



Città di Trani

Medaglia d'Argento

PROVINCIA BAT

AREA URBANISTICA DEMANIO AMBIENTE

GARA PER L'AFFIDAMENTO PER IL SERVIZIO DI FORNITURA DI UNA INFRASTRUTTURA SOFTWARE COMPLETA PER LA GESTIONE DELLO SPORTELLO UNICO DELL'EDILIZIA TELEMATICO, BASATA SU DI UNA BASE DATI INTEGRATA E RELATIVI SERVIZI DI INSTALLAZIONE, CONVERSIONE, AVVIAMENTO, MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA – CIG: 8703382209

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO



Sommario

Art. 2 Oggetto dell'Appalto	3
Art. 3 Durata dell'Appalto	3
Art. 4 Ammontare dell'appalto	3
Art. 5 Deposito cauzionale provvisorio e definitivo	4
Art. 6 Obblighi dell'impresa aggiudicataria	4
Art. 7 Brevetti, diritti di autore e tutela contro azioni di terzi.....	4
Art. 8 Penalità — esecuzioni in danno.....	4
Art. 9 Responsabilità.....	5
Clausola di Rispetto del Codice di Comportamento Integrativo del Personale Dipendente:.....	5
Art. 10 Subappalto – cessione contratto	5
Art. 11 Modalità di pagamento	5
Art. 12 Risoluzione del contratto	6
Art. 13 Controversie	7
Art. 15 Cause di decadenza.....	7
Art. 16 Osservanza del capitolato, leggi, norme, regolamenti	7
Art. 17 Rinvio a norme di diritto vigenti	7
Art. 18 PARTE TECNICA: Caratteristiche dell'appalto.....	7
Art 18.1 Codice dell'amministrazione digitale e conformità alla normativa vigente	8
Art 18.2 Proprietà ed accessibilità delle informazioni.....	8
Art 18.3 Centralità unicità ed integrazione delle informazioni.....	8
Art 18.4 Conformità con le politiche di accesso.....	8
Art 18.5 Conformità con l'infrastruttura di rete.....	8
Art. 19 Caratteristiche minime della fornitura e dei servizi.....	9
Art 19.1 Requisiti generali del software	9
Art. 20 Piano di formazione del personale dipendente	20
Art. 21 Servizi di supporto operativo all'Ente	20
Art. 22 Costituzione Banche Dati: conversione, normalizzazione e recupero dati storici.....	20
Art. 23 Licenze	21
Art. 24 Ciclo di vita degli applicativi.....	21
Art. 25 Piano di avviamento del progetto	21
Art. 27 Manutenzione ed assistenza tecnica	22
Art 27.1 Manutenzione dell'infrastruttura	22
Art 27.2 Help desk on line.....	23

Art. 1 PARTE AMMINISTRATIVA: Introduzione

Il presente capitolato disciplina la fornitura di una infrastruttura software, basata su un'architettura di integrazione dei dati e dei relativi servizi di installazione, conversione, avviamento ed assistenza per la gestione dello Sportello Unico dell'edilizia telematico.

La fornitura del software e dei relativi servizi dovrà rispettare in modo completo tutte le specifiche riportate nel presente capitolato.

Il Comune di Trani (d'ora in poi "Amministrazione Aggiudicatrice", o "AA") provvede all'affidamento della prestazioni meglio specificate all'art. 2 del presente Capitolato Speciale d'Appalto (d'ora in poi "CSA") mediante procedura aperta di cui all'art. 60 comma 5 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.l. ed in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 comma 3 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Art. 2 Oggetto dell'Appalto

L'appalto ha per oggetto:

- fornitura in licenza d'uso di una infrastruttura software gestionale;
- migrazione e conversione delle attuali basi dati e riversamento delle stesse nei nuovi archivi applicativi;
- formazione al personale utente ed amministratore;
- installazione e avviamento del nuovo sistema;
- servizi di manutenzione adattativa ed evolutiva;
- servizi per la conservazione sostitutiva;
- assistenza tecnica on-line e remota.

Art. 3 Durata dell'Appalto

La durata del contratto del servizio oggetto del presente CSA è prevista in anni 5 (cinque) solari, a decorrere dal verbale di collaudo del sistema, che avverrà dal primo giorno del mese successivo alla data di attivazione dell'infrastruttura gestionale oggetto di aggiudicazione in ambiente di prova o, se successivo, dalla data del riversamento nell'ambiente di prova del risultato della conversione delle basi dati in via di dismissione così da poterne verificare la coerenza, oltre che dall'espletamento di almeno il 50% delle giornate di formazione previste. Lo stesso si intende attivo fino al 31 dicembre dell'anno solare successivo della scadenza.

L'attività sopra indicata, sarà verbalizzata in un apposito documento, definito "**Verbale di prima attivazione**", dalla cui data inizieranno a decorrere gli effetti di cui al punto precedente e dovrà contenere tutti gli Aspetti Funzionali del Sistema Proposto.

L'attività di cui sopra dovrà essere effettuata secondo un piano esecutivo che sarà redatto congiuntamente con l'aggiudicatario come prima attività dopo la firma del contratto.

Il contratto si intenderà risolto alla scadenza del termine stabilito, senza necessità di preventiva disdetta.

L'impresa aggiudicataria resterà vincolata con la presentazione dell'offerta per 180 (centottanta) giorni naturali e consecutivi, mentre la Amministrazione Aggiudicatrice resterà vincolata solo dopo la sottoscrizione del contratto d'appalto.

L'impresa aggiudicataria è tenuta a seguire le istruzioni e le direttive fornite dall'Amministrazione Aggiudicatrice per l'avvio dell'esecuzione del contratto: in caso di inadempienza l'Amministrazione aggiudicante mantiene la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

Al termine dello scadere naturale dell'appalto come indicato nel primo capoverso del presente articolo, l'impresa aggiudicataria, qualora si rendesse necessario e previa specifica richiesta formale da parte della Stazione Appaltante, dovrà garantire, per un periodo di almeno 6 (sei) mesi, la continuità dei servizi fino al completamento delle procedure per l'acquisizione di una nuova infrastruttura: in tale periodo rimarranno valide tutte le condizioni e prezzi stabiliti nel contratto e nel presente CSA.

Art. 4 Ammontare dell'appalto

L'importo posto a base d'asta, pari ad € 18.000,00 euro all'anno per complessivi 90.000,00 euro per tutta la durata quinquennale del contratto, si intende riferito per tutto il periodo contrattuale, come indicato nel precedente articolo 3) ed è da intendersi comprensivo anche dei costi derivanti dalla formazione del personale dipendente dell'Amministrazione Aggiudicatrice, e di tutti i servizi richiesti, inclusa delle attività di manutenzione ed assistenza nonché di ogni altra attività indicata sia nel presente CSA sia nel Progetto Tecnico presentato dall'impresa concorrente in sede di gara ed approvato dall'Amministrazione Aggiudicatrice, aventi come fine l'attuazione ed il completamento a regola d'arte di tutte le prestazioni oggetto della servizio richiesto.

Sul valore indicato a base d'asta potranno essere presentate unicamente offerte al ribasso.

Il corrispettivo annuo pari a 18.000,00 euro compreso IVA, comprensivo di eventuale canone di manutenzione, rimarrà invariato per tutta la durata contrattuale.

In considerazione della tipologia dei servizi, non essendo emersi rischi da lavorazioni interferenti, non si prefigurano costi per la riduzione dei rischi da interferenza ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e pertanto non è necessario procedere alla redazione del DUVRI.

Pertanto, gli oneri relativi alla sicurezza risultano essere pari a zero, restano comunque immutati gli obblighi dell'aggiudicatario in merito alla sicurezza del lavoro.

Art. 5 Deposito cauzionale provvisorio e definitivo

Ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 120/2020 di conversione con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitali» (Decreto Semplificazioni) non è richiesta alcuna garanzia provvisoria per la partecipazione alla gara.

Al momento della stipulazione del contratto l'appaltatore dovrà prestare la cauzione definitiva, nelle forme e con le modalità previste dall'art.103 del d.lgs 50/2016, nella misura del 10% dell'importo di aggiudicazione al netto dell'IVA.

La cauzione definitiva è prestata a garanzia del rispetto delle condizioni contrattuali, dell'eventuale risarcimento danni, della buona esecuzione del servizio nonché del rimborso delle somme che il Comune dovesse eventualmente sostenere durante il periodo contrattuale per fatto dell'appaltatore. L'appaltatore è obbligato a reintegrare, entro 10 (dieci) giorni dalla relativa richiesta, la cauzione di cui il Comune avesse dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

In caso di inadempienza la cauzione potrà essere reintegrata d'ufficio a spese dell'appaltatore prelevandone l'importo sul primo pagamento utile del corrispettivo.

La cauzione resterà vincolata fino al completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali, anche dopo la scadenza contrattuale sino all'emissione del certificato di regolare esecuzione del servizio.

La mancata costituzione della garanzia determinerà la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria.

Art. 6 Obblighi dell'impresa aggiudicataria

L'impresa aggiudicataria è tenuta alla precisa osservanza, verso i propri dipendenti, di tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi. L'amministrazione aggiudicatrice resta completamente esonerata da qualsiasi responsabilità in merito ed in particolare per eventuali incidenti o sinistri avvenuti durante la lavorazione, il trasporto, la consegna e l'installazione della fornitura. I programmi forniti debbono essere privi di difetti dovuti a progettazione o errata esecuzione, a vizi di materiali impiegati e debbono possedere tutti i requisiti indicati dall'impresa nella sua documentazione.

