale), avente lo scopo di realizzare ed attivare il Centro Servizi territoriale multicanale, che consente l'erogazione di un sistema unitario di servizi per cittadini e imprese fruibile nell'ambito territoriale dell'intera Provincia di Firenze; la finalità è quella di rendere disponibili informazioni, servizi interattivi e transazionali a tutti i soggetti pubblici e privati che risiedono nel territorio provinciale o che hanno rapporti con esso. Dunque e-firenze dispiega in ambito locale i servizi realizzati da PEOPLE, utilizzando una

struttura unica (il Centro servizi, appunto), condivisa da tutti gli enti aderenti.

Oltre ai servizi PEOPLE, e-firenze ha realizzato anche sistemi ulteriori, quali: prenotazioni, servizi di e-democracy, gestione dell'autenticazione dell'utente, pagamenti, Contact Center integrato (con CRM e KMS), gestioni di reti civiche comunali, ecc.

Se PEOPLE ed e-firenze operano sui rapporti tra PA e cittadino (front office) in ambito nazionale e provinciale, il **Progetto BDPI** (Banca dati del patrimonio informativo) coinvolge i back office del Comune di Firenze.

L'effettiva e compiuta realizzazione del complesso disegno, prospettato dai due progetti PEOPLE ed e-Firenze sopra descritti, richiede un forte impegno del Comune di Firenze anche in termini di cambiamento e riorganizzazione delle proprie strutture interne. Ciò in quanto l'erogazione di servizi on line al cittadino comporta la creazione di un front office unico ed informatizzato, che, a sua volta, presuppone un adeguamento dei sistemi di gestione dei procedimenti interni che ha indotto un'azione di semplificazione amministrativa e di sviluppo organizzativo.

In termini informatici, è emersa la necessità di effettuare interventi di razionalizzazione, integrazione e bonifica delle banche dati comunali, in modo da consentire:

- il necessario e corretto scambio di informazioni fra le diverse Direzioni dell'Ente;
- la corretta fruizione dei servizi da parte dei cittadini;
- la tutela della sicurezza dei dati e della privacy.

Al fine di risolvere le criticità rilevate in fase di studio preliminare, l'Amministrazione ha quindi ritenuto opportuno realizzare un intervento di qualificazione e bonifica del proprio patrimonio informativo. Conseguentemente nel corso del 2005 è stato individuato con gara un fornitore incaricato di realizzare una piattaforma capace di bonificare e qualificare il patrimonio informativo dell'Ente (BDPI – Banca Dati del Patrimonio Informativo), intesa come un sistema capace di fornire al front-office una interfaccia di back-office unica, che integri i flussi informativi provenienti dai diversi back-office ed operi una continua attività di qualificazione e bonifica dei dati scambiati con i sistemi legacy.
Le azioni di base svolte dalla BDPI sono:

- la correzione progressiva e continua degli errori,
- la rivisitazione dei processi per prevenire la nascita di nuovi errori sui dati.

I progetti PEOPLE ed e-Firenze hanno realizzato infrastrutture di CST (multi-portali, CRM, etc) e motori di erogazione di servizi in modalità multi-canale, mentre il progetto BDPI ha realizzato una infrastruttura di bonifica, razionalizzazione e normalizzazione dei dati del back-office. Un altro tassello fondamentale per completare questa visione architetturale innovativa è la creazione di uno strato intermedio, che permetta il monitoraggio quantitativo e qualitativo dei servizi erogati dal Comune nelle varie modalità, unendo sia gli elementi del front-office che le informazioni contenute nei back-office. E' in questa ottica che si deve inquadrare la rilevanza del progetto IQUEL per il contesto interno al Comune di Firenze.

3. Obiettivi ed Ambito della Fornitura

Nel seguito si riepilogano sinteticamente gli obiettivi e l'ambito della presente Fornitura.

Obiettivi della Fornitura:

- ottenere un sistema estremamente flessibile che permetta ad Enti di diverse dimensioni e aggregazioni di implementare un processo di

monitoraggio qualitativo e quantitativo dei servizi erogati, potendo impostare facilmente i servizi da misurare, gli indicatori e le metriche di interesse

- dotare tali Enti di un sistema per la elaborazione dei dati aggregati di monitoraggio quali-quantitativo, e la generazione della relativa reportistica
- permettere di implementare questo sistema sia ad Enti che hanno un elevato grado di informatizzazione e di razionalizzazione/aggregazione dei propri sistemi informativi, sia ad Enti che, per varie ragioni, hanno un bassissimo livello di informatizzazione dei propri sistemi di front- e back-office

Ambito della Fornitura:

- cosa fa parte della fornitura:
  - la realizzazione dei deliverables documentali e software descritti nel seguito del presente Capitolato.
  - I software di base (sistema operativo, DBMS, application server) previsti dalla Fornitura, che sono coperti da licenze open source e non commerciali
  - I servizi professionali correlati, nelle modalità descritte nel seguito (par. 4.2).
- cosa non fa parte della fornitura:
  - gli adeguamenti ai sistemi pre-esistenti presso gli Enti per poter inviare i dati di interesse per il monitoraggio al Sistema oggetto della Fornitura
  - La definizione dell'elenco dei servizi da monitorare, degli indicatori e dei parametri di misurazione di ciascun servizio
  - Eventuali software di base, che nel Capitolato sono menzionati come elementi con cui il Sistema si dovrà poter interfacciare (DBMS e CRM con licenze commerciali)

Successo della Fornitura:

secondo gli obiettivi del Committente, la Fornitura avrà successo se saranno ottenuti i seguenti risultati:

- Il Sistema supera positivamente il collaudo finale in presenza del DAR
- il Sistema funziona su un set minimo di servizi eterogenei da monitorare (scelti dagli Enti IQUEL – si veda allegato 7)
- il Sistema dimostra la sua flessibilità variando metriche, indicatori e servizi di interesse
- il Sistema funziona in contesti informativi eterogenei dei diversi Enti

Priorità nella Fornitura:

- utilizzo di software open source che non comporti l'acquisto di licenze commerciali
- estrema flessibilità del sistema nel configurare cosa misurare e come
- estrema adattabilità del sistema a contesti informativi differenti
- facilità nella configurazione dei servizi e dei parametri da monitorare
- Prevedere che i dati qualitativi e quantitativi arrivino anche dai singoli sotto-sistemi erogatori di servizi (e non solo dal tool di inserimento manuale dei dati, descritto nel seguito – modulo A3P1)

- facilità di configurazione e personalizzazione dei reports nell'ambito di un'ampia gamma di modelli

Tolleranze della Fornitura:

La Fornitura deve essere estremamente tollerante rispetto a variazioni dei parametri e dei servizi da monitorare, e dei sotto-sistemi contenenti dati di monitoraggio da aggregare.

4. Natura ed elementi della fornitura

4.1 Natura e linee guida della fornitura

Oggetto della presente fornitura è l'attività di analisi, specificazione e realizzazione prototipale di una infrastruttura in grado di gestire le diverse informazioni relative al monitoraggio quali-quantitativo dei servizi, aggregandole dalle diverse sorgenti informative (sistemi di front-office, call center, sistemi di back-office, etc), elaborandole e presentandole in tempo reale sia al cittadino che all'operatore comunale.

Tale infrastruttura dovrà essere dispiegata e riusata presso una pluralità di Enti, dislocati in altrettanti diversi contesti territoriali (enti di medie dimensioni, enti di piccole dimensioni, aggregazioni di enti in Centri Servizi Territoriali, Province, consorzi/communities di enti a livello regionale).

La presente fornitura si inquadra sia come beni che come servizi.

L'aggiudicazione avverrà sulla base della valutazione degli aspetti funzionali, progettuali, economici, etc. rilevabili dalle offerte delle ditte concorrenti, secondo quanto specificato nel Bando e nel Disciplinare.

Tutto ciò che concerne la Fornitura – comunicazioni, documenti, deliverables, etc – deve essere rigorosamente in lingua italiana. Le persone che si interfacceranno con il Committente dovranno parlare rigorosamente lingua italiana.

4.2 Elementi specifici della fornitura

Gli elementi specifici da comprendere obbligatoriamente nella fornitura, e coperti dal "costo prodotto", sono i seguenti:

1) **Moduli software**: tali moduli saranno descritti nel seguito all'art.5 e nell'allegato 4. Le caratteristiche (generali, tecnologiche e funzionali) cui il Sistema dovrà aderire sono specificate negli allegati 4 e 6 (contenenti descrizione di dettaglio ed i requisiti del Sistema).

2) Licenze

La licenza con cui il Sistema sarà rilasciato è la Licenza di Riuso riportata all'Allegato 5.

E' ammessa la possibilità di utilizzare, integrate nel Sistema, componenti software prodotte da terze parti, alle seguenti condizioni:

- ✓ La Ditta aggiudicataria garantirà al Committente di scegliere prodotti di terze parti affidabili, testati e manutenuti da congrue comunità di soggetti, in misura tale da garantirne una adeguata affidabilità, manutenibilità e scalabilità nel tempo.
- ✓ La Ditta aggiudicataria si assumerà piena responsabilità per quanto attiene il corretto funzionamento di tali componenti software o prodotti di terze parti;
- ✓ compresa nel prezzo della fornitura, la cessione al Committente della loro licenza d'uso illimitata e permanente nell'ambito del Progetto IQUEL e, più in generale, del riuso nella Pubblica Amministrazione. Le licenze d'uso dei prodotti di terze parti dovranno essere di tipo Open Source, cioè presenti nell'elenco della OSI (http://www.opensource.org/licenses) o EUPL.

3) Servizi professionali correlati al software applicativo

L'appalto include l'erogazione dei servizi professionali (d'ora in avanti anche **SP**) elencati nel seguito, sostanzialmente finalizzati all'avvio del Sistema e al dispiegamento dello stesso nei vari Enti IQUEL, nelle modalità definite dal progetto IQUEL.

a) Predisposizione, in forma definitiva, del **Piano di Gestione della Fornitura** (d'ora in avanti **PG**) del Sistema – Deliverable A0P0S1, come descritto al par.6.1.

b) Formazione. Questa attività è specificata al par. 6.2

c) Assistenza all'avviamento del Sistema presso gli Enti Pilota, ed ai collaudi DAR, come descritto al par. 6.3.

d) Assistenza al dispiegamento presso gli Enti IQuEL, come descritto al par. 6.4

e) Manutenzione. Le relative condizioni di erogazione sono specificate al par. 6.5.

f) Manutenzione ordinaria per i primi 12 mesi a partire dalla data di collaudo finale del Sistema con esito positivo. Le modalità di svolgimento dell'attività sono delineate nel succ.vo par. 6.6.

g) Documentazione. E' inclusa tra gli SP la fornitura e l'aggiornamento della documentazione tecnica ed operativa relativa al Sistema. Le caratteristiche ed i contenuti della documentazione sono delineati nel succ.vo par. 6.7.

Gli elementi sopra esposti dovranno essere forniti entro i tempi massimi specificati al successivo articolo 6 e secondo le modalità ivi indicate, salvo eventuali successivi accordi riportati nel PG definitivo e quindi ratificati nel contratto che verrà sottoscritto col Fornitore.

5. Descrizione tecnica del sistema da realizzare

5.1 Descrizione generale del Sistema

Le seguenti Figure 1 e 2 descrivono, rispettivamente, l'ambito delle competenze del Comune di Firenze all'interno dell'intero progetto IQuEL, ed uno schema delle relazioni fra le varie componenti del Sistema e dei sotto-sistemi ad esso connessi.

