

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV), MIGLIORATIVA, ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC), DI CONSULENZA SPECIALISTICA (SC) E SUPPORTO OPERATIVO (SO) DEL SISTEMA INFORMATIVO SUA-RB - PORTALE APPALTI.

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

ALLEGATO B

1.	PREMESSE	3
1.1	documentazione tecnica allegata	3
1.2	definizioni e acronimi	4
2.	DESCRIZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO SUA-RB - PORTALE APPALTI IN USO	4
3.	ESIGENZE DELLA SUA-RB	4
4.	OGGETTO DELLA GARA	5
4.1	Linea1: manutenzione migliorativa, adeguativa, correttiva (MAC) e servizio di HELP DESK e assistenza on-site	6
4.1.1	Manutenzione migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC)	7
4.1.2	Servizio di help desk	7
4.2	Linea2: manutenzione evolutiva (MEV), consulenza specialistica (SC) e supporto operativo (SO) ...	7
4.2.1	Manutenzione Evolutiva (MEV)	8
4.2.2	Servizi di Consulenza specialistica (SC) e supporto operativo (SO)	8
5.	DURATA DEL SERVIZIO	8
6.	MODALITÀ DI GESTIONE DEL CONTRATTO	9
7.	MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ	9
7.1	Pianificazione e rendicontazione delle attività	9
7.1.1	Specifiche per la rendicontazione delle forniture MAC	9
7.1.2	Specifiche per la rendicontazione per MEV ed SC	9
7.2	Documenti per il governo dei contratti	10
7.3	Gestione della documentazione e dei sorgenti del software SUA-RB Portale Appalti	10
7.4	Strumenti di gestione dei servizi di assistenza	11
8.	MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO	11
8.1	Gruppo di lavoro della DA	12
8.2	Risorse Professionali	13
9.	SPESE CONTRATTUALI ED ONERI DIVERSI	16
10.	CESSIONE DEL CONTRATTO E DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO	16
11.	PERSONALE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA	17
12.	OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA	17
13.	RESPONSABILITÀ DELLA DITTA AGGIUDICATARIA	17
14.	SUBENTRO (PASSAGGIO DELLE CONSEGNE)	17
15.	DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	18
16.	VERIFICHE E CONTROLLI	19
17.	TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	19
18.	MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO	19
19.	REVISIONE DEI PREZZI	20
20.	PENALI	20
21.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	20
22.	GESTORE DEL SISTEMA	20
23.	FORO COMPETENTE	21

1. PREMESSE

Il Dipartimento SUA-RB, istituito dall'art. 32 della L.R. n. 18 del 08 agosto 2013, come modificato e integrato dall'art. 10 della L.R. n. 26 del 18 agosto 2014, "Assestamento del Bilancio di Previsione per l'Esercizio Finanziario 2014 e Bilancio Pluriennale 2014/2016", svolge funzioni di Stazione Unica Appaltante, Centrale di Committenza e Soggetto aggregatore per gli Enti e le Aziende del Servizio Sanitario regionale, per gli Enti strumentali, per le società interamente partecipate e per quelle su cui la Regione esercita il controllo di cui all'art. 2359 c.c., per i Consorzi di bonifica e di Sviluppo industriale e, previa sottoscrizione di apposita convenzione, per i soggetti operanti nel territorio regionale, previsti dall'art. 2 del D.P.C.M. 30 giugno 2011.

Alla luce delle competenze demandate dalle vigenti norme, il Dipartimento Stazione Unica Appaltante della Regione Basilicata (SUA-RB) si è dotato del Sistema Informativo SUA-RB - Portale Appalti, per la gestione informatizzata delle procedure di gara.

L'attuale scenario normativo di riferimento prevede che le stazioni appaltanti ricorrano preferibilmente a procedure di gara interamente gestite con sistemi telematici di acquisto e di negoziazione, nel rispetto delle disposizioni dettate dagli artt. 40 e 52 del D.Lgs. n. 50 del 18 Aprile 2016.

In tale contesto, il Dipartimento Stazione Unica Appaltante della Regione Basilicata (SUA-RB) ha implementato il Sistema Informativo, per la gestione telematica delle gare totalmente gestita via web (e-procurement).

Alla luce dei nuovi scenari normativi e tecnologici, la SUA-RB intende consolidare l'utilizzo di tale piattaforma, mirando ad una necessaria evoluzione della stessa.

Con la presente procedura la SUA-RB intende affidare il servizio di manutenzione evolutiva (MEV), migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC), di consulenza specialistica (SC) e supporto operativo (SO) agli Uffici preposti della Stazione Unica Appaltante della Regione Basilicata del Sistema Informativo SUA-RB - Portale Appalti.

L'impiego dell'ICT nel settore degli appalti è in grado di semplificare in maniera significativa la gestione delle procedure, consentendo di ottenere una serie di vantaggi, quali: maggiore accessibilità e trasparenza, riduzione dei costi e dei tempi di svolgimento delle procedure, benefici di tipo ambientale, automazione delle procedure e riduzione della corruzione.

1.1 DOCUMENTAZIONE TECNICA ALLEGATA

La Regione Basilicata ha nel tempo costruito un ambiente tecnologico ed innovativo che rappresenta un investimento da tutelare, infatti per una armoniosa gestione dei sistemi tecnologici e delle piattaforme applicative l'Ufficio Amministrazione Digitale della Regione Basilicata adotta e fa adottare ai fornitori di servizi ICT delle linee guida, delle regole tecniche e degli standard tecnologici.

La DA dovrà pertanto attenersi, nello svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato, all'osservanza di quanto descritto nei seguenti documenti tecnici ivi allegati:

B/1	Descrizione Sistemi Informativi Regionali
B/2	Infrastruttura e Servizi Trasversali
B/3	VTE CRM (Gestione Servizi di Assistenza)
B/4	S.L.A. (Service Level Agreement)
B/5	Linee guida per la gestione dei contratti ICT
B/6	Standard tecnologici
B/7	Descrizione tecnica del Sistema Informativo SUA-RB

1.2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Di seguito vengono elencate le definizioni, gli acronimi e le abbreviazioni contenuti nel presente capitolato:

SA	Stazione Appaltante
PA	Pubblica Amministrazione
DA	Ditta appaltatrice
CG-SICA	Centro di Gestione dei Servizi di Interoperabilità e di Cooperazione Applicativa
COAP	Cooperazione Applicativa
SPC:	Sistema Pubblico di Connettività
DBMS	Data base Management System
MAC	Manutenzione adeguativa e correttiva
SO	Servizio di Supporto Operativo
MEV	Manutenzione evolutiva
SC	Consulenza Specialistica
IMS	Identity Management System
SVN	Subversion
S.L.A.	Service Level Agreement
SAL	Stato di Avanzamento dei Lavori
WS	Web Service
ICT	Information and Communications Technology
VTECRM	Sistema per la Gestione dei Servizi di Assistenza
GDPR	General Data Protection Regulation

2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO SUA-RB - PORTALE APPALTI IN USO

Il Sistema Informativo SUA-RB - Portale Appalti in uso presso il Dipartimento Stazione Unica Appaltante della Regione Basilicata (SUA-RB) è un sistema integrato che gestisce tutti gli aspetti giuridico amministrativi e normativi connessi ai contratti pubblici.