Art. 7 Brevetti, diritti di autore e tutela contro azioni di terzi

L'impresa aggiudicataria assume ogni responsabilità per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino il diritto di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui. L'impresa in conseguenza assume a proprio carico tutti gli oneri derivanti da eventuali azioni da parte di terze parti.

La proprietà di tutti i dati elaborati, bonificati, gestiti e sistematizzati in data-base e data consulting, compresi i supporti informatici di contenimento e i documenti cartacei elaborati dal Comune, sono di proprietà esclusiva del Comune ed acquisiti al suo patrimonio informativo come parte del sistema informativo comunale.

Al termine del rapporto di servizio, la società aggiudicataria è liberata da qualsiasi obbligo di intervento, manutenzione e/o correzione, in qualsiasi forma, sulle attività oggetto del presente Appalto, ad eccezione degli interventi necessari che sono stati evidenziati nel contesto di questo documento.

Art. 8 Penalità — esecuzioni in danno

Salvo i casi disciplinati al precedente articolo, in caso di irregolarità ed inadempienze riscontrate nel corso dell'appalto, il Comune potrà disporre, con semplice atto amministrativo, l'applicazione delle seguenti penali:

- Per ritardata consegna dei prodotti: Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno solare di ritardo nella consegna del prodotto;

• Per il mancato rispetto dei tempi di intervento, di manutenzione e assistenza previsti nella proposta tecnica, Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno solare di ritardo nella risoluzione dell'intervento. L'importo delle penalità potrà essere trattenuto dall'Ente, oltre che dai crediti maturati dall'Impresa aggiudicataria, anche dal deposito cauzionale definitivo. In quest'ultimo caso l'Impresa medesima è obbligata a reintegrare o a ricostituire detto deposito cauzionale entro dieci giorni dalla data di notificazione del relativo avviso.

Art. 9 Responsabilità

L'Impresa aggiudicataria è responsabile dell'esatto adempimento del contratto e della esecuzione dello stesso a regola d'arte, Di conseguenza risponderà nei confronti dei terzi e dell'amministrazione aggiudicatrice per l'inadempimento delle obbligazioni contrattuali.

Durante l'esecuzione del contratto, l'impresa aggiudicataria è responsabile per danni derivanti a terzi a causa dell'operato dei propri dipendenti e pertanto dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie, con l'obbligo di controllo.

Clausola di Rispetto del Codice di Comportamento Integrativo del Personale Dipendente:

“Il presente Appalto è subordinato, per quanto compatibile, alla piena osservanza delle disposizioni del vigente codice di comportamento integrativo del personale dipendente, di cui si dichiara di aver preso visione.

Il contraente prende atto, altresì, del divieto assoluto da parte dei dipendenti di accettare qualsiasi regalo, che sia corrispettivo per l'attività svolta, o comunque provenga da soggetti che possono trarre beneficio da decisioni inerenti l'ufficio o coinvolti nell'attività dell'ufficio stesso, e questo indipendentemente dalle circostanze che il fatto costituisca o meno reato, e si impegna espressamente ad uniformare, la sua condotta alla citata disposizione.

La violazione delle prescrizioni di cui al presente articolo fatte salve eventuali ed ulteriori responsabilità, attribuisce all'Amministrazione il diritto di risolvere l'incarico conferito, senza che il soggetto incaricato possa opporre obiezioni.”

È fatto pertanto obbligo dell'impresa aggiudicataria di mantenere l'Amministrazione Aggiudicatrice sollevata ed indenne da azioni legali e richieste risarcitorie per danni, avanzate da terzi danneggiati. L'impresa aggiudicataria sarà comunque tenuta a risarcire l'Amministrazione Aggiudicatrice del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni contenute nel presente CSA, ogni qualvolta che tale danno si sia verificato in violazione alle direttive impartite dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

Art. 10 Subappalto – cessione contratto

L'affidamento in subappalto di parte delle prestazioni oggetto del presente appalto deve essere sempre autorizzato dalla AA ed è subordinato al rispetto delle disposizioni di cui del DLgs. 50/2016 e s.m.i., tenendo presente che le quota subappaltabile non può essere superiore al 30% dell'importo complessivo del contratto. Il contratto non può essere ceduto a terzi a pena di nullità.

Art. 11 Modalità di pagamento

La fatturazione dei corrispettivi dovuti per il servizio oggetto della procedura dovrà essere effettuata in modalità trimestrale posticipata, il pagamento delle prestazioni avverrà entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione contabile.

I termini per l'emissione della prima fattura decorreranno nei termini di cui al precedente articolo 3).

I crediti dell'appaltatore nei confronti dell'AA possono essere ceduti, previo il consenso dell'Amministrazione. I pagamenti saranno disposti previo accertamento da parte del Responsabile del Procedimento, delle prestazioni effettuate, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali.

La fatture dovranno contenere le indicazioni minime previste dalla legge, tra cui il codice CIG, oltre alla dichiarazione sul conto corrente dedicato, e riportare il corrispettivo previsto, desumibile dall'aggiudicazione.

La liquidazione di ciascuna fattura avverrà nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di appalto e di pagamenti prendendo come riferimento la data di protocollazione della fattura, esclusivamente mediante bonifico bancario o postale. L'impresa appaltatrice dovrà pertanto comunicare alla AA, prima della stipulazione, del contratto, per iscritto gli estremi:

- del proprio conto corrente bancario o postale, codice IBAN, dedicato alle commesse pubbliche di cui all'art. 3, commi 1 e 7, della L. 136/2010 e s.m.i.,
- intestazione ed agenzia su cui accreditare il corrispettivo contrattuale;
- le generalità e relativo codice fiscale di ciascun delegato ad operare su tale conto corrente ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

La cessazione e la decadenza dall'incarico dell'Istituto sopra designato, per qualsiasi causa avvenga ed anche qualora ne sia fatta pubblicazione nei modi di legge, deve essere tempestivamente notificata alla AA, la quale non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eseguiti a Istituto non più autorizzato a riscuotere.

La AA, prima di procedere alla liquidazione, assolverà gli obblighi di cui all'art. 48 bis del DPR. 602/1973 e s.m.i.

La AA verificherà, in occasione di ogni pagamento all'impresa appaltatrice e con interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento, da parte della stessa, degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari ed alla regolarità in ordine agli adempimenti contributivi.

L'inadempimento degli obblighi di cui all'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i. accertato dalla AA comporta, ai sensi del medesimo articolo, la nullità assoluta del contratto.

Art. 12 Risoluzione del contratto

Salvi i casi di risoluzione per inadempimenti previsti dalla legge, la AA ha facoltà di risolvere di diritto il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C. fatti salvi ogni rivalsa per danni, l'incameramento della cauzione definitiva e l'applicazione delle penali di cui all'art. 8) del presente CSA, nei seguenti casi:

- a) nel caso di mancato rispetto dei parametri minimi richiesti del presente CSA;
- b) qualora l'impresa aggiudicataria, senza motivo ritenuto giustificato dal Responsabile del Procedimento, non inizi le prestazioni oggetto del presente appalto entro la data stabilita dalla AA o dal contratto o dai documenti che ne costituiscono parte integrante e sostanziale,
- c) se la grave negligenza dia motivo di interruzione delle prestazioni erogate, per due volte nel periodo di durata dell'appalto,
- d) in caso di abituale inadeguatezza e negligenza nell'esecuzione delle prestazioni, quando la gravità e la frequenza delle infrazioni debitamente accertate e contestate compromettano l'esecuzione dell'appalto o siano tali da arrecare danno alla AA,
- e) per subappalto non autorizzato e/o subappalto dei servizi oltre il limite del 30% dell'ammontare complessivo dell'appalto,
- f) qualora le penali applicate a norma del presente CSA superino il 10% dell'importo contrattuale, computato al netto del ribasso d'asta,
- g) qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta l'emanazione di un provvedimento di sospensione o di divieto previste dall'articolo 67 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, comma 4, del medesimo decreto. Resta fermo quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-bis, e 92, commi 2 e 3, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, con riferimento rispettivamente alle comunicazioni antimafia e alle informazioni antimafia, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato ovvero applicazione della pena su richiesta delle parti ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale per frodi nei riguardi della AA, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati nello svolgimento dell'appalto.
- h) sopravvenuta condanna definitiva del Legale Rappresentante e/o del Direttore Tecnico dell'impresa aggiudicataria per uno dei reati previsti dall'art. 80, comma 1 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.,
- i) impossibilità di ottenere una valida base dati strutturata a servizio degli operatori della AA
- j) esito negativo delle operazioni di collaudo ai sensi dell'art. 25), con valore di inadempienza superiore al 50%
- k) mancato adeguamento dell'infrastruttura fornita, rispetto ad esito negativo delle operazioni di collaudo ai sensi dell'art.25), con valore di inadempienza inferiore al 50%, decorsi 20 giorni dalla data della comunicazione dell'esito negativo del collaudo stesso.

La risoluzione del contratto è notificata dalla AA e tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo PEC o altro strumento analogo all'impresa aggiudicataria, verso il domicilio legale indicato nel contratto che, ricevuta, sarà tenuta a garantire la continuità di tutte le prestazioni oggetto dell'appalto fino alla consegna a nuova impresa ovvero, nel caso in cui le motivazioni della risoluzione contrattuale lo prevedano come obbligo, dovrà interrompere qualsiasi ulteriore prestazione

In caso di risoluzione del contratto, all'impresa aggiudicataria spetterà il pagamento delle prestazioni svolte

fino al momento dello scioglimento del contratto, al netto delle eventuali penali e/o danni e/o maggiori oneri che il Comune dovrà sostenere in conseguenza della risoluzione, e non potrà avanzare diritti di sorta per l'affidamento dell'appalto ad altra impresa.

