

ALLEGATO 3

CAPITOLATO TECNICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUNTENZIONE, FORMAZIONE ED ASSISTENZA DEL SOFTWARE WELFARE GO E APPLICATIVI COLLEGATI ALLA BASE DATI DELL’AREA SERVIZI E POLITICHE SOCIALI DEL COMUNE DI TRIESTE

I PREMESSA

L'Area Servizi e Politiche Sociali (d'ora innanzi denominata Area) del Comune di Trieste (d'ora innanzi denominato Comune) si è dotata da alcuni anni del software denominato “Welfare Go” che consente di informatizzare i dati relativi all'utenza e le procedure tecnico-amministrative per l'erogazione degli interventi .

Welfare Go rappresenta, oltre che uno strumento gestionale per i singoli interventi, anche uno strumento strategico per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'attività dell'Area fornendo la base dati per il controllo di gestione e l'analisi qualitativa delle prestazioni e contribuendo a ridurre il flusso cartaceo all'interno dell'organizzazione. Secondo il progetto con cui è stato sviluppato, Welfare Go pertanto tende ad essere il principale punto di accesso per gli operatori dell'Area a tutte le informazioni relative all'utenza e alla gestione dei servizi .

Le principali funzioni operative che Welfare Go svolge possono essere così descritte:

1.1 Registrazione delle cartelle sociali

L'applicativo è di fondamentale importanza per il lavoro quotidiano degli operatori del Servizio Sociale Comunale poiché rappresenta uno strumento di raccolta dati sull'utenza, particolarmente utile per la definizione del Piano Assistenziale Individualizzato che nella sua articolazione prevede la registrazione di dati anamnestici sulla persona e sugli interventi.

1.2 Gestione dei dati anagrafici degli assistiti

L'applicativo si interfaccia con la base dati anagrafica del Comune permettendo agli operatori dell'Area di avere una vista aggiornata dei cittadini residenti. I dati riportati sono relativi alla residenza anagrafica e alla composizione del nucleo.

1.3 Gestione pianificata dei procedimenti

L'applicativo gestisce profili di utenti diversificati in rapporto alle responsabilità e mansioni previste dal loro ruolo. Ogni intervento inserito è trattato nelle sue diverse fasi da utenti con diversi livelli autorizzativi. Ogni intervento ha una fase di inserimento, una fase di validazione e una fase di trattazione/erogazione. Le fasi sono definite da una task list di dialogo e da moduli dedicati per le attività specifiche.

1.4 Gestione dei flussi documentali

Alle fasi procedurali sono associati flussi che possono essere intesi come esportazioni di documenti prodotte dall'applicativo come, ad esempio, l'istanza, atti autorizzativi dei procedimenti e lettere di comunicazione all'utenza.

1.5 Modulo di importazione massivo di interventi

Nel software è presente un modulo dedicato al caricamento massivo di interventi e di informazioni di dettaglio estratte da altri applicativi o database.

1.6 Gestione e monitoraggio dei budget di spesa

Welfare Go permette la gestione dei budget per singolo intervento su tre differenti livelli: un budget iniziale di spesa, un budget previsionale degli interventi ancora non autorizzati, il budget realmente disponibile dopo l'avvenuta erogazione dell'intervento.

1.7 Interscambio di dati con soggetti esterni e interattività con altri programmi

Le maggiori funzioni di interattività con gli altri programmi sono attualmente le seguenti:

- comunicazione attraverso web service con la Cartella Sociale Informatizzata Regionale che riceve i dati inseriti nell'applicativo Welfare Go;
- accesso in lettura ai dati dell'Anagrafe Comunale per un continuo aggiornamento dei dati anagrafici trattati;
- condivisione delle basi dati con la piattaforma informatica denominata "triesteperilsociale.it", realizzata con il contributo della Fondazione CRTrieste proprietaria della stessa, che permette la rendicontazione e la messa in rete di informazioni e interventi erogati da enti diversi dal Comune di Trieste.

2 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SOFTWARE OGGETTO DELLA FORNITURA

Welfare Go è un'applicazione che nella configurazione corrente è costituita da:

- un Relational Database Management System Oracle localizzato presso la sala CED del Comune ;
- un Application Server Apache Tomcat, installato su sistema Linux, ubicato presso la sala CED del Comune ;
- postazioni di lavoro distribuite presso gli uffici centrali e periferici dell'Area ;
- una rete di comunicazione informatica che utilizza i servizi di trasporto della LAN del Comune.

L'applicativo è sviluppato ad hoc, con tecniche di sviluppo tradizionale e con tecniche di sviluppo object oriented prevalentemente in linguaggio JAVA e integrato con il software di Enterprise Content Management denominato Liferay.

La piattaforma triesteperilsociale.it è un'applicazione web nata dall'esigenza di creare delle cartelle sociali integrate pubblico-privato sociale che tengano conto di tutti gli interventi di cui sono beneficiari gli assistiti a livello locale così da poter definire dei Piani Individualizzati di intervento tenendo conto delle diverse risorse territoriali.

Nella configurazione corrente triesteperilsociale.it è costituita da:

- un Relational Database Management System Oracle localizzato presso la sala CED del Comune;
- un Application Server, ubicato presso Amazon Web Services;
- un webservice per la comunicazione tra l'Application Server e l'infrastruttura localizzato presso la sala CED del Comune.

La gestione della piattaforma denominata triesteperilsociale.it, che condivide la base dati con Welfare Go, deve ritenersi parte integrante del presente Capitolato. Diversamente da Welfare Go gli account di triesteperilsociale.it hanno un solo livello autorizzativo.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'erogazione dei seguenti servizi:

- sviluppo, manutenzione, formazione ed assistenza del software Welfare Go e di altri applicativi collegati alla base dati dell'Area sviluppati nel corso della fornitura;
- manutenzione, formazione ed assistenza della piattaforma triesteperilsociale.it collegata alla base dati di Welfare Go.

I servizi oggetto della fornitura potranno essere erogati in modalità progettuale o continuativa.

Il Fornitore nell'erogazione dei servizi deve rispettare i processi, gli standard, le linee guida e le metodologie indicate dal Comune e al momento dell'attivazione dei singoli interventi.

Durante la fornitura il Comune si riserva di modificare o integrare tali processi, standard o linee guida, anche in corso d'opera, dandone un congruo preavviso al Fornitore.

Nella tabella seguente si riporta per ogni servizio del capitolato la modalità di esecuzione, la relativa modalità di remunerazione e la metrica utilizzata, secondo lo schema classificatorio del "Dizionario delle forniture ICT" nelle "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione e il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione" redatto da DigitPA (oggi Agid):

Servizio oggetto del capitolato	Denominazione Classe di fornitura DigitPA, Codice e acronimo	Descrizione del servizio	Modalità di erogazione	Remunerazione	Misurazione
Sviluppo (MEV)	Sviluppo e MEV di software ad hoc 1.1.1 SSW	Include la progettazione e lo sviluppo di nuove applicazioni "ad hoc", la re ingegnerizzazione totale o parziale, l'attività di manutenzione evolutiva volta a modificare funzionalità esistenti delle soluzioni software oggetto della fornitura.	Progettuale	A consumo	ore-persona
Manutenzione (MAN)	Manutenzione correttiva ed adeguativa 1.2.2 MAC	Include l'attività di manutenzione eseguita a seguito di rilevazione di un'avaria o malfunzionamento oppure l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure, programmi, incluso il software di ambiente e del sistema operativo alla evoluzione dell'ambiente tecnologico.	Continuativa	A canone	-
Assistenza in locale (ASL)	Assistenza in locale e in remoto 1.3.1 ASS	Include l'attività di assistenza di primo e secondo livello all'utente, dalla presa in carico della richiesta alla risoluzione della stessa, l'attività di formazione degli utenti in prima persona o attraverso formazione in aula degli utenti.	Continuativa	A consumo	ore-persona
Assistenza in remoto (ASR)			Continuativa	A canone	-

3.2 ASSISTENZA IN LOCALE (ASL) E IN REMOTO (ASR)

I servizi di Assistenza in locale (ASL) e in remoto (ASR) forniscono agli utenti interni o esterni i punti di accesso unificati ad un insieme di funzioni di assistenza.