La descrizione tecnica e l'architettura è riportata nell'allegato B/7 "Descrizione tecnica del Sistema Informativo SUA-RB";

3. ESIGENZE DELLA SUA-RB

Le attività oggetto di gara sono finalizzate a dare ulteriormente seguito agli interventi posti in essere dal Dipartimento SUA-RB in tema di dematerializzazione ed efficientamento delle procedure.

Al fine di proseguire nell'erogazione dei suddetti servizi e cogliere le ulteriori sfide in tema di digitalizzazione nel settore degli appalti, la SUA - RB ha deciso di implementare il sistema informativo di gestione/ monitoraggio degli appalti pubblici per conformarlo alle sopraggiunte esigenze organizzative del Dipartimento, anche in termini del quadro normativo in itinere, in modo da:

- consentire lo svolgimento on-line di tutte le procedure relative all'appalto;
- consentire l'accesso agli atti di gara da remoto per i componenti le Commissioni Giudicatrici con possibilità di svolgimento delle sedute riservate in tele conferenza protetta;
- implementazioni con nuova reportistica finalizzata al monitoraggio delle procedure di appalto;
- valutare l'estensione all'uso del Portale anche agli Enti obbligati dalla normativa vigente;
- implementare il modulo finalizzato alla gestione del Mercato Elettronico Regionale;

*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione evolutiva (MEV), migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC), di consulenza specialistica (SC) e supporto operativo (SO) del sistema informativo SUA-RB - Portale Appalti
Allegato B - Capitolato speciale descrittivo e prestazionale*

- progredire nell'integrazione il Sistema Informativo SUA-RB con i sistemi informativi regionali già in funzione presso l'Amministrazione Regionale (Provvedimenti amministrativi, Sistema Informativo Contabile, Modulo Contratti – Convenzioni – altro);
- adeguare il flusso informativo da e verso l'A.N.AC.;
- supportare e sostenere le stazioni appaltanti in ambito regionale e gli operatori economici nelle attività necessarie (help desk remoto).

Alla luce di quanto rappresentato ricorre la necessità di affidare un servizio articolato in una attività di assistenza operativa continua ed efficiente del sistema attualmente in uso, attraverso il ricorso ad alte professionalità con specifiche esperienze nel settore per assicurare agli Uffici della SUA-RB il regolare svolgimento delle funzioni della piattaforma, nonché mantenere attività che favorisca il processo di modernizzazione e razionalizzazione dell'Amministrazione regionale per salvaguardare in tal modo gli investimenti già realizzati e progettare e implementare con nuove funzionalità l'esistente.

4. OGGETTO DELLA GARA

Attraverso il presente appalto l'Amministrazione si propone di affidare, senza soluzione di continuità, il servizio di manutenzione evolutiva (MEV), migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC), di consulenza specialistica (SC) e supporto operativo (SO) del Sistema Informativo SUA-RB - Portale Appalti e di supporto operativo agli utenti.

L'obiettivo è quello di assicurare il corretto e costante funzionamento di tutte le componenti del sistema, nonché l'adeguamento dello stesso alle evoluzioni della normativa, degli standard tecnici e dei servizi che la SUA-RB vorrà attuare durante la valenza del contratto, l'ottimizzazione delle procedure e delle funzionalità sulla base delle esigenze che si manifesteranno.

I servizi richiesti con l'appalto di manutenzione ed assistenza al Sistema Informativo SUA-RB - Portale Appalti in uso presso Il Dipartimento Stazione Unica Appaltante della Regione Basilicata sono riconducibili a 2 (due) principali linee di intervento:

Linea1 (a canone fisso annuo): manutenzione migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC) al sistema per la gestione del Sistema Informativo SUA-RB - Portale Appalti e delle sue componenti applicative. Tale linea si rende necessaria per garantire la continuità operativa e il corretto funzionamento dell'intero sistema in funzione, ed a seguito degli aggiornamenti evolutivi con le MEV sviluppate dalla Linea2, nonché il costante supporto agli operatori regionali, agli operatori economici e ai soggetti utilizzatori del sistema;

LINEA INTERVENTO	Descrizione
LINEA1 (a canone)	Manutenzione (Correttiva, Adeguativa e Migliorativa)
	Help Desk multicanale per servizi di manutenzione ed assistenza da remoto e assistenza on-site.

Linea2 (a Consumo): manutenzione evolutiva (MEV), consulenza specialistica (SC) e supporto operativo (SO) per la gestione del Sistema Informativo SUA-RB - Portale Appalti. Tale linea di intervento è considerata strategica perché consentirà al Sistema Informativo SUA-RB - Portale Appalti della Regione Basilicata di essere costantemente aggiornato sulla base dell'evoluzione normativa con attività di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni);

LINEA INTERVENTO	Descrizione
LINEA2 (a consumo)	Manutenzione Evolutiva (MEV), consulenza Specialistica (SC) e supporto operativo (SO)

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione evolutiva (MEV), migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC), di consulenza specialistica (SC) e supporto operativo (SO) del sistema informativo SUA-RB - Portale Appalti
Allegato B - Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

Di seguito vengono descritte le attività che riguardano i servizi che la DA dovrà erogare in modalità continuativa per tutta la durata del contratto, nel rispetto degli S.L.A. "Service Level Agreement".

La SA eserciterà il controllo e la sorveglianza sulla corretta esecuzione dei servizi di assistenza, in termini di buon andamento delle attività operative, della corrispondenza quantitativa e qualitativa delle prestazioni e del rispetto dei tempi. Resta inteso che, in ogni caso, la SA non assume responsabilità in conseguenza dei rapporti che esistono tra la DA ed il personale da questa dipendente.

L'erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione di cui alla Linea1 e Linea2 del Sistema Informativo SUA-RB - Portale Appalti dovranno essere erogati dalla DA anche mediante help desk.

Non sono oggetto della presente fornitura tutti i servizi comunemente definiti di attività di conduzione sistemistica che rimangono nella completa gestione dell'Ufficio Amministrazione Digitale presso la Regione Basilicata.

In via generale e non esaustiva le attività sistemistiche in carico all'Ufficio Amministrazione Digitale e controllate direttamente dai responsabili dell'Amministrazione sono:

- Gestione Hosting;
- Gestione dei Sistemi Operativi (Patch management, NLB, clustering, ecc.);
- Gestione della Sicurezza (sistema Antivirus e relativi aggiornamenti, hardening, security);
- Gestione del Network (configurazione, firewall, switch, ecc.);
- Gestione sistemistica e sicurezza dei database;

Sono oggetto della presente fornitura le attività:

- di supporto alle attività sistemistiche e di messa in sicurezza dei database;
- di configurazione dei backup di database ed applicativi;
- di installazione e configurazione di software di ambiente necessari al funzionamento del sistema informativo SUA-RB;

La DA si impegnerà a garantire il necessario supporto tecnico operativo a fronte di attività sistemistiche e/o applicative che la SA, per particolare importanza e/o criticità, assegnerà alla DA in co-conduzione con lo staff tecnico dell'Ufficio Regionale Amministrazione Digitale.

