CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER LA FORNITURA DI UN SOFTWARE GESTIONALE INTEGRATO COMPOSTO DAI MODULI DI CARTELLA SOCIALE, AMMINISTRATIVO E RELATIVI SERVIZI DI INSTALLAZIONE, MIGRAZIONE, AVVIO, ASSISTENZA, FORMAZIONE E MANUTENZIONE

Indice generale

1 PREMESSA....3
1.1. Glossario....5
2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA....6
2.1. Oggetto della Fornitura....6
3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI....10
3.1. Servizi applicativi in modalità Application Service Provider (ASP)....10
3.1.1 Descrizione e requisiti del servizio di Servizi applicativi in modalità Application Service Provider....10
3.1.1.1 Requisiti....11
3.1.1.1.1 Requisiti Generali del software....11
3.1.1.1.2 Requisiti Specifici dei moduli applicativi....14
3.1.1.2 Vincoli....17
3.1.2 Dimensioni dei Servizi applicativi in modalità Application Service Provider....18
3.1.3 Descrizione delle attività e dei prodotti....18
3.2. Migrazione e Conversione Applicazioni (MSW)....21
3.2.1 Descrizione e requisiti del servizio di Migrazione e Conversione Applicazioni....21
3.2.1.1 Requisiti....21
3.2.1.2 Vincoli....21
3.2.2 Gestione degli interventi di Migrazione e conversione....22
3.2.3 Dimensione del servizio di Migrazione e Conversione Applicazioni....23
3.3. Sviluppo e MEV di software ad hoc (SSW)....24
3.3.1 Descrizione e requisiti del servizio di SSW....24
3.3.2 Gestione degli interventi SSW....25
3.4. Assistenza in remoto (ASS)....27
3.4.1 Descrizione e requisiti del servizio di Assistenza in remoto....27
3.4.1.1 Requisiti....28
3.4.1.2 Vincoli....28
3.4.2 Gestione degli interventi ASS....29
3.4.3 Dimensione del servizio di Assistenza in remoto....30
3.5. Formazione e addestramento (FOR)....31
3.5.1 Descrizione e requisiti del servizio di Formazione e addestramento....31
3.5.1.1 Requisiti....31
3.5.1.2 Vincoli....31
3.5.2 Dimensioni del servizio di Formazione e addestramento....31
4 DURATA E CORRISPETTIVO DELLA FORNITURA....33
4.1. PERIODO DI AVVIO....34
5 STATO AVANZAMENTO LAVORI (SAL)....34
6 INDICATORI DI QUALITÀ, LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E RELATIVE MODALITÀ DI APPLICAZIONE....34
6.1. SLA....34
6.2. SLA RELATIVI AI SERVIZI APPLICATIVI IN MODALITÀ ASP....35
6.2.1 ASP01 - Disponibilità del servizio (DIS1)....35
6.3. SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MIGRAZIONE E CONVERSIONE APPLICAZIONI.36
6.3.1 MSW01 - Difettosità (DIFE)....36
6.4. SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI SVILUPPO E MEV DI SOFTWARE AD HOC....37
6.4.1 SSW-01 – Tempo di completamento dello sviluppo (TC)....37
6.5. SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA IN REMOTO....38
6.5.1 ASS-01 – Tempistica di risposta alle richieste di Assistenza in Remoto (TRR)....38

6.6. SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO.....38
6.6.1 FOR-01 - Efficacia delle tecnologie e delle metodologie didattiche (ETMD).....38
7 AGGIUDICAZIONE.....39
7.1. Elementi di valutazione dell'offerta tecnica: max 70 punti.....39
7.2. SCHEMA DI VALUTAZIONE.....39
7.3. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE.....43

1 PREMESSA

Il presente documento ha l'obiettivo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi all'acquisizione di servizi per il Dipartimento per i Servizi e le Politiche Sociali del Comune di Trieste volti a supportare lo svolgimento delle attività degli operatori sociali ed uffici amministrativi.

Il Dipartimento per i Servizi e le Politiche Sociali del Comune di Trieste, svolgendo le proprie attività istituzionali e seguendo i principi strategici volti alla digitalizzazione della PA, ha avviato il percorso di introduzione ed utilizzo di un nuovo sistema informativo unico, integrato, che automatizzi i processi di presa in carico ed amministrativo-contabili attraverso l'utilizzo di un nuovo sistema informatico volto a:

- migliorare l'erogazione degli interventi;
- migliorare e semplificare i processi amministrativi.

Nell'ambito del processo di informatizzazione dei dati relativi all'utenza e delle procedure tecnico-amministrative per l'erogazione degli interventi, lo scopo individuato è quello di utilizzare uno strumento che risulti strategico per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'attività del Dipartimento fornendo una base dati per il controllo di gestione, l'analisi qualitativa e quantitativa delle prestazioni e contribuendo a ridurre il flusso cartaceo all'interno dell'organizzazione.

Il processo di digitalizzazione dovrà condurre all'adozione di una o più applicazioni software che saranno il principale punto di accesso per gli operatori a tutte le informazioni relative all'utenza e alla gestione dei servizi.

Le principali funzioni operative richieste possono essere così descritte:

1. Registrazione delle cartelle sociali. Si richiede uno strumento di raccolta dati sull'utenza che risulti utile per la definizione del Piano Assistenziale Individualizzato e che nella sua articolazione preveda la registrazione di dati relativi all'utenza ed agli interventi.
2. Gestione dei dati anagrafici degli assistiti. Il software deve interfacciarsi con la base dati anagrafica del Comune di Trieste permettendo agli operatori di avere una vista aggiornata dei cittadini residenti. I dati riportati devono comprendere residenza anagrafica e composizione del nucleo familiare.
3. Gestione pianificata dei procedimenti. È richiesta la gestione dei profili operatori diversificati in rapporto alle responsabilità e mansioni previste dal loro ruolo. Ogni intervento inserito deve essere trattato nelle sue diverse fasi da operatori con diversi livelli autorizzativi. Ogni intervento ha una fase di inserimento, una fase di validazione e una fase di trattazione/erogazione.

4. Gestione dei flussi documentali. Alle fasi procedimentali 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.
5. Gestione e monitoraggio dei budget di spesa. Si richiede che il software fornito permetta 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.
6. Interscambio di dati con soggetti esterni e interattività con altri sistemi. Le maggiori funzioni di interattività con gli altri programmi sono attualmente le seguenti:
    - comunicazione attraverso webservice con Cartella Sociale Informatizzata della Regione Friuli Venezia Giulia;
    - accesso in lettura ai dati dell'Anagrafe Comunale per un continuo aggiornamento dei dati anagrafici trattati;
    - rendicontazione e messa a disposizione di informazioni ed interventi erogati da enti e soggetti terzi autorizzati dal Comune di Trieste;
    - raccordo con il sistema di gestione contabile del Comune di Trieste per gli aspetti finanziari e di tesoreria.

Il Capitolato disciplina la fornitura e i termini esecutivi di una soluzione SaaS (Software as a Service) finalizzata alla gestione delle prestazioni sociali erogate dal Dipartimento per i Servizi e le Politiche Sociali del Comune di Trieste.

Per prestazioni sociali si intendono tutti gli interventi raggruppati nelle seguenti categorie (per un maggiore dettaglio a titolo esemplificativo e non esaustivo si rimanda alla Carta dei Servizi del Comune di Trieste - https://www.comune.trieste.it/it/sociale-10345/carta-dei-servizi-34487):

- Interventi per l'accesso
- Interventi di servizio sociale
- Interventi casa – lavoro
- Interventi economici
- Interventi per la domiciliarità
- Interventi residenziali
- Interventi semi residenziali

L'acquisizione dei servizi descritti nel presente Capitolato si pone l'obiettivo di valorizzare gli aspetti di funzionalità delle applicazioni di partenza (replicandoli ed eventualmente migliorandoli nelle applicazioni di destinazione), combinandoli con i vantaggi derivati dalle nuove tecnologie, creando un sistema in grado di:

- ridurre i costi di gestione;

- migliorare la performance, aumentando efficacia, efficienza e manutenibilità;
- migliorare la flessibilità di risposta alle esigenze di cambiamento;
- migliorare il livello di documentazione del sistema;
- facilitare la distribuzione e condivisione delle informazioni;
- facilitare il riutilizzo di strumenti, applicazioni, modalità di gestione, esperienze, ecc.;
- semplificare le attività di monitoraggio;
- ridurre i rischi di impatto del progetto sulla struttura organizzativa del Comune.

1.1. Glossario

Di seguito si riporta il glossario utile ai fini del presente documento:

- **Capitolato**: il presente documento indicante l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovranno essere conformi i servizi;
- **Comune**: il Comune di Trieste;
- **Contratto**: l'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra il Comune ed il Fornitore per l'esecuzione del servizio;
- **DEC**: Direttore di Esecuzione del Contratto;
- **Dipartimento:** il Dipartimento per i Servizi e le Politiche Sociali del Comune di Trieste;
- **Fornitore**: Persona giuridica (o Raggruppamento di Società) aggiudicataria della presente fornitura;
- **OpenDocument** ovvero **ODF:** formato di file di tipo documento o template definito da ISO come ISO/IEC 26300-1:2015.
- **Operatori Esterni**: operatori / utilizzatori non dipendenti del Comune autorizzati dal Dipartimento;
- **Operatori Interni**: operatori / utilizzatori dipendenti del Comune dislocati nella sede centrale o nelle sedi territoriali oppure in operatività remota (Lavoro Agile);
- **Piano di Lavoro Generale:** Piano di lavoro relativo all'intera Fornitura riportante le tempistiche e calendarizzazione dei servizi previsti dal presente Capitolato;
- **Piano di Lavoro Specifico:** Piano di lavoro relativo ai servizi di carattere progettuale, contenente il dettaglio delle attività di ogni singola fase le relative stime dei tempi ed impegno;
- **Responsabile della Fornitura** ovvero **Responsabile unico delle attività contrattuali** ovvero **Project Manager**: la persona individuata dal Fornitore come interlocutore del Comune e responsabile di tutte le attività contrattuali;

- **Servizio/i**: prestazione/i dovuta/e in esecuzione del contratto;
- **Unità organizzativa**: struttura organizzativa nell'ambito dell'organigramma del Dipartimento;
- **Verbale di consegna**: documento da parte del Fornitore al Comune che formalizza la consegna finale dei prodotti realizzati a fronte di uno specifico affidamento.