Gli obiettivi dei servizi di Assistenza in locale (ASL) e in remoto (ASR) oggetto della fornitura sono:

- facilitare le diverse categorie di utenti nell'utilizzo operativo e funzionale del software e dei

servizi previsti;

- fornire in modo esaustivo tutte le informazioni e gli strumenti di supporto richiesti dagli utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;
- offrire agli utenti tutte le informazioni che il Comune ritiene opportuno far conoscere in merito alla disponibilità di nuovi servizi o alla modifica di servizi esistenti;
- garantire, alle strutture di controllo preposte, la verifica costante della qualità del servizio erogato e la conoscenza sia delle necessità e dello stato di soddisfazione degli utenti, sia dell'utilizzo dei servizi;
- provvedere a pianificare la formazione sulla base delle informazioni monitorate dal Fornitore al fine di adeguare o mantenere, su casi specifici, la competenza degli utenti e degli operatori sui servizi supportati;
- produzione degli strumenti necessari alla generazione della reportistica degli applicativi oggetto della fornitura;
- aggiornamento e sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità professionali delle risorse umane, al fine di supportare il processo d'innovazione organizzativa e tecnologica dell' Area.

A fine di identificare i requisiti della fornitura dei servizi di ASR e ASL si distinguono come principali categorie di destinatari:

- l'insieme degli operatori dell'Area, fruitori di Welfare Go, attualmente circa 300, dislocati nella sede centrale e nelle diverse sedi territoriali o strutture dell'Area presenti sul territorio comunale, in qualità di utenti del servizio di assistenza locale (ASL);
- l'insieme degli utenti esterni, rappresentati da circa venti operatori dei sette enti che attualmente hanno accesso alla piattaforma triesteperilsociale.it in qualità di utenti del servizio di assistenza remota (ASR).

In base alla tipologia di servizio si identificano come requisiti:

- **Assistenza in Locale – ASL:**
 - si richiede la presenza in persona di un operatore di I° livello presso la sede principale dell'Area nelle fasce orarie 9.00-13.00 dei giorni feriali da lunedì a venerdì;
 - il servizio è richiesto esclusivamente per Welfare Go e il software che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo, oltre che per l'interoperabilità di Welfare Go con altri software e sistemi.
- **Assistenza in Remoto – ASR:**
 - si richiede l'operatività di primo livello tramite posta elettronica entro la giornata lavorativa successiva dalla richiesta di intervento;
 - il servizio è richiesto esclusivamente per la piattaforma triesteperilsociale.it.

Come descritto nei requisiti precedenti, per l' Assistenza in Locale – ASL è richiesta la presenza di un presidio stabile di risorse presso la propria sede. A tal fine il Comune metterà a disposizione del Fornitore presso la sede principale dell'Area uno spazio idoneo dotato di una stazione di lavoro attrezzata del software necessario all'erogazione del servizio ASL. Qualora richiesto, il Fornitore potrà preventivamente concordare l'utilizzo di una propria stazione di lavoro, senza oneri aggiunti per il Comune, dotata degli strumenti software necessari ai servizi contrattualizzati, che sarà inserita nel dominio di sicurezza del Comune e per la quale il Fornitore è tenuto a rispettare le indicazioni sulla sicurezza e policy interne al Comune medesimo.

I servizi ASL e ASR devono essere erogati in modalità continuativa e sono attivati ogni qualvolta se ne ravvisi l'esigenza. Si tratta di servizi tipicamente ad evento innescati da una o più delle seguenti situazioni:

- segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione;
- riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente o di monitoraggio;
- richiesta da un utente interno o esterno al Comune per quanto riguarda la piattaforma

triesteperilsociale.it di creazione o modifica di template per la reportistica.

L'attivazione di tali servizi è prevista a partire dalla data di stipula del contratto e l'erogazione è prevista senza soluzione di continuità fino alla conclusione delle attività contrattuali. Le attività da svolgere saranno definite di volta in volta in relazione alle specifiche esigenze che emergeranno nel corso della fornitura.

Il Comune si riserva la possibilità di eseguire un rilevamento della soddisfazione degli utenti mirato a valutare come elementi minimi di conoscenza almeno:

- soddisfazione relativamente al servizio erogato;
- soddisfazione relativamente all'interazione con l'operatore (per esempio disponibilità, cortesia, chiarezza, competenza);
- eventuali criticità da migliorare;
- suggerimenti utili.

Il servizio di ASR sarà erogato presso la sede del Fornitore e, ove il Comune lo ritenesse necessario, presso la/le sede/sedi dell'Area.

Le attività sono descritte nella seguente tabella analizzando il processo operativo di una richiesta al Fornitore:

Fase	Descrizione	Assistenza in Locale (ASL)	Assistenza in Remoto (ASR)
Accesso	L'utente contatta l'operatore di primo livello per richiedere assistenza	Avviene di persona o via telefonica	Avviene tramite richiesta via posta elettronica
Instradamento	Il contatto viene instradato in base al canale utilizzato ed al carico di lavoro delle risorse umane e tecnologiche del Fornitore	Il contatto viene sempre instradato verso l'operatore presente in sede compatibilmente con il carico di lavoro	
Qualificazione	L'utente viene identificato		
Classificazione	La richiesta viene classificata associando le dichiarazioni dell'utente sul motivo del contatto alle tipologie di richiesta previste dal servizio: nel caso la richiesta non sia pertinente con i servizi erogati dal Fornitore, viene rigettata con una dichiarazione di non rilevanza del problema per il servizio		
Apertura caso	La richiesta viene gestita da un operatore di primo livello		
Gestione caso di primo livello	L'operatore fornisce un primo livello di assistenza, dando eventualmente informazioni su problemi già in corso di risoluzione.	Se la richiesta rientra fra quelle riconosciute come standard (entro i limiti di conoscenza e competenza del primo livello), è fornito il supporto per la relativa soluzione e il caso viene chiuso via telefonica, via e-mail o in presenza	Se la richiesta rientra fra quelle riconosciute come standard (entro i limiti di conoscenza e competenza del primo livello), è fornito il supporto per la relativa soluzione e il caso viene chiuso via telefonica o via e-mail
Escalation caso al secondo livello	Se il primo livello non ha competenze sufficienti per risolvere la richiesta, il caso è trasferito al secondo livello		

Attribuzione priorità	Il secondo livello attribuisce una priorità al caso sulla base delle regole di classificazione, se il problema è di competenza di terze parti, provvede ad attivarle, altrimenti esegue l'inserimento del problema nel Portale di Gestione della fornitura		
Gestione caso secondo livello	Una volta risolta la richiesta, il secondo livello fornisce al primo livello le informazioni necessarie per la determinazione della soluzione		
Chiusura caso	L'operatore di primo livello verifica la soddisfazione per la soluzione comunicata all'utente ed il caso viene chiuso definitivamente		

3.3 MANUTENZIONE (MAN)

Descrizione e requisiti del servizio

Al fine di valutare e garantire il rispetto degli indicatori di qualità, la categoria dei malfunzionamenti è assegnata dal Comune ed è così definita:

- **Categoria 1:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso corretto dell'applicazione, o di una o più delle relative funzioni, a tutti i potenziali utenti;
- **Categoria 2:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione, o il relativo funzionamento risulta non corretto, in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input, per alcuni utenti, ecc.);
- **Categoria 3:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa ed i malfunzionamenti sono di tipo residuale.

Per impedimento all'uso corretto dell'applicazione o delle sue funzioni si intende un malfunzionamento vero e proprio dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzionamento ha causato alla base dati.