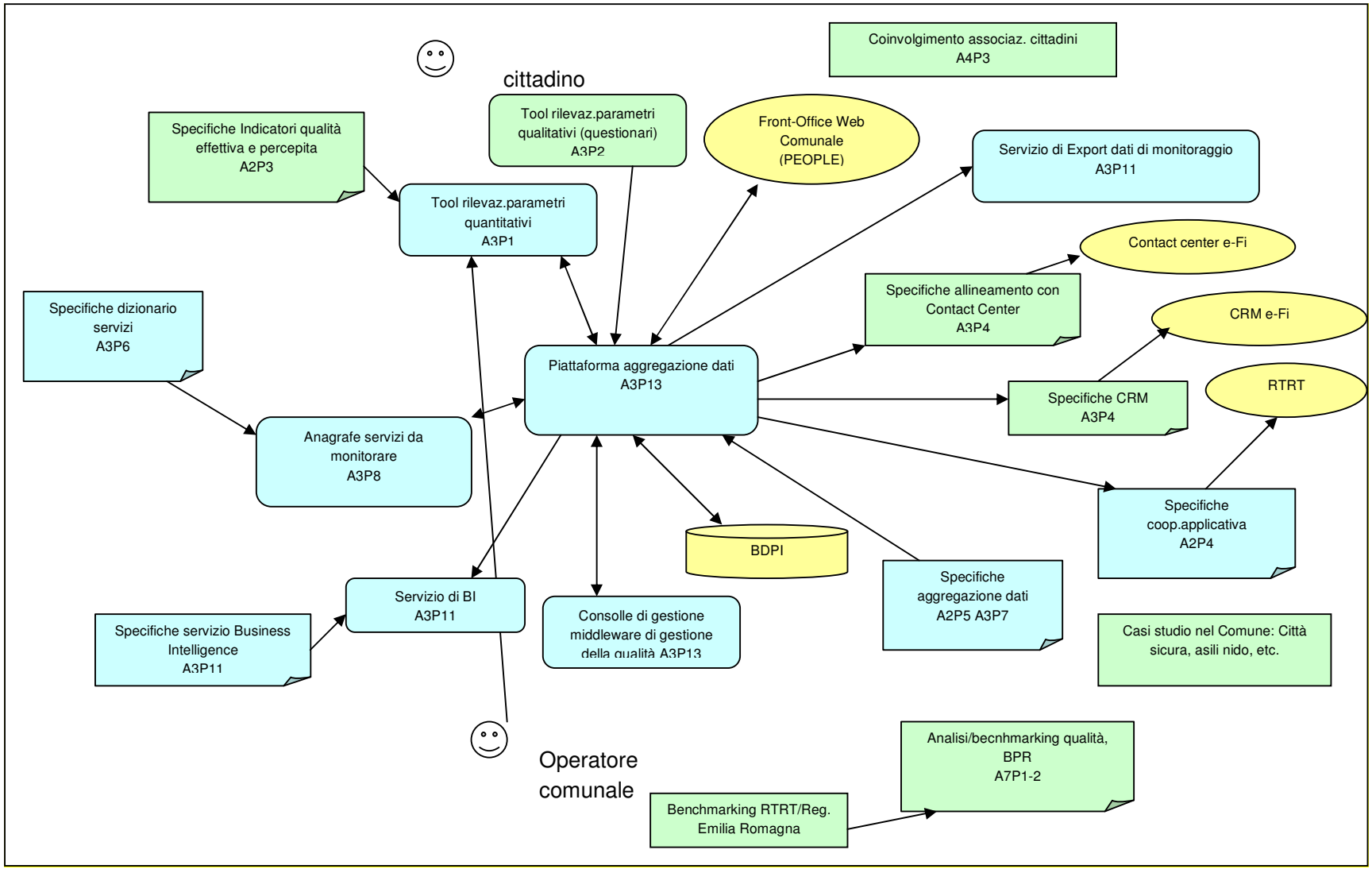

Figura 1. Schema complessivo del progetto IQUEL nel contesto del Comune di Firenze.

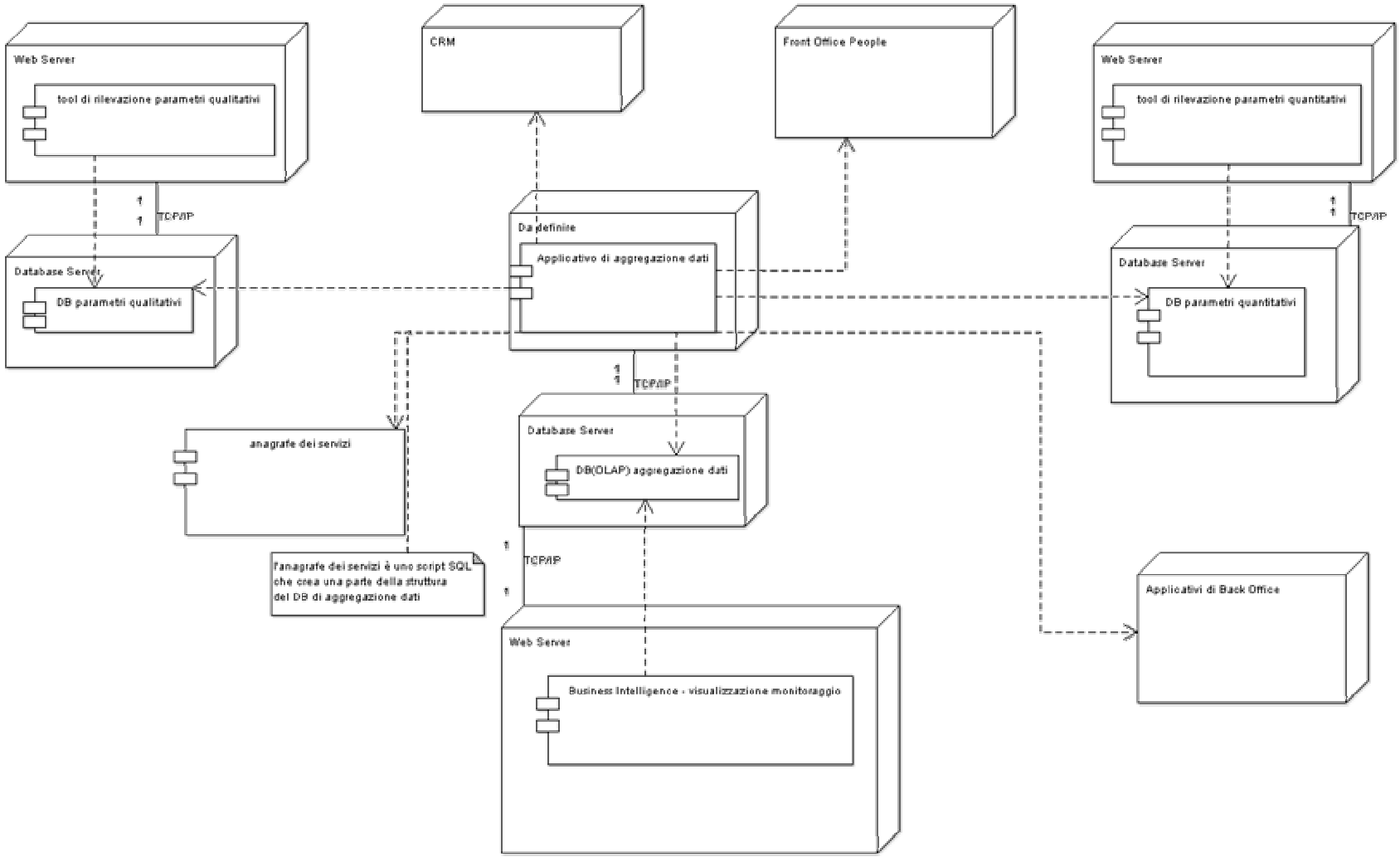

Figura 2. Schema logico e Component Diagram UML dei componenti del progetto IQuEL.

In particolare, nella Fig.1, i moduli con sfondo azzurro sono oggetto della presente Fornitura, quelli con sfondo verde sono esterni alla presente Fornitura, ma sono correlati ad essa, in quanto parte del progetto IQuEL. I moduli con sfondo giallo sono invece moduli già presenti nell'Ente Comune di Firenze, e sono qui schematizzati al fine di fornire un possibile esempio dei sotto-sistemi che dovranno interagire col Sistema oggetto della Fornitura.

I codici "AxPy" associati a ciascun modulo, sono quelli indicati per ciascuna attività nel progetto esecutivo IQuEL (da notare che le sigle definitive sono quelle del progetto esecutivo, che rispetto alla proposta progettuale hanno subito variazioni).

In particolare "Ax" è la macroattività e "Py" è un'attività di "Ax". Ad ogni singola attività AxPy corrisponde un deliverable di progetto (documentale o software), indicato con tale sigla.

Le macroattività (work-package) del progetto IQuEL sono:

0) coordinamento e segreteria;

1) definizione indicatori;

2) strumenti e metodologie di rilevazione;

3) strumenti informatici e metodologici a supporto;

4) indagini e azioni partecipative;

5) monitoraggio dei servizi;

6) comunicazione e formazione;

7) benchmarking e BPR.

Quindi, ad esempio, la sigla A3P1 indica la prima attività (deliverable) della macroattività 3, che è "strumenti informatici e metodologici a supporto".

A livello generale, i moduli <u>oggetto della presente Fornitura</u> (sfondo azzurro) sono:

1) Documentazione di specifiche e software per l'Anagrafe dei Servizi, struttura di base dati che possa contenere i servizi dell'Ente di interesse ai fini di una rilevazione di parametri di qualità, definendo un modello (dizionario) e una metodologia di strutturazione di dati di monitoraggio che siano applicabili all'intero territorio (A3P6,A3P8);
2) Applicazione/tool che consenta agli operatori di un Ente di fornire le proprie rilevazioni quantitative sui parametri di qualità stabiliti per i servizi – da usarsi anche per rilevazioni qualitative rivolte ai cittadini (A3P1)
3) Un insieme di funzionalità, e documenti di progetto di specifiche, per un sistema di Business Intelligence (elaborazioni puntuali, statistiche e previsionali) che costituirà lo strumento per un adeguato supporto alle decisioni e report di monitoraggio (A3P11).
4) Documentazione di specifiche tecniche (attività A2P5, A3P7) e software per la realizzazione del modulo di aggregazione dati (attività A3P13) di un sistema informativo di integrazione e convergenza di più banche dati, gestibile tramite relativa console. Tutte le informazioni raccolte, verranno memorizzate in una base dati, che potrà risiedere presso l'Ente locale oppure presso l'Ente

aggregante (es. un CST, o Provincia), che avrà la funzione di consolidare le informazioni fornite da ciascun Ente locale, che alimenta e sincronizza (via cooperazione applicativa) la base dati centrale.

Per una descrizione di dettaglio del Sistema e dei singoli moduli oggetto della presente Fornitura si veda l'allegato 4.

I moduli che non sono oggetto della presente Fornitura, ma che fanno parte del progetto IQuEL, saranno sviluppati da altri Enti IQuEL, e a vario titolo interagiranno con il Sistema oggetto di Fornitura sono (sfondo verde):

- specifiche per indicatori di qualità effettiva e percepita,
- specifiche per interazione con CRM/contact center,
- tool CATI di rilevazione parametri qualitativi tramite questionari telefonici;
- documento di specifiche per la cooperazione applicativa a livello regionale;
- esperienze e valutazioni provenienti da casi di studio all'interno degli Enti, analisi di benchmarking di qualità e BPR, e da associazioni di cittadini.

I moduli mostrati in Fig.1 con sfondo giallo sono esterni alla presente Fornitura ed al progetto IQuEL, ma sono presenti nel contesto locale del Comune di Firenze, e sono un esempio dei possibili sotto-sistemi con cui il Sistema oggetto della presente Fornitura dovrà interagire:

- Front office Web comunale: piattaforma del Comune per l'erogazione dei servizi online ai cittadini; può essere ad esempio quella derivata dal progetto PEOPLE sopra menzionato. Contiene ad esempio i dati di accesso dei cittadini, logs sui servizi e pratiche inoltrate all'Ente tramite Web, e modalità di interazione (autenticata, anonima, etc).
- Contact Center / CRM: nel caso del Comune di Firenze, tale sistema è il prodotto del progetto e-Firenze, ed è utilizzato in modalità multi-ente dagli enti del progetto e-Firenze
- RTRT: nel caso del Comune di Firenze, l'interazione con altri Enti e/o fra sistemi di front-office e back-office dislocati in diversi ambienti (CST, Ente locale, Provincia, etc) avverrà sulla base delle specifiche di cooperazione applicativa ed interoperabilità della Rete Telematica Regione Toscana (RTRT), con cui dunque il Sistema oggetto della presente Fornitura dovrà interfacciarsi.
- BDPI: la Base Dati Patrimonio Informativo rappresenta un elemento di aggregazione dei dati relativi ai back-office del Comune di Firenze. Potrà essere utilizzata sia come bacino per fornire alla piattaforma di aggregazione (modulo A3P13) i dati sulle pratiche presenti negli archivi di back-office (rilevazione quantitativa), sia anche come base dati aggregata contenente anche le informazioni di monitoraggio (da usarsi in sostituzione al database del modulo A3P13).