2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1. Oggetto della Fornitura

Oggetto della fornitura è l'erogazione dei seguenti servizi:

- Servizi applicativi in modalità Application Service Provider (ASP);
- Migrazione e conversione applicazioni (MSW);
- Sviluppo e MEV di software ad hoc (SSW);
- Assistenza in remoto (ASS);
- Formazione e addestramento (FOR);

I servizi oggetto della fornitura potranno essere erogati in modalità progettuale o continuativa. Nella tabella seguente si riporta la modalità di esecuzione, la relativa modalità di remunerazione e la metrica utilizzata.

Servizio oggetto del capitolato	Descrizione del servizio	Modalità di erogazione	Remunerazione	Misurazione
Servizi applicativi in modalità ASP (ASP)	Include l'erogazione da remoto di applicazioni pre-customizzate su infrastruttura condivisa. Si tratta di uno o più servizi applicativi che non richiedono per l'utilizzo l'acquisizione da parte del Comune di infrastrutture specifiche e conseguenti investimenti iniziali. Si prevede l'utilizzo di una applicazione remota attraverso modello di pricing a canone, determinando costi basati sugli effettivi consumi, senza investimenti iniziali e senza costi di gestione e manutenzione. Il servizio offerto in modalità ASP è erogato attraverso infrastrutture remote e condivise in modalità in-cloud, ubicate presso Centri Servizi di aziende certificate AgID che rispettino i vincoli di legge (https://cloud.italia.it/). Tali infrastrutture consentono la fruizione dei servizi contemporaneamente a più operatori / utilizzatori, garantendo a ciascuno di essi la sicurezza dei propri dati. Il servizio delega al Fornitore la gestione, la manutenzione e l'aggiornamento dell'infrastruttura tecnologica, nonché le competenze (sistemistiche, architetturali ed applicative) necessarie per garantire i livelli di servizio concordati.	Continuativa	A canone	Mensile

Servizio oggetto del capitolato	Descrizione del servizio	Modalità di erogazione	Remunerazione	Misurazione
Migrazione e conversione di applicazioni (MSW)	Include la trasformazione di prodotti software completi (costituiti cioè da software applicativo e da tutte le componenti ad esso correlato, comprese le basi dati) da una piattaforma tecnologica ad un'altra, basata su una diversa architettura, lasciando inalterate tutte le funzionalità dell'applicazione di partenza. Il processo di trasformazione preso in considerazione deve lasciare inalterati i requisiti di carattere funzionale del sistema. Fanno eccezione a questa regola i requisiti funzionali che si riferiscono a caratteristiche prestazionali, che, a fronte del processo di migrazione / conversione, potrebbero risultare migliorati.	Progettuale	A corpo	Semestrale
Sviluppo e MEV di software ad hoc (SSW)	Include lo sviluppo di software specifico per il Dipartimento, lo sviluppo di applicazioni secondo vari metodi, mezzi e modalità, singolarmente o in modo congiunto, in dipendenza dagli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dal Dipartimento. Include lo sviluppo di applicazioni "custom" e la reingegnerizzazione di software pre-esistente e la Manutenzione Evolutiva di software (MEV), attraverso l'introduzione di nuove funzioni, o la modifica di funzioni preesistenti, nell'ambito di software ad hoc già sviluppato.	Progettuale	A consumo	Ore-persona

Servizio oggetto del capitolato	Descrizione del servizio	Modalità di erogazione	Remunerazione	Misurazione
Assistenza in remoto (ASS)	Il servizio fornisce agli Operatori interni o esterni un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza. È richiesta una soluzione di assistenza basata su strategie multicanale di accesso alle informazioni e ai servizi. Un centro di contatto è un'articolazione organizzativa interna che fornisce il servizio di contatto all'utente, gestendo e organizzando, mediante l'adozione di idonee procedure, un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consentono contatti e comunicazioni, sia in entrata (inbound) sia in uscita (outbound), con gli operatori / utilizzatori. La totalità della struttura del centro di contatto è sotto la responsabilità del Fornitore.	Continuativa	A canone	Mensile
Formazione e addestramento (FOR)	Include le attività finalizzate all'aggiornamento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità professionali delle risorse umane, al fine di supportare il processo d'innovazione organizzativa e tecnologica del Comune. Il servizio di formazione viene erogato nella modalità e-learning, attraverso attività formative fruibili tramite rete Internet prevedendo attività di addestramento, destinate a figure professionali nuove, finalizzate allo sviluppo di abilità / conoscenze con particolare riferimento all'utilizzo del software oggetto della Fornitura.	Progettuale	A consumo	Ore-persona

3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI.

3.1. Servizi applicativi in modalità Application Service Provider (ASP)

3.1.1 Descrizione e requisiti del servizio di Servizi applicativi in modalità Application Service Provider

I Servizi in modalità ASP (Application Service Provider) prevedono l'utilizzo di una o più applicazioni remote di diversa natura proposte attraverso modelli di pricing a canone senza investimenti iniziali e senza costi di gestione e manutenzione.

Il servizio offerto in modalità ASP dovrà essere erogato attraverso infrastrutture remote e condivise, ubicate presso Centri Servizi di aziende specializzate operanti nel settore ICT iscritte al registro AgID in modalità SaaS. Tali infrastrutture consentono la fruizione dei servizi contemporaneamente a più operatori, garantendo tuttavia a ciascuno di essi la sicurezza dei propri dati.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un ambiente cloud, rispondente alle specifiche di qualificazione prevista dalla Circolare AgID n. 2 del 9 aprile 2018 e presente nel catalogo dei servizi qualificati di Cloud Italia (https://cloud.italia.it/), attraverso il quale il Comune utilizzerà il sistema informativo oggetto del presente capitolato, in modalità SaaS/ASP.

A garanzia del perfetto funzionamento del sistema informativo dovranno essere rese disponibili infrastrutture hardware, di connessione e di storage adeguati e scalabili orizzontalmente e verticalmente; ogni aggiornamento/upgrade del sistema sarà ricompreso nel canone mensile di manutenzione e assistenza ordinaria. Il Fornitore si impegna a garantire livelli adeguati di manutenzione e sicurezza dell'infrastruttura (controllo degli accessi, disaster recovery, continuità operativa, ecc.) al fine di minimizzare eventuali eventi dannosi che potrebbero precludere la prosecuzione delle attività del Dipartimento, secondo quanto previsto dalle linee guida AgID (circolari AgID n.2 e n. 3 del 9 aprile 2018).

Gli obiettivi dei Servizi in modalità ASP sono di:

- ridurre gli investimenti iniziali della piattaforma d'erogazione;
- contenere i costi delle competenze necessarie per la gestione della piattaforma di erogazione, usufruendo del servizio richiesto con la garanzia di livelli di servizio concordati;
- incrementare la flessibilità, in quanto la soluzione è realizzata in base alle esigenze espresse attuali ed è espandibile in ogni momento in funzione delle necessità;
- garantire la sicurezza logica e fisica dei dati;
- minimizzazione della complessità operativa generale: garantire all'operatore che i dati dallo stesso trattati vengano propagati ai sistemi in uso al Dipartimento.

3.1.1.1 Requisiti

Nel rispetto della normativa vigente, la soluzione SaaS offerta dovrà aver ottenuto la qualificazione AgiD ed essere pubblicata nel Cloud Marketplace disponibile sul sito AgID (https://catalogocloud.agid.gov.it/).

Il servizio è offerto a:

- Operatori interni;
- Operatori esterni;
- l'insieme di tutti i cittadini richiedenti servizi del Dipartimento.

3.1.1.1.1 Requisiti Generali del software.

RG.1 Proprietà ed accessibilità delle informazioni.

Tutte le informazioni inserite e gestite dagli strumenti software sono da ritenersi patrimonio del Comune, devono essere quindi garantite l'accessibilità e la semplicità della loro consultazione e, ove necessario, la modifica anche con strumenti diversi dal software gestionale stesso. Deve essere garantita l'esportazione dei dati in formati adeguati per la pubblicazione degli open data in conformità alla normativa vigente.

RG.2 Centralità, unicità ed integrazione delle informazioni

Tutte le informazioni devono risiedere in un ambiente *cloud* specificamente dedicato, in modo da garantire un'unica fonte fidata ed ufficiale delle informazioni medesime.

Le basi dati usate dai moduli software forniti devono essere tra loro integrate in modo da permettere il reciproco accesso.

RG.3 Conformità con le politiche di accesso

Tutti i componenti del software gestionale, devono essere conformi ai requisiti di sicurezza sistemistica e logica in essere presso il Comune. Tali misure sono derivate dall'applicazione della normativa in materia di sicurezza, delle "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" (circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017, con richiesta di aderenza almeno al livello standard), di trattamento dei dati (Regolamento UE 2016/679) e dal documento programmatico sulla sicurezza del Comune.

RG.4 Conformità con le disposizioni legislative vigenti

Essendo il software gestionale in oggetto applicazione concreta di precise disposizioni legislative vigenti, tutti gli applicativi devono avere piena conformità a tali norme; deve inoltre essere garantito l'adeguamento gratuito dell'applicativo dall'entrata in vigore delle nuove normative, per tutto il periodo previsto dal contratto.

RG.5 Conversione, normalizzazione e recupero dati storici dei sistemi attualmente in uso

Il Fornitore deve garantire la conversione automatica di tutti i dati e relativa normalizzazione, inclusi i dati storici come più avanti specificato, presenti per tutti i sistemi

attualmente utilizzati. In caso di eventuali attività di caricamento manuale, le stesse sono a carico del Fornitore.

RG.6 Scalabilità

Il software deve garantire un elevato livello di scalabilità.

RG.7 Architettura di integrazione dati

Il software deve utilizzare una o più basi dati che riuniscano in contenitori logici le informazioni condivise da più applicazioni.

Il sistema deve essere costituito da un'architettura di gestione dati logicamente unificata che consenta una visualizzazione delle informazioni in maniera trasversale dai singoli servizi o dalle applicazioni, riducendo al minimo il concetto di ridondanza del dato.

RG.8 Interfaccia Utente

Tutte le applicazioni devono essere utilizzabili da un'interfaccia grafica utilizzabile via browser con specifica compatibilità con Mozilla Firefox a partire dalla versione 91.03.

L'interfaccia deve:

- risultare intuitiva ed autoesplicativa;
- evitare agli utenti disagi nell'interpretazione dei comandi e di dover ricordare sequenze di operazioni non segnalate dall'interfaccia stessa;
- segnalare errori ed inconvenienti in maniera chiara ed esplicita indicandone la tipologia, i dettagli e suggerimenti per la risoluzione dello specifico problema.

