

Capitolato tecnico per la fornitura di servizi professionali funzionali all'Installazione, Avviamento, Gestione e Manutenzione del Sistema Informatico di Contabilità da implementare sulla piattaforma SiSAR AMC presso gli IFO.

INDICE GENERALE

1	INTRODUZIONE	4
1.1	PREMESSA	4
1.2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	4
2	CARATTERISTICHE DELL' APPALTO	5
2.1	OGGETTO DELL'APPALTO	5
3	CARATTERISTICHE FUNZIONALI DEL SISTEMA SISAR AMC	7
4	SERVIZI PROFESSIONALI	11
4.1	PROJECT MANAGEMENT	11
4.1.1	PRINCIPALI ATTIVITÀ DI PROJECT MANAGEMENT	11
4.2	PERSONALIZZAZIONE INSTALLAZIONE CONFIGURAZIONE	11
4.3	FORMAZIONE	12
4.4	AFFIANCAMENTO	12
4.5	GESTIONE OPERATIVA	12
4.5.1	MANUTENZIONE	13
4.5.1.1	MANUTENZIONE ORDINARIA CORRETTIVA	13
4.5.1.2	MANUTENZIONE ADEGUATIVA	14
4.5.1.3	MANUTENZIONE EVOLUTIVA	14
4.5.2	ASSISTENZA	14
4.5.2.1	HELP DESK	14
4.5.2.2	ASSISTENZA DI 2° LIVELLO	15
4.6	SERVICE LEVEL AGREEMENT	15
5	PIANIFICAZIONE DEL PROGETTO	16
5.1	RISORSE PROFESSIONALI DI PROGETTO	16
5.1.1	RISORSE DEL FORNITORE	16
5.1.2	RISORSE INTERNE	16
5.1.2.1	DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	16
5.1.2.2	RESPONSABILE DELL' ATTUAZIONE	17
5.2	PIANO DI ATTUAZIONE	17
5.2.1	ANALISI INIZIALE E DEFINIZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO	17
5.2.2	IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA	18
6	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	19

6.1 SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	19
6.2 SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA	19
6.3 SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA	20
6.4 SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI HELP DESK	20
6.5 RIEPILOGO LIVELLI DI SERVIZIO	21
6.6 CONTESTAZIONI E PENALI	22
6.6.1 COMPUTO PENALI	22
7 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA.....	24
8 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

1 Introduzione

1.1 PREMESSA

IFO ha ottenuto dalla ASL di Viterbo i codici sorgenti della piattaforma Amministrativo Contabile SiSaR AMC in modalità di riuso.

L'obiettivo primario è quello di usufruire di strumenti informatici idonei a supportare tutto il personale coinvolto nella attività amministrativo/contabili, in tutte le fasi dei processi descritti successivamente, in modo tale che il sistema informativo proposto assicuri:

- l'omogeneità tecnologica e strutturale della base di dati
- una interfaccia uniforme e tecnologicamente evoluta a supporto di tutte le funzioni/attività;
- la produzione di tutti i documenti contabili ed extra-contabili ed i flussi informativi previsti dalla regolazione per tempo vigente
- la completezza rispetto alle funzioni e ai processi da gestire;
- l'efficienza funzionale di tutti i processi
- il ritorno informativo verso i diversi livelli sia operativi che di governo

1.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- D.Lgs n.50 del 18 aprile 2016 e s.m.i., "Codice dei contratti pubblici";
- Codice Civile;
- D.Lgs 81/2008 "Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro" e successive modificazioni;
- D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" relativamente agli aspetti legati alla salvaguardia della privacy.
- D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i (art. SO): "Codice dell'Amministrazione digitale";
- D.Lgs 30 dicembre 2010, n. 235: "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69";
- Reg. UE n.679/2016 "Nuovo Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati Personali" (GDPR);
- WP 248, "Guidelines on Data Protection Impact Assessment (DPIA) and determining whether processing is 'likely to result in a high risk' for the purposes of Regulation 2016/679", adottato il 4 aprile 2017.

Il presente elenco non è da ritenersi esaustivo per l'appalto. Il Fornitore avrà l'obbligo di aggiornare riferimenti normativi da prendere in considerazione ai fini del presente appalto.

2 CARATTERISTICHE DELL' APPALTO

2.1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato disciplina il rapporto tra la Stazione Appaltante (di seguito per brevità "Amministrazione") e il soggetto risultato aggiudicatario (di seguito "Appaltatore") nella procedura avente ad oggetto i servizi di assistenza tecnica personalizzata del SiSAR AMC.

Tutte le informazioni riportate nel presente documento sono al meglio delle conoscenze attuali e comunque suscettibili, in ragione delle necessità, di modifiche e/o evoluzioni per rispondere alle esigenze operative maturate nel periodo di definizione ed aggiudicazione della presente gara, nonché fino al momento della stipula del contratto.

Il Fornitore deve prendersi carico di tutti gli adeguamenti necessari ad adattare il Sistema al contesto di IFO e deve fornire tutti i servizi necessari per la corretta e sostenibile messa in esercizio di tale prodotto (personalizzazione in base alle normative e procedure regionali, formazione, migrazione dati, startup, change management, assistenza e manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa e normativa, etc.).

Le Ditte concorrenti dovranno elaborare e presentare, in sede di offerta tecnica, il progetto attuativo con configurazioni specifiche per IFO, che abbia le seguenti prestazioni di minima, a pena di esclusione:

- Pianificazione generale e di dettaglio che tenga conto di:
 - dei requisiti del progetto integrato a livello aziendale
 - della tipologia e quantità delle transazioni effettuate dalle UU.OO. di IFO
 - delle caratteristiche degli ambienti e delle dotazioni tecnologiche esistenti verificate direttamente dalle ditte concorrenti presso IFO
- la fornitura di un ambiente di test /pre-produzione per la verifica delle modifiche introdotte all'applicativo prima della sua installazione in produzione;
- l'installazione degli applicativi sia in ambiente di test che di produzione (sia lato server che lato client) in base alle indicazioni del Responsabile dei Sistemi Informativi di IFO;
- la configurazione del sistema;
- la migrazione e validazione dei dati correnti e storici, necessari alla continuità di esercizio;
- l'analisi delle attuali procedure amministrativo contabili e la conseguente realizzazione dei relativi workflow come definite nel Piano di Progetto;
- formazione ed affiancamento personalizzato degli utenti e supporto durante in fase di avviamento. La formazione dovrà essere differenziata in base alla tipologia di utenti con sessioni formative personalizzate;
- l'assistenza all'avviamento, l'assistenza sistemistica ed applicativa, l'affiancamento agli operatori, il tutto on-site;
- il servizio di help-desk, la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per 3 anni successivi all'avviamento e se nel primo periodo non si sono verificate segnalazioni di disservizio in numero tale da portare IFO, a suo insindacabile giudizio, a valutare inadeguata la fornitura o l'assistenza prestata;
- servizi inclusivi di ogni operazione ed attività necessaria all'avvio in esercizio e per consentire il subentro di eventuale nuovo sistema alla fine del periodo contrattuale; servizi di manutenzione e assistenza relativi alla gestione e conduzione dei sistemi. Il servizio è inteso onnicomprensivo (all-inclusive) di ogni e qualsiasi componente e/o accessorio indispensabile all'esercizio del sistema, a partire dalla data di aggiudicazione e fino alla fine del periodo contrattuale.

Il Fornitore è tenuto ad integrare le altre procedure in uso presso IFO e quelle di cui esse si doterà durante il periodo di vigenza del contratto di assistenza e manutenzione ed in particolar modo è tenuta a realizzare:

- Integrazione con i flussi di tesoreria da e verso le banche che gestiscono il servizio
- Integrazione con le altre procedure aziendali interessate alla generazione del flusso da inviare al Ministero per il modello 770.
- Integrazione con la procedura di Gestione Economica del Personale: la società aggiudicataria dovrà sviluppare o riprodurre l'integrazione con gli attuali sistemi di gestione del trattamento economico del personale dipendente ed in convenzione, generando automaticamente le opportune scritture contabili sulla base dei cedolini mensili al momento della storicizzazione.
- Integrazione ed interazione tra la procedura di protocollo informatizzato e il sistema di conservazione sostitutiva aziendale per il recupero dei documenti contabili e la relativa gestione.
- Integrazione con le Casse CUP, la società aggiudicataria dovrà sviluppare l'integrazione con l'attuale sistema di gestione CUP, generando automaticamente le opportune scritture contabili sulla base degli incassi/rimborsi.

3 CARATTERISTICHE FUNZIONALI DEL SISTEMA SISAR AMC

Il software in riuso è sviluppato su framework che si basa sull'uso e il coordinamento di diverse librerie opensource, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano: ActiveMQ, Drools, Jersey, log4J, Apache Commons, XStream, Axis, Jasper.

Le macro-funzioni implementate dal codice sono espone di seguito elencate:

<i>Area Funzionale</i>	<i>Modulo Applicativo</i>
Contabilità Economico – Patrimoniale	Gestione Piano dei Conti
	Movimenti Contabili
	Produzione libro Giornale
	Operazione di assestamento
	Gestione Partitari
	Gestione Partite Intercompany
	Gestione Bilanci
	Gestione Anagrafica Clienti/Fornitori
	Gestione dei Crediti e dei Debiti
	Stampe Contabili
Contabilità Analitica e Budget	Piano dei Centri di Costo/Ricavo/Responsabilità.
	Piano dei Fattori Produttivi. Gestione dinamica con possibilità di aggregazione e collegamento al piano dei conti di Co.Ge.
	Prime Note Analitiche
	Quadratura Co.Ge - Co.An.
	Ribaltamenti semplici e complessi, rilevazioni da stampare
	Gestione Budget
	Reportistica Standard e Dinamica
Fiscalità	Gestione IVA, IVASplit payment e Registri
	Gestione ritenute
	Certificazione Unica – 770
	liquidazione IVA
	Spese Sanitarie per il 730 precompilato
	Multi-attività
	IRAP

Area Funzionale	Modulo Applicativo
	Tributi
	Stampe riepilogative
Gestione liquidatoria ASL	Gestioni distinte, contabilità separate e mandato elettronico
Controllo di Gestione	Gestione situazioni gestionali
	Gestione flussi esterni
	Gestione ribaltamenti
	Gestione driver
	Analisi degli scostamenti
	Reporting
	Processo elaborativo
Gestione Progetti	Storicizzazione degli scostamenti
	Configurazione progetti
	Dettaglio costi/ricavi
Ciclo Passivo	Reporting
	Gestione budget autorizzativo
	Gestione Convenzioni e Gare (integrazioni con piattaforme)
	Gestione Contratti
	Adempimenti trasparenza e anticorruzione
	Gestione Ordini di acquisto
	Gestione richieste d'acquisto
	Gestione ricevimenti ed esecuzione contratti
	Gestione automatizzata Fattura Elettronica
	Workflow autorizzativo fatture e liquidazioni
	Gestione scadenziari e pagamenti
	Gestione RUF e flussi MEF
Certificazione dei crediti	
Gestione Ciclo Attivo	Gestione clienti
	Contratti e convenzioni attive
	Ordini di vendita
	Fatturazione attiva elettronica e non

Area Funzionale	Modulo Applicativo
	Integrazione con CUP e altri sistemi ciclo attivo
	Gestione ricavi
	Gestione incassi
	Rendicontazione
	Reportistica
Gestione magazzini	Anagrafica articoli e magazzini
	Gestione prontuario terapeutico
	Gestione movimenti di magazzino
	Gestione inventario di magazzino
	Gestione armadi di reparto
	Reportistica
Gestione beni patrimoniali	Anagrafica Cespiti
	Inventariazione
	Fonti di Finanziamento e Sterilizzazioni
	Immobilizzazioni in corso
	Ammortamenti
	Gestione beni patrimoniali (manutenzioni, variazioni, trasferimenti, dismissioni, ecc.)
	Reportistica
Gestione Tesoreria	Anagrafica tesoreri
	Flussi di cassa
	Gestione sospesi e riconciliazioni
	Gestione giornali di cassa
Gestione Cassa Economale	Movimenti entrate e uscita
	Registro di cassa
	Rendicontazione periodica
	Contabilizzazione
	Chiusure e riaperture periodiche
	Riconciliazioni
	Creazione e modifica processi di workflow

<i>Area Funzionale</i>	<i>Modulo Applicativo</i>
Worklfow di Supporto ai processi di business	Segnalazioni per mancato rispetto dei tempi
Contabilità separate (ALPI, Commerciale)	Gestione ricavi
	Anagrafica prestazioni
	Gestione costi
	Rendicontazione

Il Fornitore dovrà garantire tutti i servizi di analisi e progetto necessari alla corretta predisposizione del sistema SiSaR AMC in linea con i requisiti dell'utenza interessata e con i requisiti ambientali, realizzando le eventuali personalizzazioni che saranno necessarie nell'ambito della Manutenzione Evolutiva.