Nella Figura 2 si vuole fornire una visione leggermente diversa dell'architettura descritta in Fig.1. Utilizzando la notazione UML, si descrivono le relazioni fra le varie componenti del sistema software. La visione mostrata in Fig.2 non ha l'obiettivo di essere né esaustiva né vincolante per il Fornitore, ma vuole essere semplicemente una indicazione di massima di come i vari moduli del Sistema potranno interagire fra di loro.

In particolare, il Sistema viene a conoscenza dei servizi da monitorare tramite l'Anagrafe dei Servizi, e permette di costruire per ognuno gli indicatori e i parametri di interesse. Il Sistema è poi dotato di funzioni di aggregazione e reportistica (Online Analytical

Processing - OLAP), di esportazione dei dati su uno strumento di business intelligence, e visualizzazione dei risultati del monitoraggio.

6. Servizi professionali correlati al software applicativo

Come già specificato al punto 3) del paragrafo 4.2, la fornitura dovrà comprendere una serie di Servizi Professionali (SP), secondo le caratteristiche e le modalità descritte nel seguito.

Gli elementi di criticità di ciascun SP saranno soggetti a definizione e monitoraggio di relativi livelli di servizio. Nel seguito, ciascun punto oggetto di monitoraggio dei livelli di servizio sarà indicato con SLAn.

Il non rispetto degli SLA comporterà l'applicazione di penali come al successivo art.9, in cui saranno descritti nel dettaglio i singoli SLA e relative penali.

Qualora, a causa di ben giustificati motivi di natura tecnica o organizzativa, si verifichi un differimento dei livelli di servizio, questo fatto deve essere immediatamente portato a conoscenza del Responsabile di Progetto del Committente, il quale provvederà a valutare le motivazioni addotte dalla Ditta Appaltatrice e, se del caso, a concedere le opportune deroghe a quanto sopra esposto, da esaminare caso per caso.

La Ditta Appaltatrice è tenuta altresì ad informare il personale del Committente nel caso occorrano situazioni o eventi, di natura tecnica ovvero organizzativa, non gestibili in completa autonomia da parte del personale della Ditta Appaltatrice o per i quali risultino necessarie autorizzazioni da parte dell'Amministrazione prima di procedere.

6.1 Predisposizione definitiva del PG

La prima attività susseguente all'aggiudicazione sarà la stesura definitiva del Piano di Gestione della Fornitura (in sintesi PG – deliverable A0P0S1), svolta congiuntamente dai referenti delle Parti. Esso sarà formulato sulla base della proposta di Piano presentata dal Fornitore nella sua offerta tecnica (Documento Off_04) – oggetto di valutazione, e che sarà allegata al contratto – e verrà aggiornato apportandovi tutte le modifiche occorrenti per una migliore e più completa aderenza alle esigenze del Committente.

Si ribadisce, pertanto, che la proposta di PG presentata dal Fornitore in sede di offerta tecnica non è vincolante per l'Ente, il quale si riserva la facoltà di indicare le opportune modifiche ai fini della stesura del PG definitivo. Quest'ultimo sarà, dunque, definito congiuntamente dal Committente e dal Fornitore, entro un termine massimo fissato a **un mese dalla data di affidamento della fornitura**, salvo diversi accordi fra Committente e Fornitore.

Il PG conterrà l'indicazione degli SP e dei relativi tempi di attuazione, nonché dei prodotti e dei relativi tempi di rilascio (dovrà includere un **Piano di rilascio** degli output tecnologici), esso sarà descritto anche tramite diagrammi (p.es. PERT e di Gantt), sarà articolato in fasi, tra loro eventualmente sovrapponibili. Per ciascuna fase dovranno essere indicati:

- la data di inizio e di fine della fase, relativi alla data di aggiudicazione;
- le attività da svolgere e la relativa tempistica, ivi incluse quelle relative ai collaudi di cui al succ.vo art.8;
- i prodotti specifici che verranno rilasciati;
- i servizi specifici che saranno attivati e/o conclusi;
- le risorse che saranno impegnate per ciascuna attività dal Fornitore e dall'Ente;
- eventuali rischi e azioni correttive e di contenimento che si prevede di intraprendere (ad es. in caso di mancato recepimento in tempi utili di alcuni input forniti dal

Committente, necessari ai deliverables), anche in relazione ad eventuale percorso critico individuato nel PG.

La data di inizio del PG non potrà oltrepassare i dieci giorni dall'aggiudicazione.

Successivamente al collaudo finale del Sistema (par. 8.3) con esito positivo, decorrerà il periodo di manutenzione ordinaria incluso nella Fornitura, della durata di 12 mesi.

Salvo diversi accordi che il Committente stipulerà con il Fornitore in fase di aggiudicazione, il Piano di rilascio contenuto nel PG dovrà riferirsi alle seguenti milestones definite nel piano esecutivo consegnato al DAR, per ciascuno dei deliverables inclusi nella presente fornitura (si veda allegato 3):

Milestone 1: 28/02/2009

A2P5 (data rilascio dlvb: 31/12/08), A3P6 (data rilascio dlvb: 31/12/08)

Milestone 2: 31/05/2009

A3P1 (data rilascio dlvb: 30/04/09), A3P7 (data rilascio dlvb: 31/03/09), A3P8 (data rilascio dlvb: 01/05/09), A3P11 (data rilascio dlvb: 01/05/09)

Milestone finale: 31/10/2009:

A3P13 (data rilascio dlvb: 31/08/09)

Collaudo finale: avverrà indicativamente a Settembre 2009

Collaudo DAR: avverrà indicativamente a fine Ottobre 2009 in corrispondenza della milestone finale.

Oltre a tali milestones, si prevedono dei SAL intermedi di verifica avanzamento lavori, che saranno effettuati all'incirca a Febbraio 2009 e a Maggio 2009.

Si riporta nel seguito l'elenco di deliverables inclusi nella presente fornitura con relativa tempistica, così come fornito al DAR nel progetto esecutivo definitivo (Allegato 3).

WP/attività di progetto	Descrizione	Deliverable	TIMING	
			Inizio	Fine
WP2, azione 5	DEFINIZIONE MODALITÀ DI AGGREGAZIONE DEI DATI DI MONITORAGGIO	Dlvb A2P5	01/09/08	31/12/08
WP3, azione 1	TOOLS RILEVAZIONE PARAMETRI QUANTITATIVI	Dlvb A3P1	04/09/08	30/04/09
WP3, azione 6	STRUTTURA ANAGRAFE DEI SERVIZI ED ELENCO SERVIZI IN ANAGRAFE	Dlvb A3P6	01/09/08	31/12/08
WP3, azione 7	SPECIFICHE PIATTAFORMA DI AGGREGAZIONE DATI DI MONITORAGGIO DEI SERVIZI	Dlvb A3P7	01/09/08	31/03/09
WP3, azione 8	SVILUPPO ANAGRAFE DEI SERVIZI	Dlvb A3P8	01/01/09	01/05/09
WP3, azione 11	SERVIZIO DI VISIONE RISULTATI MONITORAGGIO	Dlvb A3P11	01/09/08	01/05/09

WP3, azione 13	PIATTAFORMA DI AGGREGAZIONE DATI DI MONITORAGGIO QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI	Dlvb A3P13	01/02/09	31/08/09

Ai deliverables di cui sopra saranno anche aggiunti i seguenti:

- A0P0S1 (DOC) Piano di Gestione della Fornitura (data di rilascio dlvb - salvo diversi accordi fra il Committente ed il Fornitore: entro 30 Ottobre 2008)
- A0P0S2 (DOC) Documento di supporto alla installazione, configurazione e dispiegamento del sistema IQUEL presso gli Enti (data di rilascio dlvb: contestualmente al rilascio di A3P13)
- A0P0S3 (DOC) Guida all'utilizzo dell'intero Sistema (data di rilascio dlvb: contestualmente al rilascio di A3P13)
- I deliverables documentali AxPySz associati a ciascun deliverable di progetto AxPy (specificati nell'allegato 4) seguiranno le date rilascio di deliverable definite nella tabella sopra, per il deliverable a cui si riferiscono. Ad esempio, il deliverable A3P13S1 sarà rilasciato con gli stessi vincoli del deliverable A3P13.

SLA1: Salvo diversi accordi che il Committente stipulerà con il Fornitore in fase di aggiudicazione, per rispettare le scadenze dettate dal DAR (si vedano le milestone di cui sopra), **ciascun deliverable (eccetto il PG – A0P0S1) deve essere rilasciato almeno 20 giorni solari** prima della data di scadenza (indicata sopra con "data rilascio dlvb"), così da dar modo agli Enti partecipanti alla attività di verificare, condividere e validare il deliverable. Fa eccezione il PG – dlvb A0P0S1, il cui tempo di rilascio seguirà quanto specificato nel seguito (SLA2).

Il rilascio (con collaudo positivo) di ogni modulo comporterà l'attivazione dei conseguenti servizi:

- Formazione degli utenti
- Assistenza all'avviamento del Sistema presso gli Enti Pilota, ed ai collaudi DAR
- Manutenzione

Successivamente al rilascio con collaudo positivo dell'ultimo deliverable (A3P13) si attiverà anche il servizio di assistenza al dispiegamento presso gli Enti IQuEL.

La finestra di osservazione degli SLA relativi ai servizi sopra elencati sarà dunque attivata a partire dall'attivazione del servizio stesso, e varrà per tutta la sua durata, salvo maggiori precisazioni fornite nel seguito del presente articolo 6.

Ogni rilascio dovrà comprendere, quali specifici prodotti di fase, l'installazione e configurazione iniziale dei prodotti software e la verifica mediante i collaudi descritti nel seguito del corretto funzionamento del software.

Dopo il superamento dei collaudi, i moduli software saranno rilasciati in esercizio a cura della Ditta aggiudicataria, incluso il popolamento iniziale dei relativi dati per i servizi oggetto del monitoraggio DAR (per i soli Enti IQuEL con ruolo di Pilota).

SLA 2: Il PG in versione preliminare, presentato in Offerta, dovrà assumere la data del **30 Ottobre 2008** come termine di pianificazione definitiva del progetto, salvo diversi e successivi accordi con l'Ente Committente.

Monitoraggio di progetto:

Lo sviluppo del progetto sarà monitorato con incontri di pianificazione e monitoraggio, da svolgersi con periodicità mensile fra i referenti delle Parti, salvo altrimenti concordato.

In occasione di tali incontri la Ditta aggiudicataria rilascerà documentazione esplicativa (sotto forma di verbali di riunione) che verrà utilizzata come base per il riscontro delle attività svolte e per la pianificazione delle attività da svolgere.

Tali documenti (verbali riunione) saranno rilasciati, nelle versioni previste dal PG, nelle diverse fasi implementative del progetto stesso e saranno sottoposti ai referenti dell'Ente per l'approvazione.

Salvo diversamente concordato fra le due parti, il Committente si impegna a comunicare la propria valutazione sui documenti (verbali di riunione), con eventuali richieste di modifiche/integrazioni e osservazioni, entro 5 giorni solari dalla loro consegna e il Fornitore si impegna a recepire le richieste dell'Ente entro i 5 giorni solari successivi alla sua comunicazione. Il documento finale (verbale di riunione) sarà approvato, se conforme, dal Responsabile di Progetto lato Committente.