Art. 13 Controversie

Le vertenze che avessero a sorgere tra la AA e l'impresa aggiudicataria, qualsiasi sia la loro natura tecnica, giuridica o amministrativa, che non si riescano a risolvere con accordo bonario, saranno affidate al giudice competente.

Si elegge sin d'ora, con esclusione di altri, quale Foro competente il Foro di Trani ed è esclusa la competenza arbitrale. In ogni caso, per espressa e comune volontà della AA e dell'impresa aggiudicataria, anche in pendenza di controversia, quest'ultima si obbliga a proseguire ugualmente nell'esecuzione dell'appalto, salvo diversa disposizione della AA. Per il rimborso delle spese, il pagamento dei danni e quanto dovuto a titolo di penale, il Comune potrà rivalersi mediante trattenuta sui crediti dell'impresa Appaltatrice.

Art. 14 Recesso

In caso di recesso non saranno corrisposti gli importi per le annualità, o frazioni di esse, successive alla data di recesso comunicata e fino alla scadenza contrattuale.

Resta salva la facoltà della AA, ove ricorrano obiettive e comprovate circostanze di interesse pubblico, di recedere anche prima della data indicata al punto precedente, in qualsiasi momento dal contratto, anche se è iniziata l'erogazione delle prestazioni oggetto del presente appalto, salvo il pagamento a favore dell'impresa aggiudicataria, dei quattro quinti delle prestazioni contrattuali non ancora eseguite.

Il recesso deve essere comunicato all'impresa aggiudicataria mediante lettera raccomandata AR o altro strumento analogo, ed ha effetto decorsi 20 (venti) giorni naturali e consecutivi dalla sua ricezione. Dopo tale termine l'impresa aggiudicataria dovrà astenersi dal compiere qualsiasi ulteriore prestazione.

A fronte di terminazione del contratto tra il Fornitore Aggiudicatario e la AA, sia che essa derivi dalla normale scadenza contrattuale, sia che essa derivi da una estinzione anticipata per cause di qualsivoglia natura, il Fornitore Aggiudicatario si impegna a fornire, senza oneri aggiuntivi, tutto il supporto necessario affinché la AA (con sue risorse o con il supporto di terze parti) possa trasferire le informazioni verso un nuovo applicativo.

Art. 15 Cause di decadenza

La decadenza dei rapporti contrattuali comporta in ogni caso l'incameramento della cauzione definitiva.

Ne sono causa: la cessazione dell'attività, il fallimento, gli atti di sequestro e pignoramento a carico dell'impresa aggiudicataria.

La decadenza del contratto è notificata dalla AA, tramite lettera raccomandata A/R o strumento analogo all'impresa aggiudicataria che, ricevutala, dovrà astenersi dal compiere qualsiasi ulteriore prestazione oggetto del l'appalto. Dette prestazioni potranno essere portate a termine in economia oppure affidate alla seconda in graduatoria, senza che per questo l'impresa aggiudicataria possa avanzare diritti di sorta.

L'impresa aggiudicataria risponderà dei danni cagionati alla AA dalla decadenza dal contratto.

Art. 16 Osservanza del capitolato, leggi, norme, regolamenti

L'impresa aggiudicataria è obbligata, sotto la sua responsabilità, alla piena e incondizionata osservanza di tutte le norme contenute nel presente CSA e nei restanti documenti di gara. Nell'espletamento delle prestazioni contemplate nel presente capitolato, l'impresa aggiudicataria è tenuta ad eseguire tutti gli ordini e ad osservare tutte le direttive che venissero emanate dall'Area IV Urbanistica Demanio Ambiente dell'Ente. L'impresa aggiudicataria sarà tenuta a rispettare anche ogni provvedimento che dovesse entrare in vigore nel corso del contratto, senza nulla pretendere, fatta salva l'eventuale pronuncia del Tribunale di cui all'art. 13) del presente CSA.

Art. 17 Rinvio a norme di diritto vigenti

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Capitolato si fa rinvio alle disposizioni di leggi e regolamentari vigenti in materia in quanto applicabili.

Art. 18 PARTE TECNICA: Caratteristiche dell'appalto

Prima di approfondire le norme tecniche, preme enunciare i principi più significativi che guidano la stesura

del presente CSA e che hanno funzione di riferimento in caso di mancanza di specifiche più dettagliate.

Art 18.1 Codice dell'amministrazione digitale e conformità alla normativa vigente

L'infrastruttura software oggetto della fornitura dovrà essere conforme alle norme ed ai principi del Codice dell'amministrazione digitale (reperibile al sito web www.digitpa.gov.it) e sarà valutato anche alla luce delle indicazioni di cui all'art 9-bis L. n. 221/2012 per quanto compatibili con le presenti attività di valutazione dei software;

Qualora l'impresa concorrente non fosse conforme alle specifiche del codice in oggetto per alcuni dei moduli applicativi offerti, è necessario che tale situazione sia esplicitamente dichiarata nei documenti di gara presentati.

Essendo l'infrastruttura software in oggetto applicazione concreta di precise leggi, normative comunitarie, nazionali, regionali, provinciali e comunali, tutti i moduli applicativi dell'infrastruttura offerta dovranno avere piena conformità alle vigenti norme di ogni ordine e grado.

Tale obbligo permane per tutto il periodo contrattuale, e rimane onere dell'aggiudicatario mantenere in efficienza l'infrastruttura fornita anche sotto tale aspetto.

Art 18.2 Proprietà ed accessibilità delle informazioni

Tutte le informazioni inserite e gestite dagli strumenti software sono da ritenersi patrimonio della AA, devono essere quindi garantite l'accessibilità e la semplicità della loro consultazione e, ove necessario, la modificabilità anche con strumenti diversi dal software gestionale stesso.

In particolare, anche ai sensi di quanto indicato nel successivo art. 19), deve essere garantita la disponibilità dei tracciati record commentati ed aggiornati della base dati (o delle basi dati) utilizzata/e, oltre alla possibilità di accesso tramite strumenti odbc compatibili.

Ove si verificasse la situazione tale per cui parte degli archivi della AA si trovassero in hosting presso il fornitore, quest'ultimo s'impegna a restituire tutti i dati nel loro formato nativo, strutturati e non, al momento della conclusione del contratto.

Art 18.3 Centralità unicità ed integrazione delle informazioni

Tutte le informazioni dovranno risiedere presso il sistema localizzato della AA, in modo da garantire un'unica fonte fidata ed ufficiale delle informazioni medesime.

Le componenti web/internet, relative ai servizi gestiti da e verso l'esterno (cittadini, imprese, altre PA) potranno essere residenti su infrastrutture esterne all'Ente in modalità hosting (o cloud hosting) messi a disposizione dal fornitore e popolate con modalità di replica di tipo "realtime" o "scheduled". A tale riguardo, in ottemperanza all'art. 50 bis del Codice delle amministrazioni digitali, qualora la scelta ricadesse su una forma di cloud hosting, si chiede di relazionare in merito all'infrastruttura informatica di sicurezza utilizzata per l'erogazione del servizio proposto in riferimento alla continuità dello stesso, alla salvaguardia e alla disponibilità dei dati, oltre che a tutte le informazioni necessarie per definire l'ubicazione e la normativa legale applicabile agli archivi esterni. L'architettura proposta dovrà facilitare la transizione da un sistema cloud pubblico o privato ad un altro anche se gestiti da fornitori diversi.

Art 18.4 Conformità con le politiche di accesso

Tutti i componenti del software gestionale sia lato server, sia lato client, dovranno essere conformi ai requisiti di sicurezza sistemistica e logica in essere presso la AA. Tali misure sono derivate dall'applicazione della normativa in materia di sicurezza e trattamento dei dati dettate dal D.lgs. 196/2003 e s.m.i., e dal Documento programmatico per la sicurezza adottato dalla AA.

Art 18.5 Conformità con l'infrastruttura di rete

Tutti gli applicativi dovranno accedere ai dati attraverso una rete geografica con larghezza di banda limitata in tecnologia di rete ethernet e trasporto TCP: l'infrastruttura proposta dovrà quindi, oltre che essere compatibile con tale metodo trasmissivo, possedere meccanismi di ottimizzazione del traffico LAN/WAN per consentire le migliori prestazioni di esercizio.

L'infrastruttura dovrà supportare la segmentazione LAN-Intranet/DMZ/WAN.

Art 18.6 Conversione, normalizzazione e recupero dati storici dei sistemi in uso

L'infrastruttura software gestionale oggetto della presente procedura andrà a sostituire od implementare

diversi moduli applicativi tra attualmente utilizzati nel sistema informativo della AA.

L'impresa concorrente dovrà indicare nel progetto tecnico le modalità che prevede di utilizzare per il recupero dei dati presenti negli attuali archivi informatici, la loro normalizzazione ed il riversamento dei risultati nella nuova base dati dell'infrastruttura gestionale.

Sono da comprendere tutti i dati storici presenti nei sistemi attualmente utilizzati ed oggetto di sostituzione, con particolare attenzione alle informazioni delle pratiche edilizie.

Il concorrente dovrà fornire indicazioni attendibili in merito alla quantità ed alla qualità di informazioni, per ogni singola banca dati oggetto delle attività, che si prevede di raggiungere.