4.1 LINEA1: MANUTENZIONE MIGLIORATIVA, ADEGUATIVA, CORRETTIVA (MAC) E SERVIZIO DI HELP DESK E ASSISTENZA ON-SITE

Gli obiettivi della Linea1 di intervento sono così individuati:

- Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC) di tutte le componenti software applicative che costituiscono il Sistema, anche a seguito delle attività di MEV definite nella Linea2;
- Servizio di Help Desk;
- Assistenza on-site.

Attraverso il presente appalto la SA si propone così di gestire e mantenere tutti i moduli funzionali del sistema informativo in modo da garantire la continuità operativa ed il corretto funzionamento dell'intero sistema anche in funzione delle MEV sviluppate con la Linea2, nonché il costante supporto agli operatori/utenti.

L'obiettivo finale è, pertanto, quello di garantire il corretto e costante funzionamento di tutte le componenti del sistema, nonché l'adeguamento dello stesso rispetto alle evoluzioni della normativa e/o esigenze organizzative.

Per servizio di Help Desk si intende la disponibilità di un punto di accesso unico per raccogliere richieste di intervento dell'utenza, in merito a qualsiasi esigenza oggetto del servizio.

Il servizio di Help Desk ha l'obiettivo di accogliere richieste sia in merito a segnalazioni di problemi applicativi che in merito a richieste per il supporto all'utilizzo di una componente applicativa del Sistema Informativo oggetto di gara.

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione evolutiva (MEV), migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC), di consulenza specialistica (SC) e supporto operativo (SO) del sistema informativo SUA-RB - Portale Appalti Allegato B - Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

L'aggiudicatario dovrà a tal fine assicurare un servizio di Help Desk che costituisca per gli utenti, un unico punto di accesso ed un insieme di funzioni di assistenza riguardanti l'uso del sistema informativo oggetto di gara.

Nell'ambito delle attività di Linea 1, la DA dovrà assicurare l'assistenza on-site presso gli uffici del Dipartimento SUA-RB per un minimo di 12 ore lavorative/settimana da svolgersi di regola il martedì e/o giovedì o giorno diverso, previo accordo tra la SA e la DA.

4.1.1 MANUTENZIONE MIGLIORATIVA, ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC)

La DA, attraverso tale servizio dovrà garantire la continuità operativa ed il corretto funzionamento dei diversi applicativi del Sistema Informativo SUA-RB - Portale Appalti, allo scopo di:

- Garantire l'aderenza delle funzionalità del sistema rispetto alle modifiche normative in materia;
- Ripristinare le caratteristiche dei moduli applicativi venute meno a seguito di malfunzionamenti non evidenziati in fase di rilascio delle MEV (manutenzione correttiva);
- Mantenere le caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico, adeguamento agli standard tecnologici dettati dalle normative vigenti (manutenzione adeguativa);
- Migliorare le prestazioni, la facilità d'uso, la robustezza e la sicurezza a parità di funzioni svolte (manutenzione migliorativa).

4.1.2 SERVIZIO DI HELP DESK

Il servizio di Help desk ha lo scopo di fornire la necessaria assistenza tecnica agli utenti del sistema assicurando un corretto utilizzo dello stesso e di proporre soluzioni alle eventuali problematiche connesse all'utilizzo. Il servizio deve prevedere anche un help-desk multicanale (telefonico, posta elettronica, ecc.).

Il supporto operativo e l'help desk della DA per l'assistenza telefonica e via e-mail all'indirizzo sua-rb@assistenza.regione.basilicata.it dovrà rispettare l'orario 08.30 - 18.30 dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi ed eventuali chiusure aziendali preventivamente comunicati.

Le attività erogate per servizio di Help-Desk devono essere rendicontate trimestralmente e tutte le richieste di assistenza/intervento dovranno essere attivate tramite il sistema per la Gestione dei Servizi di Assistenza VTECRM in uso presso l'amministrazione regionale, al fine di:

- controllare lo stato dei problemi aperti, l'iter procedurale e l'esito degli stessi;
- provvedere all'analisi periodica delle segnalazioni in modo da creare le statistiche necessarie all'identificazione dei problemi aventi maggiore frequenza e definire conseguentemente le azioni correttive e preventive.

Se le richieste di intervento dovessero pervenire attraverso un'altra modalità (telefonica, etc), sarà cura della DA, provvedere all'apertura formale del ticket sul sistema VTECRM e a comunicare al richiedente la presa in carico dell'intervento.

4.2 LINEA2: MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV), CONSULENZA SPECIALISTICA (SC) E SUPPORTO OPERATIVO (SO)

Gli obiettivi della Linea2 di intervento sono così individuati:

- Manutenzione Evolutiva (MEV) di tutte le componenti software applicative che costituiscono il sistema SUA-RB - Portale Appalti;
- Servizi di Consulenza specialistica (SC) e Servizi di Supporto Operativo (SO);

Le attività di assistenza ricadenti in tale linea di manutenzione sono a consumo. Presupposto per l'erogazione di tali attività sono le esigenze espresse dalla SA, per cui su richiesta di essa la DA dovrà redigere apposita proposta (Progetto di Massima) in base ai parametri prefissati nell'offerta economica.

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione evolutiva (MEV), migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC), di consulenza specialistica (SC) e supporto operativo (SO) del sistema informativo SUA-RB - Portale Appalti
Allegato B - Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

Si precisa, pertanto, che le predette proposte e le relative attività possono essere attivate/autorizzate solo dalla SA.

In tale proposta, in base agli obiettivi da conseguire, la DA dovrà indicare in via di massima le risorse da attivare in termini di gg/uomo, i relativi costi e tempi di esecuzione. Tale proposta sarà sottoposta a formale approvazione della SA.

4.2.1 MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)

La Manutenzione evolutiva di Software ad hoc, comprende gli interventi volti ad arricchire il prodotto (nuove funzionalità o altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto, pertanto, il servizio di Manutenzione evolutiva (MEV) ha lo scopo di assicurare:

- il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del sistema a seguito di modifiche normative del settore, ove impattino significativamente sul sistema;
- il regolare, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del Sistema informativo SUA-RB Portale Appalti, oggetto dell'appalto in rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni) che comportano la reingegnerizzazione di parte del Sistema;
- l'integrazione con altri sistemi informativi (sfruttando le logiche delle architetture distribuite orientate ai servizi – SOA basata su Web Service).

Durante il periodo contrattuale, sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura, la SA organizzerà appositi incontri utili all'individuazione e alla definizione delle specifiche tecniche delle modifiche evolutive del sistema (definizione dei requisiti, caratteristiche tecnico-funzionali, stima dei tempi, analisi dei costi, ecc.).

4.2.2 SERVIZI DI CONSULENZA SPECIALISTICA (SC) E SUPPORTO OPERATIVO (SO)

La DA dovrà garantire il servizio di consulenza volto alla continua evoluzione del Sistema Informativo SUA-RB Portale Appalti sia dal punto di vista tecnico che operativo che comprenda:

- il Supporto specialistico per l'analisi del fabbisogno informativo dei soggetti coinvolti nell'utilizzo del SUA-RB Portale Appalti;
- la programmazione e l'erogazione di interventi formativi per adeguare i livelli di conoscenza degli utenti all'evoluzione del sistema;
- la verifica periodica ed eventuali proposte per l'adeguamento degli standard tecnologici del Sistema Informativo SUA-RB Portale Appalti agli standard dettati da Regione Basilicata e dall'Agenzia per l'Italia Digitale DigitPA in ottemperanza delle normative vigenti;
- lo studio e l'analisi di modifiche organizzative necessarie per la più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione dei moduli applicativi;
- il trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer) dalla DA al personale della SA anche attraverso piattaforme di e-learning;
- Servizio di supporto operativo che si esplicita nell'assistenza, affiancamento e il supporto tecnico on site agli uffici, finalizzato ad assicurare l'accompagnamento al corretto utilizzo dell'applicativo.