Le parti potranno concordare in corso d'opera variazioni alla pianificazione iniziale del progetto ed eventualmente riallocare diversamente le risorse messe a disposizione dalla Ditta aggiudicataria con l'offerta in oggetto, pur nel rispetto dell'importo complessivo di aggiudicazione, qualora ciò si renda necessario in conseguenza di variazioni di progetto.

Eventuali variazioni di rilievo concordate rispetto all'accordo originario saranno formalizzate apportando al contratto firmato le conseguenti necessarie modifiche o integrazioni.

6.2 Formazione

Descrizione del servizio

La formazione sarà organizzata *on site* presso sedi di uno degli Enti pilota, e comunque in modo concordato con il Fornitore; sarà erogata da istruttori incaricati dalla Ditta aggiudicataria e sarà rivolta agli utenti informatici ed amministratori e agli utenti gestionali secondo moduli formativi distinti. Prerequisito di ciascun modulo per gli utenti non informatici sarà, oltre alla conoscenza degli specifici processi coinvolti nel Sistema, la conoscenza del browser da parte degli utenti.

I moduli forniranno informazioni generali introduttive sul Sistema e, ciascuno per il proprio ambito, istruzioni specifiche sulle funzionalità e sui moduli del Sistema e sul loro utilizzo da parte dei diversi utenti.

La formazione degli utenti informatici ed amministratori sarà organizzata secondo diversi moduli formativi (eventualmente suddivisi su più giornate), erogati dopo l'installazione del modulo di Sistema relativo, e preliminarmente all'entrata in esercizio dei primi moduli del Sistema stesso.

I corsi si terranno, salvo diversamente concordato con il Committente, in ambienti didattici adeguati messi a disposizione da uno degli Enti pilota. La Ditta curerà la distribuzione del materiale didattico - su supporto cartaceo - ai discenti di ciascun modulo formativo. La formazione sarà erogata da istruttori incaricati dalla ditta.

La Ditta fornirà altresì copia elettronica del materiale didattico al referente tecnico. L'Ente Committente potrà riprodurre senza limiti il materiale didattico e pubblicarlo sui propri siti interni, anche nel caso in cui il materiale didattico contenga sezioni di

proprietà di terze parti.

Al fine di fornire anche agli utenti non partecipanti alle sessioni formative tutte le conoscenze necessarie sul sistema applicativo, la Ditta fornirà, su CD-ROM, una "Guida all'utilizzo del sistema" (dlvb A0P0S3).

La guida sarà organizzata secondo le modalità diffusamente utilizzate negli ambienti di *help on-line* dei vari prodotti software in commercio e conterrà tutto quanto ritenuto utile per favorire la conoscenza del sistema ed il reperimento delle informazioni.

Saranno preferite soluzioni che rendano disponibile la guida all'interno del Sistema stesso. L'Ente IQuEL potrà riprodurre senza limiti la guida e pubblicarla sui propri siti interni, anche nel caso in cui la guida contenga sezioni di proprietà di terze parti.

La guida sarà rilasciata dalla Ditta aggiudicataria in parallelo alle funzionalità esposte nei corsi erogati.

Finestra di erogazione del servizio

A partire dal rilascio dei singoli moduli oggetto di formazione, con calendarizzazione e modalità che saranno dettagliate nel PG.

Livelli di servizio

La qualità dei servizi formativi e della "Guida all'utilizzo del Sistema" sarà valutata contestualmente alla erogazione di tali servizi.

6.3 Assistenza all'avviamento del sistema presso gli Enti pilota, ed ai collaudi DAR

Descrizione del servizio

La fornitura include un'attività di assistenza all'avviamento ed alla prima configurazione nel Sistema di almeno i servizi che saranno oggetto di monitoraggio condiviso con il DAR, con lo scopo di affiancare e supportare gli Enti Pilota nell'avviamento e soprattutto nel superamento dei collaudi che il DAR effettuerà per il monitoraggio di progetto nazionale.

I servizi che - allo stato attuale dei lavori - sono stati selezionati dagli Enti come oggetto di monitoraggio condiviso con il DAR, sono quelli indicati nell'allegato 7.

In particolare, presso l'Ente Committente e gli altri Enti Pilota, verranno messe in atto tutte le attività necessarie (inclusi interventi on-site e da remoto) alla predisposizione dell'ambiente di collaudo di progetto (che avverrà secondo le modalità indicate ai par.8.3 ed 8.4).

Sono fuori dall'ambito coperto dal presente servizio gli adeguamenti necessari ai sistemi pre-esistenti ed ai sotto-sistemi che dovranno fornire i dati di monitoraggio al Sistema.

Il personale utilizzato dovrà essere di gradimento dell'Amministrazione.

La calendarizzazione delle attività e le sedi, situate in Firenze ed eventualmente anche in altre sedi da concordare con il Fornitore, presso le quali svolgere l'attività stessa, saranno comunicate dal Committente alla Ditta aggiudicataria con preavviso di almeno sette giorni lavorativi.

Gli Enti che potranno usufruire di questa attività di assistenza sono gli Enti Pilota (Comune di Parma, Comune di Firenze, Provincia di Padova) come indicato nella proposta progettuale IQuEL (allegato 2).

Finestra di erogazione del servizio (e relativa osservazione degli SLA)

Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso sedi stabilite di comune accordo con il Fornitore, e sarà erogato, per ogni modulo software rilasciato, entro il periodo massimo di tre mesi solari successivi al rilascio in esercizio del modulo stesso, salvo diversamente concordato con i referenti dell'Ente. L'assistenza ai collaudi DAR sarà svolta nel periodo temporale stabilito in accordo con il DAR stesso.

L'attività comporterà l'utilizzo di personale appositamente dedicato dalla Ditta.

Livelli di Servizio

SLA3: Per ritardi nell'esecuzione delle attività o per qualità del servizio non corrispondente a quanto previsto, saranno applicate le penali specificate al succ.vo art.9.

6.4 Servizio di assistenza al dispiegamento presso gli Enti

Descrizione del servizio

Lo scopo del servizio incluso nella presente Fornitura è fornire assistenza agli Enti del raggruppamento IQuEL per il dispiegamento e la prima implementazione del Sistema, nei limiti e modalità descritti nel seguito del presente paragrafo.

Restano fuori dalla Fornitura – e a carico degli Enti dispiegatori - gli adeguamenti necessari ai sistemi pre-esistenti o sotto-sistemi, contenenti dati di monitoraggio da aggregare tramite il Sistema.

Il servizio di assistenza al dispiegamento è composto dai seguenti tre servizi:

Assistenza da remoto (per Enti IQuEL pilota, dispiegatori e riusatori):

La Ditta aggiudicataria metterà a disposizione un apposito servizio di help-desk che dovrà prevedere:

- Risposte a domande circa l'utilizzo del Sistema e consigli sulle migliori soluzioni ai problemi posti; nel caso di anomalie attribuibili a difetti di realizzazione del Sistema, segnalate comunque anche al Responsabile di Progetto lato Committente, il centro di assistenza provvederà alla risoluzione del problema, con successivo aggiornamento del software e delle relative note operative (si veda la manutenzione correttiva). Le risposte saranno fornite via telefono o via e-mail, di norma entro i trenta minuti successivi alle chiamate stesse.
- Assistenza per via telefonica/telematica, permettendo al personale degli Enti di inviare al Fornitore eventuali dati errati in forma protetta, perché sia possibile esaminarne le cause, operare eventuali ripristini (in tempi adeguati alle necessità dell'Ente) e restituire una relazione dei difetti riscontrati ed eventualmente corretti. Il servizio potrà essere acceduto da qualunque utente autorizzato del raggruppamento IQuEL tramite telefono (chiamata urbana/interurbana o numero verde) o fax oppure tramite e-mail o sistemi di Instant Messaging/Voice over IP. Il servizio telefonico sarà fornito tramite operatore (persona fisica) e dovrà essere dimensionato in modo tale da garantire la connessione con gli operatori entro un tempo medio di attesa non superiore a due minuti. Il fornitore indicherà in Offerta i riferimenti necessari a contattarlo per le finalità di questo servizio (telefono, mail, utenze IM, etc).

Per questo servizio, la Ditta dovrà prevedere nell'offerta economica (alla voce i. dell'Offerta, come specificato nel Bando) un impegno minimo pari a 15 giornate/uomo della figura di assistente al dispiegamento negli Enti.

Interventi da remoto (via VPN, solo per gli Enti IQuEL con ruolo di Pilota):

Rientrano in questa voce tutti gli eventuali interventi di assistenza che sarà necessario eseguire da remoto per supportare gli Enti Pilota nel dispiegamento dei servizi al proprio interno.

Per i collegamenti della Ditta da remoto verrà attivata, stanti le attuali politiche di sicurezza informatica dell'Ente, un'apposita connessione VPN, attraverso la quale effettuare l'intervento a distanza sui dati e/o programmi del Fornitore. Il servizio sarà concordato nelle modalità operative con il Fornitore, ma considerando che tutti i dati dell'applicazione saranno leggibili, il Fornitore si impegna al rispetto delle norme del D. Lgs. 196/2003. Per particolari esigenze di analisi e di elaborazione, il Fornitore potrà essere autorizzato a trasferire dati dell'Ente su propri sistemi; tali dati sono soggetti alla tutela prevista dalla normativa sulla *privacy*, pertanto il Fornitore dovrà garantire il trasferimento di tali dati in forma protetta, utilizzandoli al solo fine di testare i programmi e tenendoli per il solo tempo necessario.

Per questo servizio, la Ditta dovrà prevedere nell'offerta economica (alla voce i. dell'Offerta, come specificato nel Bando) un impegno minimo pari a 5 giornate/uomo della figura di assistente al dispiegamento negli Enti.

Assistenza on-site (solo per gli Enti IQuEL con ruolo di Pilota):

Rientrano in questo tipo di servizio tutti gli interventi on-site che sarà necessario attivare per supportare gli Enti IQUEL Pilota nel dispiegamento del Sistema al loro interno.

In ogni caso il Fornitore indennizzerà gli eventuali danni provocati in caso di sua colpa, dolo o grave negligenza.

Per tutta la durata del servizio la Ditta aggiudicataria fornirà con periodicità mensile al Responsabile di Progetto lato Committente una documentazione, anche in formato elettronico, sulle attività svolte. La documentazione conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto del sistema sugli utenti del raggruppamento IQuEL. In particolare, la Ditta fornirà l'elenco delle FAQ (*Frequently Asked Questions*) in modo pubblicabile sul sito web interno dei Comuni.

Per questo servizio, la Ditta dovrà prevedere nell'offerta economica (alla voce i. dell'Offerta, come specificato nel Bando) un impegno minimo pari a 10 giornate/uomo della figura di assistente al dispiegamento negli Enti.

Al termine del progetto sarà prodotto anche un documento di specifiche per l'implementazione e configurazione del sistema IQUEL (deliverable A0P0S2): questo documento dovrà contenere una serie di indicazioni, passi ed istruzioni per permettere ad un Ente di implementare e configurare al proprio interno il sistema oggetto della presente Fornitura. Il documento dovrà considerare l'elevata eterogeneità degli Enti che implementeranno la soluzione (enti locali di diverse dimensioni, comunità montante, province, CST, etc).

Finestra di erogazione del servizio

L'orario minimo richiesto per l'erogazione di tutti i servizi di cui sopra è dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, salvo orari più estesi e la copertura del sabato offerti in gara quali elementi migliorativi.

Al di fuori dell'orario minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite fax o posta elettronica.

Tutti i servizi di Assistenza al Dispiegamento menzionati in questo paragrafo saranno forniti a partire dalla data di rilascio con esito positivo dell'ultimo deliverable (A3P13).

Livelli di servizio

SLA4: Per il non rispetto dei termini di assistenza al dispiegamento si applicano le penali di cui all'art.9.