4 SERVIZI PROFESSIONALI

4.1 PROJECT MANAGEMENT

Al Proponente è richiesto di possedere le competenze e le capacità di Project Management necessarie per raggiungere gli obiettivi di qualità, efficacia e tempo previsti, minimizzando nel contempo i disagi per gli utenti del sistema.

In seguito all'assegnazione dell'appalto, l'aggiudicatario sarà chiamato a concordare, formalizzare e condividere gli opportuni documenti di sintesi che definiscano i contenuti dettagliati dei requisiti funzionali del Sistema di cui al punto 3, i ruoli, le responsabilità, funzioni e i meccanismi di comunicazione e interazione tra i diversi attori coinvolti nel progetto.

4.1.1 PRINCIPALI ATTIVITÀ DI PROJECT MANAGEMENT

L'azienda aggiudicataria dovrà monitorare e controllare l'avanzamento del progetto e di tutte le attività di avvio, pianificazione, esecuzione e chiusura dello stesso in modo da raggiungere gli obiettivi, in termini di prestazioni, definiti nel piano di Project Management.

La programmazione delle attività e report sulle performance dovranno essere costantemente aggiornati e periodicamente condivisi durante i momenti programmati di confronto sull'avanzamento dei lavori, illustrando i progressi fatti e le criticità in atto (per queste ultime proponendo proattivamente delle possibili soluzioni).

Va garantita la gestione del rischio, tenendo traccia di tutti i rischi identificati, la loro analisi, le contromisure adottate e lo status. Questa gestione deve partire all'inizio del progetto e continuare fino alla sua chiusura; i rischi devono essere revisionati periodicamente, almeno alla conclusione di ogni fase, durante i SAL periodici o riunioni straordinarie indette dal project manager o dalla committenza.

In ottemperanza al nuovo Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali (Reg. UE n.679/2016) o GDPR, il titolare al trattamento dei dati Aziendali supportato dal DPO è tenuto ad aggiornare il registro dei trattamenti privacy ed eventualmente anche la Valutazione d'Impatto sulla Protezione dei Dati (DPIA), predisponendo anche, in presenza di nuovi sistemi informativi, idonee modulistiche per la raccolta del consenso sul relativo trattamento di dati.

Al Fornitore è richiesto di collaborare alla gestione del cambiamento fornendo supporto attivo e proattivo in tutte le fasi legate al cambiamento organizzativo e di processo nell'ambito dell'appalto.

Le attività di Change Management, necessarie a supportare il cambiamento cui saranno sottoposti gli operatori, dovranno massimizzare l'accettazione del nuovo sistema e ridurre al minimo l'impedenza iniziale nell'utilizzo dei nuovi strumenti. Il Fornitore dovrà documentare le metodologie di CM proposte, al fine di raggiungere gli obiettivi posti.

4.2 PERSONALIZZAZIONE INSTALLAZIONE CONFIGURAZIONE

Per l'espletamento delle attività di personalizzazione, installazione e configurazione del sistema informatico all'Appaltatore è richiesto di produrre, entro trenta giorni dalla firma del contratto, un documento di dettaglio di tali attività (Gantt).

Lo svolgimento di tutte le attività dovrà essere effettuato nel rispetto della vigente normativa di sicurezza (D.Lgs 81/08 e successive modificazioni) salvaguardando sia i propri dipendenti sia il personale dell'Amministrazione e chiunque altro si trovi nei locali interessati.

Le operazioni di installazione includono la migrazione di tutti i dati presenti sulle banche dati di IFO, comprese le partite chiuse, partendo dal principio che nessuna delle informazioni già presenti nel

database del sistema informativo precedentemente utilizzato può essere perduto o dovrà essere fruito tramite strumenti diversi dal SiSar AMC.

4.3 FORMAZIONE

I servizi relativi alla formazione dovranno permettere l'inserimento graduale del nuovo sistema informatico, sostituendo il sistema attualmente in uso, prevedendo un adeguato piano di formazione agli operatori, agli amministratori di sistema e al personale dei Sistemi Informativi.

Le attività di addestramento all'uso delle procedure dovranno essere progettate preventivamente con dettaglio delle date di svolgimento del corso e dovranno essere realizzate presso le sedi indicate da IFO. Nella definizione delle date, si dovrà tenere in considerazione l'inderogabile esigenza delle strutture coinvolte di garantire la continuità dei processi. Per questo motivo le date saranno concordate durante l'analisi e l'allestimento del piano di attuazione definitivo.

I corsi in aula, i cui programmi dovranno essere preventivamente sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione, saranno a completo carico della ditta aggiudicataria. IFO metterà a disposizione le aule adibite alla formazione nei tempi e modi più consoni e compatibilmente con le necessità organizzative delle strutture coinvolte e con il piano di formazione proposto.

Gli utenti applicativi dovranno essere resi autonomi nell'utilizzo dell'applicativo, prima dell'effettivo avvio del sistema, e supportati nelle prime fasi di utilizzo.

Per gli amministratori di sistema, oltre alla formazione, è richiesta la documentazione relativa alla configurazione del sistema e alla sua gestione (modalità di shutdown, startup, verifica funzionalità, gestione aggiornamenti, inserimento e profilazione di nuovi utenti, etc.), finalizzata a rendere il suddetto personale autonomo nell'effettuazione delle attività tecnico/sistemistiche (si precisa che il fornitore dovrà comunque fornire, su richiesta, supporto per tali attività nel corso di tutto il periodo di fornitura).