RG.9 Server

Le applicazioni devono essere fornite come servizi SaaS (Software as a Service) qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace.

RG.10 Integrazione con suite di office automation

Il software fornito deve permettere l'integrazione diretta con gli strumenti di produttività personale tipici degli ambienti di office automation con specifica compatibilità con Libre Office a partire dalla versione 6.1.5.2.

RG.11 Help on line

Tutte le procedure devono essere dotate di esaustivo manuale contestuale in linea (help online) richiamabile dall'utente senza dover interrompere l'operatività in corso.

RG.12 Integrazione con Ambienti Esterni

La piattaforma software offerta deve essere in grado di integrarsi a richiesta con gli applicativi gestionali già in dotazione al Comune o di cui il Comune si doterà in futuro e che non sono oggetto del presente Capitolato.

RG.13 Database

Le applicazioni devono essere basate su basi di dati di tipo relazionale ed operare attraverso l'utilizzo di un RDBMS.

RG.14 Ambiente operativo

Il software deve permettere il controllo e la gestione del sistema informativo proposto in maniera centralizzata, in particolare devono essere definiti i parametri, le abilitazioni e i profili degli utenti, le assegnazioni delle password, la supervisione delle attività sul database, i controlli sull'integrità dei dati.

RG.15 Report

La piattaforma offerta deve consentire la creazione di:

- report dinamici;
- report personalizzati;
- report analitici e sintetici, per il controllo delle attività e il supporto alle decisioni strategiche;
- possibilità di formattare i report, in termini di font e colori, a livello di tabelle, celle e grafici;
- possibilità di integrazione di documenti con i dati presenti nella base dati del sistema proposto e restituzione del risultato in base a parametri definibili dagli operatori.

I report creati devono poter essere modificati, spostati, copiati, cancellati, rinominati, stampati, salvati almeno nei formati PDF e CSV.

RG.16 Personalizzazione di modelli e documenti

Devono essere garantite tutte le attività di modellazione e/o personalizzazione di documenti e formulari in fase d'avviamento, al fine di riprodurre il più fedelmente possibile quelli ora in uso presso il Dipartimento.

RG.17 Tracciabilità operazioni

La piattaforma deve consentire la tracciabilità di tutti gli accessi e di tutte le operazioni effettuate (ad esempio: tipologia di operazione, utente, giorno, ora, …)

RG.18 Sicurezza

Il sistema deve essere aderente alla normativa vigente, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- al Regolamento UE 2016/679;
- alla circolare AgID 18 aprile 2017 , n. 2/2017 (andando ad implementare almeno le misure minime ove applicabili).

Qualsiasi difformità rispetto alla normativa vigente sarà oggetto di manutenzione adeguativa con priorità rispetto a qualsiasi altra attività e totale carico del Fornitore.

RG.19 Project Manager

Al fine di assicurarsi che il Fornitore possa interpretare correttamente ed al meglio i requisiti funzionali, il Comune richiede che, dalla data di installazione dei moduli gestionali, diventi operativa la presenza di una figura professionale con il ruolo di Responsabile della Fornitura o Project Manager della commessa per tutta la durata dell'appalto. L'obiettivo del Comune è quello di potersi interfacciare con un unico soggetto che abbia una visione della fornitura nel suo complesso.

I compiti di tale figura sono riconducibili, fondamentalmente, a due aree di intervento:

- un'area operativa legata alle metodologie, agli strumenti e alle tecniche di lavoro per realizzare al meglio gli obiettivi del progetto;
- un'area relazionale legata alle dinamiche interpersonali e di comunicazione tra il Fornitore ed il Comune, nello specifico:
  - interfacciarsi con il Comune per analizzare lo stato e l'evolversi della fornitura;
  - essere il portavoce principale e punto di riferimento per il Comune;
  - favorire la comunicazione con il Comune su specifiche tematiche (ad esempio: intervento urgente);
  - attività di raccordo tra il Comune ed il Fornitore per evidenziare le criticità ed eliminare le problematiche anche durante il periodo di formazione agli utenti sui nuovi applicativi.

3.1.1.1.2 Requisiti Specifici dei moduli applicativi

Si elencano i moduli applicativi che sono oggetto della presente fornitura:

1. Cartella Sociale;
2. Gestione amministrativa: per l'elaborazione di emissione pagamenti e fatturazione attiva;
3. Gestione rendicontazione: consuntiva le presenze delle utenze nelle strutture e delle prestazioni dei servizi a domicilio.

Descrizione dei singoli moduli

Di seguito vengono elencate le caratteristiche indicative minime ma non esaustive richieste per i singoli moduli:

RS.1 Cartella Sociale

Il software deve permettere la gestione completa di tutte le operazioni legate alla Cartella sociale dell'utenza del Dipartimento alla luce delle normative di tempo in tempo vigenti.

Il Fornitore si impegna a garantire l'aggiornamento gratuito degli applicativi, entro i termini previsti dalle scadenze di legge.

Il sistema informatico, per quanto riguarda il modulo Cartella Sociale, deve permettere di effettuare le seguenti operazioni:

RS.1.1 avere, usando lo stesso applicativo, in linea i dati a partire almeno dal 2012;

RS.1.2 registrazione contestuale delle operazioni nella Cartella Sociale Regionale;

RS.1.3 Anagrafica utenze

RS.1.3.1 Inserimento, visualizzazione, modifica e cancellazione delle utenze senza vincoli sulla residenza anagrafica nel Comune di Trieste.

RS.1.3.2 Aggiornamento sincrono (periodico) ed asincrono (su esplicita richiesta) di tutti i campi collegati all'anagrafica dell'utenza del Dipartimento con i dati dell'Anagrafica del Comune di Trieste.

RS.1.3.3 Inserimento, visualizzazione, modifica e cancellazione delle utenze giuridiche delegate alla riscossione di contributi destinati agli utenti del Dipartimento.

RS.1.3.4 Impedire il popolamento di anagrafiche ridondanti anche attraverso l'implementazione di meccanismi di bonifica periodica.

RS.1.3.5 Gestione dei nuclei familiari anagrafici e dei nuclei familiari sociali delle utenze e delle corrispondenti relazioni tra i componenti.

RS.1.3.6 Gestione dei dati sulla condizione sociale dell'utenza.

RS.1.3.7 Gestione dei referenti delle utenze e delle corrispondenti relazioni.

RS.1.3.8 Gestione macro e micro problematiche dell'utenza

RS.1.4 Gestione dei Piani assistenziali individualizzati (PAI)

RS.1.4.1 Supporto alla creazione, copia, chiusura e cronistoria dei PAI utente.

RS.1.4.2 Creazione, duplicazione, chiusura, cancellazione, sospensione e riattivazione degli interventi attivati per le utenze.

RS.1.4.3 Definizione di campi aggiuntivi (dati specifici) per ogni tipologia di intervento.

RS.1.4.4 Cronologia (log) delle operazioni eseguite da parte degli operatori.

RS.1.5 Appuntamenti

RS.1.5.1 Supporto alla creazione, modifica, cancellazione, sospensione, riattivazione e notifica di appuntamenti e relative note con l'utenza.

RS.1.5.2 Gestione individuale dei calendari per gli operatori a contatto con l'utenza.

RS.1.5.3 Cronologia degli appuntamenti dell'utenza.

RS.1.5.4 Interoperabilità con Operatori esterni per la gestione delle agende.

RS.1.6 Diario condiviso

RS.1.6.1 Supporto alla creazione, modifica, visualizzazione e cancellazione di note condivise tra diversi profili di operatori.

RS.1.7 Cartella Sociale Regionale

RS.1.7.1 Operare in cooperazione applicativa con il sistema Cartella Sociale Regionale della Regione Friuli Venezia Giulia secondo le specifiche fornite da INSIEL S.p.a.

RS.1.8 Strumenti di accesso pubblico (siti, portali o app)

RS.1.8.1 Inserimento di richieste di interventi da parte di cittadini non sottoposti a valutazione sociale e secondo le norme di legge vigenti.

RS.1.8.2 Integrazione per soggetti convenzionati nell'inserimento di interventi e verifica dei requisiti attualmente implementati nel portale triesteperilsociale.it.

RS.2 Gestione amministrativa

RS.2.1 Gestione impegni di spesa diversificata per tipologie di interventi, variazioni impegni, sub impegni e per unità territoriale.

RS.2.2 Consuntivo dei dati economici e delle presenze da parte di Operatori esterni.

RS.2.3 Integrazione con il sistema di Fatturazione elettronica SDI: il requisito minimo è la produzione di file xml conformi allo standard SDI.

RS.2.4 Gestione aggregata (plurimensile e per tipologia di intervento) dell'emissione di fatture elettroniche e pagamenti.

RS.2.5 Gestione aggregata dell'importazione di numeri di mandato pagamenti dai gestionali dell'area economica (SicraWeb).

RS.2.6 Gestione aggregata dell'emissione di lettere mandato/contributo e notifiche di fatture.

RS.2.7 Gestione dei budget di spesa per impegni e capitoli.

RS.2.8 Integrazione dati di budget con i gestionali dell'area economica (SicraWeb).

RS.2.9 Integrazione della gestione delle fatture attive con i gestionali dell'area economica (SicraWeb)

RS.2.10 Gestione documentale per fatturazione attiva (mantenimento documenti fatture attive per ogni utenza)

RS.3 Gestione rendicontazioni

Il software deve:

RS.3.1 avere, usando lo stesso applicativo, in linea i dati a partire almeno dal 2017;

RS.3.2 permettere a soggetti esterni (a titolo esemplificativo e non esaustivo: case di riposo, enti e associazioni in accordo o convenzione con il Comune) di rendicontare le presenze, gli importi ed i servizi erogati effettivamente all'utenza;

RS.4 Integrazione con altri sistemi informatici

RS.4.1 integrazione con gestionale della ragioneria (SicraWeb) secondo le specifiche tecniche prodotte dal fornitore dello stesso (Maggioli S.p.a.):

RS.4.1.1 esportazione delle liste di pagamento e importazione dei numeri mandato;

RS.4.1.2 esportazione dei file XML aderenti agli standard per la fattura elettronica;

RS.4.2 esportazione multipla di lettere di contributo e mandato di pagamento;

RS.4.3 esportazione multipla di lettere di pagamento per fatture attive dei servizi a domicilio;

RS.4.4 integrazione con il Sistema Informativo delle prestazioni e dei bisogni sociali SIUSS secondo le specifiche tecniche di cooperazione applicativa o caricamento massivo fornite da INPS ;

RS.4.5 interoperabilità con la piattaforma per il coordinamento dei Comuni GePI ed eventuali possibilità di integrazioni future;

RS.4.6 l'emissione dei mandati e delle fatture elettroniche deve prevedere l'indicazione di tutti i dati previsti dalle norme vigenti.