Per Manutenzione (MAN) si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi; tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzioni o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente.

Il servizio di manutenzione MAN è teso:

- alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente attraverso la diagnosi
- alla rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio;
- ad assicurare:
 - la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informatico;
 - gli adeguamenti all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
 - le migrazioni di piattaforma;
 - gli adeguamenti necessari per preservare l'efficienza degli applicativi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro;
 - gli adeguamenti all'introduzione di nuove normative e disposizioni organizzative del Comune.

L'impegno necessario allo svolgimento del servizio dovrà essere proporzionale alla dimensione del software potenzialmente interessato e funzione della necessità di intervenire tempestivamente e in modo efficace per ripristinarne la piena operatività.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile nel Portale di Gestione della fornitura (paragrafo 4.9) la possibilità di registrazione di ogni segnalazione ed ogni intervento di manutenzione, anche da parte dei referenti dell'Area, attribuendo loro la corrispondente categoria di malfunzionamento e collegando tra loro le segnalazioni relative ad un unico guasto.

Sono parte integrante del servizio di MAN le seguenti attività:

- installazione in ambiente di esercizio;
- supporto alla risoluzione tempestiva di eventuali problemi relativi a malfunzionamenti ed errori;
- erogazione di attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni;
- aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti;
- gestione della configurazione;
- assicurazione della qualità del software;
- verifica periodica del software di ambiente (sistemi operativi, ecc.) ed eventuali adeguamenti.

Il servizio di MAN deve essere erogato in modalità continuativa presso la sede del Fornitore e, ove il Comune lo ritenesse necessario, presso la/le sede/sedi dell'Area e riguarderà il software in esercizio (Welfare Go, triesteperilsociale.it), ivi compreso il software che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo.

Le richieste per il servizio di MAN potranno essere effettuate via telefonica, per i casi di Categoria 1, o mediante apertura di ticket nel Portale di Gestione della fornitura o attraverso posta elettronica, per tutti gli altri casi, da parte delle strutture interne all'Area deputate alla ricezione e gestione delle segnalazioni.

3.3.1 Gestione degli interventi MAN

In caso di malfunzionamento o di rilevazione di esigenze di intervento, la sequenza per la comunicazione tra i diversi interlocutori e l'attivazione del servizio sono schematizzati come segue:

1. segnalazione malfunzionamento, anomalia o rilevazione esigenze adeguate;
2. analisi del problema;
3. pianificazione delle correzioni;
4. esecuzione modifiche;
5. applicazione delle modifiche e test;
6. collaudo ed accettazione modifiche;
7. installazione in esercizio.

Il processo viene attivato al momento della:

- rilevazione del malfunzionamento;
- rilevazione di esigenze di modifica al software di ambiente (per esempio database, sistema operativo, ecc.);
- rilevazione di esigenze di modifica a seguito di evoluzioni normative od organizzative;
- realizzazione e messa a disposizione da parte del Fornitore di una nuova versione contenente le migliorie, gli adeguamenti e gli aggiornamenti tecnici o di legge definendo gli eventuali vincoli all'adozione in tempi definiti.

La responsabilità di pianificazione della correzione viene concordata dal Comune con il Fornitore una volta individuata la causa del malfunzionamento e la relativa soluzione.

Le responsabilità sono così suddivise:

- Comune:
 - operazioni di verifica del funzionamento delle applicazioni, dei sistemi transazionali e di quelli di data-communication;
 - inserimento dei malfunzionamenti o esigenze di modifica nel Portale di Gestione della fornitura e aggiornamento del loro stato;
 - operazioni di collaudo finale delle correzioni fino all'accettazione formale delle medesime.

- Fornitore:
 - operazioni di controllo periodico del funzionamento delle applicazioni, dei sistemi transazionali e di quelli di data-communication;
 - diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti ed avvio della risoluzione;
 - risoluzione e supporto alla risoluzione, nei tempi e modi richiesti dalla gravità del problema;
 - inserimento dei malfunzionamenti o esigenze di modifica nel sistema di Portale di Gestione della fornitura e aggiornamento del loro stato;
 - fornitura di correzioni adeguate o, in attesa del completamento dell'analisi o del termine dello sviluppo, fornitura di soluzioni temporanee in grado di ripristinare anche parzialmente la fruibilità della soluzione.

3.3.2 Analisi dei problemi e delle modifiche

Il Fornitore analizza ogni singola registrazione di problema e di richiesta di modifica, nonché ogni altra richiesta o esigenza di modifica al prodotto software pervenute attraverso posta elettronica, ticket aperto nel Portale di Gestione della fornitura o segnalazione telefonica.

I criteri di valutazione della complessità sono catalogati in base all'impatto che hanno sul funzionamento del sistema, sulle prestazioni e sulla sicurezza in base alle categorie stabilite nel paragrafo 3.3.

Ogni nuova modifica, man mano che viene individuata ed eventualmente autorizzata, viene inserita nel Portale di Gestione della fornitura messo a disposizione dal Fornitore che verrà via via aggiornato. Nel Portale di Gestione della fornitura sono indicate le modifiche proposte, i risultati dell'analisi per quanto riguarda il campo di applicazione, la criticità di ciascuna modifica ed eventuali opzioni di soluzione. Nel Portale di Gestione della fornitura si definiscono anche i tempi di risoluzione, fissati sulla base delle indicazioni di criticità fornite dal Comune.

3.3.3 Attuazione delle modifiche

Il Fornitore attua le modifiche necessarie assicurando:

- che siano definiti, eseguiti e documentati i test (funzionali, di prodotto, di sistema, di non regressione) delle parti modificate e non modificate (unità software, componenti ed elementi di configurazione). L'esecuzione dei test viene effettuata nell'ambiente di collaudo ed i risultati sono documentati;
- il completo e corretto soddisfacimento dei requisiti nuovi o modificati, assicurando inoltre il corretto funzionamento della soluzione rispetto ai requisiti originali non modificati.

Si potrà considerare ripristinata la funzionalità, purché sia assicurato il ripristino delle funzionalità principali e purché venga dato seguito immediato alla correzione definitiva.

Al completamento delle modifiche il Comune con il supporto del Fornitore accerta l'integrità del sistema modificato attraverso delle verifiche.

L'approvazione delle modifiche da parte del Comune comporta l'accettazione del prodotto software modificato sempre a seguito dell'avvenuto ripristino delle funzionalità su cui si è verificato il problema nell'ambiente di esercizio.

3.3.4 Rendicontazione

Viene richiesto un sistema di rendicontazione integrato nel Portale di Gestione della fornitura per effettuare statistiche ed analisi sul livello di qualità del servizio di manutenzione che viene offerto.

Per ogni intervento sono registrate almeno, le seguenti informazioni:

- identificativo del problema;
- data di apertura del problema;
- richiedente;
- descrizione del problema;
- passi per riproduzione e determinazione del problema;

- gravità assegnata, priorità di intervento assegnata;
- stima del tempo di risoluzione del problema.

Viene notificata o inviata al Comune una scheda di riepilogo integrata nel Portale di Gestione della fornitura nella quale sono riportate, tutte od in parte, le seguenti informazioni (in ordine di priorità):

- data di chiusura del problema;
- descrizione del problema, sua gravità e priorità di intervento assegnata;
- soggetto che ha richiesto l'intervento;
- descrizione delle modalità di intervento.

Il Fornitore fornisce o notifica su richiesta del Comune il Rapporto sull'attività erogata eventualmente integrato nel Portale di Gestione della Fornitura indicando per i casi gestiti le informazioni indicate in precedenza.

L'eventualità, il contenuto e la periodicità dei rapporti sull'attività erogata devono essere concordati tra i referenti dell'Area e il Fornitore.