Gli obiettivi specifici del servizio di consulenza verranno definiti dalla SA durante il periodo contrattuale sulla base delle diverse esigenze che emergeranno nel corso della fornitura, anche in funzione dei fabbisogni espressi dagli utenti.

5. DURATA DEL SERVIZIO

La durata del servizio è determinata in 36 (trentasei) mesi solari e consecutivi decorrenti dal giorno successivo alla data di stipula del contratto, con l'opzione di rinnovo e/o proroga per un periodo non superiore a 24 mesi

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione evolutiva (MEV), migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC), di consulenza specialistica (SC) e supporto operativo (SO) del sistema informativo SUA-RB - Portale Appalti
Allegato B - Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

(ventiquattro), ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione regionale, ferme restando le condizioni giuridiche ed economiche dello stesso.

6. MODALITÀ DI GESTIONE DEL CONTRATTO

La gestione dei servizi di assistenza dovrà avvenire secondo le regole definite nel documento “Linee Guida per la gestione dei contratti ICT”, allegato B/5.

L'intervallo temporale fissato per il periodo di osservazione dei citati servizi è il trimestre, mentre la finestra temporale di erogazione è definita essere ogni giornata lavorativa, per l'intero orario di lavoro concordato con la SA e per la durata del contratto.

Tutte le attività ivi descritte dovranno essere censite tramite lo strumento automatico di gestione dei servizi di assistenza (VTECRM) della Regione Basilicata.

7. MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

7.1 PIANIFICAZIONE E RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Oltre quanto specificato per ogni singola attività, la DA dovrà definire, predisporre e condividere con la SA il documento di SAL “Stato Avanzamento Lavori” che dovrà tenere traccia di tutte le azioni svolte nel trimestre di riferimento, e più nel dettaglio:

- MAC e MEV: schede di riepilogo degli interventi effettuati, degli interventi in corso, delle pianificazioni previste per il rilascio delle modifiche evolutive/correttive/adequative /migliorative.
- Supporto operativo: schede di riepilogo delle attività effettuate, in termini di ticket aperti, chiusi, in corso, nonché stime dei tempi di risoluzione delle differenti attività.
- Supporto Specialistico: schede di riepilogo in grado di mettere in evidenza le azioni svolte / in corso / previste.

La documentazione relativa alle MAC e alle MEV, deve essere allegata alle singole attività e verrà consegnata con la relazione trimestrale dello “Stato di Avanzamento Lavori”.

Le modalità di pianificazione e rendicontazione sono descritte nel documento “Linee Guida per la gestione dei contratti ICT” della Regione Basilicata, allegato B/5.

Le modalità di pianificazione e rendicontazione sono di seguito descritte.

7.1.1 SPECIFICHE PER LA RENDICONTAZIONE DELLE FORNITURE MAC

Se un'attività che rientra nella classe di fornitura MAC, e va a modificare, o ad aggiungere funzioni e/o moduli della soluzione software, e/o l'iter operativo degli utenti, e/o l'ambiente tecnologico in cui è distribuita la stessa soluzione software, la DA è obbligata ad osservare quanto segue:

- predisporre e presentare all'approvazione della SA il documento “Verbale di collaudo”;
- aggiornare tutti i documenti tecnici “Brochure prodotto”, “Manuale utente”, e “Manuale di installazione” in modo da menzionare le innovazioni introdotte dall'attività.

7.1.2 SPECIFICHE PER LA RENDICONTAZIONE PER MEV ED SC

Per tutte le attività che rientrano nelle attività di MEV ed SC, la SA attiverà tramite un ticket di richiesta alla DA, che dovrà:

- Predisporre e presentare all'approvazione della SA il documento “Progetto di massima”.

- Se dovessero sopraggiungere modifiche e/o variazioni ai task previsti nel documento di “Progetto di massima” la DA è tenuto a sottoporre all’approvazione della SA il documento “Gestione modifica contenuto del progetto”
- Inoltre, a conclusione di ogni attività, che rientra nelle classi di fornitura (MEV ed SC), dovranno essere predisposti i documenti di “verbale di collaudo”, che dovranno essere approvati dalla SA.

7.2 DOCUMENTI PER IL GOVERNO DEI CONTRATTI

Nella tabella seguente, è riportato l’elenco codificato dei documenti che dovranno essere prodotti dalla DA, nei vari task di avanzamento, come descritto nei capitoli precedenti, al fine di rendicontare attività erogate sulle diverse classi di servizio (MAC, MEV, SC, SO).

ID	Nome Documento	Tipo	Descrizione
G01	Progetto di massima	Documenti ordinari di gestione	Sono i documenti prodotti nella gestione ordinaria e quindi per la rendicontazione giornaliera delle attività e dei progetti. Rientrano in questa categoria tutti i documenti, prodotti dall’assistenza della DA per l’espletamento dell’attività e dei task di progetto di cui questa può essere composta, questi documenti saranno sottoposti alla validazione ed all’approvazione della SA.
G02	Gestione modifica contenuto del progetto		
G03	Verbale di collaudo		
G04	Verbale di riunione		
G05	Stato avanzamento lavori	Documenti straordinari di gestione	Sono i documenti prodotti nella gestione straordinaria e quindi per la rendicontazione periodica delle attività e dei progetti. Anche questi documenti saranno sottoposti alla validazione ed all’approvazione della SA su base periodica.
G06	Livelli di servizio rilevati		
G07	Rapporto sull’andamento del contratto		
T01	Brochure prodotto	Documenti tecnici	Sono i documenti prodotti per la descrizione delle funzionalità operative sviluppate nei prodotti software, o su parte di essi (moduli, estensioni, integrazioni). Rientrano in questa categoria tutti i documenti tecnici atti a descrivere le peculiarità del prodotto, le funzioni, i moduli, le procedure agli utenti intesi come utilizzatori del prodotto (dipendenti SUA-RB), e/o agli stessi tecnici che si preoccupano dell’assistenza tecnico manutentiva.
T02	Manuale utente		
T03	Manuale di installazione		

I documenti sono presenti al seguente link:

<http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/department.jsp?dep=100435&area=550439&level=1>

Per quanto non espressamente previsto valgono i contenuti delle specifiche tecniche e loro modifiche presenti al precedente link.

7.3 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E DEI SORGENTI DEL SOFTWARE SUA-RB PORTALE APPALTI

Tutto quanto connesso ai sorgenti software, alla fine dell’affidamento, resta in piena proprietà della SA, e dovrà rendere possibile l’agevole trasferimento al subentrante delle attività oggetto del presente affidamento, senza intoppi ed impedimenti di sorta.

Ad ogni rilascio di una nuova versione dei sorgenti, per aggiornamento o sviluppo o comunque modifica intervenuta, la DA dovrà fornire alla SA copia dei sorgenti prodotti con la relativa documentazione allegata.