6.5 Manutenzione

Per manutenzione si intende ogni modifica dei programmi, della struttura delle basi di dati e della documentazione del Sistema effettuata dal Fornitore sia durante l'esecuzione del contratto sia dopo la sua conclusione, in tal caso sulla base di specifici successivi accordi con l'Ente (es. contratto di manutenzione ordinaria, affidamenti di interventi di manutenzione straordinaria).

La manutenzione si applica anche nel caso che modifiche legislative o normative (intervenute indipendentemente dalla volontà dell'Amministrazione, ad es. da Organi centrali dello Stato) rendano il Sistema non più conforme e/o adeguato alle nuove condizioni, per cui la Ditta aggiudicataria dovrà ripristinare il corretto funzionamento e la capacità di svolgere adeguatamente tutto quanto richiesto dalle normative in vigore.

6.5.1 Manutenzione ordinaria

Descrizione del servizio

Manutenzione preventiva e correttiva: Essa è finalizzata sia a prevenire il manifestarsi di difetti (originari o intervenuti senza colpa del Committente o degli Enti IQuEL) o di guasti, errori, malfunzionamenti, bug e/o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali (di seguito comunque "guasto"); sia a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero uno o più guasti. In quest'ultimo caso si tratta, pertanto, degli interventi necessari per riparare a comprovati difetti e/o anomalie della fornitura, dove:

- difetto congenito è la causa di ogni errore o malfunzionamento che provochi indesiderate e comprovabili perdite, alterazioni o errato trattamento dei dati gestiti e sia suscettibile di generare output errati;
- anomalia è la causa di ogni errore o malfunzionamento che fa sì che il comportamento si discosti da quello atteso in base a quanto specificato nel presente capitolato e alle specifiche ricavate dall'analisi di dettaglio.

Manutenzione adattativa: Rientrano in questa categoria sia gli adeguamenti e le estensioni del Sistema necessari per ottemperare a nuove e vincolanti norme, aventi valenza soprannazionale, nazionale o regionale, sia la fornitura di nuove versioni (o release) via via introdotte sul mercato dal Fornitore durante la vita operativa del Sistema, in quanto tali aggiornamenti offrono ulteriori funzioni e correggono eventuali errori e difetti evidenti o latenti presenti nei programmi precedenti (c.d. "bug fix").

Manutenzione evolutiva: Fanno parte della manutenzione evolutiva gli interventi funzionali, dipendenti da novità esterne al Fornitore, quali ad esempio le variazioni al software d'ambiente o al software di terze parti eventualmente utilizzato per realizzare uno dei moduli oggetto della presente Fornitura, e le modifiche prodotte per adeguare il software a nuovi standard tecnologici e di mercato, nonché variazioni sui programmi di trasmissione dati forniti da soggetti esterni o dei sistemi contenenti le informazioni di monitoraggio da aggregare.

A fronte di segnalazioni di manutenzione ordinaria da parte del Committente (Richieste di Intervento - RI), o in seguito a rilevazioni da parte del Fornitore stesso, saranno eseguite le opportune patch al Sistema ed i relativi rilasci.

Ad ogni rilascio di software, il Fornitore è tenuto a fornire:

- versioning numerato del rilascio software, e release notes contenenti le modifiche rispetto alla versione precedente
- rilasci software effettuati secondo uno standard di rilascio software condiviso con il Committente e comune a tutti i prodotti rilasciati, e relativa documentazione aggiornata con le modifiche effettuate
- report di test dei servizi rilasciati con descrizione dettagliata del sistema su cui i servizi sono stati testati (sistema operativo, database, application server, etc), e casi di test per verificare la correttezza della patch e la retrocompatibilità di funzionalità pre-esistenti.

Le RI di manutenzione ordinaria saranno inserite nel sistema di bug-tracking che il Fornitore metterà a disposizione del Progetto (oppure nell'analogo sistema che il Committente avrà al suo interno). Tramite tale sistema di bug-tracking sarà possibile monitorare, gestire e storicizzare le richieste di intervento.

Gli interventi tecnici di manutenzione preventiva e gli altri che comportino adeguamenti, aggiornamenti, ovverosia in genere tutti quelli che comportino un "fermo programmato" del Sistema, dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Amministrazione.

Per tutta la durata del servizio la Ditta fornirà con periodicità trimestrale al Responsabile di Progetto lato Committente una documentazione, anche in formato elettronico, sulle attività svolte. La documentazione conterrà gli elementi di riscontro principali per la valutazione del servizio e dell'impatto del Sistema sugli utenti degli enti IQuEL. In particolare, la Ditta fornirà l'elenco delle FAQ (*Frequently Asked Questions*) in modo pubblicabile sul sito interno del Comune o sul sito del progetto IQUEL.

Prima di essere rilasciati in esercizio, i moduli software modificati e/o realizzati saranno sottoposti a collaudi come nei singoli rilasci dei deliverable descritti nella sezione dei Collaudi (par. 8.2).

In particolare, si effettueranno assieme al Fornitore gli unit-test descritti nel piano di test rilasciato con la patch del software, che riguarderanno anche eventuali funzionalità precedenti, coinvolte nella patch, per verificare che la patch stessa non abbia pregiudicato la loro operatività.

Nei limiti del possibile, la Ditta aggiudicataria garantirà anche interventi di manutenzione ordinaria riguardante i componenti o prodotti di terze parti, eventualmente utilizzati per realizzare uno o più moduli oggetto della presente Fornitura. Al fine di minimizzare necessità di interventi di manutenzione ordinaria sui componenti o prodotti di terze parti eventualmente utilizzati, la Ditta aggiudicataria risponderà ai requisiti sui componenti o prodotti di terze parti indicati al par. 4.2 comma 2 (Licenze).

Finestra di erogazione del Servizio

Il servizio di manutenzione ordinaria dovrà essere assicurato per tutta la durata del contratto (ossia per 24 mesi a partire dalla firma del contratto stesso), senza alcun onere a carico dell'Ente.

A partire dal rilascio in esercizio del primo modulo software, e per tutta la durata del contratto, la Ditta aggiudicataria si impegna a mettere a disposizione del Comune idoneo personale per attività di manutenzione, quali la realizzazione di nuove funzionalità o evoluzione di funzionalità già rilasciate o la consulenza per una migliore e più rapida identificazione, soluzione e prevenzione di problemi applicativi.

La finestra temporale per l'emissione delle RI di manutenzione ordinaria, valida ai fini del calcolo dei livelli di servizio (SLA), è da lunedì al venerdì: dalle 08:00 alle 18:00.

Livelli di servizio

SLA5: Gli interventi di manutenzione ordinaria dovranno essere richiesti con una apposita RI di manutenzione ordinaria inviata dal Responsabile di Progetto del Committente al Responsabile di Progetto del Fornitore, in cui sarà indicato il livello di gravità dell'eventuale errore o funzionalità da correggere (ossia: bloccante o non bloccante). Su segnalazione dell'Ente, il Fornitore si impegna a dedicare maggiori risorse alla soluzione del problema per ridurre i tempi di completamento dell'intervento in prossimità di scadenze di legge, amministrative, regolamentari, etc., che l'Amministrazione non può trasgredire per guasti a lei non imputabili e sui quali non può intervenire. I dettagli e le relative penali per tale SLA sono indicati all'art.9.

L'assegnazione del livello di gravità della RI di manutenzione ordinaria (bloccante o non bloccante) avviene a giudizio insindacabile del Responsabile di Progetto del Committente, ed è basato su considerazioni di carattere tecnico-organizzativo come ad esempio la disponibilità agli Enti IQuEL delle funzionalità del Sistema. Il livello di gravità assegnato nella fase iniziale può essere modificato, previa opportuna comunicazione tra il Responsabile di Progetto del Comune e quello della Ditta, durante l'esecuzione dell'intervento in virtù di diversi fattori di carattere tecnico-organizzativo e di opportunità.

SLA6: le patch rilasciate a seguito di RI di manutenzione dovranno superare collaudo positivo, pena l'apposizione di penali come specificato all'art.9.

6.5.2 Manutenzione straordinaria

Descrizione del servizio

Manutenzione migliorativa e personalizzazioni: Si tratta degli interventi richiesti dal personale autorizzato dell'Ente per adeguare il software oggetto dell'appalto a nuove esigenze sorte in corso d'esercizio, da attuarsi per esempio attraverso l'estensione delle funzionalità del Sistema. Rientrano in tale ambito gli interventi dovuti a normative di ambito locale (es. Regolamento comunale).

A fronte di ogni RI per manutenzione straordinaria la Ditta aggiudicataria presenterà la propria proposta di utilizzo qualitativo e quantitativo di proprie risorse, specificando i tempi di completamento dell'intervento ed il relativo preventivo.

Il Fornitore è tenuto ad indicare, in fase di Offerta (nel documento Off_05, come specificato dal Disciplinare), le tariffe giornaliere per le figure di analista e programmatore, che saranno tenute valide per la manutenzione straordinaria.

L'attività sarà svolta sulla base dell'accettazione da parte del Comune dei preventivi presentati e della tempificazione delle attività in essi esposta e sarà liquidata sulla base dei consuntivi periodici delle prestazioni effettivamente svolte, secondo le modalità di collaudo descritte nel succ.vo par. 8.2.

I rilasci del software in seguito a RI di manutenzione straordinaria seguiranno le indicazioni del par. 6.5.1 (in particolare in merito a versioning, casi di test e collaudi).

Finestra di erogazione del servizio

Il servizio di manutenzione straordinaria dovrà essere assicurato per tutta la durata del contratto (pari a 24 mesi a partire dalla data di firma del contratto stesso), applicando l'importo unitario indicato in offerta economica, di un giorno/persona di un "progettista"

e di un "analista/programmatore".

Livelli di servizio

SLA6: le patch rilasciate a seguito di RI di manutenzione straordinaria dovranno superare collaudo positivo, pena l'apposizione di penali di cui all'art.9.

SLA7: Per ritardi nello svolgimento delle attività di manutenzione straordinaria saranno applicate le penali di cui all'art.9.

6.6 Manutenzione ordinaria per i primi 12 mesi successivi al collaudo finale del Sistema

Successivamente al collaudo finale del Sistema, con esito positivo, come specificato al par. 8.3, decorreranno i 12 mesi di manutenzione ordinaria inclusi nell'Offerta economica (punto iii dell'offerta di cui al Bando).

SLA8: Durante il periodo di manutenzione ordinaria dei primi 12 mesi, la Ditta aggiudicataria dovrà assicurare, in caso di inconvenienti o guasti ascrivibili a difetti di realizzazione, le stesse tipologie di servizio e di SLA già indicati per la manutenzione ordinaria (SLA5).

6.7 Documentazione

La documentazione dovrà essere fornita sia su supporto cartaceo sia in formato elettronico (CD-ROM, DVD, ...) e dovrà includere tutti i deliverables documentali indicati nei paragrafi precedenti.

La documentazione dovrà essere in lingua italiana.

La prima versione delle documentazioni dovrà essere consegnata secondo i tempi previsti nel PG e, nel prosieguo del progetto, essa dovrà essere costantemente integrata dai successivi aggiornamenti, in particolare quelli dovuti alle personalizzazioni.

Il Committente potrà riprodurre la documentazione su supporto cartaceo o in formato digitale, nonché pubblicarla liberamente sui siti interni degli Enti IQuEL, anche nel caso in cui la stessa contenga sezioni di proprietà di terze parti.

La qualità della documentazione e la tempestività degli aggiornamenti in corso di esecuzione del progetto sono soggette a verifica nei termini di cui al succ.vo art.9.

7. Affidamento dei servizi di assistenza e di manutenzione dopo il collaudo finale del Sistema

Al termine del primo anno di manutenzione ordinaria, l'Ente si riserva di affidare alla Ditta, per i successivi dodici mesi, l'erogazione dei servizi di manutenzione ordinaria: l'affidamento avverrà sulla base del costo del canone annuo comunicato nell'offerta economica per tali attività (al punto iii dell'Offerta economica di cui al Bando), previa presentazione di idonea garanzia (calcolata nella misura del 10% dell'importo complessivo della manutenzione).