3.4 SVILUPPO (MEV)

3.4.1 Descrizione e requisiti del servizio

Lo Sviluppo (MEV) si riferisce all'introduzione di nuove funzioni, o alla modifica di funzioni preesistenti sul software oggetto della fornitura, volte a soddisfare nuove esigenze.

Rientrano nel servizio MEV:

1. gli sviluppi di interi nuovi sistemi applicativi collegati alla base dati dell'Area, o parti autonome degli stessi, che risolvono le esigenze di gestione a fronte di funzionalità non assolute informaticamente;
2. la manutenzione evolutiva del software oggetto della fornitura, che comprende gli interventi volti ad arricchire il prodotto (di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto. Tale manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione al software esistente o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze e che danno luogo ad una nuova release del prodotto iniziale.

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 norme di legge, decreti legge, regolamenti interni e prassi organizzative interne che comportino l'introduzione o la modifica di funzionalità nel software esistente;
- richieste degli utenti fruitori;
- modifiche, anche massive, a carattere funzionale, alle applicazioni.

Alcuni obiettivi ad oggi identificati per il servizio di MEV da raggiungere nel periodo di riferimento della presente fornitura sono:

- il miglioramento delle interfacce utente;
- il miglioramento della reportistica;
- lo sviluppo applicazioni web collegate alla base dati dell'Area ad uso esterno per la rendicontazione di servizi esternalizzati.

Ulteriori richieste di sviluppo potranno essere proposte dal Comune nel corso del contratto e saranno concordate di volta in volta con i referenti dell'Area.

Nello sviluppo di nuovo software dovrà essere sempre preservata la modularità e la scalabilità dell'applicativo intesa come possibilità di effettuare integrazioni al software e ai moduli applicativi esistenti o di realizzarne di nuovi.

L'ambiente di sviluppo sarà a totale carico del Fornitore, il quale dovrà provvedere a rendere disponibili i locali nei quali verranno svolte le attività previste dal contratto, nonché le risorse

hardware e software necessarie per lo sviluppo e la memorizzazione delle procedure oggetto del contratto e per l'esecuzione dei test interni.

Il Fornitore dovrà fornire tutta la documentazione necessaria affinché il Comune, al termine del contratto, possa subentrare nella manutenzione delle nuove applicazioni sviluppate.

Il servizio MEV sarà erogato in modalità progettuale secondo il ciclo di vita riportato nella seguente tabella, articolato in più fasi obbligatorie o meno, in relazione alla tipologia, alle dimensioni, alle caratteristiche, alle criticità dello specifico intervento di sviluppo (MEV).

Fase	Prodotti di fase	Ciclo di vita MEV	Responsabilità	
			Fornitore	Comune
Definizione	Piano di lavoro (stime)	MA	R	CA
Attivazione	Nota di avvio	-	I	R
Progettazione	Specifiche funzionali e non funzionali	OA	R	CA
	Prototipi	OA	R	CA
	Specifica di collaudo	OA	R	CA
Realizzazione	Codice sorgente	M	R	I
	Prodotto software (elementi software integrati, con relativi dati e documentazione nella configurazione finale risultante dal test del prodotto)	M	R	I
Consegna	Nota di pronti al collaudo	M	R	I
Collaudo	Verbale di collaudo	O	C	R
Produzione della documentazione	Manuale di installazione	OA	R	A
Accettazione	Approvazione della consegna	-	I	R
Installazione	Prodotto software installato	M	R	CI

Legenda :

- **Fase:** contiene le fasi in cui è scomposto il ciclo di vita MEV;
- **Prodotti di fase:** contiene i prodotti di output della singola fase;
- **Ciclo di vita:** definisce i prodotti di fase applicabili secondo la codifica seguente:
 - **M** – Mandatorio
 - **O** – Opzionale
 - **A** – Oggetto ad esplicita Approvazione per il passaggio di fase
- **Responsabilità:** definisce la matrice di assegnazione responsabilità per le attività o i prodotti di fase secondo la seguente codifica:
 - **R** – Responsabile dell'esecuzione dell'attività / realizzazione del prodotto
 - **A** – Approva il prodotto
 - **C** – Collabora all'esecuzione dell'attività o alla realizzazione del prodotto
 - **I** – Informato dell'attività
 - **X** – Non coinvolto

Il servizio MEV è erogato presso la sede del Fornitore e, per le attività strettamente necessarie, presso le sedi dell'Area.

3.4.2 Gestione degli interventi MEV

L'Area, con apposita comunicazione via posta elettronica, richiede la stima di un intervento, trasmettendo al Fornitore tutte le informazioni necessarie per una puntuale valutazione, tra cui:

- la documentazione esistente sul servizio o sull'applicazione oggetto di intervento, ivi compresi eventuali studi di fattibilità realizzati;
- la data prevista di inizio e di fine attività;
- eventuali ulteriori date, scadenze critiche e/o vincoli per il Fornitore;
- le fasi del ciclo di vita applicabili, tra quelli riportati nel punto 3.4.1;
- eventuali dettagli sugli SLA applicabili.

Il Fornitore, sulla base della documentazione fornita e, se necessario, previa ulteriore analisi dei requisiti anche mediante incontri di approfondimento con gli uffici competenti, fornisce o notifica al Comune il documento di Piano di Lavoro contenente le stime.

L'Amministrazione può:

- approvare il Piano di lavoro o richiedere una modifica o integrazione;
- attivare l'intervento secondo le condizioni contrattualmente definite. L'attivazione dell'intervento viene comunicata con posta elettronica al Fornitore;
- richiedere eventuali modifiche o integrazioni dei prodotti di fase del ciclo di vita. La richiesta, oltre a indicare i prodotti che devono essere modificati o integrati, riporta le indicazioni in termini di osservazioni, riflessioni, rilievi, che motivano la mancata approvazione dei prodotti di fase. Il Fornitore deve procedere alla modifica dei prodotti secondo i termini pattuiti. Decorso invano tale termine l'Amministrazione può valutare di non dar seguito all'intervento. In tal caso il Fornitore non avrà diritto ad alcun rimborso (cfr. paragrafo 3.4.4);
- approvare i prodotti di fase del ciclo di vita, valutando tuttavia di non dar seguito all'intervento. In tal caso verrà riconosciuto al Fornitore l'impegno investito fino all'ultima fase completata in base alla seguente tabella che riporta, per il ciclo di vita completo, le percentuali di avanzamento cumulato dell'intervento.

Fase	Avanzamento cumulato
Definizione	5%
Progettazione	35%
Realizzazione	85%
Installazione	100%

Al termine di ciascuna fase il Fornitore consegna i prodotti previsti inviandoli via posta elettronica o notificandone via posta elettronica la disponibilità sul Portale di Gestione della fornitura.

Il Comune esamina nel merito i prodotti di fase del ciclo di vita al fine di verificarne la correttezza e la completezza e procede, come di seguito descritto:

- nel caso di approvazione, il Comune comunica l'esito e la prosecuzione dell'intervento con l'avvio della fase successiva del ciclo di vita;
- nel caso di anomalie/malfunzionamenti/disallineamenti o altro rilievo, il Comune comunica la mancata approvazione nella quale oltre a indicare i prodotti che devono essere modificati o integrati, sono fornite le indicazioni in termini di osservazioni, riflessioni, rilievi, che ne motivano la mancata approvazione. Il Fornitore deve procedere tempestivamente alla modifica dei prodotti non approvati, fermo restando l'applicazione degli indicatori di qualità di cui al capitolo 12;
- l'accettazione del prodotto software realizzato è subordinata all'esito positivo del collaudo. Tale fase è di responsabilità del Comune: l'esecuzione dei test di collaudo avverrà in contraddittorio con il Fornitore che è tenuto a dare supporto al Comune, senza alcun onere aggiuntivo. I test di collaudo comprendono i test funzionali riferiti ai requisiti funzionali, ed eventualmente i test prestazionali, di sicurezza e di non regressione che potranno essere richiesti in fase di pianificazione per lo specifico intervento. Al termine del collaudo, viene eventualmente redatto e sottoscritto il verbale di collaudo con allegati i casi di test eseguiti con esito negativo. Questo

verbale conterrà la segnalazione di eventuali carenze e vizi che il Fornitore, fatta salva l'applicazione delle sanzioni, dovrà correggere a proprie spese entro i termini indicati nel verbale stesso.