Nel formulare la proposta si deve tener conto delle diverse tipologie di utente e del fatto che le conoscenze informatiche di base del personale sono disomogenee. Va prevista anche una modalità formativa per far fronte a cambiamenti nel software che potranno verificarsi a causa di aggiornamenti, dovuti a manutenzione correttiva ed evolutiva.

4.4 AFFIANCAMENTO

Dalla data di messa in produzione il personale dell'Appaltatore che effettua la manutenzione ed assistenza onsite dovrà rendersi disponibile ad affiancare gli operatori aziendali in caso di necessità.

Le aziende offerenti sono tenute, in sede di offerta, a proporre un piano di affiancamento che descriva l'organizzazione delle fasi di affiancamento, indicando le risorse che saranno impiegate, la loro quantificazione in termini di giornate e la modalità con cui verrà erogato tale servizio.

4.5 GESTIONE OPERATIVA

Il Fornitore deve assicurare la continuità operativa di tutte le componenti software necessarie per il funzionamento del sistema per l'intero periodo contrattuale. Per facilitare lo svolgimento delle attività di gestione operativa il Fornitore è tenuto a produrre e a mantenere aggiornato un Progetto Esecutivo che illustri al Committente come intende assicurare l'appalto dei servizi richiesti nei tempi dovuti e nel rispetto degli SLA delineati.

I servizi minimi di gestione operativa richiesti al Fornitore sono declinabili nelle seguenti tipologie:

- monitoraggio pro-attivo;
- manutenzione su tutte le componenti della soluzione fornita (applicazione, sistema operativo, ambiente di virtualizzazione, database, ecc.).

Il servizio di gestione operativa dovrà comprendere il costante monitoraggio delle performance del sistema, per consentire di intervenire preventivamente e proattivamente sui componenti in modo da ridurre il rischio di disservizi nonché per effettuare diagnosi sui failure di sistema. Dovranno essere monitorati anche gli accessi al sistema risolvendo preventivamente eventuali problematiche connesse all'utilizzo di certificati digitali. Gli interventi di rilascio di patch, nuove release, implementazione/modifica delle politiche di integrazione e, più in generale, tutte quelle operazioni di modifica del sistema, devono prevedere un'installazione preliminare nell'ambiente di test. La successiva installazione nell'ambiente di produzione è concordata con le strutture coinvolte, con adeguato anticipo allo scopo di minimizzare l'impatto sull'operatività dell'utenza. Si precisa inoltre che il Fornitore deve effettuare rilasci ed aggiornamenti dei sistemi che comportino il minimo disservizio possibile e che comunque comportino sospensioni dell'attività di reparto in orari non "di punta" (prima delle ore 8:00 e dopo le ore 19:00) o nel weekend, salvo accordi diversi presi caso per caso con i referenti aziendali.

I dati gestiti dai sistemi che saranno sostituiti dalla presente fornitura, dovranno essere riportati nel nuovo sistema, tramite procedure di migrazione.

In generale, le attività di analisi e la predisposizione dei programmi di estrazione/importazione dati devono essere svolte congiuntamente da referenti del Fornitore e dalle strutture coinvolte, con particolare attenzione alla minimizzazione della discontinuità operativa.

Viene richiesto di illustrare, in sede di offerta, un piano di migrazione in linea con le esigenze espresse.

L'importazione deve avvenire senza ulteriori costi per l'Amministrazione.

4.5.1 MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione ha come obiettivi:

- il mantenimento del corretto funzionamento del sistema, attraverso la risoluzione di comportamenti non previsti e/o non corretti rispetto ai requisiti (manutenzione preventiva e correttiva);
- l'adeguamento del sistema in seguito a modifiche normative o di processo (manutenzione adeguativa);
- il potenziamento dell'applicazione attraverso migliorie o aggiunte di funzionalità che rendano più semplice e proficuo il lavoro degli operatori (manutenzione evolutiva).

I primi due tipi di manutenzione rientrano nella categoria della manutenzione ordinaria, da garantire per tutta la durata dell'appalto, a partire dall'avvio/collaudo del sistema in ogni singola struttura coinvolta nel progetto.

Il terzo tipo rientra nella manutenzione evolutiva, per la quale sono definiti di seguito le modalità di fornitura richiesta.

4.5.1.1 MANUTENZIONE ORDINARIA CORRETTIVA

Il servizio di manutenzione Ordinaria Correttiva deve essere organizzato dal Fornitore al fine di garantire:

- la rimozione di eventuali malfunzionamenti delle procedure applicative segnalati dagli utenti ovvero delle difformità dei risultati ottenuti rispetto a quanto atteso. Vanno previsti opportuni meccanismi e procedure che consentano di verificare oggettivamente se l'eventuale malfunzionamento sia conseguenza di un'operazione non corretta eseguita dall'utente involontariamente a causa di una scarsa qualità del manuale operativo disponibile on-line e delle note di rilascio, esaminando il tracciato delle operazioni;

- l'adozione delle misure preventive atte ad evitare che tali malfunzionamenti abbiano a verificarsi. Vanno incluse in tali misure, oltre che interventi di modifica del software, interventi di miglioramento della qualità della documentazione on-line, eventuali proposte di interventi formativi, suggerimenti per il miglioramento dei processi (BPI - Business Process Improvement);
- il monitoraggio delle performance del sistema e l'individuazione cause di rallentamento. Periodicamente il Fornitore dovrà verificare le performance del sistema in caso di degrado di performance il Fornitore dovrà determinarne la causa e risolverla entro i tempi stabiliti, nel caso non dipenda dalla procedura, fornire una relazione tecnica in cui si indicano le cause e si propone una possibile soluzione.

4.5.1.2 MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Poiché la manutenzione adeguativa consiste nel rilascio di modifiche agli applicativi conseguenti a variazioni di legge e/o adeguamenti tecnologici, vanno ricompresi i servizi di manutenzione correttiva secondo il livello qualitativo indicato nel paragrafo precedente, tenendo conto anche della configurazione del sistema. Eventuali discrasie dovute alla particolare configurazione o personalizzazione del sistema saranno quindi considerati come "errori di procedura".