Art. 19 Caratteristiche minime della fornitura e dei servizi

Il Concorrente dovrà presentare una proposta tecnica articolata che dimostri esaustivamente le modalità di gestione del sistema proposto a copertura dei requisiti tecnici e funzionali previsti per adempiere alle esigenze imposte dalle vigenti normative..

Tutte le soluzioni presentate devono essere di proprietà del Concorrente o moduli Open Source o di terze parti di cui il Concorrente possa avvalersi in modo legittimo e nel rispetto delle regole di licenza per esse stabilite, ovvero appartenere a iniziative di riuso di cui il Concorrente possa assumere l'onere di gestione completo.

Il concorrente dovrà fornire le licenze (se previste dal produttore) utili al lecito utilizzo di tutti i software necessari al funzionamento dell'infrastruttura nell'ambiente della stazione appaltante.

Dovranno essere chiaramente esplicitate e dettagliate le modalità proposte per garantire l'adeguata formazione al personale operatore ed amministratore nonché tutte le attività previste in tema di migrazione, di bonifica dagli archivi esistenti previsti oltre alle attività di integrazione previste nelle varie sezioni del presente CSA.

La proposta di progetto deve anche indicare eventuali prerequisiti necessari all'attivazione ed alla conclusione delle varie attività previste.

Per la gestione delle attività relative alla fase implementativa del progetto è richiesta l'indicazione di un referente del fornitore, in qualità di Capo Progetto che sia in grado di essere interlocutore unico per tutte le attività previste.

Tutte le attività di progetto non esplicitamente escluse nella formulazione della proposta di progetto dovranno intendersi come incluse ed a carico del Fornitore Aggiudicatario.

Art 19.1 Requisiti generali del software

Il software Edilizia dovrà essere suddiviso in 3 parti:

1. Software interno destinato ai dipendenti comunali
2. Portale di consultazione destinato agli aventi titolo
3. Portale di creazione dei progetti destinato ai professionisti

e prevedere web service per il collegamento a procedure esterne:

4. Conservazione documentale a norma

1. Software interno

Il software interno è una procedura in ambiente Client/Server funzionante in ambiente centralizzato Cloud tramite n. 5 licenze di Parallels RAS 2x. Le principali caratteristiche del server Cloud certificato AGID sono le seguenti:

- CPU a 16 Ghz
- 32 Gb RAM
- HD SSD con 200 Gb riservati
- Windows Server 2012 R2 Standard
- 1 Gb di banda

e prevede i servizi di:

- Backup con frequenza giornaliera notturna con trasferimento dei dati via FTP su area esterna con verifica intrinseca dei file eventualmente infettati/criptati da software maligni (nel caso blocca per arrestare la proliferazione ai dati di backup precedentemente caricati)

- Antivirus/Firewall con Agente installato sulla macchina per la prevenzione sugli attacchi più insidiosi (*ransomware*)
- N. 10 licenze CAL User per il collegamento al server tramite autenticazione via RAS 2x

Il database, che è **unico**, prevede la gestione di **tutte** le **pratiche edilizie “estese”** finora comparse nel panorama legislativo, e **non** solo le attuali previste dal d.P.R. n. 380/2001 e s.m.i. **oltre** a **quelle di commercio e attività produttive** (SUAP) e di **certificazione energetica**. Le tipologie di pratiche edilizie gestite sono di seguito elencate e suddivise in funzione della **presa automatica del numero progressivo tra loro** (pratiche appartenenti ad uno stesso registro il quale **deve prevedere** anche **una numerazione progressiva individuale automatica per ogni tipo di provvedimento rilasciato**):

- **Licenze amministrative**
- **Autorizzazioni Paesaggistiche** (A.P. art. 6.01-6.02 del P.U.G., A.P. art. 4.08.5 NTA del P.U.G., A.P. art. 90 N.T.A. P.P.T.R., A.P. Semplificata, Accertamento di C.P. ‘ex-post’, Accertamento di C.P. art. 167 D.Lgs. 42/04, Accertamento di C.P. art. 91 N.T.A. P.P.T.R., Accertamento di C.P. art. 96.1 lett. d N.T.A. P.P.T.R., A.P. PUTT/P, Parere Paesaggistico art. 32 L. 47/85, Parere di compatibilità paesaggistica)
- **Abitabilità-Agibilità** (Abitabilità, Agibilità, SCA)
- **Autorizzazioni** (Autorizzazione edilizia, P.d.C. per opere minori)
- **Certificazione energetica**
- **Condono Edilizio D.L. 269/2003**
- **Condono Edilizio L. 47/1985**
- **Condono Edilizio L. 724/1994**
- **Cambio d’uso** (Comunicazione cambio d’uso, Denuncia inizio attività d’uso, PdC per cambio d’uso, SCIA per cambio d’uso, Uso funzionale con opere, Uso funzionale senza opere, Variante per cambio d’uso)
- **Concessioni** (Approvazione commissione edilizia, Concessione edilizia, DIA di variante a Concessione edilizia, Licenza di costruzione, Lottizzazione, Nulla Osta, P.U.E. – Piano Urbanistico Esecutivo, Permesso di costruire, Piano di recupero urbanistico, SCIA di variante al PdC, Studio di fattibilità, Variante in corso d’opera di Concessione edilizia)
- **Denunce** (CIL, CILA, DIA, Edilizia Libera L. 73/2010, Opere minori art. 26 L. 47/1985, Opere minori art. 48 L. 47/1985, SCIA, SCIA in alternativa al PdC)
- **P.A.S.**
- **Piano Assetto Idrologico**
- **V.A.S.**
- **V.I.A.**

Caratteristiche di ogni tipologia di pratica

Ogni tipologia di pratica deve prevedere il settaggio dei diritti di segreteria, la % di incremento oneri per ogni tipologia di onere nel caso di sanatorie, l’associazione ad un registro dei rilasci, l’esportazione al tracciato di anagrafe tributaria, la gestione automatica dei silenzi assenti, la gestione delle tempistiche degli eventi in fase istruttoria (*vedasi sezione Tempistica*), acconto e percentuali – con relative tempistiche rateali – per ogni tipologia di onere, elenco delle documentazione tipica della tipologia di pratica sia per la presentazione dei progetti sia per l’istruttoria.

Caratteristiche di gestione della pratica

In linea generale, la pratica dovrà essere gestita nei suoi 6 aspetti fondamentali: visione generale, tempistica, burocratica, urbanistica, economica ed unità immobiliari.

Visione generale

La visione generale della pratica ha una duplice funzionalità:

1. permette di avere, a livello macro, la situazione di progressione della pratica potendo monitorare i dati gestiti nelle sottosezioni di seguito descritte
2. poter gestire i dati principali di intestazione della pratica, tra cui:
 - 2.1 numero e data di protocollazione generale
 - 2.2 richiedenti (tabellati)
 - 2.3 tipo di intervento (tabellato)
 - 2.4 oggetto
 - 2.5 ubicazione (tabellata) e civico
 - 2.6 riferimenti ad altre pratiche
 - 2.7 Piano e relativa/e Zona/e (tabellati)
 - 2.8 vincoli (tabellati)
 - 2.9 destinazioni d'uso (tabellate)
 - 2.10 piani fuori terra ed interrati
 - 2.11 identificazione catastale (zona censuaria, foglio, mappale, subalterno)
 - 2.12 documentazione ricevuta, mancante ed integrata
 - 2.13 progettista/i (tabellati)
 - 2.14 direttore/i lavori (tabellati)
 - 2.15 impresa/e esecutrice/i del lavori (tabellati)
 - 2.16 codice ecografico per la georeferenziazione dell'intervento
 - 2.17 situazione dello stato di rilascio/diniego e relativa agibilità
 - 2.18 dati sull'archiviazione
 - 2.19 situazione generale dei pareri richiesti ed ottenuti

Nella visione generale deve essere compresa anche la sotto-pratica dei **cementi armati**, per uno o più di essi, completa di:

- identificazione univoca e dati di protocollazione
- strutture previste
- tipologia di intervento (ai sensi del D.M. 14/01/2008 e s.m.i.)
- richieste e risposte integrative
- varianti
- relazioni finali
- collaudo
- imprese
- progettisti
- direttori lavori
- richiedenti
- collaudatori
- sanzioni con dettagli e importi per lavori abusivi, omessa denuncia dei lavori, responsabilità direttore dei lavori, responsabilità collaudatore, mancanza certificato di collaudo

Tempistica

La tempistica è la sezione per il controllo normativo dei tempi di espletamento delle varie fasi dell'iter burocratico. Gli eventi da controllare non saranno limitati a quelli previsti dalla normativa ma si estendono

alle esigenze dell'Ufficio Tecnico Comunale per un puntuale e capillare riscontro immediato. Di seguito gli elementi minimi da controllare:

- comunicazione del responsabile del procedimento
- richieste di integrazione
- richieste di modifiche progettuali
- richiesta parere della C.E.
- ottenimento del parere dalla C.E.
- Conferenza dei Servizi
- ricezione delle osservazioni in caso di diniego
- rilascio del provvedimento
- ritiro del provvedimento
- inizio lavori
- fine lavori

Burocratica

La gestione burocratica contiene gli elementi previsti dalla normativa oltre agli elementi di controllo. A titolo informativo le gestioni previste sono:

- **Comunicazione del responsabile del procedimento.** Prevede l'assegnazione manuale del Responsabile del Servizio, del Procedimento e dell'Istruttore con relativa produzione della lettera
- **Posizione pratica.** Segna l'avanzamento della pratica registrandone il nome dell'istruttore ed il momento della presa in carico
- **Richiesta di integrazione.** Prevede la scelta di documentazione mancante, sia tabellata che libera, da richiedere agli intestatari con relativa produzione della lettera. Registra la data di ricezione e ne fa riprendere i tempi per intero.
- **Richiesta di modifiche progettuali.** Prevede la richiesta di modifiche sostanziali al progetto da richiedere agli intestatari con relativa produzione della lettera. Registra la data di ricezione e ne fa riprendere i tempi per la parte rimanente dei giorni a disposizione per l'istruttoria.
- **Verifica per la Commissione Edilizia.** Segnalazione della pratica per l'O.d.G. della prossima C.E.
- **Pareri.** Gestione di tutto l'iter dei pareri: dalla richiesta ad un Ente esterno fino alla registrazione dello stesso pervenuto al protocollo (con attachment del testo integrale). Occorre evidenziare, per una sua visibilità verso il portale al cittadino, almeno lo stato del parere tra 'favorevole', 'favorevole a condizione', 'sospensivo' e 'negativo'.
- **Verifica per la Conferenza dei Servizi.** Segnalazione della pratica per l'O.d.G. della prossima C.S.
- **Gestione del contraddittorio** per le tipologie di pratiche che prevedono l'emissione di un provvedimento. Prevede i motivi ostativi del diniego con relativa produzione della lettera e la ricezione delle controdeduzioni (idonee o non idonee)
- **Gestione dell'avviso di rilascio** per le tipologie di pratiche che prevedono l'emissione di un provvedimento. Prevede le prescrizioni particolareggiate, la verifica della documentazione pervenuta ed integrata (suddivisa per data), la registrazione degli estremi dell'avviso di rilascio del provvedimento con relativa produzione della lettera.
- **Rilascio del provvedimento** per le tipologie di pratiche che prevedono l'emissione di un provvedimento. Prevede, oltre allo stato di rilascio o di diniego con relativa produzione del provvedimento, anche la 'sospensione, la 'rinuncia', il 'decadimento' e la 'chiusura d'ufficio'.

- **Comunicazioni.** Tutte le comunicazioni intermedie e post-rilascio tra le quali le minime opzioni di: sopralluoghi, punti fissi, inizio lavori, certificatori, costruzione tetto, proroghe e fine lavori (parziale o definitiva). Nello specifico della fine lavori, la connessione con il Catasto (DocFa) per reperire i dati e piantine di accatastamento per il loro raffronto con i dati di progetto.
- **Volture.** Tutte le figure principali oggetto di voltura (richiedenti, proprietari, progettisti, direttori lavori, imprese) devono essere storicizzate per poter effettuare ricerche sui nominativi volturati.
- **Stampe personalizzate.** L'utente deve poter crearsi in autonomia qualsivoglia lettera in formato Word con le variabili di stampa unione che il software mette a disposizione per ognuno dei campi dei campi del database, in maniera semplice e intuitiva.

Urbanistica

Il software prevede una gestione tabellare dei Piani Urbanistici Regolatori/Piani di Fabbricazione storicizzandoli con le relative zone di piano. Oltre agli storici, il software prevede un Piano vigente ed uno Adottato (in Salvaguardia). Ogni Zona del Piano memorizza gli indici principali di edificabilità (densità fondiaria e territoriale, rapporto SLP, distanze minime tra edifici, strade e confini, n. piani massimo, altezza massima, percentuale a verde, rapporto di copertura e costruzione a confine) che saranno necessari per la verifica con i dati di progetto.

Nella gestione Urbanistica verranno raccolti i dati di progetto sulla superficie del lotto, sui volumi nuovi, esistenti, da demolire e ristrutturati, così come le superfici coperte, scoperte e S.P.L. e comparati con le informazioni del Piano evidenziando gli indici non corrispondenti.

La gestione viene ripetuta per ogni porzione di costruzione ricadente in Zone del Piano diverse.

Economica

Il software deve permettere il calcolo automatico degli oneri concessori. Essi sono suddivisi in 2 macro aree: il contributo sul costo di costruzione e gli oneri di urbanizzazione.

Il contributo sul costo di costruzione può essere determinato sia per gli edifici residenziali, sia per quelli non residenziali, sia per quelli misti. Il calcolo sui nuovi edifici residenziali e/o misti deve avvenire tramite la scheda Bucalossi ministeriale. Lo stesso dicasi per gli edifici esistenti nel caso di scatto di classi, oppure solo per la parte nuova per gli edifici esistenti senza scatti di classe o ancora su computo metrico estimativo per i lavori di ristrutturazione. Per gli edifici non residenziali il calcolo deve avvenire su computo metrico in funzione della percentuale stabilita dalla tabella comunale per le varie tipologie di destinazione.

Il calcolo automatico degli oneri di urbanizzazione e rifiuti solidi urbani avviene tramite la tabella della zona oneri dove si classificano tutte le zone con i valori al mc/mq/posto auto per il nuovo o per l'esistente. Tale tabella storicizzerà anche i valori per renderla sempre attuale e adattabile ai vecchi condoni edilizi.

Il calcolo si baserà sul costo unitario moltiplicato per i valori di progetto tenendo in considerazione eventuali scomputi.

Tutti i calcoli automatici sopra descritti si intendono per corpo di fabbrica e, quindi, ripetibili per ogni edificio oggetto della domanda/istanza edilizia.

Al termine del calcolo per ogni singolo edificio si determinerà l'importo globale degli oneri concessori e si potranno determinare le rateizzazioni automatiche in relazione alla scelta del committente e a tali rateizzazioni si applicheranno gli interessi legali.

La sezione economica si completa con la registrazione dei pagamenti ivi comprese le sanzioni e le more per i ritardati/mancanti pagamenti, così come previsto dalla normativa di riferimento nella suddivisione giorni/percentuale.

Unità immobiliari

La gestione delle 'unità immobiliari' ha il compito di referenziare gli interventi edilizi partendo dalle singole u.i.u. in modo da tenere aggiornato il parco edilizio. In particolare, definisce gli interventi che aumentano, mantengono o diminuiscono le u.i.u. in un singolo fabbricato.

La classificazione delle u.i.u. prevede, a livello tabellato, la tipologia e l'identificazione catastale per poi segmentarsi nelle singole specificità (es. cucina, soggiorno, cantina, balconi, lavanderia, etc.) raggruppate per superficie utile (s.u.) e superficie netta non residenziale (s.n.r.) per gli edifici residenziali, e per superficie non residenziale (s.n.) e superficie accessoria (s.a.) per gli edifici non residenziali.

La superficie computata costituirà, in parte (per quanto previsto dalla normativa), la superficie per il calcolo automatico degli oneri concessori (vedasi sezione economica).

Funzionalità generali

Il software integra una serie di funzionalità che lo completano su diversi aspetti di cui elenchiamo i principali:

Protocollazione

Il software ingloba una gestione e-mail nella quale, secondo le specifiche di interoperabilità, reperisce automaticamente i progetti già protocollati per la quale rimaterializza gli allegati originariamente dematerializzati e descritti nel file SEGNATURA.XML (secondo i dettami prescritti dalla circolare AGID n. 60/2013). Dopo la conversione tra e-mail a pratica edilizia, la funzionalità si completa con l'assegnazione automatica ai singoli soggetti di competenza in funzione della tipologia di pratica (responsabile del procedimento e istruttori).

Firma digitale e timbro

Senza l'ausilio di procedure esterne di firma (es. Dike, Aruba Sign, etc.) il software permette la firma digitale in quanto ingloba .dll per la firma, la controfirma e la lettura di un file spacchettando automaticamente il file da visionare dalle componenti del firmatario (busta elettronica) con conseguente diminuzione dei tempi di gestione. Il processo di firma digitale prevede, in maniera totalmente automatica, la trasformazione di ogni documento in formato Word o OpenOffice nel corrispondente file PDF/A e la conseguente trasformazione in file di tipo .P7M. Il software prevede una funzionalità specifica di riproduzione di "copia in originale" mediante timbro digitale per la stampa di ogni atto.

Interazione tra figure

Ogni qualvolta sia necessaria la firma digitale di un documento da parte di una persona con potere di firma (es. responsabile del servizio o del procedimento), il software gestisce attraverso scrivanie personalizzate la movimentazione dei files: dalla messa in visione per firma, alla gestione della rettifica, alla firma finale (anche multipla per velocizzare i tempi e permettere la firma su un numero di documenti appartenenti a pratiche diverse).

Avvisi automatici

Ogni persona dell'ufficio è tabellata nella gestione utente con associazione del proprio indirizzo e-mail. Il software, per ogni movimentazione/avanzamento dell'iter, spedisce una e-mail di avviso alle persone interessate al procedimento della singola pratica con il dettaglio dell'evento.

Agenda lavori e collegamento con Outlook

Ogni evento previsto nella sezione 'tempistica' ha un riflesso nella gestione interna dell'agenda scadenze ed è sincronizzato con la gestione Calendario e Attività di Outlook 2000 per evidenziare automaticamente (senza eseguire interrogazioni o altro) la scadenza di un evento con preavvisi temporali preimpostati dall'utente.

Sincronizzazione dati con Portale di consultazione

Ogni dato previsto nel portale di consultazione (vedasi sezione 2. Portale di consultazione) è sincronizzato via web service automaticamente alla chiusura di ogni videata che ne contiene i dati. Ciò permette di perseguire l'obiettivo di fornire informazioni in tempo reale circa gli avanzamenti istruttori.