3.4.3 Valutazione degli interventi MEV

Il servizio di sviluppo si configura come acquisizione di prestazioni che saranno realizzate su richiesta del Comune e saranno remunerate a ora-persona per un volume massimo di 1920 ore-persona.

L'insieme degli interventi effettuati durante il periodo di riferimento della presente fornitura non potrà superare il massimale previsto dal contratto sopra indicato.

La quantificazione economica sarà effettuata a corpo in fase di definizione dell'intervento nel documento Piano di lavoro, secondo il criterio di accertamento della congruità dell'offerta valutando le ore-persona proposte dal Fornitore.

Gli interventi di Sviluppo MEV saranno fatturati con cadenza mensile a seguito dell'esito positivo della fase installazione nell'ambiente di esercizio del prodotto.

3.4.4 Sospensione e cancellazione degli interventi MEV

Il Comune, per gravi inadempienze del Fornitore (cfr. capitolo 11), può cancellare gli interventi anche nel corso delle diverse fasi progettuali. Il Comune comunica la cancellazione al Fornitore al quale non saranno in ogni caso riconosciuti importi per fasi che non abbiano avuto l'approvazione formale.

Tutti i prodotti di fase, anche intermedi, realizzati dal Fornitore nell'ambito degli interventi cancellati, dovranno essere consegnati al Comune che diverrà proprietario e potrà avvalersene per il completamento dell'obiettivo progettuale o per altri obiettivi, autonomamente o con il supporto di terzi.

3.4.5 Cambiamento dei requisiti MEV

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un intervento di Sviluppo MEV può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate.

La variazione dei requisiti è comunicata per iscritto al Fornitore che entro 10 gg solari deve produrre il Piano di Lavoro aggiornato con il ricalcolo delle ore-persona, documento che deve essere approvato dal Comune e sarà valido ai fini della remunerazione dell'intervento per le fasi successive.

4 CARATTERISTICHE TECNICHE DEI SERVIZI

Il Comune si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore.

Qualora il Fornitore abbia proposto nella propria offerta tecnica, come condizione migliorativa, la messa a disposizione e l'utilizzo di piattaforme e strumenti aggiuntivi rispetto a quelli richiesti dal presente capitolato, questi dovranno essere messi a disposizione entro tre mesi dalla stipula del contratto ed il costo sarà interamente a carico del Fornitore per la durata della fornitura.

4.1 Garanzie

La garanzia a correzione dei difetti deve almeno riguardare:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- i dati deteriorati ed il loro ripristino;
- la documentazione prodotta.

Sul nuovo software realizzato dovrà essere previsto un periodo di almeno 12 mesi di garanzia decorrenti dal collaudo con esito positivo, che il Fornitore dovrà erogare anche oltre la scadenza del contratto, nel caso di codice collaudato negli ultimi 12 mesi del contratto.

4.2 Riuso

Il riuso applicativo è un prerequisito per lo sviluppo e l'evoluzione del software. Pertanto, nella fase di definizione e, successivamente, di analisi degli interventi di sviluppo del software o di altri applicativi collegati, il Fornitore deve verificare l'eventuale presenza di componenti già rilasciate che, opportunamente modificate e/o integrate, possano contribuire alla realizzazione delle funzionalità richieste.

La proprietà delle soluzioni informatiche oggetto del contratto è del Comune di Trieste, ad eccezione della piattaforma triesteperilsociale.it che è di proprietà della Fondazione CRTrieste ed acui compete ogni diritto di sfruttamento economico sulla stessa.

4.3 Qualità del software

Ogni prodotto software realizzato/modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazione, manutenibilità, etc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibili per lo sviluppo software.

Eventuali anomalie riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate e/o non rispetto dei suddetti requisiti devono essere rimosse a totale carico del Fornitore, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati. Pertanto, il Fornitore dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti con gli stessi livelli di servizio previsti per la garanzia di cui al punto 4.1.

4.4 Codice sorgente

Per codice sorgente si intende l'insieme del codice software sviluppato dal Fornitore per la realizzazione del prodotto richiesto.

La consegna avviene al termine di ogni intervento di MEV e MAN.

In fase di offerta tecnica il Fornitore indicherà le modalità di consegna (sistema di code hosting, sistema di controllo delle versioni, ecc.).

Per il codice sorgente riconducibile alla piattaforma triesteperilsociale.it la consegna avverrà alla Fondazione CRTrieste al termine del periodo della fornitura.

4.5 Accessibilità

I prodotti realizzati devono essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa vigente in materia.

Per quanto non specificato si fa riferimento a quanto riportato e riferito dal sito <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/accessibilita>.

Gli applicativi web e siti internet oggetto della fornitura (Welfare Go, triesteperilsociale.it) e quelli di nuova realizzazione dovranno, inoltre, essere compatibili con i principali browser di mercato. (Internet explorer, Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Safari, negli ultimi 3 rilasci ufficiali).

4.6 Sicurezza

Le funzionalità realizzate devono essere integrate con i meccanismi di sicurezza interni agli applicativi per la registrazione, autenticazione, profilazione ed autorizzazione degli utenti e devono rispettare quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati (regolamento europeo 2016/679 General Data Protection Regulation, Decreto legislativo 30/06/2003 n° 196 s.m.i.).

4.7 Univocità ed integrità dei dati

Le manutenzioni dovranno essere progettate e realizzate in modo da rispettare i criteri di univocità ed integrità dei dati definiti nelle basi di dati.

4.8 Compatibilità

Il software realizzato dovrà essere compatibile con la versione effettiva degli ambienti attivi al momento in cui il software sarà utilizzato. E' obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore stesso e quelli del Comune.

4.9 Portale di Gestione della fornitura

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un "Portale di Gestione della fornitura" comprensivo dell'hardware e del software necessario per il completo funzionamento dello stesso senza alcun onere per il Comune. L'infrastruttura tecnica deve fornire un supporto operativo completo sia tecnico che organizzativo a quanto specificato nel presente capitolato.

Tale strumento, proposto dal Fornitore in sede di offerta tecnica, deve assicurare al Comune funzionalità di ausilio alla governance delle attività contrattuali.

Il portale dovrà necessariamente assicurare:

- notifica via email ai referenti dell'appalto nominati dall'Area dell'evoluzione delle fasi degli interventi o dell'eventuale disponibilità di prodotti delle stesse;
- accesso dei referenti dell'appalto nominati dall'Area al Portale per lo svolgimento delle operazioni di competenza sullo stesso indicate nel presente capitolato :

Altre funzionalità richieste a titolo non esaustivo sono le seguenti:

- consentire la condivisione della documentazione degli interventi;
- gestire l'intero ciclo di vita degli interventi progettuali di MEV e MAD, le diverse fasi degli interventi di manutenzione MAC, dal momento dell'attivazione fino alla chiusura ed accettazione da parte del Comune;
- ricevere e consultare la documentazione legata alle scadenze contrattuali, senza che l'inserimento sul portale si sostituisca agli obblighi di comunicazione previsti;
- verificare il volume e lo stato delle segnalazioni utente.

In sede di offerta tecnica saranno valutate le caratteristiche architettoniche e funzionali della soluzione di Portale proposta, con particolare riferimento alle sezioni dedicate alla consegna della documentazione di progetto, alla reportistica prevista contrattualmente per verificare la corretta erogazione dei servizi e alle modalità di integrazione con gli altri strumenti previsti nella fornitura. Il Fornitore si impegna, senza oneri aggiuntivi, ad alimentare tale strumento con la documentazione di progetto pregressa che sarà resa disponibile dal Comune nonché altra documentazione che nel corso del periodo di validità contrattuale verrà ad essere prodotta. Il Portale di Gestione della fornitura deve essere aggiornato, se presenti richieste di intervento, con cadenza giornaliera.