RS.5 Operatori

RS.5.1.1 Creazione, visualizzazione, modifica e cancellazione degli Operatori interni ed esterni;

RS.5.1.2 gestione dei profili degli operatori diversificati in rapporto alle responsabilità e mansioni previste dal loro ruolo;

RS.5.1.3 trattamento diversificato per ogni tipologia di intervento secondo flussi di lavoro predefiniti con diversi livelli autorizzativi per Operatore.

RS.6 Controllo di gestione

RS.6.1 Il software deve consentire l'elaborazione e la produzione di report personalizzati riferiti ai punti sopra descritti, con possibilità di elaborazione grafica (istogrammi, torte, ecc...);

3.1.1.2 Vincoli

I vincoli che caratterizzano la fornitura sono:

- Tempi di attivazione: si richiede che il servizio sia operativo entro e non oltre il termine del sesto mese dalla data di stipula del contratto;
- Tempi di fruizione del servizio: si richiede che il servizio sia operativo ogni giorno almeno dalle ore 7:00 alle ore 19:00.
- Sedi del Comune: il Dipartimento eroga i propri servizi presso la sede di via Mazzini 25 sita in Trieste e presso le Unità Territoriali ubicate all'interno del territorio comunale.
- Tecnologie:

- gli Operatori Interni dispongono di computer desktop e portatili con sistema operativo Microsoft Windows a partire dalla versione 7 ed ognuna di esse è in possesso di browser di navigazione Firefox Mozilla a partire dalla versione 91.03;
- gli Operatori Esterni dispongono di computer desktop o portatili con i requisiti minimi identici agli Operatori Interni;
- l'eventuale insieme di tutti i cittadini potenzialmente afferenti ai servizi del Dipartimento deve poter operare in condizioni minime garantite a tutti i siti web della Pubblica Amministrazione secondo le leggi e normative nazionali e linee guida disposte da AgID per quanto riguarda usabilità ed accessibilità;

- è richiesto il rispetto della normativa vigente sul trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679) e sulla sicurezza dei luoghi di lavoro;

3.1.2 Dimensioni dei Servizi applicativi in modalità Application Service Provider

Le variabili rappresentative della dimensione, dell'architettura e della complessità dei servizi da gestire che impattano su costi, rischi e qualità della fornitura sono:

- il numero di utenti contemporanei deve essere:
  - il 100% degli Operatori Interni ed Esterni in modo continuativo;
  - almeno 150 contatti da utenze esterne.

3.1.3 Descrizione delle attività e dei prodotti

La seguente tabella riassume tutte le attività ed i prodotti di fase, funzionali al servizio in oggetto e successivamente descritti.

Il servizio ASP sarà erogato in modalità continuativa secondo il ciclo di vita riportato nella seguente tabella, articolato in più fasi obbligatorie.

Fase	Prodotti di fase	Ciclo di vita	Responsabilità	
			Comune	Fornitore
Analisi dei requisiti (ASP.1)	• Specifiche dei requisiti	Obb	C	R
Realizzazione (ASP.2)	• Comunicazione di pronti al collaudo	Obb	I	R
Collaudo (ASP.3)	• Verbale di collaudo	Obb, App	R,A	C
Gestione operativa (ASP.4)	• Erogazione del servizio	Obb	I	R

Legenda:

- **Fase**: contiene le fasi in cui è scomposto il ciclo di vita MSW;
- **Prodotti di fase**: contiene i prodotti di output della singola fase;
- **Ciclo di vita**: definisce i prodotti di fase applicabili secondo la codifica seguente:
  - **Obb** – Obbligatorio
  - **Opz** – Opzionale
  - **App** – Sottoposto 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 o della realizzazione del prodotto
  - **A** – Approva il prodotto
  - **C** – Collabora all'esecuzione dell'attività o alla realizzazione del prodotto
  - **I** – Informato dell'attività

- **ANALISI DEI REQUISITI:** Scopo di quest'attività è la stesura del documento *Specifica dei requisiti*, che raccoglie tutti i dati necessari per la configurazione del servizio in modalità ASP.

  I requisiti devono essere riportati in modo da essere facilmente verificabili e che abbiano caratteristiche di completezza (descrizione di tutti gli aspetti del sistema) e di coerenza (descrizioni senza conflitti e contraddizioni tra loro).

  - Il documento **Specifica dei requisiti** include i seguenti punti:
    - descrizione funzionale del servizio;
    - tipologia e profilo degli utenti, specificando la suddivisione in unità organizzative omogenee e le relativa modalità di gestione;
    - determinazione delle eventuali politiche di ritenzione dei dati soggetti a backup;
    - specifiche di integrazioni con altri applicativi/servizi;
    - requisiti minimi di sicurezza per garantire: integrità, confidenzialità dei dati sia nella comunicazione, sia nella custodia ed accesso, con espressa aderenza alle normative vigenti;
    - finestra temporale di erogazione;

- livelli di servizio richiesti, requisiti prestazionali, modalità di monitoraggio e rendicontazione;

- **REALIZZAZIONE:** Obiettivo del processo di realizzazione è l'implementazione della soluzione secondo le specifiche prodotte dal Fornitore a seguito del processo di Analisi dei requisiti.
- **COLLAUDO:** Successivamente alla fase di realizzazione è previsto un periodo di pre-esercizio/collaudo di 2 mesi che consiste nell'esercizio del prodotto software nella configurazione di base presso utenze pilota. Tale fase ha l'obiettivo di verificare l'affidabilità, le prestazioni, l'usabilità, la sicurezza del prodotto e la sua manutenibilità.

  Le utenze pilota saranno individuate dal Comune in collaborazione con il Fornitore tra gli Operatori Interni ed Esterni con adeguata preparazione sui procedimenti.

  Obiettivo dell'attività di Collaudo è l'apertura della soluzione realizzata e verificata ad un numero ristretto di utenze le quali, utilizzando i servizi, collaudano tutte le funzioni predisposte. Questo processo consente di validare sia il servizio secondo quanto esposto nei requisiti, con affiancamento e formazione degli utilizzatori.

  È oggetto di collaudo il modello di funzionamento del servizio in modalità ASP e tutta l'eventuale documentazione utente (manuale utente, manuale di gestione).

  Il Fornitore supporta il Comune nell'esecuzione delle prove di collaudo e nel rilevamento dei risultati.

  L'ambiente di collaudo è coincidente con l'ambiente di esercizio.

  La verifica con esito positivo termina con l'emissione di un Verbale di consegna, che sancisce la conformità ai requisiti contrattuali del prodotto software e l'erogabilità del servizio ASP.

  L'accettazione da parte del Comune dell'esito positivo del collaudo, dà luogo all'accettazione della fornitura. In caso di esito negativo del collaudo e/o di non-conformità rispetto ai requisiti, il Fornitore è tenuto a rimuovere le non conformità ed a risolvere le malfunzioni e a presentare nuovamente il servizio al collaudo, nei tempi e nei modi da concordare.

  Il periodo di garanzia ha durata di 12 mesi.
- **GESTIONE OPERATIVA:** Obiettivo della gestione operativa è l'erogazione dei servizi richiesti. Il processo di erogazione segue alla fase di collaudo. Oltre ai compiti che sono specifici della tipologia di servizio da erogare, il Fornitore nell'ambito di tale attività svolge in via continuativa un insieme di compiti finalizzati a garantire che il sistema operi in accordo con quanto definito nelle Specifiche dei Requisiti. È parte integrante dell'attività la predisposizione ed attivazione del sistema per misurare la qualità del servizio erogato attraverso strumenti di monitoraggio. Le registrazioni delle misure effettuate devono permettere di valutare l'andamento del servizio e le azioni correttive / preventive da intraprendere per assicurare il rispetto dei requisiti di qualità stabiliti.

3.2. Migrazione e Conversione Applicazioni (MSW)

3.2.1 Descrizione e requisiti del servizio di Migrazione e Conversione Applicazioni

Il servizio di Migrazione e Conversione Applicazioni (MSW) consiste nella trasformazione di basi di dati correlate a prodotti software da una piattaforma tecnologica ad un'altra, basata su una diversa architettura, lasciando inalterate tutte le funzionalità dell'applicazione di partenza.

Il processo di migrazione preso in considerazione deve migliorare i requisiti funzionali che si riferiscono a caratteristiche prestazionali.

Il servizio di Migrazione e Conversione Applicazioni (MSW) si compone dei seguenti elementi:

- Migrazione Dati Relazionale - Relazionale (R-R) dal gestionale WelfareGo attualmente in uso e di proprietà del Comune;
- Importazione da banche dati e software gestionali utilizzati in comodato in nome e per conto di enti ministeriali, Regione Friuli Venezia Giulia, INPS (piattaforma per il coordinamento dei Comuni GePI) o Aziende sanitarie;
- Ri-disegno nel modello logico della base di dati di destinazione.

Il servizio MSW si articola nelle seguenti macro attività:

- presa in carico tecnica della base di dati esistente con eventuale ricostruzione della documentazione (acquisizione della conoscenza, ricostruzione dei modelli logico / fisico dei dati);
- esecuzione della migrazione dei dati sul nuovo ambiente, con conseguente eliminazione di errori/ridondanze.

3.2.1.1 Requisiti

Il servizio di Migrazione e Conversione Applicazioni, presuppone una attività iniziale di acquisizione delle informazioni relative alla base di dati esistente.

Data l'indisponibilità delle informazioni necessarie nel servizio MSW vengono inclusi anche il servizio di presa in carico dell'applicazione esistente e di migrazione dati, con una modalità di fornitura a corpo;

3.2.1.2 Vincoli

Per quanto riguarda i vincoli di **carattere qualitativo**, si possono elencare i seguenti aspetti:

- l'esigenza del Comune è quella di garantire continuità del servizio anche durante la fase di migrazione; considerato che la gestione dell'applicazione di partenza (WelfareGo) è in carico al Comune stesso, si provvederà a verificare i momenti di sincronizzazione e parallelismo delle due applicazioni, attraverso un opportuno flusso di informazioni tra Comune e Fornitore che ne possa garantire il corretto allineamento;

- per la corretta esecuzione di test di non regressione (ossia di test effettuati parallelamente sulla applicazione di partenza e sulla applicazione di destinazione per la verifica della coerenza dei risultati) il Comune renderà disponibile al Fornitore un ambiente di test dell'applicazione di partenza (WelfareGo). Il Fornitore deve garantire il rispetto della riservatezza delle informazioni e dei dati da utilizzare per l'esecuzione dei test.