Commissione Edilizia Integrata

La procedura permette tutto l'iter completo di gestione della Commissione Edilizia Integrata, prevedendo:

- gli inviti ai membri della C.E.I.
- la definizione dell'O.d.G. con la possibilità di ordinare gli interventi a livello granulare di pratica
- redarre in tempo reale l'intervento riportando direttamente il parere
- redigere il verbale dei pareri per la firma
- escludere le pratiche non discusse e reinserirle nel prossimo O.d.G.
- storicizzare le sedute.

Conferenza dei servizi

Stesse funzionalità della C.E.I. con la variante degli inviti agli Enti Esterni ed ai Richiedenti anziché ai membri della C.E.I.

Anagrafe Tributaria

Redazione dei files secondo i tracciati ministeriali per l'interscambio dati con l'Agenzia del Territorio in merito alle pratiche dell'anno precedente a quello d'invio (modalità differenti tra Permessi di Costruire, SCIA e SCA).

Utilità

Funzioni di Utilità per la copia, cancellazione e rinomina di pratiche edilizie e cementi armati oltre all'archiviazione delle P.E.C. e alla manutenzione del Database.

Ricerche

Le ricerche prevedono la possibilità di combinare una serie di informazioni libere tra loro (non elementi di ricerche predefinite). I campi di ricerca, combinabili tra loro, sono costituiti da:

- anno e numero pratica
- tipologia di pratica
- data di presentazione e/o di rilascio (dal / al)
- numero di protocollo
- situazione
- data di inizio e fine lavori (dal / al)
- istruttore tecnico e/o responsabile del procedimento
- ubicazione con o senza civico
- parola contenuta nell'oggetto dei lavori
- tipologia di intervento
- ufficio di un parere
- nominativo richiedente, o volturato, o proprietario
- tipologia onere
- range per importo onere
- identificazione catastale (folgio, mappale e/o subalterno)
- progettista
- direttore lavori
- impresa

- cementi armati: identificativo, data denuncia, variante, relazione finale, collaudo

Interrogazioni

Le interrogazioni non sono volte a ricercare delle pratiche ma a fornire informazioni trasversali ad esse. Le interrogazioni minime necessarie sono di seguito elencate e raggruppate:

- **urbanistica**
 - volumetrie e superfici
- **controllo**
 - richieste di archiviazione
 - pratiche incomplete
 - riferimenti pratiche collegate
 - certificazione energetica – pratiche collegate
 - verifica istruttoria (SCIA)
 - verifica a campione
 - cementi armati per regione
 - produttività del personale
 - tempi evasione pratiche
 - situazione temporale
 - situazione lavori
 - documentazione mancante
 - posizione pratica
- **economico**
 - calcolato per onere
 - introitato
 - scadenze pagamenti
- **condono**
 - elenco condoni D.L. 269/2003
 - elenco condoni L. 47/1985
 - elenco condoni L. 724/1994
 - elenco incremento per contrastare l'abusivismo
- **pareri**
 - registro commissioni
 - gettoni di presenza
- **registro**
 - registro pratiche
 - registro rilasci/dinieghi
 - registro richiedenti
 - registro cementi armati
 - albo pretorio

Statistiche

Le statistiche forniscono, in tempo reale e con l'ausilio di grafici, i numeri di inserimento, rilasci, dinieghi, silenzi-rifiuto, rinunce, sospensioni, decadimenti, accoglimenti, chiusure d'ufficio, etc. per ogni tipologia di pratica trattata.

Permette inoltre di agire sulle pratiche presentate, definite ed inserite potendole raffrontare con istogrammi tra loro sui diversi anni.

Funzionalità particolari

Il software integra 4 funzionalità peculiari per altrettante tipologie di pratiche. Le prime 3 riguardano i condoni edilizi e la quarta le pratiche di certificazione energetica.

I condoni prevedono la gestione completa di quanto previsto dalle rispettive normative in materia (D.L. 269/2003, L. 724/1994 e L. 47/1985) con le declinazioni regionali. In particolare deve prevedere:

- Condono 2003

- tabella con tutte le date fisse di pagamento
- la valorizzazione delle tabelle nazionali A –B –C –D
- sia per l'oblazione che per l'anticipazione oneri concessori:
 - per i versamenti previsti per legge, la possibilità di calcolo degli interessi sui ritardi nei versamenti oppure di aggiungere gli interessi anche sugli importi versati
 - per gli acconti sul saldo, la possibilità di applicare o escludere gli interessi
- poter applicare, per ogni anno, la relativa percentuale di interessi legale prevista a livello nazionale
- la possibilità di accettare pagamenti in date superiori alle scadenze di legge
- la possibilità di applicare una percentuale di incremento, sia per l'anticipazione oneri che per l'oblazione, per contrastare l'abusivismo edilizio
- verifica della possibilità di ammissione al condono edilizio con autodeterminazione della tipologia di abuso tenendo in considerazione, oltre ai parametri nazionali, anche quelli regionali
- calcolo automatico dell'anticipo oneri concessori e dell'oblazione (in misura fissa o variabile), anche mediante tabelle zone oneri storicizzate
- gestione della regolarizzazione relativamente alle opere eseguite su area di proprietà dello Stato
- gestione delle suddivisioni rateali e dei rispettivi incassi in maniera distinta per l'anticipazione oneri, per l'oblazione e per la possibile indennità e acquisto aree demaniali, estendendo in tal senso anche i pagamenti "spontanei" in date superiori a quelle previste dalla normativa
- gestione delle stampe verso l'esterno finalizzate alla riscossione (tramite modelli Word personalizzati che includano i dettagli dei calcoli e delle rateizzazioni)

- Condono 1994

- tabella oblazione con tabella B (art. 39, comma 5), tabella C (art. 39, comma 9), tabella D (art. 39, comma 13) espressi in Lire
- sia per l'oblazione che per l'anticipazione oneri concessori:
 - per i versamenti previsti per legge, la possibilità di calcolo degli interessi sui ritardi nei versamenti oppure di aggiungere gli interessi anche sugli importi versati
 - per gli acconti sul saldo, la possibilità di applicare o escludere gli interessi
- poter applicare, per ogni anno, la relativa percentuale di interessi legale prevista a livello nazionale
- la possibilità di accettare pagamenti in date superiori alle scadenze di legge
- la possibilità di applicare una riduzione del 50%, nel caso di stipula convenzione con il Comune e con superficie > 150 mq., sull'oblazione ridotta di 1/3 sui primi 150 mq. oppure su tutti i mq.
- la possibilità di applicare o non applicare l'importo fisso per la determinazione dell'oblazione
- verifica della possibilità di ammissione al condono edilizio con autodeterminazione della tipologia di abuso tenendo in considerazione, oltre ai parametri nazionali, anche quelli regionali

- calcolo automatico dell'anticipo oneri concessori e dell'oblazione con correttivi per edifici residenziali e non residenziali, anche mediante tabelle zone oneri storicizzate
- gestione delle suddivisioni rateali e dei rispettivi incassi in maniera distinta per il conguaglio oneri e per l'oblazione, estendendo in tal senso anche i pagamenti "spontanei" in date superiori a quelle previste dalla normativa
- gestione delle stampe verso l'esterno finalizzate alla riscossione (tramite modelli Word personalizzati che includano i dettagli dei calcoli e delle rateizzazioni)
- **Condono 1985**
 - tabella con la definizione dei periodi dell'abuso (A fino al 01/09/1967 – B dal 02/09/1967 al 29/01/1977 – C dal 30/01/1977 al 01/10/1983) espressi in Lire
 - per l'oblazione:
 - per i versamenti previsti per legge, la possibilità di calcolo degli interessi sui ritardi nei versamenti oppure di aggiungere gli interessi anche sugli importi versati
 - per gli acconti sul saldo, la possibilità di applicare o escludere gli interessi
 - poter applicare, per ogni anno, la relativa percentuale di interessi legale prevista a livello nazionale
 - la possibilità di accettare pagamenti in date superiori alle scadenze di legge
 - la possibilità di applicare una riduzione del 50%, nel caso di stipula convenzione con il Comune e con superficie > 150 mq., sull'oblazione ridotta di 1/3 sui primi 150 mq. oppure su tutti i mq.
 - la possibilità di impostare la riduzione per Comune disastro (ai sensi della L. 883/1982)
 - verifica della possibilità di ammissione al condono edilizio con autodeterminazione dell'epoca A, B o C) a tipologia di abuso tenendo in considerazione, oltre ai parametri nazionali, anche quelli regionali
 - calcolo automatico degli oneri concessori e dell'oblazione con correttivi per edifici residenziali e non residenziali
 - gestione delle suddivisioni rateali e dei rispettivi incassi per l'oblazione, estendendo in tal senso anche i pagamenti "spontanei" in date superiori a quelle previste dalla normativa
 - gestione delle stampe verso l'esterno finalizzate alla riscossione (tramite modelli Word personalizzati che includano i dettagli dei calcoli e delle rateizzazioni)
- **Certificazione energetica**
 - definizioni generali (proprietario, dati catastali, indirizzo, catasto energetico, destinazione d'uso, soggetto certificatore)
 - dati dell'edificio (gradi giorno, categoria, anni di costruzione e ultima ristrutturazione, superficie disperdente, volume lordo riscaldato, progettista e costruttore impianto termico)
 - classe energetica (valori EP_H invernali ed ET_C estivi, emissioni di gas in atmosfera CO₂, energia termica, energia primaria, efficienze medie, contributi da fonti rinnovabili, specifiche impianto termico, interventi migliorati sui coefficienti energetici, prestazioni raggiungibili)
 - Scopi (motivazione rilascio dell'attestato, titolo abilitativo, rispetto obblighi normativi)

2. Portale di consultazione

Il portale di consultazione per gli aventi titolo, fruibile via Internet, ottempera a quanto previsto dal d.P.R. n. 380/2001, art. 5, comma 2, lett. b) e ne estende le funzionalità per rendere indipendenti gli Enti Esterni nella consultazione dei dati dietro credenziali fornite dal Comune (es. Cassa Edile).