Successivamente, il contratto di manutenzione ordinaria sarà rinnovabile, a scelta dell'Ente, di anno in anno, con facoltà dell'Ente stesso di determinare, entro due mesi dalla scadenza, quali servizi rinnovare e/o attivare per l'anno successivo.

L'ammontare dei canoni e delle tariffe per un nuovo anno non potrà superare quello dell'anno precedente se non per la quota di rivalutazione dovuta all'inflazione verificatasi nell'anno precedente, misurata in base all'indice ISTAT dei prezzi al consumo.

Per le attività di servizio è data facoltà al Fornitore di avvalersi, previa autorizzazione dei referenti dell'Ente, anche di personale esterno alla sua organizzazione, ferma restando la sua responsabilità nei confronti dell'Ente, nei limiti e alle condizioni previsti dal presente capitolato.

Nel caso in cui, per l'anno in corso, l'Ente non abbia sottoscritto la copertura tramite canone di uno dei servizi di manutenzione ordinaria, le prestazioni professionali ad essi relative possono essere attivate dall'Ente, in caso di necessità, applicando le modalità e le tariffe previste per la manutenzione straordinaria, eventualmente rivalutata come stabilito al punto precedente.

Al termine del collaudo finale con esito positivo del Sistema, l'Ente si riserva altresì di affidare alla Ditta, secondo necessità, l'erogazione della manutenzione straordinaria di cui al par. 6.5.2, e delle ulteriori eventuali attività di assistenza al dispiegamento di cui al par.6.4, secondo le specifiche condizioni riportate in offerta economica (punto ii dell'Offerta, come specificato nel Bando).

8. Collaudi e verifiche

Il collaudo è inteso a verificare, per tutti gli elementi della fornitura, che essi siano conformi alle caratteristiche tecniche offerte in gara e comunque non inferiori ai requisiti minimi descritti in questo capitolato (allegati 4 e 6), a quanto inviato al DAR come da allegato 8, e a quanto successivamente concordato e fissato nel PG definitivo.

Anche se più soggetti (Enti IQuEL) potranno eventualmente partecipare alla fase di valutazione del deliverable, il processo di approvazione di ciascun deliverable sarà comunque formalizzato dal responsabile di progetto del Committente al responsabile di progetto del Fornitore.

L'attività di docenza e di espletamento per i corsi di formazione sarà verificata sia in forma preventiva sia in corso d'opera.

Il collaudo dei prodotti avverrà secondo le seguenti modalità:

8.1 Collaudo deliverable documentali (DOC)

Il deliverable può essere inviato dal Responsabile di Progetto lato Fornitore al Responsabile di Progetto lato Committente anche via posta elettronica con avviso di lettura.

Entro un massimo di 10 giorni lavorativi dalla ricezione del deliverable, il Committente comunicherà al Fornitore l'approvazione o il rifiuto del deliverable tramite verbale di accettazione inviato via fax dal Responsabile di Progetto del Committente.

Per facilitare e velocizzare il processo, sarà possibile - di comune accordo fra Fornitore e Committente - adottare una metodologia iterativa, per cui il deliverable stesso potrà essere condiviso anche in modo preliminare con il Committente in modo da arrivare in tempi più rapidi ad una approvazione definitiva, sempre tenendo presente le esigenze di condivisione fra Enti IQuEL descritte nel precedente SLA1.

SLA9: Nel caso in cui il Committente rifiuti il deliverable allo scadere dei 10 giorni lavorativi dalla sua produzione al Committente, il Fornitore ha un periodo massimo di 5 giorni lavorativi per correggerlo e portarlo ad approvazione di comune accordo con il Committente, pena l'apposizione di penali secondo quanto stabilito all'art.9.

8.2 Collaudo deliverable software (SW)

Il Fornitore, pena il non superamento dei collaudi, consegnerà ciascun deliverable software secondo un processo di qualità, indicando come specificato nei paragrafi precedenti la versione, le caratteristiche del sw oggetto di rilascio, allegando tutta la documentazione necessaria ad utilizzarlo e comprenderlo, il codice sorgente e il compilato. Il piano di test che il Fornitore rilascerà assieme ad ogni deliverable software (come sopra specificato) dovrà come minimo prevedere la verifica positiva delle funzionalità descritte nel piano di collaudo indicato al DAR, di cui si allega un estratto dello stato attuale del documento, relativo ai deliverables oggetto della presente fornitura (allegato 8).

Per il software sviluppato ad-hoc per la Fornitura, il Fornitore predisporrà un piano di test contenente dei punti di test sulle funzionalità ritenute minime e quelle ritenute idonee a testare il comportamento del Sistema. Tale piano di test sarà condiviso con il Committente ed approvato preventivamente al test. Il Fornitore installerà presso il Committente la piattaforma di collaudo, attivando il sistema Junit se previsto in fornitura, e avviando il test assieme al Committente.

SLA10: Qualora il piano di test non sia giudicato soddisfacente o significativo dal Responsabile di Progetto lato Committente, il Fornitore è tenuto a produrre entro due giorni lavorativi un congruo piano di test, pena l'apposizione di penali secondo quanto stabilito all'art.9.

Il collaudo sarà eseguito contestualmente alla data del rilascio, e sarà seguito da un verbale di esito collaudo sottoscritto congiuntamente dal Responsabile di Progetto del Committente e del Fornitore. L'esito del collaudo sarà definito dal Responsabile di Progetto lato Committente.

SLA11: In caso di esito negativo di un collaudo, la Ditta dovrà provvedere entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi all'eliminazione dei vizi e delle difformità riscontrati. A discrezione dell'Ente, la ripetizione del collaudo è effettuata anche su un campione diverso da quello già esaminato.

Successivamente a tale termine saranno applicate le penali di cui al succ.vo art.9.

8.3 Collaudo finale:

Successivamente al collaudo con esito positivo dell'ultimo deliverable software di progetto, sarà eseguito un collaudo finale del software, volto a verificare la corrispondenza dell'intero Sistema alle specifiche del presente Capitolato.

Il Fornitore presenterà un piano di test complessivo che seguirà i livelli di servizio e le penali indicati per lo SLA10.

Il collaudo finale prevederà anche un test di accettazione utente, eseguito da uno o due rappresentanti degli Uffici che utilizzeranno il Sistema, mediato dal Responsabile di Progetto del Committente.

SLA12: In caso di esito negativo del collaudo finale, la Ditta dovrà provvedere entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi all'eliminazione dei vizi e delle difformità riscontrati. A discrezione dell'Ente, la ripetizione del collaudo è effettuata anche su un campione diverso da quello già esaminato.

Successivamente a tale termine saranno applicate le penali di cui al succ.vo art.9.

8.4 Collaudo DAR:

Nell'ambito delle attività di monitoraggio del progetto IQuEL, saranno previsti uno o più collaudi in presenza del Dipartimento Affari Regionali, da effettuarsi presso il Comune di Firenze e/o di Parma. Le modalità di tali collaudi saranno specificate al Fornitore con anticipo di almeno 20 gg solari sulla data effettiva di ciascuna rilevazione in presenza del DAR.

SLA13: le funzionalità oggetto del collaudo definito al DAR (vedi allegato 8) dovranno essere necessariamente incluse nei testplan consegnati con i relativi deliverables software.

Il piano di collaudo fornito al DAR, di cui all'allegato 8 si fornisce un estratto, potrà essere soggetto a variazioni in relazione agli accordi degli Enti IQUEL con il DAR stesso. Tali eventuali variazioni saranno comunicate al Fornitore con un preavviso di almeno 20 giorni solari.

Considerata la complessità del Sistema in esame, è possibile che alcune funzioni o loro parti sfuggano alle verifiche sperimentali di cui sopra ma tali omissioni, anche se avvenute con il consenso o per scelta dell'Amministrazione, non potranno in nessun caso essere addotte dalla Ditta aggiudicataria per giustificare un imperfetto funzionamento scoperto a posteriori, rientrando anche in questo caso negli obblighi di fornitura.

Ciascuna parte della fornitura nonché la realizzazione globale si intendono accettate solo dopo l' esito positivo dei collaudi e delle verifiche corrispondenti.

9. Penali

Le penali sono applicabili per mancato rispetto delle condizioni di erogazione dei servizi e fornitura di beni previste nel presente capitolato, laddove indicati nei paragrafi precedenti i punti di osservazione degli SLA con SLAn.
Gli SLA sono osservati durante tutto il periodo di validità del servizio a cui si riferiscono, alle finestre temporali di erogazione via via definite in ciascun servizio.

Tali condizioni possono riferirsi a mancato svolgimento delle attività, ritardo nella loro esecuzione o mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità. Per mancato svolgimento delle attività o ritardo nella loro esecuzione si intendono quelli non giustificati e non sanati con sospensioni o proroghe accordate dal Comune ed esclusivamente imputabili a cause dovute alla Ditta aggiudicataria o da essa provocate.

Il Fornitore prende atto che il Comune applicherà le penali di seguito riportate:

SLA di riferimento	Valore atteso	Penale: Causale	Penale: Importo
SLA1: Rispetto scadenze deliverables in relazione a progetto approvato dal DAR.	Salvo diversi accordi stipulati dal Committente nei confronti del Fornitore, ciascun deliverable (documentale o software, eccetto il PG) deve essere rilasciato almeno 20 giorni prima della data di scadenza (indicata nel par.6.1 con "data rilascio del dlvb")	Per ogni giorno solare di ritardo nella consegna del deliverable	€500,00
SLA 2: Rispetto	Il PG dovrà	Per ogni giorno	€500,00

scadenza consegna del Piano di Gestione della Fornitura.	pervenire al Committente entro il **30 Ottobre 2008** o altra data stabilita con diversi e successivi accordi con l'Ente.	lavorativo di ritardo nella consegna del PG	
SLA3: Rispetto tempi e qualità per assistenza all'avviamento e collaudi DAR	Il Fornitore garantirà massima attenzione e presenza on-site nei giorni di collaudo DAR (comunicati al Fornitore con preavviso di almeno 20 giorni solari).	Per ogni giorno di mancata presenza e supporto on-site del Fornitore nei giorni di collaudo DAR.	Importo pari al 5% del valore totale della fornitura.
SLA3: Rispetto livelli di servizio nella configurazione dei sistemi per l'avviamento ed il collaudo DAR.	Il Fornitore garantirà l'assistenza necessaria alla prima configurazione del Sistema con i servizi oggetto di monitoraggio in presenza del DAR presso gli Enti Pilota IQuEL.	Per ogni segnalazione di mancata assistenza nell'attività menzionata, formalizzata da comunicazioni scritte intercorse fra Ente Pilota, Committente e Fornitore.	€1000,00
SLA4: Rispetto termini di assistenza al dispiegamento – assistenza da remoto	Il Fornitore risponderà entro 2 gg lavorativi ad una richiesta di assistenza al dispiegamento effettuata da un Ente IQuEL, fornendo le informazioni necessarie.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo oltre 2 gg lavorativi, ovvero per risposta ritenuta non esauriente dall'Ente richiedente (in accordo con il Committente) e formalizzata con segnalazione al Fornitore dal Responsabile di Progetto del Committente.	€200,00
SLA4: Rispetto termini di assistenza al dispiegamento –	Il Fornitore risponderà entro 2gg lavorativi ad	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risposta o	€200,00

interventi da remoto (servizio solo per Enti Pilota)	una richiesta di assistenza con intervento da remoto, effettuata da un Ente IQuEL (solo Enti Pilota), pianificando ed eseguendo al massimo entro 3gg lavorativi un intervento da remoto.	nell'esecuzione dell'intervento da remoto.	
SLA4: Rispetto termini di assistenza al dispiegamento – interventi on-site (servizio solo per Enti Pilota)	Il Fornitore risponderà entro 2gg lavorativi ad una richiesta di assistenza on-site, effettuata da un Ente IQuEL (solo Enti Pilota), pianificando ed eseguendo al massimo entro 7gg lavorativi un intervento on-site.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risposta o nell'esecuzione dell'intervento on-site.	€200,00
SLA5: Rispetto termini risposta a RI di manutenzione correttiva - per errori bloccanti	Il Fornitore risponderà ad una RI di manutenzione correttiva per errori bloccanti entro 6 ore lavorative dalla RI, prendendo in carico la segnalazione.	Per ogni ora lavorativa di ritardo nella risposta con presa in carico della segnalazione, calcolata entro la finestra di erogazione del servizio specificata al par.6.5.1.	€2000,00
SLA5: Rispetto termini di ripristino rispetto a RI di manutenzione correttiva - per errori bloccanti	Il Fornitore ripristinerà il servizio fornendo una patch correttiva (che sarà sottoposta a collaudo) entro 12 ore lavorative dal tempo di risposta alla RI, salvo diverse valutazioni concordate con il Committente.	Per ogni ora lavorativa di ritardo nel ripristino del servizio, calcolata entro la finestra di erogazione del servizio specificata al par.6.5.1.	€500,00