Procedura aperta per l’affidamento del servizio di manutenzione evolutiva (MEV), migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC), di consulenza specialistica (SC) e supporto operativo (SO) del sistema informativo SUA-RB - Portale Appalti Allegato B - Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

Al termine del contratto la DA consegnerà alla SA la copia relativa alla versione in uso, per garantire l'ordinato subentro di altra ditta.

La gestione della documentazione e dei sorgenti software dovrà avvenire attraverso l'utilizzo del repository messo a disposizione dall'Ufficio Amministrazione Digitale per la conservazione dei sorgenti e delle distribuzioni del software Subversioning (SVN).

SVN è il repository del software messo a catalogo. Il suo obiettivo principale è quello di gestire i cambiamenti nel tempo, conservando una copia di ciascuna versione permettendo di tracciare chi e quando ha introdotto certe modifiche. L'account e le abilitazioni all'utilizzo di tale servizio sono da richiedersi esplicitamente all'Ufficio Amministrazione Digitale. Il servizio, visibile solo all'interno della rete Intranet regionale, è disponibile al seguente indirizzo web <http://svn.regione.basilicata.it/>.

E' cura della DA procedere all'inserimento nel repository della documentazione tecnica e i sorgenti software aggiornati e/o sviluppati.

7.4 STRUMENTI DI GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

La DA dovrà garantire, durante l'intero periodo contrattuale e per tutte le attività erogate, l'utilizzo del sistema automatico di gestione dei servizi di assistenza (VTECRM). Tutte le richieste di assistenza, la loro lavorazione, la documentazione a corredo ed eventuali rilasci software dovranno essere gestiti tramite questo strumento di gestione dei servizi di assistenza.

Tale sistema informativo di gestione dovrà altresì essere utilizzato per raccogliere le segnalazioni delle anomalie e le richieste pervenute all'Help Desk della DA, e per la gestione del ciclo vita del progetto.

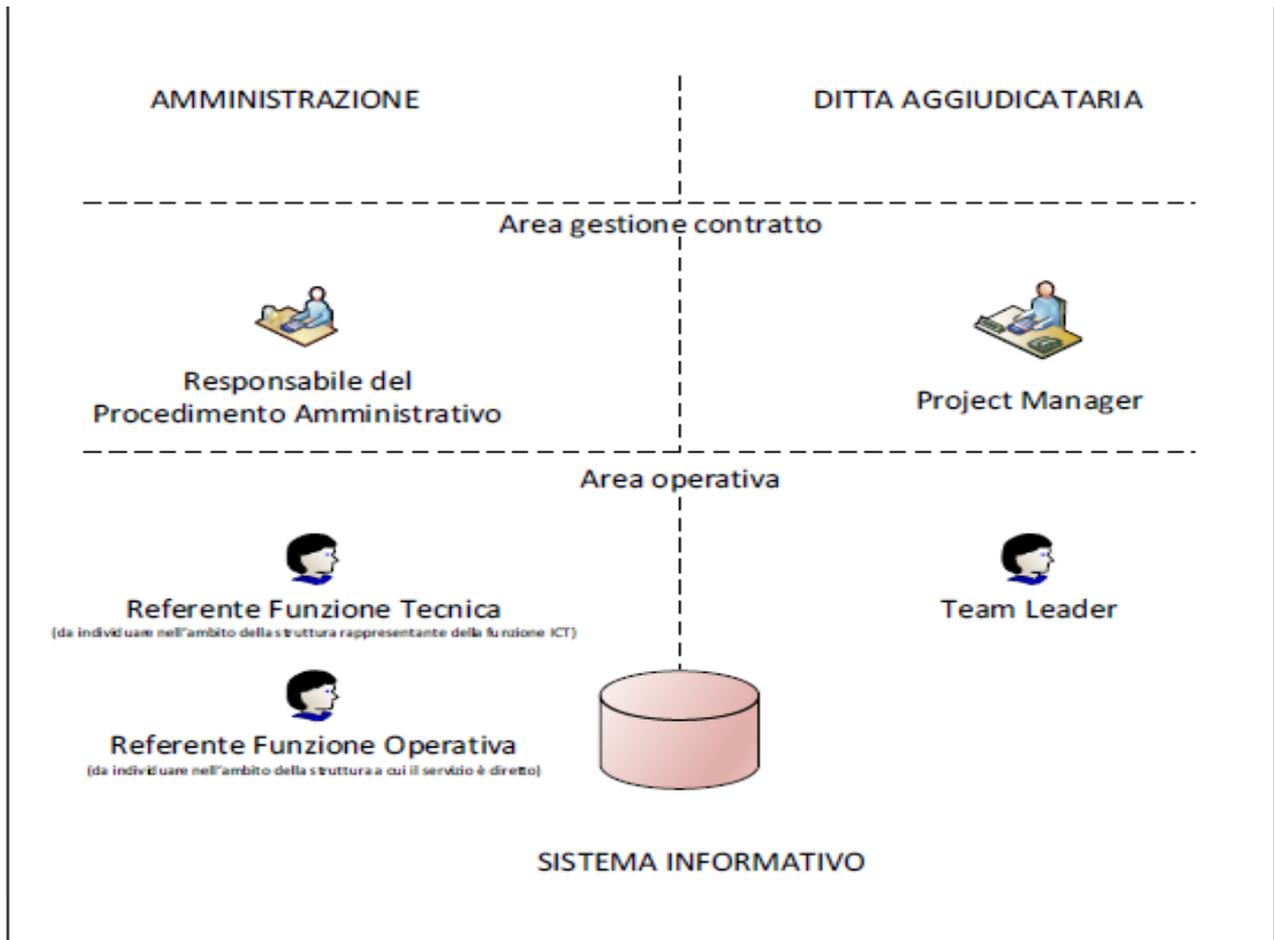
L'Amministrazione sottolinea che l'impiego del sistema VTECRM, oltre a permettere la gestione uniforme delle richieste di intervento di tutti i sistemi informativi e tecnologici in utilizzo presso la Regione Basilicata, consente il monitoraggio puntuale dei livelli di servizio erogati e la loro comparazione rispetto a quanto concordato con la DA alla stipula del contratto.

La Regione Basilicata garantirà la formazione all'uso dello strumento VTECRM, e della profilazione degli utenti sul sistema, per tutti i tecnici della DA che effettueranno servizio di assistenza per le linee operative oggetto del capitolato.

8. MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO

Al fine di rendere chiari i diversi livelli di responsabilità e il dominio applicativo, si rende esplicito il modello organizzativo che la SA intende adottare per la gestione del contratto, che deve prevedere, come esemplificato nello schema seguente, il coinvolgimento di più figure professionali.

Figura 1: Modello organizzativo per la gestione ed il controllo del contratto



- Figura 1: Modello organizzativo per la gestione ed il controllo del contratto

I ruoli e le funzioni dei diversi soggetti coinvolti, sono quelli previsti dalle “Linee guida per la gestione dei contratti ICT” allegato B/5 adottate dall’Ufficio SIRS, oggi Amministrazione Digitale.

8.1 GRUPPO DI LAVORO DELLA DA

La definizione del Gruppo di lavoro della DA è elemento fondamentale per la buona riuscita del Progetto. Determinare ruoli e responsabilità, consente alla SA di valutare la capacità operativa ed organizzativa del team della DA.