In ogni caso devono essere fornite periodicamente (almeno ogni 12 mesi) durante la vigenza contrattuale copie in formato elettronico dei contenuti del portale e degli aggiornamenti. La copia finale dei contenuti del portale sarà considerata un'attività essenziale per la chiusura del contratto. Il Fornitore si impegna inoltre a migliorare ed evolvere tale strumento senza ulteriori oneri, recependo eventuali richieste di miglioramento proposte dal Comune.

4.10 Profili professionali richiesti

I servizi oggetto della presente fornitura dovranno essere erogati da personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni.

Per la partecipazione alla presente procedura viene richiesta la disponibilità di uno staff di operatori con le caratteristiche professionali di seguito specificate per tipologia di servizio:

- Servizio Assistenza in Locale e Remoto(ASL, ASR):
 - Diploma di Istruzione tecnica - settore Tecnologico - Indirizzo Informatica e Telecomunicazioni - articolazione Telecomunicazioni, Diploma di Perito aziendale, ragioniere programmatore, Diploma di Perito industriale per l'informatica, Diploma di Ragioniere perito commerciale e programmatore ed almeno 2 anni di esperienza documentata come personale addetto all'assistenza in campo informatico.
- Servizio di Sviluppo Software, Manutenzione Correttiva ed Adeguativa (MEV, MAN)
 - Titolo di studio richiesto: Laurea TRIENNALE I livello (D.M. 270/04) equiparate o superiori
 - classe L-8 - Ingegneria dell'informazione;
 - classe L-31 - Scienze e tecnologie informatiche.
 - Almeno 5 anni di esperienza come Analista Programmatore.
- Attività di coordinamento e monitoraggio delle attività
 - Titolo di studio richiesto: Laurea TRIENNALE I livello (D.M. 270/04) equiparate o superiori
 - classe L-8 - Ingegneria dell'informazione;
 - classe L-31 - Scienze e tecnologie informatiche.
 - Almeno 5 anni di esperienza come Project Manager.

I curricula vitae del personale da impiegare nei servizi dovranno essere presentati secondo il formato standard europeo (EUROPASS) in sede di offerta (non nominativi-in busta separata) dettagliando l'esperienza professionale accumulata rispetto alle tipologie di servizi previsti dal presente capitolato. Tali curricula costituiranno un vincolo per il Fornitore, in quanto dovranno corrispondere esattamente al personale utilizzato per l'esecuzione delle prestazioni.

Il Fornitore alla stipula del contratto comunicherà i nominativi dei propri referenti che, insieme al personale dell'Area designato, farà parte del gruppo di lavoro di governance della fornitura con il compito di adempiere alle attività di seguito descritte per la pianificazione e per la verifica dello stato di avanzamento della fornitura.

Essendo opportuno l'utilizzo continuativo dello stesso personale per tutta la durata della fornitura, fermi restando gli indicatori di qualità previsti, le sostituzioni di personale durante l'esecuzione della medesima dovranno essere soggette ad approvazione del Comune, dietro presentazione dei curricula. La sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico del Fornitore.

Il personale da impiegare nei servizi deve essere in possesso di adeguata padronanza della lingua italiana ed è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso.

4.11 Luogo di esecuzione dei servizi

Ad eccezione che per l'Assistenza in locale (ASL) il Fornitore dovrà essere attrezzato per svolgere tutti i servizi da remoto. A tal fine sarà autorizzato ad accedere ai sistemi del Comune via VPN (virtual private network), secondo gli standard e le policy di sicurezza definite. Resta a carico del Fornitore l'onere economico per le licenze dei prodotti software necessari alla gestione remota nonché la predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le sue sedi e la porta di accesso messa a disposizione dal Comune.

4.12 Piano di Lavoro Generale

Il Piano di Lavoro Generale viene presentato in sede di offerta e potrà essere rivisto, anche su richiesta del Comune, nei primi 30 giorni solari dalla data di attivazione del servizio per garantirne l'effettiva applicabilità nel contesto di riferimento.

Il Fornitore dovrà comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale modifica del Piano di

Lavoro Generale consegnando il documento aggiornato in coerenza con la tempistica contrattuale.

Il documento definisce:

- le modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative ai servizi contrattualmente previsti e alla loro qualità;
- il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio e a fine contratto, la relativa schedulazione temporale, descrizione delle attività per la presa in carico, output delle singole attività, ove applicabile;
- esplicitare le disposizioni organizzative, i processi, descrizioni del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi e dei responsabili della fornitura oggetto del contratto con nominativi, professionalità, esperienza e recapiti di posta elettronica e telefonici;
- definire procedure per la valutazione della qualità ed eventuali indicatori di qualità aggiuntivi;
- metodologie adottate dal Fornitore allo scopo di garantire l'erogazione dei servizi anche con riferimento a standard riconosciuti;
- modalità di ricezione delle segnalazione di problemi ed azioni correttive;
- definizione del Portale di Gestione della fornitura.

Non è prevista approvazione per tacito assenso.

5 DURATA E CORRISPETTIVO DELLA FORNITURA

Il contratto avrà una durata di 24 mesi, a decorrere dalla data di attivazione del servizio, che sarà disposta dal “Direttore dell'esecuzione del contratto” secondo quanto previsto dell'art. 5 delle condizioni generali di contratto previste dal portale MEPA di Consip.

L'importo a base di gara per l'esecuzione delle prestazioni previste dal presente capitolato è pari ad euro € 160.622,00 + IVA 22% per un totale di euro 195.958,84.

Tale importo è così ripartito:

1. nella misura di € 63.100,80, l'importo costituirà il corrispettivo (IVA esclusa) per la fornitura dei servizi di Assistenza in Locale – ASL;
2. nella misura di € 6.504,00, l'importo costituirà il corrispettivo (IVA esclusa) per la fornitura dei servizi di Assistenza in Remoto -ASR;
3. nella misura di € 38.942,80, l'importo costituirà il corrispettivo (IVA esclusa) per la fornitura dei servizi di Manutenzione (MAN);
4. nella misura di € 40.992,00, l'importo costituirà il corrispettivo (IVA esclusa) per la fornitura dei servizi di Sviluppo (MEV);
5. nella misura di € 6,720,00, l'importo costituirà il corrispettivo (IVA esclusa) del coordinamento e della gestione dell'intero appalto.

La quota residuale di valore pari a € 4.362,80 è da considerarsi quale utile d'impresa attribuibile al soggetto assegnatario dell'affidamento.

L'importo risultante dalla migliore offerta presentata dall'impresa aggiudicataria in sede di gara, costituirà la base per la determinazione del corrispettivo per le attività sopra descritte.

E' inoltre prevista la possibilità di disporre la proroga contrattuale, a norma dell'art. 106, comma 11 del d.lgs. 50/2016, per un periodo di mesi 3, alle stesse condizioni e pattuizioni, al fine di individuare il nuovo operatore economico, per un importo massimo aggiuntivo pari a euro 20.077,75 + IVA 22% per un totale presunto pari ad euro 24,494,86 (IVA 22% inclusa). Rientra nella discrezionalità delle stazione appaltante disporre o meno l'opzione di proroga del contratto.

Gli importi del contratto e dell'eventuale proroga sopra riportati sono comprensivi di tutti gli oneri connessi all'esecuzione delle prestazioni previste dal presente capitolato, che per quanto riguarda gli oneri da rischio interferenziale sono uguali a 0 (zero).