SLA5: Rispetto termini di risposta rispetto a RI di manutenzione correttiva - per errori non bloccanti	Il Fornitore risponderà ad una RI di manutenzione correttiva per errore non bloccante entro 2 giorni lavorativi dalla RI.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risposta.	€100,00
SLA5: Rispetto termini di ripristino rispetto a RI di manutenzione correttiva - per errori non bloccanti	Il Fornitore ripristinerà il servizio fornendo un patch correttiva (che sarà sottoposta a collaudo) entro 8gg lavorativi dal tempo di risposta alla RI, salvo diverse valutazioni concordate con il Committente.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel ripristino del servizio.	€100,00
SLA6: Collaudo patch rilasciate in seguito a RI manutenzione ordinaria/straordinaria	Qualora il collaudo della patch rilasciata sia ritenuto negativo dal Committente, il Fornitore fornirà entro 2gg lavorativi una nuova versione su cui si ri-eseguirà il test.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna della nuova versione della patch rilasciata.	€200,00
SLA6: Collaudo patch rilasciate in seguito a RI manutenzione ordinaria/straordinaria	Una volta consegnata la patch in risposta ad una RI di manutenzione ordinaria o straordinaria, in caso di esito negativo del collaudo, non dovranno ripetersi più di due re-iterazioni successive di rilascio patch-collaudo negativo (per la stessa segnalazione di errore – individuata con il codice univoco	Per ogni rilascio di patch di manutenzione ordinaria o straordinaria testato con esito negativo dal Committente oltre la terza iterazione.	€400,00

	nel sistema di bug tracking).		
SLA7: rispetto tempi di risposta a RI di manutenzione straordinaria	Il Fornitore risponderà ad una RI di manutenzione straordinaria producendo idonea offerta entro 15gg lavorativi dalla RI.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella produzione dell'offerta di manutenzione straordinaria.	€100,00
SLA8: tempi di risposta e di ripristino in seguito ad errori bloccanti o non bloccanti durante i 12 mesi successivi alla data di esito positivo del collaudo finale del Sistema.	Si vedano i corrispondenti casi del SLA5 definiti in caso di manutenzione correttiva, per causali, servizio fornito e penali.		
SLA9: collaudo deliverables documentali	In caso di collaudo con esito negativo, il Fornitore risponderà (soddisfacendole) alle annotazioni del Committente sul deliverable documentale, entro 5 giorni lavorativi.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna del deliverable corretto secondo le indicazioni del Committente.	Importo pari al 2% della fornitura.
SLA10: collaudo deliverables software – piano di test	Il Fornitore produrrà un piano di test rispondente alle richieste del Committente entro 2 giorni lavorativi dal rifiuto del precedente piano di test per quel deliverable software.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna del piano di test corretto secondo le indicazioni del Committente.	Importo pari al 2% della fornitura.
SLA11: collaudo deliverables software	Il Fornitore produrrà entro 5 giorni lavorativi dalla data di verbale negativo di collaudo una versione corretta e priva di vizi ed	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna del deliverable software corretto secondo le indicazioni del Committente.	Importo pari al 2% della fornitura.

	errori del deliverable software oggetto di collaudo.		
SLA12: collaudo finale	Il Fornitore produrrà entro 10 giorni lavorativi dalla data di verbale negativo di collaudo finale, una versione corretta e priva di vizi ed errori del Sistema oggetto di collaudo.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna del Sistema corretto secondo le indicazioni del Committente.	Importo pari al 5% della fornitura.
SLA13: rispondenza al piano di collaudo DAR dei testplan dei deliverables rilasciati	Il Fornitore garantirà che tutte le funzionalità descritte nel piano di collaudo fornito al DAR (allegato 8) saranno inserite nei testplan dei deliverables rilasciati durante il progetto e sottoposti a collaudo.	Per ogni funzionalità del piano di collaudo fornito al DAR non inserita nei testplan dei deliverables rilasciati durante il progetto.	Importo pari al 2% della Fornitura.

Qualora i servizi di formazione degli utenti di cui al par. 6.2, quelli di assistenza all'avvio del sistema ed ai collaudi DAR, di cui al par. 6.3, e quelli di assistenza al dispiegamento di cui al par.6.4, non siano erogati secondo i livelli di qualità previsti e concordati, il Comune invierà una prima lettera formale di richiamo alla Ditta con l'indicazione delle carenze rilevate. Qualora si verificassero successivamente ulteriori problemi di qualità, il Comune potrà inviare una seconda lettera di richiamo ed applicare una penale di € 150 per ogni episodio contestato. Al perdurare dei problemi l'Ente potrà continuare ad applicare penali secondo le modalità sopra specificate.

Le penali di cui sopra sono definite salvo risarcimento del maggior danno.

Ai fini del calcolo delle penali, i valori a percentuale saranno arrotondati per difetto al numero intero.

10. Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale

10.1 Vincoli contrattuali

Fanno parte del contratto d'appalto:

- il presente capitolato tecnico firmato in ogni pagina per integrale accettazione;
- l'offerta presentata dalla Ditta aggiudicataria, completa di ogni documento prodotto e di tutto il materiale documentale;
- il PG fornito in fase di offerta, prodotto secondo quanto indicato al precedente par.

6.1, e via via aggiornato se necessario;

Con la sua partecipazione alla gara, la Ditta aggiudicataria espressamente riconosce ed accetta tutte le condizioni poste dall'Amministrazione in proposito.

Le norme di cui al presente capitolato hanno validità sino al totale esaurimento della consegna e del positivo collaudo di accettazione dei prodotti relativi.

L'Amministrazione non riconosce infatti formalmente assolta l'obbligazione di consegna da parte della Ditta aggiudicataria fino al positivo superamento del collaudo, in quanto qualsiasi prodotto non ancora funzionante, difettoso, viziato o comunque inadeguato non può fornire all'Amministrazione l'utilità che la stessa si è prefissa e che costituisce lo scopo stesso della presente fornitura.

Le norme che si riferiscono a servizi post-vendita (manutenzione, aggiornamenti, etc.) conservano invece la loro validità per tutto il tempo di utilizzo del prodotto acquistato da parte dell'Amministrazione (comunque non superiore a un decennio).

10.2 Referenti del Fornitore e dell'Ente

Al fine di seguire, controllare e coordinare le attività di realizzazione del progetto, garantendo la continuità dello scambio di informazioni tra l'Ente e il Fornitore, si seguiranno le modalità di seguito indicate.

Per la gestione operativa del contratto il Committente nominerà, subito dopo la stipula del contratto, un Responsabile di Progetto, con funzioni d'interfaccia per il rispetto delle esigenze e delle priorità del Committente e degli Enti IQUEL e la supervisione ed il controllo dell'avanzamento della fornitura nelle sue diverse fasi e componenti.

Allo stesso modo il Fornitore nominerà un responsabile operativo – Responsabile di Progetto lato Fornitore – e un referente commerciale con il compito di rappresentare e impegnare il Fornitore stesso nella fase esecutiva del contratto. Tali responsabili saranno gli unici interlocutori del Responsabile di Progetto del Committente ogniqualvolta si presentino problemi sia nella fase realizzativa che in quelle successive di avviamento, personalizzazione ed assistenza, di tutto quanto è oggetto della presente fornitura.

In particolare, il responsabile operativo della Ditta aggiudicataria sarà il capo progetto indicato dalla Ditta stessa nella propria offerta. Tale capo progetto dovrà mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. L'eventuale ed eccezionale cambiamento del capo progetto da parte della Ditta dovrà essere da quest'ultima adeguatamente motivato. In tal caso la Ditta si impegna a designare un nuovo capo progetto, provvisto di un curriculum equivalente o superiore. Il nuovo capo progetto, referente della Ditta, dovrà essere formalmente accettato dal Committente.

I due Responsabili lato Fornitore e lato Committente si serviranno, ciascuno per la propria parte, di team progettuali, i cui componenti potranno partecipare alle attività di pianificazione e monitoraggio delle attività.

La Ditta aggiudicataria dovrà allegare all'offerta il curriculum professionale del responsabile operativo e dei tecnici che si prevede lo affiancheranno nelle diverse attività oggetto dell'appalto (personalizzazioni, avviamento, formazione, assistenza, manutenzione, collegamenti e interfacce) – Documento di offerta Off_04. Tutte le comunicazioni ufficiali della Ditta in merito alla fornitura dovranno essere indirizzate – in lingua italiana - al Responsabile di Progetto del Committente ed, eventualmente, in copia a terzi da lui indicati. Analogamente tutte le comunicazioni del Committente saranno indirizzate ai referenti della Ditta.

Il Responsabile di Progetto del Committente, ove verifichi che una fornitura o un'attività non abbiano raggiunto i risultati previsti o siano state eseguite in modo difforme dalle prescrizioni del presente capitolato, ne dispone il rifacimento; tale facoltà si può esercitare durante tutta la fase esecutiva, allorché si vengano ad evidenziare disfunzioni operative nell'integrazione del progetto, anche se la fornitura o l'attività in questione dovesse riguardare uno stato di avanzamento già approvato.

Il Responsabile di Progetto del Committente può:

- Dare disposizioni ai referenti del Fornitore di sostituire una o più risorse umane impegnate nella realizzazione;
- Imporre al fornitore particolari prescrizioni tese alla piena riuscita delle attività nel rispetto delle finalità generali del progetto; tali eventi non daranno luogo a variazioni dell'importo della fornitura.
- Disporre la temporanea sospensione di alcune o di tutte le attività, sia per carenze imputabili al Fornitore, sia per motivi organizzativi dell'Amministrazione, senza per questo dare adito a riserve da parte del Fornitore medesimo.
- Autorizzare deroghe rispetto alla successione delle attività prevista dal PG ove, pur senza il completamento dell'attività precedente, sia possibile ed opportuno intraprendere quella successiva; tali deroghe sono esclusivamente di natura organizzativa e non possono influire sulla valutazione dell'avanzamento ai fini dei pagamenti.

Il Responsabile di Progetto dell'Ente ha l'obbligo di segnalare ogni inadempienza del Fornitore.

10.3 Obblighi del Fornitore

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di stipulare in forma pubblica amministrativa il contratto relativo alla presente fornitura, assumendosene le spese.

E' responsabilità del Fornitore scegliere, dimensionare ed assemblare i vari componenti di ciascuna soluzione software offerta per assicurarne la perfetta integrazione e compatibilità al fine di ottenere il miglior funzionamento complessivo possibile.

La Ditta Aggiudicataria dovrà installare ed attivare, con proprio personale tecnico e a proprie spese, tutto il Sistema oggetto della presente fornitura sulle piattaforme hardware/software messe a disposizione dall'Ente e presso gli Enti Pilota IQuEL.

Il Fornitore dovrà curare l'addestramento del personale degli Enti Pilota IQuEL in modo da metterlo in condizione di provvedere autonomamente al funzionamento corrente del Sistema, ricavando il maggior beneficio dall'uso di tutti i programmi.