3.2.2 Gestione degli interventi di Migrazione e conversione

Il servizio MSW 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.

Fase	Prodotti di fase	Ciclo di vita	Responsabilità	
			0	0
Analisi dei requisiti (MSW.1)	• Specifiche dei requisiti	Opz, App	A,C	R
Realizzazione migrazione (MSW.2)	• Dati migrati • Comunicazione di pronti al collaudo	Obb	I,C	R
Consegna (MSW.3)	• Dati migrati in versione definitiva	Obb, App	A,C	R

Legenda:
- **Fase**: contiene le fasi in cui è scomposto il ciclo di vita MSW;
- **Prodotti di fase**: contiene i prodotti di output della singola fase;
- **Ciclo di vita**: definisce i prodotti di fase applicabili secondo la codifica seguente:
  - **Obb** – Obbligatorio
  - **Opz** – Opzionale
  - **App** – 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 o della realizzazione del prodotto
  - **A** – Approva il prodotto
  - **C** – Collabora all'esecuzione dell'attività o alla realizzazione del prodotto
  - **I** – Informato dell'attività

- **ANALISI DEI REQUISITI**: A partire dai requisiti tecnico-funzionali della Fornitura indicati dal Comune, il Fornitore specifica tutti i requisiti, espliciti, impliciti ed obbligatori, che definiranno il servizio di migrazione MSW.

  Le **Specifiche dei requisiti**, sono un documento o insieme di documenti, nei quali sono descritti tutti i requisiti di migrazione, identificati singolarmente ed univocamente secondo criteri documentati, e gli standard che possono interessare le attività di migrazione.

  Le specifiche dei requisiti sono soggette a verifica per assicurare che i requisiti non siano ambigui, siano coerenti, fattibili, verificabili in accordo con i criteri di progettazione e possano essere sottoposti a prove.

  L'approvazione formale e completa di tutti i prodotti della attività, da parte del Comune, è propedeutica alle attività successive.

- **REALIZZAZIONE MIGRAZIONE:** In questa fase si eseguono le attività di migrazione dei dati vera e propria.

  I prodotti di fase sono:

  - **Dati migrati**: la nuova base dati che contiene di dati migrati nella piattaforma di destinazione e sui quali il Fornitore è tenuto ad effettuare i test;
  - **Comunicazione di pronti al collaudo:** viene rilasciata a seguito dell'esecuzione di test di validazione o qualificazione finale di quanto realizzato come ultima valutazione dello stato di consolidamento della fornitura e della sua capacità di superare il collaudo finale (fase ASP.3).

- **CONSEGNA**: si eseguono le attività di consegna della fornitura. È conseguente alla fase di collaudo finale ASP.3. Il collaudo è parte integrante del servizio ASP, è svolto a cura del Comune al fine di verificare che quanto realizzato dal Fornitore sia conforme ai requisiti indicati.

  Al termine della fase, vengono consegnati, in versione definitiva, i Dati migrati revisionati a seguito delle eventuali non conformità rilevate durante il collaudo finale (fase ASP.3).

3.2.3 Dimensione del servizio di Migrazione e Conversione Applicazioni

Il dimensionamento delle attività di conversione e migrazione delle applicazioni dipende dai seguenti i parametri:

- **tipo dei servizi richiesti**: migrazione dati;
- **frequenza di esecuzione dei servizi richiesti**: una tantum;
- **volumi delle componenti dell'applicazione di partenza, misurati con unità di misura opportune**:
  - Applicazione WelfareGo:
    - numero di banche dati: 1;
    - tipologie di supporti utilizzati dalle banche dati: Database Oracle 10g;
    - numero di archivi: 1;
    - numero di record: circa 9 milioni;
    - numero di tabelle: 61;
    - numero di campi: 721;
    - numero di indici: 80;
    - numero di sequenze: 1;
    - numero di vincoli di chiave primaria: 57;
    - numero di vincoli di chiave esterna: 103;
    - numero di vincoli di unicità: 2;
    - numero di vincoli di non nullità: 349;
    - la documentazione descrittiva dell'applicazione di partenza è **assente**;
    - sono presenti informazioni duplicate nella anagrafica utenze.
  - Piattaforma per il coordinamento dei Comuni GePI:
    - numero di banche dati: 1;

        - tipologie di supporti utilizzati dalle banche dati: file in formato CSV o OpenDocument Spreadsheet Document Format (ODS);
        - numero di archivi: 1;
        - numero di record: circa 4000;
        - numero di tabelle: 1;
        - numero di campi: 13;
        - la documentazione descrittiva dell'applicazione di partenza è **presente**.
    - I dati di partenza sono memorizzati su:
        - Applicazione WelfareGo: una base di dati operante su un server situato presso il Comune di Trieste;
        - Applicazione GePI: file in formato CSV o OpenDocument Spreadsheet Document Format (ODS).
    - Viene garantita la possibilità di utilizzo di strumenti automatici di aiuto alla migrazione / conversione (ad esempio stored procedure) eseguibili sulla base di dati di partenza al fine di semplificare le operazioni di migrazione. Ogni strumento sarà a carico del Fornitore e dovrà essere preventivamente concordato con il Comune.

3.3. Sviluppo e MEV di software ad hoc (SSW)

3.3.1 Descrizione e requisiti del servizio di SSW

Lo Sviluppo (SSW) 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 SSW:

1. gli sviluppi di interi nuovi sistemi applicativi, espressamente richiesti dal Comune, o parti autonome degli stessi, che risolvono le esigenze di gestione a fronte di funzionalità non assolte informaticamente;

2. la manutenzione evolutiva del software oggetto della fornitura, espressamente richiesta dal Comune, 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 daranno luogo ad una nuova installazione (release) del prodotto iniziale.

Non rientrano nel servizio SSW gli sviluppi richiesti da entità superiori (Ministeri, INPS, Regione Friuli Venezia Giulia) o gli adeguamenti a leggi o normative per i quali si fa riferimento al servizio ASP.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, gli interventi di SSW verranno innescati da:

- introduzione di nuove modalità di gestione del sistema;

- introduzione e/o modifiche di regolamenti interni e prassi organizzative interne che comportino l'introduzione o la modifica di funzionalità nel software esistente;

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 e gli strumenti di sviluppo sono investimenti a totale carico del Fornitore.

Il servizio di sviluppo SSW si configura come acquisizione di prestazioni che saranno realizzate su richiesta del Comune e saranno remunerate a ora-persona per un volume massimo di 600 ore-persona per l'intera durata del servizio ASP.

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 di ogni intervento sarà effettuata a corpo dal Fornitore in ore-persona tramite il Piano di Lavoro Specifico ed è soggetta a valutazione di congruità da parte del Comune.

3.3.2 Gestione degli interventi SSW

Il servizio SSW sarà erogato a partire da una data non antecedente alla data di avvio della fase di Gestione Operativa del servizio ASP, in modalità progettuale secondo il ciclo di vita riportato nella seguente tabella ed articolato in più fasi obbligatorie o meno in relazione alla tipologia, alle dimensioni, alle caratteristiche, alle criticità dello specifico intervento di sviluppo SSW.

Fase	Prodotti di fase	Ciclo di vita	Responsabilità	
			0	**0**
Definizione (SSW.1)	Piano di lavoro Specifico (stime)	Obb, App	C,A	R
Attivazione (SSW.2)	Comunicazione di avvio	-	R	I
Realizzazione (SSW.3)	Prodotto software	Obb, App	I,A	R
Consegna (SSW.4)	Segnalazione di pronti al collaudo	-	I	R
Collaudo (SSW.5)	Verbale di collaudo	Opz	R	C
Produzione della documentazione (SSW.6)	Manuale utente	Opz, App	A	R
Accettazione (SSW.7)	Approvazione della consegna	-	R	I
Installazione (SSW.8)	Prodotto software installato	Obb, App	I,A	R

Legenda:

- **Fase**: contiene le fasi in cui è scomposto il ciclo di vita SSW;
- **Prodotti di fase**: contiene i prodotti di output della singola fase;
- **Ciclo di vita**: definisce i prodotti di fase applicabili secondo la codifica seguente:
  - **Obb** – Obbligatorio
  - **Opz** – Opzionale
  - **App** – 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 o della realizzazione del prodotto
  - **A** – Approva il prodotto
  - **C** – Collabora all'esecuzione dell'attività o alla realizzazione del prodotto
  - **I** – Informato dell'attività

Il servizio SSW sarà erogato presso la sede del Fornitore.

Il Dipartimento, con apposita comunicazione, richiederà 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;
- eventuali date, scadenze critiche e/o vincoli per il Fornitore;
- eventuali fasi del ciclo di vita con relativi prodotti di fase richiesti applicabili, tra quelle opzionali (Opz) riportate nella tabella precedente.

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

Il Comune potrà:

- approvare il Piano di Lavoro Specifico ed attivare l'intervento secondo le condizioni contrattualmente pattuite comunicandolo al Fornitore;
- richiedere eventuali modifiche o integrazioni dei prodotti di fase del ciclo di vita, riportando le motivazioni della mancata approvazione. In tal caso il Fornitore dovrà procedere alla modifica dei prodotti entro le nuove eventuali tempistiche pattuite;
- presentare una variazione dei requisiti funzionali al Fornitore il quale dovrà produrre un Piano di Lavoro Specifico aggiornato con il ricalcolo delle ore-persona. Il documento dovrà essere approvato dal Comune e sarà valido ai fini della remunerazione dell'intervento per le fasi successive;
- 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
Realizzazione	75%
Collaudo	90%
Installazione	100%

- accettare il prodotto software realizzato a seguito di esito positivo del collaudo. 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. Al termine del collaudo, sarà eventualmente redatto e sottoscritto il Verbale di Collaudo con allegati i casi di test eseguiti con esito negativo. Il Verbale di Collaudo conterrà la segnalazione di eventuali carenze e vizi che il Fornitore dovrà correggere a proprie spese entro i termini indicati nel verbale stesso.