Pertanto la DA definisce:

- un gruppo di lavoro qualificato, coordinato dal Project Manager e/o dal Team Leader, ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente capitolato;

e si impegna a:

- assicurare con continuità, per l’intero periodo contrattuale, la regolare posizione amministrativa e contrattuale del gruppo di lavoro (libro paga, contribuzioni, assicurazioni sul lavoro, ecc.);
- certificare le referenze professionali;
- salvaguardare la SA da eventuali perdite di know-how nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti non derivanti da volontà della DA, sostenendo a proprio carico il periodo di affiancamento necessario per l’acquisizione delle relative conoscenze e concordando con la SA, il relativo piano di acquisizione delle competenze;
- pianificare l’aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative della SA e l’evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

Nell'offerta tecnica, la DA dovrà indicare le modalità organizzative utilizzate per garantire il rispetto dei vincoli sopra citati.

8.2 RISORSE PROFESSIONALI

La DA dovrà disporre di risorse professionali, strumenti, know how specifici e costantemente aggiornati.

La DA deve sempre indicare le risorse professionali impegnate per ogni attività e il relativo grado di responsabilità. In ogni caso la DA dovrà fornire l'elenco del team preposto alla realizzazione dei servizi con i relativi curricula allegati.

L'eventuale sostituzione, di risorse o un nuovo inserimento, deve essere comunicato alla SA che si riserva la facoltà di approvare o meno la sostituzione entro 30 giorni dalla data di comunicazione. La SA si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di detto personale se non dovesse soddisfare i requisiti minimi richiesti o non risultasse di proprio gradimento.

La mancata sostituzione di detto personale, entro 5 giorni dalla richiesta da parte della SA, è soggetta alle penali previste.

Le competenze, che il gruppo di lavoro dovrà possedere per l'esecuzione dei servizi richiesti, dovranno essere riferibili ai seguenti ambiti:

- Competenze giuridico normativo – Contratti pubblici – gare telematiche – GDPR - sono richieste competenze di appalti pubblici informatici e Codice dell'Amministrazione Digitale, svolgimento delle gare telematiche, controllo della documentazione tecnica-informatica;
- gestionali - sono richieste competenze di analisi organizzativa, competenze sulle metodologie orientate ai processi per la modellazione, rappresentazione e ingegnerizzazione di procedimenti amministrativi;
- ingegneria del software - sono richieste competenze in relazione ai cicli di vita del software e agli attributi di qualità del software, esperienza nell'uso delle metodologie e degli strumenti di progettazione software; competenza nella stima e dimensionamento di progetti di sviluppo e manutenzione di applicazioni software;
- tecnologiche - sono richieste competenze consolidate nella gestione e nel trattamento di database relazionali attraverso l'integrazione con webservices.

Il team di risorse impiegato nelle attività dei servizi previsti deve essere composto, oltre che dal Project Manager e/o Team Leader, dalle seguenti figure professionali: Sistemista, Analista Programmatore, Programmatore Web, Database Administrator, Formatore e Operatore di Help desk, riportati nella tabella:

Figure professionali	Requisiti minimi richiesti a pena di esclusione
Project Manager e/o Team Leader	<u>Titolo di studio:</u> Laurea in discipline tecnico-scientifiche. <u>Esperienza lavorativa:</u> <ul style="list-style-type: none">- Anzianità lavorativa di almeno 10 anni, con almeno 4 di provata esperienza lavorativa nella specifica funzione su progetti complessi. E' particolarmente apprezzata la conoscenza del settore pubblico.- Almeno 2 anni di provata esperienza di analisi e progettazione di sistemi informativi, package e procedure complesse nel settore pubblico, con periodi di permanenza continuativa presso lo stesso cliente non inferiori a 6 mesi. <u>Conoscenze:</u> <ul style="list-style-type: none">- Normativa relativa agli appalti pubblici;- Metodologie di project management;- Metodologie di sviluppo SW;- Controllo realizzazione procedure;- Stima di risorse per realizzazione di progetto;

	<ul style="list-style-type: none"> - Stima di tempi; - Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse; - Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti SW per project management e risk Management.
Sistemista	<p><u>Titolo di studio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni di corsi di formazione attinenti al ruolo specifico. <p><u>Esperienza lavorativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di almeno 5 anni, di cui almeno 3 nel ruolo di sistemista con esperienza in Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato. Più nei dettagli di sistemi di cooperazione applicativa e sistemi informativi. <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di dettaglio e conduzione di sistemi operativi complessi o di rete, assicurando il loro aggiornamento periodico; - Ottimizzazione, gestione e tuning delle risorse hardware; - Configurazione e gestione di Server blade, Server tradizionali e Storage, Tape Library; - Realizzazione di programmi che interfacciano il sistema operativo di base e/o la sua estensione partecipando all'installazione, configurazione, personalizzazione delle componenti software e hardware di base, di ambiente e di rete; - Gestione della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e sicurezza; - Metodologie di verifica funzionale e di benchmarking prestazionali, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza dati e protezione archivi; - Metodologie e tecniche relative alla sicurezza informatica; - Personalizzazione e configurazione delle componenti di backoffice; - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS; - Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: IIS 4.0 e 5.0 e versioni successive JBoss, Tomcat - Configurazione e gestione piattaforme e sistemi Microsoft Windows, Linux; - Configurazione e gestione piattaforme RDBMS: SQL Server, MySQL, Postgre, Oracle; - Conoscenza approfondita delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi; - Sistemi di virtualizzazione (VMWare) in modalità private cloud; - Conoscenze di piattaforme Open Source; - Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing, Sistemi di network management; - Sicurezza delle reti; - Conoscenza di Porta di Dominio e Firewall;
Analista Programmatore	<p><u>Titolo di studio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Diploma di Perito Informatico o Laurea in ambito tecnico-scientifico. <p><u>Esperienza lavorativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Almeno 4 anni di esperienza come programmatore in ambiente J2EE, Adobe Flex e .NET <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Linguaggio di programmazione Java - Metodologie di disegno di prodotti software; - DBMS relazionali, ORACLE, SQL;