6 Pagamento ed emissione delle fatture

Il corrispettivo per la fornitura dei servizi di Assistenza in Locale (ASL) di cui al punto 1. del capitolo 5 è corrisposto in base alle ore effettive di attività svolte nel mese di riferimento entro i

limiti del monte ore complessivo previsto nei 24 mesi di durata del contratto.

Il corrispettivo per la fornitura dei servizi di Assistenza in Remoto (ASR,) dei servizi di Manutenzione (MAN) e di coordinamento di cui ai punti 2., 3., 5. del capitolo 5 è corrisposto in forma di canone mensile, nella misura di 1/12 dell'importo derivante dall'offerta rapportato alla base annua.

Il corrispettivo per la fornitura dei servizi di Sviluppo (MEV) di cui al punto 4. del capitolo 5 è corrisposto in ore/persona ed in relazione al numero di ore/persona richieste per ciascun intervento previsto dalle stime contenute nel piano di lavoro approvato dal Comune secondo quanto previsto nel paragrafo 3.4.

Il corrispettivo previsto come utile d'impresa sarà fatturato per la metà dell'importo derivante dall'offerta alla scadenza del dodicesimo mese di vigenza del contratto e per la restante metà alla scadenza del ventiquattresimo mese.

L'emissione della fatturazione per i servizi previsti dal presente capitolato avverrà entro il quinto giorno lavorativo successivo al mese di cui le attività si riferiscono. Il pagamento avverrà previo il visto del Direttore dell'esecuzione del contratto che attesta la regolarità delle prestazioni fornite dal Fornitore sulla base delle condizioni previste dal presente capitolato.

7 Danni a persone e cose

L'appaltatore sarà tenuto a stipulare una polizza assicurativa con primaria compagnia di assicurazioni, a copertura dei rischi da responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o cose, derivanti dall'espletamento dei servizi, per fatto proprio, del personale dipendente, o dei soci lavoratori.

Il massimale non dovrà essere inferiore a euro 79.386,00 unico per danni sia a persone che a cose per ogni singolo sinistro.

La copertura assicurativa dovrà garantire anche tutte le attività ed operazioni accessorie, complementari e sussidiarie all'oggetto dei servizi di cui al presente capitolato e per tutta la durata del contratto.

Copia della polizza assicurativa dovrà essere consegnata al Comune di Trieste prima dell'avvio dei servizi.

8 Periodo di affiancamento iniziale

A partire dalla data di stipula del contratto, è previsto un periodo di presa in carico dei servizi applicativi della durata massima di tre mesi, effettuato in affiancamento a personale del Comune, al fine di permettere al personale del Fornitore l'acquisizione delle conoscenze specifiche delle attività di fornitura.

La presa in carico dovrà assicurare l'acquisizione del know-how necessario per garantire la corretta ed efficace erogazione dei servizi previsti dal presente capitolato e la formalizzazione di quanto emerso nel corso della suddetta attività.

La presa in carico comprende le seguenti attività necessarie:

- acquisizione della baseline del software e della documentazione progettuale;
- installazione e configurazione dell'ambiente di sviluppo: il Fornitore installerà presso la sua sede e configurerà un proprio ambiente di sviluppo, conformemente a quelli in uso del Comune, e utile alla successiva erogazione dei servizi di cui al presente capitolato;
- presa in carico della baseline del software: il Fornitore analizzerà i sorgenti al fine di identificare specifiche peculiarità ed acquisirne la conoscenza;
- presa in carico degli schemi delle basi dati gestite e degli oggetti e processi ad esse correlati (stored procedures, function, views, ecc.), con la documentazione delle relative versioni;

- esecuzione delle procedure di build del software a partire dai sorgenti disponibili;
- avvio, configurazione ed eventuale formazione/assistenza all'utilizzo del Portale di Gestione della Fornitura.

Ad esito dell'attività di presa in carico, e comunque entro tre mesi solari dalla data di sottoscrizione del contratto, il Fornitore consegnerà la comunicazione di avvenuta presa in carico, che conterrà idonea reportistica riguardo a eventuali discrepanze fra il software in esercizio e l'equivalente versione ottenuta partendo dal codice sorgente disponibile.

L'affiancamento consisterà in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale del Comune.

9 Trasferimento di know how

Nel corso dell'esecuzione del contratto il Fornitore dovrà garantire il costante trasferimento al personale del Comune, o a terzi da essa designati, del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere la prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

A partire dal mese antecedente la scadenza del contratto il Fornitore, dovrà, da una parte, curare la normale prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio contrattuali, dall'altra, mettere in grado il personale tecnico indicato dal Comune di operare un'efficace presa in carico dei servizi. Il Fornitore si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

In particolare il trasferimento deve riguardare almeno i seguenti aspetti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici per l'erogazione dei servizi;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni singolo servizio con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
- consegna del manuale di installazione del software che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo;
- fornire nell'arco temporale indicato e su richiesta dell'Amministrazione, tutto il supporto e la collaborazione necessaria al subentrante.

A tal fine il Fornitore dovrà predisporre e consegnare al Comune prima della scadenza del contratto il manuale di installazione e gestione di tutto il software, modificato o realizzato ex-novo nel corso del periodo contrattuale. Il manuale descrive in particolare:

- l'architettura di massima;
- la configurazione e il deployment degli item dell'architettura;
- i contenuti del setup;
- le procedure di installazione aggiornamento e disinstallazione;
- la procedura di gestione.

10 Stato avanzamento lavori (SAL)

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata la documentazione relativa allo stato di avanzamento dei lavori fornendo tutte le indicazioni sulle attività, sia continuative che di tipo progettuale, concluse o in corso nel periodo di riferimento, esplicitandone in fase di rendicontazione mensile:

- descrizione dell'attività in corso e/o completata nel periodo;
- la percentuale di avanzamento;
- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento
- eventuali rischi/criticità/ritardi;
- gli eventuali impatti dei rischi e delle criticità;
- eventuali esigenze di ripianificazione degli interventi
- scostamento eventuale delle date con relativa motivazione
- le azioni di recupero;

Il Fornitore dovrà trasmettere con periodicità mensile, entro 5 giorni solari successivi al mese di riferimento, il Rapporto di Stato Avanzamento Lavori con i contenuti sopra descritti. Il Comune convoca eventualmente entro i 15 giorni solari successivi la riunione di Stato Avanzamento Lavori, nella quale si riserva di presentare un proprio rapporto sui livelli di qualità misurati.

11 Rilievi

Oltre ai rilievi che emergono in fase di misura degli indicatori di qualità di cui al capitolo 12 l'Amministrazione può sollevare rilievi formali conseguenti il mancato rispetto delle disposizioni contrattuali (Contratto, Capitolato e sue appendici, linee guida e standard, offerta, Piano di Lavoro Generale, Piani di Lavoro degli interventi, ecc.). Tutti i rilievi sollevati nel periodo di riferimento sono utilizzati per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità e per l'applicazione delle eventuali penali.

12 INDICATORI DI QUALITÀ, LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E RELATIVE MODALITÀ DI APPLICAZIONE

12.1 SLA

Per SLA (Service Level Agreement) si intende un accordo che il committente, per definire le regole di erogazione del servizio e assicurarsi la rilevazione di tutti gli elementi e le informazioni necessarie a valutare il servizio offerto, inserisce nel rapporto contrattuale.

Gli SLA di seguito definiti 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.

Il Fornitore dovrà garantire al Comune, senza oneri aggiuntivi, la misurazione degli indicatori di qualità per il calcolo delle penali contrattualmente previste e per valutare l'efficacia nell'erogazione dei servizi. Dovranno essere descritte le funzionalità degli strumenti messi a disposizione a tale scopo, le informazioni che saranno fornite e le modalità di fruizione da parte del Comune.

Nel caso in cui il Fornitore proponga, in sede di offerta, l'applicazione di indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti, se approvati dal Comune, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per la gestione dei livelli di servizio del contratto ed inserito nel Piano di Lavoro Generale e/o dell'intervento.