Il Fornitore assume l'obbligo di tenere indenne in ogni tempo l'Ente da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite, danni, costi, risarcimenti e quanto altro chiunque possa avanzare e/o pretendere per la presunta violazione di diritti d'autore, marchi di fabbrica, brevetti e simili, italiani o stranieri, derivanti dalla presente fornitura o dal suo uso.

Le Parti si impegnano a darsi reciprocamente immediata notizia di qualsiasi azione o questione di terzi di cui siano venute a conoscenza relativamente a quanto sopra.

La Ditta aggiudicataria assumerà a sue spese la difesa contro tale azione e terrà a suo carico gli oneri eventualmente conseguiti nei confronti del terzo attore.

Il Fornitore si assume tutte le responsabilità inerenti eventuali infortuni o danni a persone o cose arrecati all'Ente o a terze parti, durante lo svolgimento di attività legate alla fornitura.

Il Fornitore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative, regolamenti e norme contrattuali vigenti in materia di lavoro, assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

Esso garantisce ed assume l'obbligo di poter fornire all'Amministrazione per i 4 (quattro) anni successivi alla data di esito positivo del collaudo finale, tutti i servizi professionali correlati al software applicativo e i relativi interventi di consulenza a supporto degli Enti, oggetto della presente fornitura (ove applicabili).

Dalla data del collaudo finale con esito favorevole del Sistema (di cui al par. 8.3) il Fornitore dovrà assicurare a ciascun prodotto manutenzione ordinaria per un periodo

non inferiore a 12 (dodici) mesi, senza alcun onere ulteriore per l'Ente, rispetto a quanto incluso nell'offerta.

Trascorso tale periodo, esso continuerà a rendere disponibili gli stessi servizi di cui al punto precedente nelle modalità specificate all'art.7.

L'Ente solleva il Fornitore da qualsiasi responsabilità nei seguenti casi:

- eventuale utilizzo, da parte di personale dell'Ente, di prodotti software non regolarmente licenziati, tranne che nei casi in cui detto software sia stato installato dal Fornitore o su sua iniziativa;
- le caratteristiche tecniche dell'installazione (ambiente, impianto elettrico, collegamenti, etc...) non corrispondano alle specifiche tecniche del costruttore;
- guasti e anomalie del Sistema o dei suoi dati provocati da colpa, dolo o negligenza del personale dell'Ente;
- guasti e anomalie del Sistema o dei suoi dati provocati dall'utilizzo di software diverso da quello prodotto o indicato dal Fornitore.

Nominativi e Curricula personale impiegato – il Fornitore metterà a disposizione del Committente, per la presente Fornitura, un numero congruo di componenti del team di progetto, includendo personale a tempo indeterminato e garantendo la prosecuzione dei lavori agli standard qualitativi richiesti anche in seguito ad eventuali variazioni del team di progetto (il team di progetto sarà descritto nel documento di offerta Off_04).

10.4 Obblighi dell'Ente

L'Amministrazione metterà a disposizione della Ditta aggiudicataria la piattaforma hardware/software descritta nel documento di offerta Off_02 (o una giudicata sostanzialmente equivalente in accordo con il Fornitore) stimata in grado di eseguire efficacemente il Sistema oggetto della presente fornitura.

L'Amministrazione metterà a disposizione del Fornitore il proprio personale tecnico per collaborare alle operazioni preliminari al collaudo e all'avviamento operativo.

10.5 Codici sorgente

In relazione ai codici sorgenti del Sistema, la Licenza di Riuso di cui all'allegato 5 disciplina le modalità di riuso e rilascio di tutte le componenti sviluppate ad-hoc per il Sistema oggetto della presente Fornitura (definite nella licenza come "prodotto"), ivi inclusi i codici sorgente.

Per quanto riguarda i codici sorgente dei prodotti di terze parti eventualmente utilizzati, essi seguiranno quanto indicato dalle relative licenze software, che dovranno essere tuttavia rispondenti a quanto richiesto al par. 4.2 comma 2 (Licenze).

I codici sorgenti saranno rilasciati al Committente assieme ad ogni rilascio del Sistema, nelle modalità descritte nel presente Capitolato, nel relativo allegato 4, e nella Licenza di Riuso di cui all'allegato 5.

Il Fornitore si impegna a garantire la facile portabilità del prodotto finito su piattaforme diverse da quella prevista per la presente fornitura.

11. Risoluzione anticipata del contratto

Fatta salva ogni altra disposizione che consente all'Ente la risoluzione anticipata del contratto, tale facoltà è prevista esplicitamente per il Comune nei seguenti casi:

- esito negativo del collaudo dei rilasci software per due volte consecutive;
- applicazioni delle penali previste all'art. 9 per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- inadempienze gravi degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine

perentorio assegnato dal Comune alla Ditta per porre fine all'inadempimento;

- quando il Fornitore ceda in subappalto tutta o parte della fornitura senza esserne stato preventivamente autorizzato dall'Ente o, pur autorizzato, abbia subappaltato per una misura superiore a quella consentita dall'Ente stesso;
- quando, per cause di fallimento od altro (cessione del Fornitore o del ramo d'azienda ad altra impresa, cessazione dell'attività, concordato preventivo) non sia possibile al Fornitore di continuare il rapporto con l'Ente;
- mancata regolarizzazione da parte del Fornitore dei rapporti di lavoro con i suoi dipendenti entro tre mesi dall'eventuale contestazione;
- mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Ente;
- violazione dei brevetti industriali e diritti d'autore;
- qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.

In caso di risoluzione anticipata del contratto il Comune effettuerà, tramite propri periti, una stima dei beni e servizi forniti e dei beni e servizi da fornire e valuterà l'entità del danno subito.

Fatto salvo ogni altro diritto, l'Amministrazione avrà potestà di rivalsa sulla cauzione prestata dalla Ditta.

Le spese occorrenti per l'eventuale risoluzione del contratto e consequenziali saranno a totale ed esclusivo carico del Fornitore.

Nel caso in cui la Ditta aggiudicataria si rifiuti, senza valida ragione, di stipulare il contratto entro il termine fissato dall'Ente o non versi i relativi diritti e spese, oppure non costituisca nel termine prefissato la cauzione definitiva di cui all'art.16, decadrà automaticamente dall'aggiudicazione e ciò verrà fatto risultare con semplice comunicazione scritta da parte dell'Ente.

Qualora la Ditta aggiudicataria non proceda all'esecuzione dei compiti oggetto del presente atto con la perizia e la diligenza richiesta nella fattispecie, l'Ente può fissare un congruo termine entro il quale la società stessa dovrà uniformarsi alle condizioni della convenzione. Decorso inutilmente tale termine, i referenti dell'Ente potranno risolvere il contratto.

12. Modalità di pagamento

Il pagamento in favore della Ditta aggiudicataria sarà effettuato secondo le norme di legge in vigore.

La Ditta dovrà indicare nelle fatture le modalità di pagamento e riportare gli estremi del contratto e della determinazione dirigenziale che impegna la spesa, che sarà tempestivamente comunicata dall'Ente al Fornitore.

Le fatture dovranno specificamente indicare le due tipologie di intervento (tecnologico e organizzativo); il corrispettivo verrà erogato con le modalità di seguito indicate:

- 20 % dell'importo a seguito dell'approvazione del PG definitivo;
- il restante 80% a seguito del superamento del collaudo di cui ai precedenti par. 8.3 ed 8.4.

L'Amministrazione provvederà al pagamento della fornitura al netto di eventuali penali che dovessero essere comminate, entro 90 (novanta) giorni dalla data della fattura.

13. Subappalto

Il subappalto è ammesso nei limiti e con le modalità di cui all'art. 118 del D.Lgs. 163/2006. Si precisa che, ai sensi dell'art. 118, comma 3, del D.L.g.s.163/06, il Comune non provvederà a corrispondere direttamente al subappaltatore o al cottimista l'importo dei lavori dagli stessi eseguiti. Pertanto il Fornitore aggiudicatario è obbligato a trasmettere, entro 20 gg. dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti dei subappaltatori o cottimisti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso aggiudicatario via via corrisposti, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.
Per l'individuazione delle singole prestazioni della presente Fornitura (sviluppo software, licenze, servizi, etc) si rimanda a quanto descritto nell'art.4 del presente Capitolato.

14. Diritti di proprietà

Tutto ciò che sarà prodotto ad hoc nell'esecuzione delle attività contrattuali (analisi di dettaglio, applicazioni, codici sorgente, documentazione, ecc.) sarà rilasciato secondo la Licenza di Riuso di cui all'allegato 5, e sarà di proprietà non esclusiva degli Enti IQUEL e del Fornitore, che potranno riutilizzare completamente o in parte il Sistema realizzato ad-hoc secondo le modalità specificate nella Licenza di Riuso di cui all'allegato 5. Tale materiale dovrà essere consegnato dalla Ditta aggiudicataria al Committente, su richiesta di quest'ultimo, anche prima della scadenza del contratto.

Tutti i dati gestiti dal Sistema installato nelle varie sedi degli Enti IQUEL sono, in ogni caso, di esclusiva proprietà di questi ultimi.

15. Trattamento dei dati personali e sensibili

Per la presentazione dell'offerta, nonché per la stipula del contratto con la Ditta aggiudicataria, è richiesto alle Ditte concorrenti di fornire dati e informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 196/2003.

Le Parti si obbligano, per quanto di rispettiva competenza, ad effettuare il trattamento dei dati personali dei quali entreranno in possesso nella piena e totale osservanza di quanto disposto dal Codice in materia di protezione dei dati personali, approvato con D.Lgs. 30.6.2003, n° 196 e successive modificazioni ed integrazioni, con particolare riguardo al trattamento dei dati personali che verranno forniti dall'Ente al Fornitore. Si intendono qui espressamente richiamate ed applicate tutte le disposizioni in materia dettate dal menzionato D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

16. Garanzia fideiussoria ed oneri fiscali

Il Fornitore dovrà versare una garanzia fideiussoria (o cauzione definitiva) pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10% la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%; ove il ribasso sia superiore al 20%, l'aumento è di 2 punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

La garanzia fideiussoria è da costituirsi fideiussione bancaria o assicurativa, a garanzia delle obbligazioni contrattuali assunte.

Essa dovrà contenere l'espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e l'obbligo a liquidare la somma garantita su semplice richiesta scritta

dell'Amministrazione appaltante entro il termine di 15 giorni dalla richiesta medesima.

La garanzia fideiussoria sarà svincolata e quindi restituita al Fornitore al termine del periodo di contratto (24 mesi a partire dalla data di firma del contratto stesso), previa verifica dell'esatta e corretta esecuzione di tutte le obbligazioni contrattuali.

Gli oneri fiscali conseguenti all'aggiudicazione, registrazione e diritti di segreteria sono a completo carico del Fornitore, ad eccezione dell'IVA che è a carico dell'Ente.

17. Foro competente

In caso di controversia riguardante la fornitura, in prima istanza verrà ricercata una composizione amichevole tra le Parti.

Se il tentativo non dovesse aver successo, sarà incaricato un collegio arbitrale composto da tre membri, di cui uno nominato dall'Ente, uno dal Fornitore e il terzo d'accordo fra le parti o, in mancanza di accordo, dal Presidente del Tribunale di Firenze.

Il Foro competente è quello di Firenze.

Allegati

ALLEGATO 1 – GLOSSARIO

ALLEGATO 2 – PROPOSTA PROGETTUALE IQUEL APPROVATA DAL DAR

ALLEGATO 3 – ESTRATTO PROGETTO ESECUTIVO

ALLEGATO 4 – DESCRIZIONE TECNICA DEL SISTEMA

ALLEGATO 5 – LICENZA SOFTWARE DA ASSOCIARE AI PRODOTTI SVILUPPATI

ALLEGATO 6 – REQUISITI

ALLEGATO 7 – BOZZA SPECIFICHE INDICATORI E SERVIZI

ALLEGATO 8 – ESTRATTO DI PIANO DI COLLAUDO INVIATO A DAR

ALLEGATO 9 – ARCHITETTURA PEOPLE