4.5.1.3 MANUTENZIONE EVOLUTIVA

La Manutenzione Evolutiva (MEV) si riferisce all'introduzione di nuove funzioni, o alla modifica di funzioni preesistenti, sul parco applicativo SiSaR AMC volte a soddisfare esigenze utenti che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente. Il servizio in oggetto comprende, pertanto, tutti gli interventi finalizzati a modificare le applicazioni attraverso lo sviluppo di nuove funzionalità, la modifica di funzionalità esistenti, l'integrazione con altre funzionalità/servizi. A titolo esemplificativo e non esaustivo, gli interventi di MEV vengono innescati da:

- introduzione di nuove modalità di gestione del sistema;
- introduzione e/o modifiche di prassi organizzative interne;
- richieste degli utenti interni e/o esterni;
- modifiche, anche massive, a carattere funzionale, alle applicazioni.

Sono compresi nel servizio di MEV anche interventi di "Nuovo Sviluppo" vale a dire di realizzazione di nuovo software, che entrerà a far parte stabile del parco applicativo, caratterizzati da particolare urgenza ed impegno di risorse e tempi contenuti. L'aggiudicatario dovrà descrivere nell'offerta tecnica eventuali ulteriori attività oltre a quelle sopra indicate, che intende attuare, al fine di migliorare l'erogazione del servizio e la sua efficacia.

4.5.2 ASSISTENZA

Il Servizio di Assistenza comprende gli interventi di assistenza e supporto all'utente finale per l'uso corretto ed efficace del sistema.

4.5.2.1 HELP DESK

Il servizio di Help Desk si configura come un unico punto di contatto (SPOC = Single Point Of Contact) per le richieste degli utenti ed è chiamato a svolgere funzioni di assistenza di primo livello per tutte le componenti applicative del sistema. Il servizio di Help Desk (HD) è, quindi, un servizio volto a fornire tutte le informazioni necessarie a supportare gli utenti del sistema, guidandoli nell'utilizzo delle applicazioni, mediante la registrazione delle richieste pervenute dagli utenti, l'identificazione delle cause dei problemi segnalati e l'attivazione di tutte le azioni necessarie alla rimozione delle stesse e al ripristino delle corrette funzionalità operative. È inclusa nel servizio la tracciatura e la registrazione di tutte le azioni svolte per la risoluzione dei problemi e/o l'evasione delle richieste pervenute, indipendentemente dalle organizzazioni e dalle strutture coinvolte nelle stesse. La richiesta di assistenza pervenuta all'Help Desk dovrà essere gestita e tracciata in tutto il ciclo di vita, ovvero dovranno essere tracciati chiaramente

tutti i passaggi ai diversi livelli di assistenza attraverso l'identificazione univoca della richiesta (ticket/tagliando). Sono inclusi nel compenso del servizio tutti gli oneri derivanti dalla gestione dell'infrastruttura tecnologica utilizzata dal Fornitore per l'erogazione del servizio in questione (attivazione numero verde dedicato all'Help Desk, centralina ACD, linee telefoniche, hardware e software per la gestione dei ticket), nonché quelli derivanti dalla gestione del personale. Il Servizio potrà essere utilizzato dagli utenti secondo modalità di accesso multicanale tra cui:

- numero unico telefonico "verde";
- email;
- interfaccia con il sistema di Trouble Ticketing.

Nell'offerta tecnica il Fornitore dovrà illustrare la piattaforma tecnologica proposta e le modalità organizzative del servizio.

4.5.2.2 ASSISTENZA DI 2° LIVELLO

Il servizio richiesto consiste nel fornire assistenza agli utenti come secondo livello di supporto. Il servizio deve essere integrato in maniera efficace con il servizio di Help Desk ed il relativo sistema di trouble ticketing. Il servizio è attivato su segnalazione del servizio di Help desk qualora l'operatore di primo livello non sia in grado di concludere direttamente l'intervento. Il Fornitore dovrà prendere in carico la richiesta svolgendo le attività di analisi e classificazione del problema, assegnazione del livello di priorità, valutazione delle possibili soluzioni, tipo di soluzione, tempi di intervento; completamento della risposta con eventuale richiamo diretto all'utente per problematiche complesse e/o che richiedono un'analisi più accurata; risoluzione delle richieste di supporto che non richiedono interventi sul software (ad es. richieste di tipo informativo, problemi di utilizzo non corretto dell'applicazione, errata interpretazione della documentazione del prodotto, ecc.); attivazione dello specifico servizio di manutenzione correttiva se si tratta di malfunzionamento del software, valorizzando il flag relativo nel ticket.

Le informazioni di stato e di chiusura dell'intervento dovranno essere inserite immediatamente a cura del Fornitore nel sistema di Trouble Ticketing e il Fornitore provvederà ad informare l'utente della chiusura del ticket tramite email fornendogli le informazioni necessarie.

4.6 SERVICE LEVEL AGREEMENT

I principali livelli di servizio legati all'appalto con le relative penalità sono descritti all'art.6 del presente capitolato.

5 PIANIFICAZIONE DEL PROGETTO

Il progetto trattato nel presente Capitolato Tecnico è contraddistinto da peculiarità ed elevata complessità in relazione a vari aspetti come la criticità operativa dei processi coinvolti, la varietà delle figure coinvolte, l'impatto sulle procedure aziendali e la necessità di garantire un'alta disponibilità dei servizi offerti.

I concorrenti devono quindi dimostrare di:

- comprendere precisamente le necessità di IFO;
- pianificare le attività necessarie;
- avere risorse all'altezza del progetto;
- saper definire la loro organizzazione;
- individuare e gestire le criticità che saranno individuate durante l'attuazione;
- dare vita ad una comunicazione trasparente e strutturata con tutte le figure, interne ed esterne, che interverranno durante lo svolgimento del progetto;
- supportare attivamente IFO nella gestione del cambiamento.

5.1 RISORSE PROFESSIONALI DI PROGETTO

Il Fornitore deve farsi carico delle responsabilità di svolgimento e buon fine delle attività di progetto avvalendosi, in caso di necessità, del supporto delle risorse messe a disposizione da IFO nelle aree funzionali competenti.