Il portale di consultazione permette anche la ricerca delle pratiche con i principali elementi delle stesse e le 'Verifiche sul territorio' per fornire informazioni circa la presenza di 'posizioni' aperte sui lavori (antiabusivismo).

3. Portale di creazione dei progetti

Il portale di creazione dei progetti da parte dei Professionisti, fruibile via Internet, permette innanzitutto di mantenere lo storico dei progetti presentati nonché la possibilità di interrompere la redazione di un progetto e poterlo riprendere in un tempo successivo.

E' corredato da un sistema di LiveChat dalle 9:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì con personale umano (non bot) che può fornire anche assistenza in modalità remota (teleassistenza). Inoltre è presente un supporto da numero verde e una guida interattiva.

Il portale permette la creazione assistita e controllata di tutti i modelli unificati frutto della Convenzione Stato/Regione, che si riassumono in:

- **C.I.L.** (Comunicazione Inizio Lavori)
- **C.I.L.A.** (Comunicazione Inizio Lavori Asseverata)
- **S.C.I.A.** (Segnalazione Certificata di Inizio Attività)
- **S.C.I.A. in alternativa di P.d.C.** (Segnalazione Certificata di Inizio Attività in alternativa al Permesso di Costruire)
- **P.d.C.** (Permesso di Costruire)
- **S.C.A.** (Segnalazione Certificata di Agibilità)
- **Fine Lavori**

oltre ad altri comunque necessari per altre tipologie di progetti o per il completamento degli stessi, tra cui, i principali:

- **Autorizzazione Paesaggistica Semplificata**
- **Autorizzazione Paesaggistica Ordinaria**
- **Accertamento di Compatibilità Paesaggistica**
- **Esame di Impatto Paesaggistico**
- **Certificati di Destinazione Urbanistica**
- **Accesso agli Atti**
- **C.E.L.** (Comunicazione di Edilizia Libera)
- **Numerazione Civica**
- **Inizio Lavori**
- **Integrazioni** (spontanee e su richiesta dell'Ente)
- **Voltura**
- **Richiesta di Archiviazione**

Al fine di facilitare ai sigg. Professionisti nel reperimento di documenti a corredo dei progetti, si sono implementati dei "modelli tipo" auto-compilabili per:

- **Affidamento di affidamento di incarico professionale** (art. 2, comma 1, L.R. 30/2019)
- **Dichiarazione del professionista in merito al pagamento delle proprie spettanze** (art. 3, comma 1, L.R. 30/2019)
- **Dichiarazione smaltimento rifiuti edili** (artt. 5 e 6, Regolamento Regionale 12/06/2006, n. 6)
- **Dichiarazione di assenso dei terzi titolari di altri diritti reali**
- **Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà di conformità all'originale di copia**
- **Attestazione del versamento dell'imposta di bollo**
- **Calcolo del Contributo di Costruzione** (prospetto art.11 D.M. 10.5.77, n. 801)
- **Determinazione Oneri di Urbanizzazione**

All'interno di ogni tipologia di pratica il portale permette il controllo di informazioni non "contrassegnate" o dati mancanti a fronte di informazioni "contrassegnate". Inoltre raccoglie i documenti in formato "firma digitale" verificando che quelli minimi siano presenti. La definizione dei documenti obbligatori è settabile in tempo reale dal Comune.

Se il controllo dei dati e/o dei documenti dovesse presentare delle incongruenze il portale non permette la spedizione del progetto. Questo risulta fondamentale per la ricezione di progetti congrui al procedimento.

Il portale è collegato con i servizi di Google Maps per reperire automaticamente i valori di geolocalizzazione dell'intervento partendo dall'ubicazione (via e civico) e ne rappresenta la visualizzazione in mappa satellitare. Nel caso Google Maps non riuscisse a collocare esattamente l'intervento, si ha la possibilità di settare manualmente il "punteruolo". La funzione di visualizzazione è infine corredata dalla visualizzazione "Street View" di Google.

Il portale, al momento dell'invio del progetto al Comune, creerà una P.E.C. con le caratteristiche specificate dalla Circolare AGID n. 60/2013 e la invierà all'indirizzo P.E.C. del Protocollo. Ne gestirà anche il ritorno dell'informazione proveniente dal Protocollo Comunale per creare la ricevuta di avvenuta presentazione da esibire all'avente titolo per tutti gli usi consentiti dalla Legge.

Tutte le P.E.C. dovranno essere conservate per 60 mesi (5 anni) così come previsto dalla normativa.

4. Conservazione documentale a norma

Il software interno è collegato via web service con il servizio certificato "DocFly" di Aruba per la conservazione documentale a norma sia dei progetti/integrazioni pervenuti, sia di tutte le comunicazioni/provvedimenti rilasciati dal Comune.

Il servizio prevede un massimo di spazio di 30 Gb/anno.

Art. 20 Piano di formazione del personale dipendente

Oggetto di fornitura è l'erogazione dei servizi professionali di formazione, addestramento e affiancamento del personale dipendente della AA all'uso delle nuove soluzioni introdotte.

Ogni impresa concorrente dovrà descrivere nel Progetto Tecnico il piano di formazione che ritiene più adeguato per poter attivare il sistema.

Per le procedure che coinvolgono utenza esterna alla AA (es. professionisti) potranno essere indicate eventuali attività formative appositamente dedicate.

Tutti i piani formativi dovranno essere effettuati presso la sede della AA e con la presenza di un formatore qualificato per area tematica. Non sono ammesse soluzioni di formazione a distanza. Nessun onere aggiuntivo può essere riconosciuto per le spese di trasferta e di soggiorno del personale formatore. È a carico dell'Impresa aggiudicataria la preparazione e la divulgazione del materiale didattico ai partecipanti.

L'addestramento del personale, dovrà essere preventivamente coordinato con l'Amministrazione Comunale al fine di organizzare al meglio i corsi e le ripetizioni dei corsi durante la fase di messa in esercizio del sistema, garantendo la normale erogazione dei servizi comunali al Cittadino.

Nelle giornate di formazione non sono comprese le eventuali giornate di avviamento necessarie per installazioni ed attività varie. In particolare, si evidenzia che le attività di verifica delle conversioni effettuate è a completo carico del fornitore e rientra nell'ambito dei costi di conversione, pertanto durante le giornate di formazione non potranno essere eseguite tali attività. Il personale comunale si renderà disponibile per effettuare i necessari controlli e verifiche concordandoli in momenti diversi da quelli della formazione.

Art. 21 Servizi di supporto operativo all'Ente

E' richiesto un numero adeguato di giornate di consulenza da parte di specialisti per l'analisi e revisione dei processi organizzativi dell'Ente in funzione dell'introduzione degli strumenti e dei servizi oggetto del presente bando.

Art. 22 Costituzione Banche Dati: conversione, normalizzazione e recupero dati storici

La AA già oggi dispone di applicazioni software per la gestione delle attività dello Sportello Unico dell'Edilizia; per tale ragione è necessario che l'impresa concorrente svolga un accurato lavoro di conversione e normalizzazione delle basi dati partendo da quelle attualmente in uso.

I metodi utilizzati per i processi di conversione delle basi dati dovranno essere tali da garantire il massimo livello di controllo degli errori e l'esclusione di errori manuali durante l'esecuzione dei processi stessi, oltre che prevedere la gestione di situazioni anomale, quali l'assenza, negli archivi di destinazione, di dati obbligatori nella nuova struttura.

Laddove, a causa della sostanziale differenza di impostazione del modello della base dati, siano necessarie operazioni di correzione manuale, esse dovranno essere notificate al servizio CED del Comune affinché, in accordo con l'impresa aggiudicataria, si possano trovare le migliori soluzioni di conversione, ogni eventuale attività manuale sarà a carico del fornitore.

Garante ed unica responsabile della fedele conversione e normalizzazione delle basi dati rimane in ogni caso l'impresa aggiudicataria, così come della sua esecuzione.

Il concorrente dovrà specificare, per ciascuna banca dati:

- le informazioni che prevede di convertire e migrare nella nuova infrastruttura;
- le informazioni che prevede di non recuperare (per incompatibilità con la propria struttura dati o per impossibilità di recupero): per tali informazioni si dovrà valutare la modalità di storicizzazione e di futura interrogazione;
- le criticità potenziali per le attività di conversione;
- ogni altra informazione utile a definire nel dettaglio l'attività di migrazione e riversamento.

Art. 23 Licenze

L'impresa aggiudicataria si impegna a cedere in licenza d'uso alla AA a tempo illimitato tutte le procedure fornite, consentendone l'utilizzo anche successivamente alla scadenza contrattuale, pur senza più effettuare alcuna manutenzione od assistenza.