In ogni fase del ciclo di vita di un intervento il Fornitore potrà richiedere la modifica dei tempi di consegna dei prodotti di fase a seguito di intervenute cause di forza maggiore o di altre richieste riguardanti l'oggetto della presente fornitura. La richiesta è sottoposta ad approvazione del Comune.

3.4. Assistenza in remoto (ASS)

3.4.1 Descrizione e requisiti del servizio di Assistenza in remoto

Il servizio di Assistenza in remoto (ASS) fornisce agli utenti interni o esterni i punti di accesso unificati ad un insieme di funzioni di assistenza.

Gli obiettivi del servizio di Assistenza in remoto (ASS) oggetto della fornitura saranno:

- 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;
- produrre gli strumenti necessari alla generazione dei report degli applicativi oggetto della fornitura;

3.4.1.1 Requisiti

I requisiti che caratterizzano la fornitura del servizio ASS sono:

- il bacino di utenza del servizio è dato dalla somma di:
  - Operatori interni: in numero di circa 300,
  - Operatori esterni: in numero di circa 50;
- descrizione del servizio:
  - canale di comunicazione con il centro di contatto: telefonico;
  - orari di disponibilità del centro di contatto: dal lunedì al venerdì per un totale di 30 ore settimanali in fasce orarie da concordare;
- il servizio è richiesto esclusivamente per il software che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale fornirà, oltre che per l'interoperabilità dello stesso con altri software e sistemi.
- si richiede l'operatività di primo livello entro il giorno lavorativo successivo dalla richiesta di intervento;
- il servizio sarà erogato dal Fornitore o da un soggetto esterno operante per nome e conto del Fornitore a seguito di approvazione del Comune;

3.4.1.2 Vincoli

Il Fornitore deve collaborare con il Comune alla definizione delle modalità e dei contenuti di relazione con gli operatori che richiedano il servizio.

Protezione degli operatori

Il Fornitore deve garantire la correttezza dell'operatività, assicurando la rispondenza delle informazioni fornite all'operatore a quelle resegli disponibili dal Comune, eseguendo le attività procedurali o amministrative relative al contatto effettuato.

Nelle relazioni con gli operatori, il Fornitore deve sempre dichiarare la propria identità (denominazione o ragione sociale). Deve inoltre fornire al richiedente gli opportuni elementi per identificare il contatto avuto o l'addetto che gestisce il contatto.

Il Fornitore deve assicurare al Comune un canale di posta elettronica per la presentazione dei reclami da parte dei richiedenti.

Il Fornitore deve rendere espliciti al richiedente gli eventuali codici aziendali di autoregolamentazione, che definiscono requisiti che integrano quelli previsti dalle disposizioni legislative vigenti in materia di riservatezza e tutela delle informazioni emessi sia dal Fornitore stesso sia dal Comune.

Verifica della soddisfazione dell'operatore

Il Comune ha la facoltà di eseguire, ad intervalli di tempo concordati, rilevamenti della soddisfazione degli operatori, il Fornitore deve rendere disponibili i dati necessari, affinché il campione sia statisticamente valido.

I risultati dovranno essere condivisi e valutati, nell'ottica del miglioramento, tra Comune e Fornitore.

Tale rilevamento deve essere 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).

3.4.2 Gestione degli interventi ASS

L'attivazione del servizio ASS è prevista a partire dalla data di attivazione del servizio ASP (entro e non oltre i sei mesi dalla stipula del contratto) e senza soluzione di continuità fino alla conclusione delle attività contrattuali.

Il servizio di ASS è innescato 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'operatore o di monitoraggio;

Le attività richieste nell'erogazione del servizio ASS sono descritte nella seguente tabella analizzando il processo operativo di una richiesta al Fornitore:

Fase	Descrizione	Modalità di esecuzione
Accesso	Il richiedente contatta l'operatore di primo livello per richiedere assistenza	Il contatto avviene per via telefonica
Instradamento	Il contatto viene instradato in base al canale utilizzato ed al carico di lavoro delle risorse umane e tecnologiche del Fornitore	
Qualificazione	Il richiedente viene identificato	

Fase	Descrizione	Modalità di esecuzione
Classificazione	La richiesta viene classificata associando le dichiarazioni del richiedente 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	
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.
Escalation al caso di secondo livello	Se il primo livello non ha competenze sufficienti per risolvere la richiesta, il caso è trasferito al secondo livello	L'operatore di primo livello richiede un contatto telefonico al richiedente a cui verrà contattato in seguito.
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	
Gestione caso di secondo livello	Una volta risolta la richiesta, il secondo livello fornisce al primo livello le informazioni necessarie per la determinazione della soluzione	Il primo livello contatta il richiedente via telefonica e gli fornisce la soluzione.
Chiusura caso	L'operatore di primo livello verifica la soddisfazione per la soluzione comunicata al richiedente ed il caso viene chiuso definitivamente	

3.4.3 Dimensione del servizio di Assistenza in remoto

Le variabili rappresentative della dimensione, dell'architettura e della complessità dei servizi da gestire che impattano su costi, rischi e qualità della fornitura sono:

- la dimensione del bacino di utenza: 350 operatori;
- la distribuzione del carico di lavoro del centro di contatto è dimensionata sulla base del **numero di contatti entranti su base oraria**: al massimo 10 contatti entranti;
- la finestra temporale di disponibilità del servizio è per la stessa durata del servizio ASP;

- si richiede di utilizzare esclusivamente interlocutori umani in possesso di adeguata padronanza della lingua italiana (Livello B2 del framework di riferimento europeo);

3.5. Formazione e addestramento (FOR)

3.5.1 Descrizione e requisiti del servizio di Formazione e addestramento

Il servizio si propone obiettivi finalizzati a:

- apprendimento di abilità e conoscenze;
- cambiamenti comportamentali e di impatto organizzativo.

Alla fine del corso / modulo / unità didattica l'allievo sarà in grado di utilizzare il software posto in opera per il servizio ASP entro le funzioni previste per il ruolo che egli ricopre nell'organigramma del Dipartimento o come operatore esterno.

3.5.1.1 Requisiti

I requisiti che caratterizzano la fornitura del servizio FOR sono:

- **prerequisiti previsti per la partecipazione al percorso formativo**: gli operatori devono essere a conoscenza dell'utilizzo del software attualmente in uso presso il Dipartimento;
- **profili docenti / tutor**: i profili di competenza delle risorse utilizzate per le attività di docenza e/o di tutoring dovranno essere in possesso di un'esperienza di utilizzo del software oggetto della fornitura per un periodo non inferiore a 12 mesi;

3.5.1.2 Vincoli

- **responsabilità nella realizzazione del servizio**: il Fornitore aggiudicatario del servizio deve indicare i ruoli e le responsabilità delle figure professionali coinvolte nelle varie fasi realizzazione del servizio; i relativi profili di competenza dovranno essere attestati tramite un curriculum standard predefinito in formato Europass.

3.5.2 Dimensioni del servizio di Formazione e addestramento

Il servizio di FOR sarà erogato a consumo in modalità progettuale a partire dal quinto mese successivo alla stipula del contratto. Viene richiesta l'erogazione del 60% delle ore, almeno, entro il termine del sesto mese successivo alla stipula del contratto. In seguito si procederà in base alle esigenze individuate dal Comune.

Le principali variabili di dimensionamento sono:

- Risorse interessate al servizio formativo:
  - numero minimo delle risorse interessate: 150 operatori;
  - numero massimo delle risorse interessate: circa 350 operatori;

- i destinatari del servizio di formazione, individuati con riferimento alla tipologia dei servizi formativi oggetto della fornitura, sono:
  - **Operatori interni;**
  - **Operatori esterni.**

- Numero massimo partecipanti per edizione: 35 (massimo 12 edizioni).
- Contenuti del servizio formativo:
  - è richiesta almeno la copertura delle seguenti operazioni per gli operatori interni con profilo sociale:
    - inserimento/modifica/cancellazione/visualizzazione anagrafiche utenze,
    - inserimento/modifica/cancellazione/visualizzazione progetti assistenziali individualizzati,
    - inserimento/modifica/cancellazione/visualizzazione interventi utenze,
    - ricerca/utilizzo/produzione di reportistica;
  - è richiesta almeno la copertura delle seguenti operazioni per gli operatori interni con profilo amministrativo:
    - inserimento/modifica/cancellazione/visualizzazione anagrafiche utenze,
    - ricerca/utilizzo/produzione di reportistica,
    - consuntivazione interventi utenze,
    - gestione budget e impegni di spesa,
    - produzione liste di pagamenti,
    - produzione fatture,
    - produzione lettere;
  - per gli operatori esterni:
    - inserimento/modifica/cancellazione/visualizzazione interventi utenze,
    - consuntivazione interventi utenze,
    - ricerca e produzione di reportistica.
- Durata e articolazione del corso:
  - Operatori interni: almeno 24 ore/persona di formazione;
  - Operatori esterni: almeno 4 ore/persona di formazione.
- Sedi di erogazione: da remoto in modalità e-learning.

- Modalità di erogazione servizi e-learning:
  - lezioni in modalità sincrona / streaming;
  - lezioni in modalità asincrona / fruizione libera (registrazioni video lezioni).
- Specifiche dell'ambiente di erogazione:
  - disponibilità dei servizi on-line:
    - lezioni in diretta streaming: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13,
    - registrazioni lezioni: sempre;
  - servizi di supporto all'attività didattica: FAQ.
- Modalità di verifica delle conoscenze acquisite: esercitazioni sulle funzionalità da svolgersi su una piattaforma dimostrativa.
- Modalità di valutazione dell'efficacia del corso: sondaggio online di gradimento ed efficacia.
- Tutoring (assistenza didattica): in modalità remota con eventuale connessione alla postazione dell'utente attraverso software di controllo remoto (ad es. Teamviewer, Logmeln,…) a carico del Fornitore.

4 DURATA E CORRISPETTIVO DELLA FORNITURA.

Il contratto avrà una durata di 36 mesi a decorrere dalla data di attivazione del servizio che sarà disposta dal DEC.

L'importo a base di gara per l'esecuzione delle prestazioni previste dal presente capitolato è pari ad euro 220.980,00 + IVA 22% per un totale di euro € 269.595,60.