5.1.1 RISORSE DEL FORNITORE

I Concorrenti devono proporre una struttura organizzativa interna in grado di gestire opportunamente tutte le fasi del progetto, tramite risorse competenti e organismi dedicati alla gestione e alla conduzione delle attività definite nel piano di attuazione.

É richiesta, inoltre, una descrizione approfondita delle risorse ritenute chiave nello svolgimento e gestione del progetto, specificando le esperienze realizzate in ambito sanitario e possibilmente in progetti simili a quello oggetto del presente procedimento di gara, le loro responsabilità e il loro coinvolgimento.

Il personale del Fornitore adibito ai servizi dovrà essere in numero sufficiente a garantire il corretto ed efficace svolgimento degli adempimenti richiesti anche se questo numero dovesse essere superiore a quello dichiarato in sede di progetto-offerta.

In ogni caso il Fornitore sarà in via esclusiva responsabile del proprio personale e risponderà di eventuali danni a cose e persone cagionati nel corso dell'esecuzione contrattuale.

5.1.2 RISORSE INTERNE

5.1.2.1 DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Il Direttore dell'Esecuzione dovrà in particolare svolgere i seguenti compiti:

- controllare che le attività previste dal progetto esecutivo del Fornitore siano eseguite a regola d'arte ed in conformità al progetto e al contratto. Per svolgere tale compito potrà avvalersi del supporto tecnico dei Sistemi Informativi Aziendali;
- interloquire in via esclusiva con il Fornitore in merito agli aspetti tecnici e contabili del contratto;
- verificare l'adeguatezza (la conformità alle specifiche di progetto) dei prodotti e servizi, sulla base di quanto offerto;

- curare la costante verifica di validità della documentazione di progetto, dei manuali d'uso e dei manuali tecnici, richiedendo la modifica e aggiornamento dei contenuti in seguito ad eventuali modifiche o variazione della piattaforma applicativa;
- in caso si verificano degli inconvenienti di particolare gravità che possano pregiudicare il corretto svolgimento dell'appalto, il Direttore dell'Esecuzione può convocare una conferenza unitaria tra i Sistemi Informativi Aziendali ed il Responsabile del procedimento, per definire le azioni più efficaci al fine di superare tali inconvenienti.

5.1.2.2 RESPONSABILE DELL' ATTUAZIONE

L'Appaltatore dovrà nominare, all'inizio dei lavori, una figura, dotata delle necessarie competenze, adeguatamente documentate, alla quale sarà affidata la responsabilità di tutte le attività di cui si compone il progetto e che costituirà il referente/tramite fra l'Amministrazione e l'Appaltatore. Detta figura verrà in seguito indicata come Responsabile dell'Attuazione.

Il Responsabile dell'Attuazione provvederà a pianificare ed organizzare tutte le attività che consentono l'espletamento dell'appalto, nel rispetto dei requisiti di tempi, costi e qualità di cui al presente documento, al contratto ed ai relativi allegati.

Le eventuali difformità riscontrate verranno segnalate dal DE all'Appaltatore, assegnandogli un termine entro il quale dovrà provvedere a risolvere tali difformità. Nel caso le difformità prevedano delle penali, queste saranno calcolate dal DE redigendo un verbale di accertamento, in contraddittorio con l'Appaltatore; detto verbale sarà trasmesso al RUP, che procederà all'addebito delle penali, con le modalità contrattualmente stabilite.

5.2 PIANO DI ATTUAZIONE

L'avanzamento del progetto è suddiviso in più fasi logiche, singolarmente anche molto complesse, che mirano a portare a regime il sistema in oggetto: ai Concorrenti è richiesta una proposta di pianificazione di massima (Progetto Esecutivo) in fase di presentazione dell'offerta.

Di seguito sono documentate le macro-attività (o macro-fasi) che saranno necessarie all'attuazione del progetto. Le fasi descritte sono quelle prospettate, i Concorrenti potranno comunque ridefinirle, descrivendole accuratamente tramite l'esposizione degli obiettivi, le risorse da impegnare e le tempistiche previste.

È richiesta la gestione delle attività di progetto in termini di pianificazione di dettaglio, consuntivazione, verifica dell'effettiva erogazione dei servizi e dei prodotti, gestione dei rischi di propria competenza, valutazione dello stato di avanzamento dei lavori, analisi dello scostamento rispetto agli obiettivi, tempi, costi e utilizzo delle risorse.

ID	FASE	MILESTONE
1	Analisi di dettaglio	Produzione del piano di progetto e prima installazione in test del sistema
2	Installazione e configurazione sistema SISAR AMC	Avvio in produzione

5.2.1 ANALISI INIZIALE E DEFINIZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO

L'Appaltatore in questa fase è tenuto ad analizzare dettagliatamente le richieste di IFO, in particolar modo in relazione ad eventuali adeguamenti applicativi richiesti e processi coinvolti nel processo di rinnovamento proposto. Al termine dell'analisi, della durata approssimativa di un mese, devono essere quindi individuate con precisione tutte le attività necessarie alla messa in esercizio del nuovo sistema,

sia a livello tecnico e sistemistico, che a livello di formazione dei soggetti coinvolti nel processo di cambiamento. Il risultato è costituito da una proposta di piano di attuazione, da condividersi in appositi tavoli di lavoro con i referenti di progetto, che espliciti in maniera esaustiva le modalità di attuazione dell'appalto in termini di attività, tempi, risorse e procedure operative.

Si richiede che l'Appaltatore presenti, in fase di progettazione post-analisi, uno studio complessivo che tenga conto dei sistemi e del servizio fornito allo stato attuale dell'arte, che lo riveda conformemente a quanto richiesto e a quanto emerso nell'analisi svolta (processi, infrastrutture, ...), e lo utilizzi come base per la progettazione del sistema, integrato ai processi già in essere presso IFO.

La documentazione di analisi, diagnosi e riprogettazione dei processi e della soluzione, è ritenuta parte integrante delle responsabilità dell'Appaltatore. Tale documentazione deve essere frutto di analisi sul campo, incontri con il gruppo di lavoro ed i referenti aziendali, al fine di raggiungere un quadro quanto più corretto e stimolare il consenso attorno al percorso di cambiamento e alle nuove modalità operative da attuarsi.