Le modalità operative di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermi restando i requisiti di misura espressi per ciascuno, dovranno essere indicati nel Piano di Lavoro Generale proposto dal Fornitore ed approvato dal Comune, nel caso di revisione anche parziale degli indicatori il Piano di Lavoro Generale dovrà essere aggiornato e nuovamente approvato dal Comune.

12.2 SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE MAN

12.2.1 MAN-01 – Tempo di chiusura dell'intervento (TC)

Descrizione		Intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dal personale del Comune, via e-mail o tramite Portale di Gestione a fronte di un malfunzionamento e la conclusione dell'intervento o impossibilità a procedere per cause non imputabili al Fornitore, segnalata mediante invio da parte del Fornitore di un messaggio tramite e-mail o notifica sul Portale di Gestione. Nel caso in cui il Comune 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 del Comune.	
Unità di misura		Giornata Lavorativa (numero)	
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione	Ad ogni richiesta di intervento
Dati da rilevare		<ul style="list-style-type: none"> • Tr = Data e ora della richiesta • Te = Data e ora della conferma di chiusura o impossibilità a procedere per cause non imputabili al Fornitore 	
Formula		$TC = Te - Tr$	
Valore di soglia		Malfunzionamenti di Categoria 1 TC: 1 Giorno Lavorativo	
		Malfunzionamenti di Categoria 2 TC: 2 Giorni Lavorativi	
		Malfunzionamenti di Categoria 3 TC: 3 Giorni Lavorativi	
Sanzione		In caso di ritardo rispetto ai termini si applica la penale di: <ul style="list-style-type: none"> • € 160,00 per ogni giornata lavorativa di ritardo 	

12.3 SLA relativi al servizio di Sviluppo (MEV)

12.3.1 MEV-01 – Tempo di attivazione dell'intervento (TA)

Descrizione		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 del Piano di Lavoro dell'intervento; richiesta di intervento e Piano di Lavoro devono essere trasmessi tramite e-mail o deve esserne notificata via email la presenza sul Portale di Gestione.	
Unità di misura		Giornata Lavorativa (numero)	
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione	Ad ogni richiesta di intervento
Dati da rilevare		Dr = Data e ora richiesta di intervento da parte del Comune Dp = Data e ora di consegna del Piano di Lavoro dell'Intervento	
Formula		TA = Dc-Dp	
Valore di soglia		TA = nel rispetto dei tempi concordati	
Sanzione		In caso di ritardo rispetto ai termini si applica la penale di: € 50,00 per ogni giornata lavorativa di ritardo.	

12.3.2 MEV-02 – Tempo di completamento dello sviluppo (TC)

Descrizione		Intervallo di tempo intercorrente fra l'accettazione da parte dell'Amministrazione del Piano di Lavoro e la conclusione dello sviluppo mediante tempi e modalità definite. Nel caso in cui il Comune non ritenga lo sviluppo completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di completamento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione "Pronti al collaudo" a cui segue l'accettazione da parte della Amministrazione	
Unità di misura		Giorni lavorativi (numero)	
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione	Ad ogni notifica di "Pronti al collaudo" da parte del Fornitore
Dati da rilevare		Da = Data e ora accettazione del Piano di Lavoro da parte del Comune Dp = Data e ora di notifica del 'Pronti al Collaudo' da parte del Fornitore.	
Formula		TC = Dp-Dap	
Valore di soglia		TC = nel rispetto dei tempi concordati	
Sanzione		In caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Sviluppo (MEV) si applica la penale di: <ul style="list-style-type: none"> • € 50,00 per ogni giornata lavorativa di ritardo nelle prime 5 giornate lavorative; • € 100,00 per ogni giornata lavorativa di ritardo dalla sesta giornata lavorativa. 	

12.4 SLA relativi ai servizi di Assistenza in Locale (ASL)

12.4.1 ASL-01 - Tempestività nella sostituzione del personale (TSP)

Descrizione		Ritardo relativo alla sostituzione di personale su richiesta del Comune o per cause di forza maggiore.	
Unità di misura		Giorni lavorativi (numero)	
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione	Ad ogni inserimento / sostituzione di risorsa
Dati da rilevare		<ul style="list-style-type: none">• Dr = Data Richiesta sostituzione risorsa da parte del Comune in corso di intervento• Di = Data Inserimento Risorsa	
Formula		$TSP = Di - Dr$	
Valore di soglia		TSP = 15 giornate lavorative	
Sanzione		Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura di € 160,00 per ogni giorno lavorativo di scostamento dalla soglia.	

12.4.2 ASL-02 – Assenza degli operatori di assistenza in locale (AOL)

Descrizione		Misurazione delle assenze presso la sede dell'Area degli operatori di assistenza in locale.	
Unità di misura		Ore lavorative di Assistenza	
Periodo di riferimento	Durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Turno
Dati da rilevare		<ul style="list-style-type: none">• Nr_ore_assenza = Numero di ore lavorative di assistenza di assenza dalla sede dell'operatore	
Formula		$AOL = Nr_ore_assenza$	
Valore di soglia		AOL = 202 (pari al 10 % del monte ore complessivo di ASL)	
Sanzione		Per ogni ora di assenza non giustificata da cause di forza maggiore oltre il valore di soglia si applica una penale di: <ul style="list-style-type: none">• € 15 per ogni ora lavorativa di assistenza non effettuata entro le prime 40 ore lavorative di assistenza;• € 30 per ogni ora lavorativa di assistenza non effettuata successivamente alle prime 40 ore lavorative di assistenza non effettuate.	

12.5 SLA relativi ai servizi di Assistenza in Remoto (ASR)

12.5.1 ASR-01 – Tempistica di risposta alle richieste di Assistenza in Remoto (TRR)

Descrizione	Intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dall'utenza di ASR (utenti esterni) a fronte di un malfunzionamento e la conclusione o impossibilità a procedere per cause non imputabili al Fornitore dell'intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore di un messaggio tramite e-mail.		
Unità di misura	Giornata lavorativa (numero)		
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione	Ad ogni richiesta di intervento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Tr = Data e ora della richiesta• Tc = Data e ora della conferma di chiusura o impossibilità a procedere per cause non imputabili al Fornitore		
Formula	$TRR = Tc - Tr$		
Valore di soglia	1		
Sanzione	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura di € 50,00 per ogni giorno lavorativo di scostamento dalla soglia		

13 Glossario

Nel documento sono utilizzati i seguenti termini:

- Fornitore uscente: fornitore che attualmente è preposto alla erogazione dei servizi
- Fornitore / Fornitore subentrante: Fornitore aggiudicatario della gara per la fornitura dei servizi di cui al presente Capitolato.
- Comune: Comune di Trieste.
- Area: Area Servizi e Politiche Sociali del Comune di Trieste .
- Giorno festivo: sabato, domenica, tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana e Santo Patrono del Comune di Trieste.
- Giorno feriale: giorno non festivo.
- Orario lavorativo: tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30.
- Ora lavorativa: periodo di 60 minuti consecutivi in orario lavorativo.
- Orario lavorativo di Assistenza: tutti i giorni feriali dalle 9:00 alle 13:00.
- Ora lavorativa di Assistenza: periodo di 60 minuti consecutivi in orario lavorativo di assistenza.
- Giorno lavorativo: periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: SILLA MAURO

CODICE FISCALE: SLLMRA56S01L424F

DATA FIRMA: 24/07/2018 10:00:00

IMPRONTA: A60516717335CBDED1D3D15FCB014F01923C5CF950A7812E1406B2AE634DDB0C
923C5CF950A7812E1406B2AE634DDB0C1E85A976381800B441C148ADB7F351C3
1E85A976381800B441C148ADB7F351C3D6DE6636A928C9014B66230AAA46331F
D6DE6636A928C9014B66230AAA46331F9B56D462BBF4406E289BC4CCFDC338F5