Tale importo è così ripartito:

1. nella misura di € 75.000,00 l'importo costituirà il corrispettivo (IVA esclusa) per la fornitura dei Servizi applicativi in modalità Application Service Provider (ASP);
2. nella misura di € 24.000,00 l'importo costituirà il corrispettivo (IVA esclusa) per la fornitura dei servizi di Migrazione e Conversione Applicazioni (MSW)
3. nella misura di € 36.000,00 l'importo costituirà il corrispettivo (IVA esclusa) per la fornitura dei servizi di Sviluppo e MEV di software ad hoc (SSW);
4. nella misura di € 22.500,00, l'importo costituirà il corrispettivo (IVA esclusa) per la fornitura dei servizi di Assistenza in Remoto (ASS);
5. nella misura di € 25.680,00, l'importo costituirà il corrispettivo (IVA esclusa) per la fornitura dei servizi di Formazione e addestramento (FOR) (formazione a distanza 28,00€/ora)

6. nella misura di € 27.000,00, l'importo costituirà il corrispettivo (IVA esclusa) per la fornitura dei servizi di Gestione e Processi Organizzativi - coordinamento e della gestione dell'intero appalto (PGE).

La quota residuale di valore pari a € 10.800,00 è da considerarsi quale utile d'impresa attribuibile al soggetto aggiudicatario 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.

4.1. PERIODO DI AVVIO

A partire dalla data di stipula del contratto è previsto un periodo di presa in carico dei servizi oggetto della fornitura della durata massima di sei 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.

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

Tali attività saranno svolte entro e non oltre il termine del sesto mese dalla data di stipula del contratto.

Entro tale data il sistema deve essere disponibile all'utilizzo ordinario.

Ad esito dell'attività di presa in carico, e comunque entro sei mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, il Fornitore darà comunicazione di avvio in produzione del sistema.

5 STATO AVANZAMENTO LAVORI (SAL)

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata la documentazione relativa allo stato di avanzamento dei lavori fornendo tutte le indicazioni sulle attività di tipo progettuale, concluse o in corso nel periodo di riferimento, esplicitando su richiesta del Comune in fase di rendicontazione mensile:

- descrizione dell'attività in corso e/o completata nel periodo;
- la percentuale di avanzamento;
- eventuali rischi/criticità/ritardi.

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

6.1. 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 collaborare con il Comune, senza oneri aggiuntivi, alla misurazione degli indicatori di qualità per il calcolo delle penali contrattualmente previste e per valutare l'efficacia nell'erogazione dei servizi.

6.2. SLA RELATIVI AI SERVIZI APPLICATIVI IN MODALITÀ ASP

6.2.1 ASP01 - Disponibilità del servizio (DIS1)

Descrizione	La disponibilità del servizio in modalità ASP viene misurata contando il numero dei fermi non programmati del servizio e la loro durata, nell'arco della finestra di erogazione del servizio. La finestra di erogazione del servizio da considerare è quella definita contrattualmente (dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 19:00).
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	• Data e ora di fermo (al minuto) • Data e ora di riattivazione (al minuto)
Periodo di riferimento	10 mesi
Frequenza esecuzione misure	3 volte durante il periodo di erogazione del servizio
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati, dovuti all'applicazione, rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa. • Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente • Fermi occorsi nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente.
Formula di calcolo	Dati necessari • durata del fermo • tempo totale = tempo contrattuale di erogazione del servizio nel periodo di riferimento (esclusi i fermi programmati) $DIS1 = \frac{Tempo_{totale} - \sum Durata_{fermo}}{Tempo_{totale}} \times 100$
Regole di arrotondamento	La percentuale va arrotondata alla frazione decimale di punto sulla base del secondo decimale • per difetto se la parte decimale è ≤ 0,05 • per eccesso se la parte decimale è > 0,05
Obiettivi (valori soglia)	DIS1 ≥ 99,5%
Azioni contrattuali	Per ogni 0,1 % di disponibilità inferiore all'obiettivo si applica una penale di importo pari a 0,3% della spesa annua del contratto.

6.3. SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MIGRAZIONE E CONVERSIONE APPLICAZIONI

6.3.1 MSW01 - Difettosità (DIFE)

Descrizione	Vengono rilevati il numero di errori avvenuti durante il collaudo. Viene utilizzata la repository dei dati elementari del verbale di consegna. La rilevazione tiene conto del tipo di gestione effettuata dal Fornitore. Sono definite tre gravità degli errori: Gravità 1: Malfunzione che impedisce l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni; Gravità 2: Malfunzione che impedisce l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (per esempio, solo per alcuni dati di input); Gravità 3: Malfunzione che non ha un impatto immediato sugli utenti, per esempio relativa a descrizioni non appropriate nelle maschere di input.
Unità di misura	Numero di difetti
Dati elementari da rilevare	Errori durante il collaudo dell'applicazione di destinazione

Periodo di riferimento	Periodo di collaudo: 2 mesi
Frequenza esecuzione misure	La misura viene effettuata una volta: al collaudo
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli errori e tutte le chiamate pervenute nel periodo di collaudo
Formula di calcolo	La difettosità è: $DIF = \frac{NANR}{NAT}$ NANR = numero totale di anomalie non risolte al termine del collaudo rilevate nel periodo di riferimento (per gravità). NAT = numero totale di anomalie rilevate nel periodo di riferimento (per gravità)
Regole di arrotondamento	Il valore percentuale va arrotondato alla prima cifra decimale
Obiettivi (valori soglia)	L'obiettivo è che i valori assoluti di difettosità dell'applicazione di destinazione, dipendenti dalla classe di rischio e dalla gravità siano i seguenti: Gravità Obiettivo 1 DIF=0 (nessuno difetto) 2 DIF<2% 3 DIF<5%
Azioni contrattuali	Il superamento di una delle soglie, comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,3% die della spesa annua del contratto. La mancata risoluzione delle anomalie successiva ad una messa in mora del Fornitore potrebbe portare alla ridefinizione del Contratto.

6.4. SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI SVILUPPO E MEV DI SOFTWARE AD HOC

6.4.1 SSW-01 – Tempo di completamento dello sviluppo (TC)

Descrizione	Intervallo di tempo intercorrente fra l'accettazione da parte del Comune del Piano di Lavoro Specifico (T0) e la segnalazione di "Pronti al collaudo" (T1) perfezionata dall'accettazione da parte del Comune.
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)
Frequenza di misurazione	Ad ogni segnalazione di "Pronti al collaudo" da parte del Fornitore
Dati da rilevare	T0 = Data accettazione del Piano di Lavoro Specifico da parte del Comune T1 = Data di notifica del "Pronti al Collaudo" da parte del Fornitore.
Formula	TC = T1-T0
Valore di soglia	TC = nel rispetto dei tempi concordati
Sanzione	In caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Sviluppo (SSW) si applica la penale dello 0,1% della spesa annua del contratto fino al quarto giorno lavorativo compreso, 0,2% per ogni giorno lavorativo ulteriore di ritardo.

6.5. SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA IN REMOTO

6.5.1 ASS-01 – Tempistica di risposta alle richieste di Assistenza in Remoto (TRR)

Descrizione	Intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento ASS effettuata dagli Operatori interni a fronte di un malfunzionamento e la conclusione o impossibilità a procedere per cause non imputabili al Fornitore.
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)
Frequenza di misurazione	Ad ogni richiesta di intervento
Dati da rilevare	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 0,1% della spesa annua del contratto fino al quarto giorno lavorativo compreso, 0,2% per ogni giorno lavorativo ulteriore di ritardo.

6.6. SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

6.6.1 FOR-01 - Efficacia delle tecnologie e delle metodologie didattiche (ETMD)

Descrizione	La rilevazione viene effettuata tramite il questionario di gradimento da somministrare alla fine dell'erogazione di ciascun corso, tramite l'item "Come valuta l'efficacia delle tecnologie e delle metodologie didattiche impiegate?". Il giudizio viene dato su scala 1-10
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	Livello di soddisfazione del partecipante
Periodo di riferimento	Fase di erogazione del servizio
Frequenza esecuzione misure	Tutte le edizioni dei corsi in cui risulta articolato il servizio formativo
Formula di calcolo	Valore medio dei giudizi espressi per singola edizione del corso
Regole di arrotondamento	Arrotondamento alla seconda cifra decimale
Obiettivi, valori soglia	Risultato atteso > 7
Azioni contrattuali	In presenza di un trend significativo saranno attuate specifiche azioni correttive.

7 AGGIUDICAZIONE

L'offerta verrà valutata, in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, da una Commissione giudicatrice appositamente nominata, ripartendo i 100 punti complessivi nel seguente modo:

	CRITERI DI VALUTAZIONE	RIPARTIZIONE
A	PREZZO (OFFERTA ECONOMICA)	MASSIMO PUNTI 30
B	QUALITÀ (OFFERTA TECNICA)	MASSIMO PUNTI 70
	TOTALE PUNTEGGIO ATTRIBUIBILE (A+B)	MASSIMO PUNTI 100

7.1. Elementi di valutazione dell'offerta tecnica: max 70 punti

L'offerta tecnica, per ragioni di equità, comparazione e snellezza nell'esame delle offerte, non potrà superare n. 20 pagine facciate stampa (foglio formato A4 - testo corpo 11, margine superiore e inferiore 2,5 - margine destro e sinistro cm 2 - interlinea 1,5). Ognuna delle 20 facciate oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice dovrà essere debitamente numerata da uno a venti. Eventuali grafici e tabelle potranno essere allegati e non contribuiranno al computo delle pagine a disposizione per l'offerta.

L'offerta tecnica dovrà essere formulata in modo conciso seguendo lo schema di valutazione di cui al prospetto sotto riportato che contiene l'indicazione degli elementi che il Comune considera qualificanti. Non saranno assegnati punteggi alle voci non indicate (punti 0). La Commissione, ai fini della valutazione dell'offerta tecnica, dovrà considerare i criteri di valutazione indicati nel sotto riportato schema con i relativi punteggi. Si precisa che i coefficienti esposti nel prospetto ed equivalenti a giudizi di valore sono indicativi e, pertanto, sarà possibile l'attribuzione di coefficienti intermedi tra quelli proposti.