Per quanto riguarda il Progetto Esecutivo, esso dovrà essere composto dai seguenti elaborati:

- Piano di Lavoro: ovvero un dettagliato piano attuativo di tutte le attività previste, a partire dalla data di inizio lavori sino alla messa a regime del sistema, corredato di cronoprogramma tipo Pert-Gantt;
- Piano di Qualità: un documento che ha lo scopo di raccogliere in modo organizzato l'elenco dei documenti, delle evidenze, delle registrazioni e in genere di tutte le regole che l'Appaltatore si è dato al fine di garantire tutti gli aspetti contrattualizzati con uno specifico cliente. Il documento va redatto facendo riferimento ad uno standard indicato nella norma ISO 10005 che indica nei dettagli tutti gli elementi da trattare all'interno del Quality Plan;
- Piano dei Test: un documento che descrive l'oggetto, l'approccio generale, le risorse e la pianificazione delle attività di testing da realizzare; fra l'altro identifica i Test Item, le caratteristiche da testare, le attività di testing, rischi e piani di emergenza, criteri generali di Pass/Fail.
- Piano di Formazione e Change Management: un documento che descrive tutte le attività di formazione e avvio all'utilizzo del nuovo sistema;
- Piano di Manutenzione e Assistenza: un documento che contiene la descrizione dei servizi offerti, delle professionalità coinvolte e degli SLA garantiti;

5.2.2 IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA

In questa fase l'Appaltatore deve porre in essere quanto concordato nel Progetto Esecutivo in termini di configurazione e inizializzazione dei sistemi forniti, sviluppo degli adeguamenti e delle integrazioni richieste, formazione del personale, e collaudo.

L'Appaltatore dovrà condividere con il Committente e mantenere aggiornato per tutta la durata del contratto un documento che illustri la locazione delle basi di dati e dei servizi web utilizzati. Tutta la manualistica dovrà essere aggiornata a seguito di modifiche apportate alla procedura software anche nella fase della manutenzione evolutiva.

6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Completata con il collaudo la fase di personalizzazione e installazione del Sistema Informatico, il servizio di manutenzione ed assistenza è previsto nel suo complesso e nei singoli componenti, al fine di garantirne il corretto funzionamento ed il mantenimento dei livelli di servizio per l'intera durata dell'appalto.

Gli SLA definiti nel presente paragrafo devono essere garantiti dal Fornitore. Il rispetto degli SLA non esaurisce gli obblighi del Fornitore che è tenuto all'integrale rispetto di tutti i requisiti specificati nei documenti di gara e all'erogazione di tutti i servizi previsti a regola d'arte.

Tutti i servizi e gli interventi previsti nella presente fornitura devono essere tracciati dal sistema di Ticketing precedentemente descritto. Il sistema di Ticketing deve consentire, in particolare, il monitoraggio degli SLA come di seguito definiti. Il sistema di Ticketing deve essere accessibile in qualsiasi momento da parte degli utenti di riferimento dell'Amministrazione da web per scopi di controllo della fornitura.

6.1 SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

Indicatori: **MAC-01** e **MAC-02**

Tempo di Presa in carico (TP): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dalla Amministrazione a fronte di un malfunzionamento e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite email.

Tempo medio di risoluzione (TMR): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l'effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite email di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga il malfunzionamento risolto, l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

I malfunzionamenti che danno origine a richieste di interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

- **ALTA:** malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo;
- **MEDIA:** malfunzionamenti che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene;
- **BASSA:** malfunzionamenti di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo, ma che siano causa di inefficienza o di problemi operativi per l'utente

6.2 SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Indicatori: **MA-01** e **MA-02**

Tempo di attivazione dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite email.

Tempo di chiusura dell'intervento (Te): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte

del Fornitore tramite email di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e quindi non accetti in forma scritta l'intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segue l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Adeguativa sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

- **URGENTE:** interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti tecnologici, organizzativi o normativi;
- **NON URGENTE:** interventi pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

6.3 SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Indicatori: **MEV-01** e **MEV-02**.

Tempo di attivazione dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite email.

Tempo di chiusura dell'intervento (Te): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite email di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e quindi non accetti in forma scritta l'intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segue l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Evolutiva sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

- **URGENTE:** interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze dell' Amministrazione;
- **NON URGENTE:** tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

6.4 SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI HELP DESK

Indicatori: **HD-01** e **HD-02**.

Tempo medio di attesa (TMA): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la chiamata al servizio di Assistenza help-desk da parte dell'Amministrazione via email o telefono o software apposito e la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk (con contestuale registrazione della chiamata nel sistema di Ticketing).

Tempo medio di chiusura (TMe): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk e la risoluzione della chiamata o l'inoltro della chiamata ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).

I malfunzionamenti che danno origine a segnalazioni di Help Desk sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

- **ALTA:** richieste su problemi che impediscono il regolare svolgimento del lavoro;
- **MEDIA:** richieste su problemi che pur impedendo il regolare svolgimento del lavoro creano un disservizio medio-grave;
- **BASSA:** richieste su problemi di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento del lavoro.

6.5 RIEPILOGO LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito si riepilogano i livelli di servizio richiesti:

Indicatore	Descrizione	Caratteristiche ulteriori	SLA: tempi	Soglia
MAC-01	TP (Presa in carico) di MAC	gravità ALTA	Entro 1 ora lavorativa	80%
			Entro 8 ore lavorative	90%
			Entro 16 ore lavorative	100%
		gravità MEDIA	Entro 1 ora lavorativa	60%
			Entro 8 ore lavorative	80%
			Entro 16 ore lavorative	100%
		gravità BASSA	Entro 1 ora lavorativa	60%
			Entro 8 ore lavorative	80%
			Entro 16 ore lavorative	100%
MAC-02	TMR (Media risoluzione) di MAC	gravità ALTA	Entro 8 ore lavorative	80%
			Entro 16 ore lavorative	90%
			Entro 24 ore lavorative	100%
		gravità MEDIA	Entro 16 ore lavorative	60%
			Entro 24 ore lavorative	80%
			Entro 36 ore lavorative	100%
		gravità BASSA	Entro 24 ore lavorative	60%
			Entro 36 ore lavorative	80%
			Entro 72 ore lavorative	100%
MA-01	TA (Attivazione) di MA	Urgente	Entro 8 ore lavorative	80%
		Non urgente	Entro 16 ore lavorative	100%
MA-02	TC (Chiusura) di MA	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati	100%
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati	100%