L'impresa aggiudicataria garantisce con apposita dichiarazione che, all'atto dell'installazione, non esistono particolari adempimenti normativi da parte dei settori e servizi interessati alla fornitura delle applicazioni, non contemplati nelle funzionalità del software acquisito dall'Ente. L'impresa aggiudicataria si impegna a fornire eventuali componenti hardware necessari per la corretta attivazione dell'infrastruttura nuovi di fabbrica.

L'impresa aggiudicataria si impegna, altresì, a garantire che il software, all'atto dell'installazione, sia in regolare condizione di funzionamento.

Art. 24 Ciclo di vita degli applicativi

Qualora l'impresa aggiudicataria intendesse dismettere uno o più degli applicativi installati, essa dovrà fornire senza alcun onere aggiuntivo e senza alcuna variazione dei canoni manutentivi le nuove versioni sviluppate fino al termine di validità del contratto. Anche la formazione all'uso delle nuove versioni è a carico dell'impresa aggiudicataria che dovrà effettuarla presso la sede del cliente e senza l'ausilio di soluzioni di formazione a distanza.

Qualora invece l'impresa aggiudicataria dismettesse uno o più degli applicativi installati senza sostituirli in linea di produzione con prodotti nuovi, essa si impegna comunque a supportare sia tecnologicamente che normativamente i prodotti in dismissione per tutta la durata del contratto.

Eventuali proposte di sostituzione dell'applicazione potranno essere prese in considerazione ed eventualmente accolte soltanto previa valutazione da parte dei sistemi informativi comunali in ordine alla qualità tecnica del prodotto sostitutivo.

Ogni attività inerente la conversione delle basi dati, dell'integrazione con le altre applicazioni all'installazione ed avviamento dell'applicazione sostitutiva rimarranno comunque a carico del fornitore.

Art. 25 Piano di avviamento del progetto

I tempi di attivazione del progetto sono indicati nel precedente art. 3).

La messa in servizio dei moduli applicativi oggetto dell'appalto dovrà avvenire secondo un cronoprogramma definito con il comune secondo le priorità dello stesso. Al termine della realizzazione della piattaforma applicativa nonché dei servizi correlati e del periodo di prova stabilito dal Comune, l'impresa aggiudicataria comunicherà la propria disponibilità al collaudo generale e finale (comunicazione di "pronti al collaudo") e verrà dato inizio alle attività di collaudo dell'intero sistema.

Art. 26 Collaudo del Sistema

Entro 40 giorni dall'attivazione in ambiente di produzione di tutti i moduli forniti, con relativo riversamento

degli archivi convertiti e conclusione delle attività di formazione al personale utilizzatore, saranno effettuate sull'infrastruttura software una serie di verifiche tese ad accertare la piena conformità della piattaforma realizzata rispetto a quanto proposto nel progetto tecnico oggetto di aggiudicazione.

L'operazione di collaudo sarà effettuata da esperti incaricati dalla AA in contraddittorio con il personale del fornitore.

I test comprenderanno la verifica dei singoli componenti software (test di unità) e del funzionamento integrato (test di integrazione), in condizioni di utilizzo, considerando tutti gli aspetti funzionali e non funzionali (usabilità, accessibilità, sicurezza, prestazioni, ecc.), la verifica degli archivi convertiti, nonché la verifica delle attività di formazione erogate.

Qualora le prove funzionali e diagnostiche indicassero anomalie che impediscono il corretto funzionamento dell'infrastruttura fornita, l'impresa aggiudicataria, dovrà eliminarle entro il termine di 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione della AA con cui si notificano i difetti riscontrati e si rivolge l'invito ad eliminarli; l'impresa è tenuta ad adempiere a tale obbligo.

Le operazioni di collaudo saranno ripetute alle stesse condizioni e modalità fino al definitivo accertamento di completa conformità: in caso di inadempienza totale o parziale, si procederà all'applicazione delle penalità previste dal presente CSA.

In caso di inerzia dell'impresa aggiudicataria, oppure nel caso in cui le anomalie rilevate non fossero risolte entro il termine di cui sopra, si procederà alla redazione di un verbale di collaudo negativo, rispetto alla fornitura prevista, riportante i moduli che non funzionano correttamente.

Ove tale valore percentuale risultasse

- inferiore alla misura del 50% rispetto al totale dei moduli di cui è prevista l'attivazione, o degli archivi di cui si prevede la conversione, ovvero delle attività di formazione erogate, si procederà all'applicazione delle penalità di cui all'art. 8), ed alla concessione di ulteriori 20 giorni lavorativi per correggere gli elementi anomali, decorsi inutilmente i quali si potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 12).

- Superiore alla misura del 50%, rispetto al totale di moduli di cui è prevista l'attivazione, o degli archivi di cui si prevede la conversione, ovvero delle attività di formazione erogate, si potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 12)

Art. 27 Manutenzione ed assistenza tecnica

L'impresa aggiudicataria dovrà garantire per tutta la durata del contratto l'aggiornamento e la manutenzione delle funzionalità dei software forniti indipendentemente da politiche tecnico commerciali aziendali senza aggravio di costi da parte dell'Ente.

L'appalto dovrà comprendere nel canone di servizio la manutenzione dei software e l'assistenza tecnica per tutta la durata contrattuale.

Tutti gli aggiornamenti normativi e legislativi, di qualunque entità essi siano, ivi compresa l'introduzione di nuove funzionalità rispetto a quanto rilasciato al momento dell'aggiudicazione, debbono quindi essere compresi nel canone di manutenzione del software offerto in gara e non debbono essere richiesti ulteriori corrispettivi economici.

Art 27.1 Manutenzione dell'infrastruttura

Per manutenzione del software si intende:

- **manutenzione preventiva**, per revisioni interne strutturali del prodotto finalizzate a migliorarne la manutenibilità;
- **manutenzione correttiva**, per la risoluzione di errori riscontrati nel codice o nel funzionamento del software: o comprende le migliorie funzionali dell'applicativo e adeguamenti tecnologici e tutte le modifiche necessarie per mantenere il sistema in piena aderenza alle richieste normative e alle evoluzioni tecnologiche del mercato;
- **manutenzione adattiva**, per adeguarlo a modifiche non sostanziali nell'ambiente di elaborazione o nei dati,
- **manutenzione evolutiva**, per estenderne le funzionalità a seguito di o adeguamento od implementazione di nuove funzionalità legate a variazioni normative o apporto di migliorie al software, inclusi nuovi rilasci o l'aggiornamento/creazione di flussi di scambio e comunicazione con gli enti della PA centrale, sia in termini di dati che in termini di adeguamento agli standard di trasmissione.

Qualora la AA acquistasse nel tempo altri moduli applicativi non oggetto della presente gara, l'impresa concorrente è impegnata a mantenere un costo annuo della manutenzione non superiore al 15% del valore di acquisto dei nuovi moduli acquisiti.

Art 27.2 Help desk on line

Tutte le procedure dovranno essere dotate di help in linea, prediligendo la comunicazione interattiva con l'utente, che consentano di ottenere istruzioni operative sull'utilizzo dei software applicativi.

Durante l'intero periodo contrattuale il fornitore dovrà altresì garantire i servizi di supporto ed assistenza agli operatori mettendo a disposizione un servizio di help desk efficiente ed efficace.

Il servizio di assistenza e supporto potrà essere erogato, a seconda delle esigenze, telefonicamente, in teleassistenza (con eventuali strumenti di controllo remoto che la ditta dovrà rendere disponibili), tramite e-mail e con ogni altro mezzo opportuno per le finalità dell'intervento.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di ticketing univoco, accessibile via Web, indipendentemente dal sistema di apertura della segnalazione, in modo tale che ogni chiamata al servizio risulti tracciata e univocamente individuata nel corso del tempo, congiuntamente al nominativo del richiedente.

Dovranno essere messi a disposizione uno o più numeri telefonici per garantire un efficiente ed immediato servizio, che permetta ai dipendenti di contattare direttamente i tecnici di riferimento.

In generale, saranno considerate servizi di assistenza che adottino la multicanalità.

Il servizio di help-desk dovrà supportare gli operatori o gli amministratori del sistema almeno nelle seguenti attività:

- Rimozione delle problematiche di funzionamento dei software;
- Rimozione di errori dei software gestionali;
- Fornire indicazioni operative e consigli su come eseguire attività o operazioni sia ordinarie che straordinarie;
- Fornire indicazioni per un migliore utilizzo del software;
- Supportare il personale durante l'esecuzione di aggiornamenti software;
- Installare e configurare postazioni client;
- Risolvere problemi di installazione, funzionamento o corretta connessione a periferiche quali stampanti, scanner, etichettatrici, ecc;
- Collaborare con i sistemisti interni per effettuare sistemazioni dell'ambiente software (gestionali, database, server, client, ecc) anche per l'ottimizzazione delle prestazioni;
- In generale per la diagnosi di problematiche che possano pregiudicare l'operatività dei software.
- Il servizio di help-desk dovrà avere le seguenti caratteristiche:
 - Attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13:00 e dalle 14.00 alle 18.00,
 - Evasione del ticket (con risoluzione del problema) entro le 32 ore lavorative successive alla richiesta.

Eventuali deroghe alle tempistiche sopra indicate potranno essere concordate esclusivamente previo accoglimento formale da parte del responsabile del procedimento delle giustificazioni in ordine ai motivi che impediscono il rispetto delle tempistiche stesse.

Per nessun motivo potranno essere modificate, a discrezione della ditta, le modalità di erogazione del servizio di assistenza, senza il consenso e l'approvazione in forma scritta da parte dell'Ente.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Arch. Francesco Patrino