	<ul style="list-style-type: none"> - Strumenti di modellazione dati Oracle Designer; - Tecniche di programmazione Object Oriented; - Principali Design Pattern; - Metodologia UML; - Strumenti per il cleaning e la qualità dei dati; - Strumenti di ETL; - Metodologia di programmazione per oggetti (OOA) e servizi (SOA); - Ottima conoscenza di tecniche di configuration management del software.
Programmatore web	<p><u>Titolo di studio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Diploma di Perito Informatico o Laurea in ambito tecnico-scientifico. <p><u>Esperienza lavorativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimo 4 anni di esperienza nella progettazione, sviluppo e gestione di sistemi informativi. Nello sviluppo di analisi tecnica di bassa complessità, progettazione ed esecuzione di test. Preparazione di documentazione di programmi, partecipazione alla stesura di specifiche tecniche e a gruppi di progetto di medie dimensioni. <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Autonomia nello sviluppo, nella preparazione ed esecuzione di casi di test di unità, nella preparazione di documentazione di programmi, nella stesura di specifiche tecniche. - Strumenti per la codifica dei programmi; - DBMS relazionali; - Linguaggio di programmazione Java; - Tecniche di programmazione Object Oriented; - Conoscenze della metodologia UML; - Linguaggio SQL, T-SQL; XML; - Conoscenza dei sistemi operativi Microsoft e Linux; - Ottima conoscenza di editor Html; - Conoscenza Web designer (grafico); - Buona conoscenza degli Application Server: Oracle Application Server, IIS e Tomcat;
Database Administrator	<p><u>Titolo di studio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Diploma di Perito Informatico o Laurea in ambito tecnico-scientifico. <p><u>Esperienza lavorativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di almeno 5 anni, di cui almeno 3 nella progettazione e nella gestione di DB. Analisi, elaborazione dati, produzione reportistica tabellare e grafica e metodologie statistiche di analisi dei dati. Competenze nella manutenzione di server e nella definizione di procedure di memorizzazione (backup) e di ripristino (restore) dati. <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Oracle 8i; - Gestione, ottimizzazione e progettazione di RDBMS; - Data modeling; - Tecniche di disegno di DB applicativi; - Tecniche di gestione di dizionari dati; - Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi; - Data quality measurement and assessment;
	<p><u>Titolo di studio:</u></p> <p>Laurea.</p>

Formatore	<p><u>Esperienza lavorativa:</u> Almeno 3 anni di esperienza nell'erogazione di attività formative.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Tecnologie informatiche;- Cultura metodologico-didattica;- Strumenti di progettazione formativa;- Definizione degli obiettivi formativi;- Quadro normativo in materia di contratti pubblici.
Operatore di Help desk	<p><u>Titolo di studio:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Diploma di scuola media superiore. <p><u>Esperienza lavorativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Almeno 3 anni di esperienza nella gestione e nel supporto tecnico legato al contesto tecnologico di sistemi informativi. <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Conduzione di un dialogo con gli utenti chiamanti in modo professionale e secondo le linee guida concordate;- Contenimento dei tempi della chiamata entro i parametri definiti;- Mantenimento di un comportamento adeguato.

NOTA BENE:

- Per laurea si intende il Diploma di Laurea (vecchio ordinamento) o laurea specialistica (nuovo ordinamento).
- In caso di laurea di I livello, occorre considerare almeno 2 anni aggiuntivi di esperienza professionale nel ruolo specifico di riferimento.

La DA dovrà fornire alla SA ogni altra figura professionale, non indicata in elenco, ma necessaria al conseguimento degli obiettivi della SA.

9. SPESE CONTRATTUALI ED ONERI DIVERSI

Tutte le spese contrattuali, di bolli, di registro, accessorie e conseguenti saranno per intero a carico della DA.

La Ditta Aggiudicataria dovrà altresì rimborsare alla SA le spese per la pubblicazione del Bando di gara, compreso i costi relativi alla pubblicazione di eventuali avvisi di proroghe o rettifiche del Bando stesso, ex art. 34, comma 35, del D.L. 179/2012, convertito dalla legge n. 221 del 17 dicembre 2012, entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

10. CESSIONE DEL CONTRATTO E DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO

E' vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

E' ammesso il subappalto nei limiti e con le modalità previste dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri della DA, che rimane unico e solo responsabile nei confronti della SA di quanto subappaltato.

11. PERSONALE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

Per l'esecuzione del servizio la DA dovrà avvalersi di proprio personale qualificato, che opererà sotto la sua esclusiva responsabilità, adeguato per numero e qualifica professionale ed idoneo al servizio.

La DA dovrà applicare nei confronti del proprio personale le condizioni contrattuali normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal C.C.N.L. applicabili alla data del contratto nonché rispettare le norme e le procedure previste dalla legge alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. Sono a carico della DA tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali e assicurativi disciplinanti il rapporto di lavoro del settore.

La DA è comunque responsabile di tutti i danni arrecati a persone, cose, e a terzi in genere, per fatto proprio o dei suoi dipendenti o collaboratori anche se esterni, nell'esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto, sollevando quindi la SA da qualsiasi obbligazione nei confronti di terzi.

12. OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA

La DA dovrà osservare tutte le norme in materia di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro che si riferiscono alla fattispecie concreta ex D.Lgs. 81/08 e s.m.i., assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza la SA da ogni responsabilità in merito. La Ditta ed il personale da essa dipendente, dovranno uniformarsi a tutte le direttive di carattere generale e speciale impartite dalla SA per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, ovvero a quelle appositamente emanate per il personale della ditta stessa.

La DA dovrà assicurare una formazione sufficiente, tempestiva ed adeguata in materia di salute e sicurezza, a ciascun lavoratore ai sensi D. Lgs. 81/08 e s.m.i.

13. RESPONSABILITÀ DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La DA è responsabile nei confronti della SA dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del presente contratto. E' altresì, responsabile nei confronti della SA e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti.

È fatto obbligo alla DA di mantenere la SA sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

La DA sarà responsabile del corretto utilizzo delle attrezzature e dei locali messi a disposizione dall'Amministrazione.

14. SUBENTRO (passaggio delle consegne)

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste alla DA nella fase finale del rapporto contrattuale, per il passaggio delle consegne al subentrante e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in produzione.

Alla scadenza del contratto DA presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi alla SA o al nuovo Fornitore per un periodo indicativo di mesi TRE, o comunque necessario ad assicurare la piena ed autonoma operatività del subentrante. Non è prevista alcuna retribuzione della ditta cessante per tale fase, i cui costi si intendono totalmente assorbiti e ammortizzati da quanto offerto in sede di gara. La SA, tramite i propri referenti, presiederanno a tale fase in modo da evitare possibili conflitti tra subentrante e cedente ed agevolare

il trasferimento nel più breve tempo possibile, consentendo al cedente la massima minimizzazione dei costi secondo criteri di ragionevolezza ed equità, in base a quanto da esso efficacemente approntato e compiuto.

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato della SA ad un efficace subentro nei servizi in questione.

Per tale ragione, la DA si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessario a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- Fase di programmazione del passaggio di consegne:
 - predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ...);
 - riunione con la SA; - pianificazione incontri di passaggio delle consegne;
- Fase di affiancamento:
 - consegna della documentazione per il passaggio di consegne;
 - effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
 - training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.

Qualora, durante tale fase, si verificano problematiche imputabili alla DA che risultassero ostative all'ordinata traslazione del servizio in capo al subentrante, la SA, potrà rivalersi trattenendo e incamerando la cauzione definitiva prestata, e comunque elevare sanzioni previste per inadempimento operando decurtazioni su quanto dovuto alla ditta in base a fatturazioni pregresse, o su altri crediti di essa intercorrenti con la SA, salvo comunque rivalsa circa i maggiori danni che dovessero emergere o incapienza della cauzione e degli altri titoli di credito della DA su cui operare decurtazioni.

15. DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

La corrispondenza dell'appalto alle obbligazioni contrattuali è attestata dalla dichiarazione di regolare esecuzione che sarà emessa dal Direttore dell'esecuzione del contratto. Salvo diverse disposizioni, la SA, di norma, effettuerà e riceverà tutte le dichiarazioni e, in generale, le comunicazioni inerenti alle attività tecniche del contratto attraverso il Direttore dell'esecuzione del contratto. Le indicazioni tecniche per l'espletamento delle attività saranno impartite dal Direttore dell'esecuzione del contratto. Detto soggetto avrà il compito di predisporre, in accordo con la DA, il verbale di inizio delle attività, controllare che l'appalto sia eseguito tecnicamente secondo i tempi, le modalità ed i programmi contenuti nel Contratto e nei documenti di riferimento, controllare, che tutti gli atti amministrativi e contabili inerenti alle attività siano corretti e, comunque, conformi a norme e consuetudini della SA.

La DA dovrà fare in modo che all'interno della propria organizzazione vi sia un unico centro di riferimento al quale la SA possa rivolgersi per le richieste, le informazioni, le segnalazioni di disservizi o di anomalie ed ogni altra comunicazione relativa al rapporto contrattuale.

In tal senso, la DA si impegna a designare, a suo totale carico ed onere, una persona responsabile della esecuzione del contratto (Responsabile del servizio per conto della DA), costantemente reperibile, il cui nominativo sarà indicato alla SA per iscritto all'atto della firma del contratto.

Il Responsabile del servizio provvederà, per conto della DA, a vigilare affinché ogni fase dell'appalto risponda a quanto stabilito dai documenti contrattuali e sarà il naturale corrispondente del Direttore dell'esecuzione del contratto per conto della SA.

16. VERIFICHE E CONTROLLI

La SA si riserva la facoltà di effettuare controlli, tramite il Direttore dell'esecuzione, in qualsiasi momento senza obbligo di preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, al fine di verificare l'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali di cui al presente appalto ed il perfetto svolgimento del servizio fornito e di applicare le penalità previste al successivo articolo.

A seguito dell'attività di controllo il Direttore dell'esecuzione potrà emettere rapporti di non conformità ai quali la DA dovrà rispondere attraverso proposizione di immediate azioni risolutive e correttive, da concordare, nella tempistica che verrà definita a seconda della gravità della non conformità rilevata.

Qualora al controllo qualitativo e quantitativo i servizi di realizzazione dei progetti d'integrazione, assistenza, e manutenzione e le forniture necessarie alla buona conduzione del contratto non dovessero risultare conformi a quanto dovuto, la DA dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate. Nei casi di recidiva si procederà alla contestazione per l'applicazione delle penalità di cui all'art. 20 del presente Capitolato, ovvero alla risoluzione del contratto.

Qualora nel corso del rapporto sorgessero difficoltà operative derivanti da cause di forza maggiore le parti concorderanno la soluzione reputata più idonea per la funzionalità del servizio.

17. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

La DA, il subappaltatore ed i sub-contrattenti devono assicurare, nei rispettivi rapporti contrattuali e nei rapporti verso la SA, il rispetto di tutti gli obblighi e gli adempimenti relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii..

La DA deve utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso Banche o presso la Società Poste italiane S.p. A., dedicati anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche. Tutte le transazioni relative all'oggetto contrattuale, dovranno essere effettuate esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

18. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La DA emetterà fattura con cadenza trimestrale, riferita al periodo di competenza, successivamente alla consegna dei report delle attività svolte, inerenti ai servizi oggetto del presente appalto, e approvati dal Direttore dell'esecuzione del contratto.

Il pagamento della fattura, subordinato al rispetto integrale delle condizioni contrattuali ed in presenza della dichiarazione di regolare esecuzione del servizio da parte del Direttore dell'esecuzione, sarà effettuato entro 30 giorni dalla fine del mese di ricevimento della fattura (Protocollo Regionale). In caso di contestazione da parte del Direttore dell'esecuzione ovvero di dichiarazione di non regolare esecuzione del servizio, i termini di pagamento restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza. Detto corrispettivo terrà conto delle eventuali penali, comminate sulla base dei parametri indicati all'art. 20.

È fatto obbligo alla DA di precisare le modalità con le quali la Tesoreria della SA dovrà effettuare il pagamento e di utilizzare conti correnti bancari o postali, dedicati alle commesse pubbliche, ai fini della rintracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della L. 136/2010 e ss.mm.ii..

La SA declina ogni responsabilità per il mancato incasso, da parte della DA, di pagamenti non pervenuti per omissione o intempestività della predetta comunicazione.

In caso di aggiudicazione in capo ad un Raggruppamento Temporaneo d'Impresa, le fatture dovranno essere emesse dalla società mandataria. La DA non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo.

19. REVISIONE DEI PREZZI

La revisione dei prezzi è regolata dalle prescrizioni dettate in materia dall'art. 106, comma 1, lettera a), del Decreto Legislativo n. 50/2016 e ss.mm.ii..

20. PENALI

L'ammontare massimo delle penali è definito nel limite massimo del 10% dell'importo contrattuale, raggiunto quale la SA si riserva di intraprendere eventuali azioni di recesso del contratto stesso.

Per l'applicazione delle penali saranno applicati i livelli di servizio minimi per ciascuno dei servizi richiesti così come riportati nel documento "S.L.A. - *Service Level Agreement*" allegato B/4, opportunamente integrati con i livelli migliorativi eventualmente offerti in sede di gara dalla DA.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti periodi verranno contestati alla DA per iscritto dal Direttore dell'esecuzione o suo delegato.

La DA dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al Direttore dell'esecuzione del contratto nel termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stessa contestazione.

Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della SA, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

Nel caso di applicazione delle penali, la SA provvederà a recuperare l'importo in sede di liquidazione delle relative fatture, ovvero in alternativa ad incamerare la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

21. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, e del Regolamento (CE) 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE, esclusivamente nell'ambito della gara regolata dal disciplinare di gara.

Con l'invio e la sottoscrizione della domanda di partecipazione, i concorrenti esprimono, pertanto, il loro consenso al predetto trattamento.

In ogni caso, l'accesso ai documenti contenenti le offerte dei concorrenti e l'eventuale procedimento di verifica dell'anomalia dell'offerta sono consentiti solo dopo l'approvazione dell'aggiudicazione.

22. GESTORE DEL SISTEMA

1. La DA a seguito della procedura pubblica, assumerà la funzione di Gestore del Sistema.

2. Il Gestore del Sistema è il soggetto incaricato di controllare i principali parametri di funzionamento del Sistema, segnalando eventuali anomalie del medesimo. Il Gestore del Sistema è altresì incaricato dell'archiviazione sul Sistema dei documenti prodotti dagli Utenti e inviati attraverso il Sistema nell'ambito delle procedure di gara e, in generale, delle RegISTRAZIONI di Sistema.

3. Il Gestore del Sistema, tra l'altro, è il soggetto responsabile della sicurezza logica e applicativa del Sistema e riveste il ruolo di Responsabile del Trattamento dei dati, Responsabile della Sicurezza ed è tenuto ad adottare idonee ed adeguate misure di sicurezza in ottemperanza alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e ss.mm.ii. e oggi anche Regolamento UE 2016/679).

4. Rimane fermo che i soggetti interessati ad accedere agli atti relativi alle singole procedure di gara, dovranno rivolgersi esclusivamente al Stazione Unica Appaltante della Regione Basilicata e al relativo Responsabile del procedimento.

23. FORO COMPETENTE

Per la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente appalto sarà competente il Foro di Potenza, con esclusione espressa della competenza arbitrale.