Indicatore	Descrizione	Caratteristiche ulteriori	SLA: tempi	Soglia
MEV-01	TA (Attivazione) di MEV	Urgente	Entro 16 ore lavorative	100%
		Non urgente	Entro 36 ore lavorative	100%
MEV-02	TC (Chiusura) di MEV	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati	100%
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati	100%
HD-01	TMA (Media attesa) di HD		Entro 1 ora lavorativa	100%
HD-02	TMC (Media chiusura) di HD		Entro 8 or lavorative	100%

I Livelli di Servizio saranno controllati a campione dall'Amministrazione per la verifica del rispetto sostanziale dei tempi previsti.

6.6 CONTESTAZIONI E PENALI

Nel caso l'appaltatore non rispetti i livelli di servizio minimi previsti dal capitolato e quelli garantiti in sede di offerta, la Stazione Appaltante si riserva il diritto di contestare tali irregolarità in forma scritta e pretendere il risarcimento previsto.

La modalità di liquidazione del risarcimento viene successivamente concordata con l'appaltatore e può prevedere o riduzioni del corrispettivo finale, o eventuali compensazioni con equivalenti prestazioni di servizi nell'ambito dell'oggetto contrattuale. Nel caso di compensazione, i servizi verranno valutati secondo le tariffe unitarie indicate in sede di offerta.

Periodicamente, il Direttore dell'esecuzione verifica i livelli di servizio e, se rileva che tali livelli sono violati dall'appaltatore in più del 30% dei casi, lo comunica al responsabile del procedimento che si riserva il diritto di rescindere dal contratto di appalto.

La richiesta o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

È ammessa, su motivata richiesta dell'appaltatore, la totale o parziale disapplicazione della penale, quando, su proposta del direttore dell'esecuzione, il responsabile unico della procedura accerti che il mancato rispetto del livello di servizio non è imputabile all'appaltatore, oppure quando si riconosca che la penale è manifestamente sproporzionata, rispetto all'interesse della stazione appaltante. La disapplicazione non comporta il riconoscimento di compensi o indennizzi all'appaltatore.

6.6.1 COMPUTO PENALI

Facendo riferimento alle caratteristiche dei servizi offerti, si applicano le seguenti penali:

Caratteristica	Livello di Servizio	Penale
MANUTENZIONE CORRETTIVA Copertura giorni intervento	Lun-Ven x 8H	Compensativa

<i>Caratteristica</i>	<i>Livello di Servizio</i>	<i>Penale</i>
MANUTENZIONE CORRETTIVA Copertura orario intervento	8,00-21,00/ 13,00-17,00	Compensativa
TP (Presa in carico) di MAC	Vedi Offerta	50 € ogni ora di ritardo
TMR (Media risoluzione) di MAC	Vedi Offerta	50 € ogni giorno lavorativo di ritardo
TA (Attivazione) di MA	Vedi Offerta	50 € ogni ora di ritardo
TC (Chiusura) di MA	Vedi Offerta	50 € ogni giorno lavorativo di ritardo
TA (Attivazione) di MEV	Vedi Offerta	50 € ogni ora di ritardo
TC (Chiusura) di MEV	Vedi Offerta	50 € ogni giorno lavorativo di ritardo

La penale compensativa prevista in caso di contestazione per mancata copertura dei giorni e dell'orario di intervento si applica per ciascun evento contestato e circostanziato in merito al danno subito in termini di FTE che quindi può essere compensata fornendo analoghi servizi a misura al committente leso.

Tale modalità di compensazione basata sul danno subito si applica anche alla manutenzione adeguativa, consistente nel rilascio di modifiche agli applicativi conseguenti a variazioni di legge e/o adeguamenti tecnologici, qualora non riconducibile alle tempistiche oggettive relative ai servizi di manutenzione correttiva. Il valore venale complessivo delle penali non deve in ogni caso superare il 10% del valore del servizio relativamente al periodo di rendicontazione.

7 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

		Piano di Progetto e Servizi Professionali	20
1	1.1	Articolazione della struttura organizzativa dedicata all'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto con descrizione di funzionamento, ruoli e professionalità coinvolte nella gestione del sistema informativo	3
	1.2	Piano di Progetto: tempistiche, accuratezza completezza e capillarità della gestione del progetto e delle relazioni con la committenza	5
	1.3	Modalità di condivisione dei dati	4
	1.4	Livello di automazione per la gestione dati trasparenza e anticorruzione	3
	1.5	Modalità integrazione piattaforma MEF e SDI	5
		Avviamento, formazione	30
2	2.1	Formazione - quantità, qualità e modalità di erogazione dell'offerta e relativa capacità di rimodulazione dei piani e dei contenuti formativi	10
	2.2	Avviamento ed affiancamento - quantità, qualità e modalità di erogazione dell'offerta e relativa capacità di rimodulazione dei piani e dei contenuti formativi	10
	2.3	Modalità e completezza del Recupero Dati e relativo impatto sui piani di avvio in produzione	10
		Modalità di espletamento dei Servizi di Assistenza e Manutenzione applicativa	20
3	3.1	Manutenzione Conservativa, Correttiva, Normativa ed Evolutiva - saranno valutate le modalità di erogazione in funzione dell'impatto che esse potranno avere sull'organizzazione e la produttività dell'Amministrazione	8
	3.2	Help Desk - saranno valutate le modalità di erogazione in funzione dell'impatto che esse potranno avere sull'organizzazione e la produttività dell'Amministrazione ed eventuali livelli migliorativi rispetto agli SLA minimi richiesti	8
	3.3	Valutazione dei servizi aggiuntivi e aspetti dei servizi connessi offerti in termini di ulteriori significative attività rispetto ai requisiti minimi richiesti.	4