7.2. SCHEMA DI VALUTAZIONE

	Descrizione	Peso	Coefficienti
A. MODELLO ORGANIZZATIVO			
A1	Progetto complessivo di gestione. La Commissione prenderà in esame le modalità per rendere efficienti i servizi e limitare al minimo l'impegno diretto degli Operatori interni. La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione la qualità ed efficacia della proposta in rapporto alla tipologia dei servizi da eseguire e alle loro modalità di esecuzione.	10 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
A2	Esperienza aziendale nello sviluppo di soluzioni informatiche in ambito socio-assistenziale e sanitario. Indicare gli appalti e collaborazioni con enti pubblici o società partecipate da enti pubblici aventi come oggetto servizi erogati in modalità ASP. La Commissione prenderà in esame i contratti di durata almeno annuale e il loro ammontare economico. Inoltre terrà conto dei seguenti parametri su base annuale: il n. degli utilizzatori del sistema, il n. di anagrafiche utenza e il n. di interventi attivati.	8 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0

A3	Qualità del sistema di monitoraggio e gestione delle attività oggetto del bando. La Commissione valuterà sistemi di auto-valutazione e reportistica atti a facilitare il compito del DEC. L'offerta dovrà contenere inoltre le azioni per evitare le non conformità.	4 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
B. SERVIZI APPLICATIVI IN MODALITÀ ASP			
B1	Disponibilità di creazione di reportistica su richiesta del DEC senza aggravi di costo per il Comune. La Commissione valuterà un progetto che garantisca la fornitura di reportistica aggiuntiva in modo periodico. Le offerte intermedie verranno comunque valutate prendendo come riferimento la fascia più bassa (ad es. 18 report saranno valutati in numero di 15).	5 punti	• Fornitura a richiesta: 1 • Almeno 20 report nel triennio: 0,75 • Almeno 15 report nel triennio: 0,50 • Almeno 10 report nel triennio: 0,25 • Meno di 10 report nel triennio: 0,00
B2	Soluzioni tecniche adottate per ridurre le conseguenze di malfunzionamenti di gravità 1. La Commissione valuterà l'adozione di piani di intervento immediato, atti a ridurre le interruzioni di operatività.	3 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
B3	Tempi di adeguamento medi alle nuove normative e disposizioni da organismi superiori (Ministeri, INPS, Regioni). La Commissione valuterà l'organizzazione interna al Fornitore nel monitoraggio di nuove norme e nello storico delle tempistiche di rilascio degli aggiornamenti.	3 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
C. MIGRAZIONE E CONVERSIONE APPLICAZIONI			
C2	Modalità e strumenti di supporto alla funzione di conservazione e ripristino delle basi dati. La Commissione prende ad esame le prassi utilizzate negli ultimi 3 anni dal Fornitore, con particolare attenzione agli strumenti di tracciatura a supporto della rendicontazione europea.	3 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
D. SVILUPPO E MEV DI SOFTWARE AD HOC			

D1	Presenza di personale certificato Microsoft, Google, Oracle, Amazon. La Commissione valuterà l'adeguatezza della proposta progettuale presentata analizzando il grado di professionalità dei curricula presentati in forma anonima.	3 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
D2	Presenza di un portale di monitoraggio dello stato di avanzamento lavori per gli interventi di SSW. La Commissione valuterà gli strumenti di raccordo tra Fornitore e Comune.	3 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
D3	Esperienza maturata presso altre operatori pubblici nella gestione di moduli per la rendicontazione di progetti europei (FAMI, PON 3, PON 4, Fondo Povertà). La Commissione valuterà lo storico dei progetti l'integrazione di dati contabili, dati operativi e dati presenze per favorire l'integrazione degli uffici amministrativi del Dipartimento.	7 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
E. ASSISTENZA IN REMOTO			
E1	Modalità di gestione della fase di avvio del servizio valutata nei primi 3 mesi di attività. La Commissione valuterà le proposte di gestione per assorbire il carico di lavoro potenziale pari a 15 chiamate orarie.	3 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
E2	Modalità di gestione del centro di contatto. La Commissione valuterà la struttura del centro di contatto con particolare attenzione alla capacità ricettiva e ai tempi di risposta (minuti intercorrenti tra il primo contatto e la risoluzione della problematica), in particolare per la gestione dei primi sei mesi dalla data di partenza ASP.	5 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
F. FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO			
F1	Il piano di formazione con particolare descrizione dei progetti per il personale interno tecnico, personale interno amministrativo e per il personale esterno. La Commissione valuterà come vengono programmate le 12 edizioni richieste da Capitolato.	4 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0

F2	Esperienza del personale adibito all'erogazione del servizio di formazione. La Commissione valuterà i curricula degli operatori messi a disposizione dal proponente nelle attività didattiche a distanza. I curricula devono essere presentati in forma anonima.	3 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente:0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
G. PERSONALE			
G1	Esperienza del personale adibito all'erogazione dei servizi con particolare riferimento ad attività presso enti pubblici ed imprese in attività di sviluppo e manutenzione software. Indicare le esperienze professionali del personale evidenziando durata dell'esperienza in servizi di sviluppo e manutenzione software, caratteristiche dei servizi erogati e dei soggetti committenti dei medesimi. La Commissione valuterà i curricula degli operatori del proponente, presentati in forma anonima.	4 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0
G2	Presenza, nei curricula presentati dal proponente in forma anonima, di operatori donne e personale con età inferiore a 35 anni compiuti al momento della pubblicazione del presente Capitolato. La Commissione in coerenza con i principi del PNRR vuole favorire le categorie maggiormente colpite dagli effetti distorsivi sull'occupazione connessi alla recente pandemia di COVID-19.	2 punti	• Ottimo: 1 • Buono: 0,75 • Discreto: 0,50 • Sufficiente: 0,25 • Scarso, non presente o non valutabile: 0

La Commissione, in attuazione delle linee guida di cui alla Determinazione ANAC n. 1005 del 21/09/2016 (Linee Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs. 18.4.2016 n. 50, relative all'offerta economicamente più vantaggiosa, aggiornate al D. lgs 19 aprile 2017, n. 56 con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018), procederà all'attribuzione dei punteggi in base alla media dei coefficienti variabili tra zero ed uno assegnati, a proprio insindacabile giudizio, dai singoli commissari.

Per la determinazione del coefficiente provvisorio da assegnare ad ogni concorrente per ogni sub-criterio verrà effettuata la media dei coefficienti assegnati dai singoli commissari.

Successivamente verrà effettuata la riparametrazione dei coefficienti provvisori attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi secondo quanto indicato nella Determinazione ANAC n. 1005 del 21/09/2016 (Linee Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs. 18.4.2016 n. 50, relative all'offerta economicamente più vantaggiosa, aggiornate al D. lgs 19 aprile 2017, n. 56 con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018), attribuendo il coefficiente 1 al concorrente che ha ottenuto la media più alta e riproporzionando a tale media le medie provvisorie ottenute.

Terminata la fase di assegnazione dei coefficienti definitivi si provvederà alla assegnazione dei punteggi ad ogni singola offerta per ogni singolo criterio ai fini della determinazione della soglia di ammissione delle offerte alla valutazione quantitativa.

Solo i concorrenti che avranno ottenuto il punteggio minimo di 40 punti nelle valutazioni della Commissione giudicatrice con riferimento agli elementi di valutazione qualitativa (offerta tecnica)

saranno ammessi all'apertura dell'offerta quantitativa (offerta economica) per la relativa valutazione.

Sulle offerte che avranno superato tale soglia verrà effettuata la riparametrazione del punteggio complessivo attribuito alle offerte tecniche, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Elementi di valutazione dell'offerta economica: max 30 punti.

L'offerta dovrà essere redatta su carta bollata (€ 16,00), salvo eventuali esenzioni da indicare espressamente, redatta in lingua italiana e contenente l'indicazione, in lettere e in cifre indicata nel suo valore globale, IVA esclusa e disaggregata in tutti gli elementi idonei alla sua comprensione, utilizzando lo schema allegato al presente capitolato.

Dovrà essere indicato il ribasso percentuale.

Per l'offerta economica, alla quale è attribuito un peso di 30 punti, si procederà, in seduta pubblica, alla valutazione dell'elemento prezzo utilizzando la formula lineare applicata al ribasso offerto.

FORMULA:

$$V_{ai} = R_a / R_{max}$$

dove:

V_{ai} = Coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i), variabile tra 0 e 1

R_a = Valore (ribasso) offerto dal concorrente a

R_{max} = Valore (ribasso) dell'offerta più conveniente

La formula sopra indicata verrà applicata utilizzando esclusivamente il ribasso complessivo indicato da ogni concorrente in sede di offerta.

Saranno escluse dalla gara le ditte che presenteranno offerte superiori all'importo complessivo a base d'asta dell'appalto o offerte parziali o sottoposte a condizioni o riserve.

In caso di offerta pari all'importo a base d'asta non sarà assegnato alcun punteggio.

7.3. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

Per la procedura di gara si fa riferimento a quanto previsto nello specifico disciplinare.

La graduatoria di merito verrà formata sommando i punteggi ottenuti moltiplicando per ogni criterio di valutazione, il peso o punteggio del criterio per il relativo coefficiente attribuito al concorrente in applicazione del metodo aggregativo compensatore con la formula di seguito riportata:

$$P_i = \sum_{i=1}^{n} [W_i \times V_i(a)]$$

dove:

- P_i = punteggio dell'offerta i;
- n = numero totale dei requisiti;

- W_i = peso i punteggio attribuito al requisito *i* ;
- $V_i(a)$ = coefficiente della prestazione dell'offerta *a* rispetto al requisito *i* variabile tra zero e uno;
- $\sum_{i=1}^{n}$ = sommatoria

Risulterà primo in graduatoria il concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio.

Al termine la Commissione provvederà alla stesura della graduatoria di merito come sopra menzionato.

La stazione appaltante si riserva di valutare la congruità dell'offerta ispirandosi ai principi previsti dal D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016.

In caso di parità di punteggio sia dell'offerta economica che dell'offerta tecnica, si procederà all'applicazione dell'art. 77 del R.D. 827/1924.

L'aggiudicatario sarà chiamato a stipulare formale contratto con il Comune di Trieste.

L'ente appaltante potrà procedere all'aggiudicazione della gara anche nel caso sia pervenuta una sola offerta valida, sempre che la stessa sia valutata congrua e conveniente.

L'Amministrazione potrà far propria la proposta della commissione giudicatrice di non procedere all'aggiudicazione per motivi di interesse pubblico, ovvero qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

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: DE CANDIDO AMBRA
CODICE FISCALE: DCNMBR60M67L424P
DATA FIRMA: 24/12/2021 11:19:25
IMPRONTA: D2173EE155D954A52E1E8681878AD89AC773F39CB875C7B4BAAFA194AD2A3F34
C773F39CB875C7B4BAAFA194AD2A3F345219817CC6498B34A6AE2D29EC08F093
5219817CC6498B34A6AE2D29EC08F093FB24B511E34A9804889DD5E2DA4D3D37
FB24B511E34A9804889DD5E2DA4D3D373EC30EA50FC9BFDAC26381A3AE74F998