



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI

DIREZIONE PIANIFICAZIONE STRATEGICA, SMART CITY, INNOVAZIONE D'IMPRESA
E STATISTICA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2016-126.9.0.-72

L'anno 2016 il giorno 06 del mese di Ottobre il sottoscritto Bazzurro Enrico in qualità di dirigente di Settore Programmazione E Realizzazione, di concerto con Castagnacci Piera in qualità di dirigente di Direzione Politiche Delle Entrate E Tributi e con Pesce Geronima in qualità di dirigente di Direzione Pianificazione Strategica, Smart City, Innovazione D'Impresa E Statistica, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO PON METRO - ASSE 1 “Agenda Digitale Metropolitana” – PROGETTO GE 1.1.1-k “Sistema informativo unico per la gestione dei tributi”: autorizzazione allo svolgi-mento di una procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l’acquisizione di un sistema informatico di Sportello Virtuale per i Servizi Tributari del Comune di Genova – CUP: B31H16000130007

Adottata il 06/10/2016
Esecutiva dal 17/10/2016

29/09/2016	BAZZURRO ENRICO
30/09/2016	CASTAGNACCI PIERA
06/10/2016	PESCE GERONIMA

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI

DIREZIONE PIANIFICAZIONE STRATEGICA, SMART CITY, INNOVAZIONE D'IMPRESA
E STATISTICA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2016-126.9.0.-72

OGGETTO PON METRO - ASSE 1 “Agenda Digitale Metropolitana” – PROGETTO GE 1.1.1-k
“Sistema informativo unico per la gestione dei tributi”: autorizzazione allo svolgimento di una
procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per
l’acquisizione di un sistema informatico di Sportello Virtuale per i Servizi Tributari del Comune di
Genova – CUP: B31H16000130007

I DIRIGENTI RESPONSABILI

Visti:

- gli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova;
- l’art. 107 del Decreto Legislativo n. 267 del 18.8.2000 “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”;
- l’art. 4 comma 2 del Decreto Legislativo n. 165 del 30.3.2001;
- il Regolamento di Contabilità approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 88 del 9.12.2008 ed in particolare l’art. 22 commi 6 e 7 relativi alla competenza gestionale dei Dirigenti Responsabili dei Servizi Comunali;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 30 del 18.5.2016 con la quale sono stati approvati i Documenti Previsionali e Programmatici 2016/2018;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 123 del 23.06.2016 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2016;

Considerato che fra le funzioni istituzionali del Settore Programmazione e Realizzazione della Direzione Sistemi Informativi vi è quella di curare l’evoluzione del parco applicativo dell’Ente e la garanzia di risposta ai bisogni informativi delle strutture dell’Ente, seguendo la gestione dei progetti di sviluppo e la manutenzione del parco applicativo;

Tenuto conto dell’opportunità di incrementare l’uso di servizi ad alto valore tecnologico con un conseguente vantaggio dal punto di vista dell’efficienza e della competitività espressa dalla città nel suo complesso, anche attraverso l’uso della tecnologia stessa come fattore di cambiamento dei comportamenti;

Preso atto che è obiettivo dell’amministrazione comunale rafforzare e implementare lo scambio di informazioni tra cittadini ed uffici in modo efficace ed efficiente riducendo al minimo i costi

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

sociali da parte del cittadino Utente (es. gestione del tempo sia in termini di attesa allo sportello sia di raggiungimento dello Sportello fisico comunale) attraverso l'utilizzo delle tecnologie più evolute nel campo dell'informazione e della comunicazione;

Considerato che i frequenti mutamenti normativi avvenuti nel corso degli anni comportano per l'Ente la necessità di adeguare l'organizzazione del lavoro degli Uffici al fine di meglio supportare le esigenze del cittadino utente, anche affiancandolo nello svolgimento delle pratiche connesse alla fase di autoliquidazione del tributo e/o nel fornirgli chiarimenti o comunicazioni sulla specifica situazione tributaria;

Ritenuto necessario adeguare gli attuali strumenti informatici a supporto dell'organizzazione complessiva della Direzione Politiche delle Entrate e Tributi per perseguire il raggiungimento degli obiettivi di abbattimento dei costi sociali e di un più ampio e veloce scambio di informazioni tra cittadino e Uffici avvalendosi dell'opportunità di utilizzare tecnologie in grado di creare un canale di tra i cittadini e l'Amministrazione in modalità "remota";

Preso atto, per quanto sopra esposto della necessità di dotarsi di sportelli virtuali che consentano l'erogazione di un servizio di sportello "reale" a distanza attraverso l'impiego di tecnologie "Unified Communication" dando la possibilità al contribuente di comunicare con gli uffici mediate la propria attrezzatura informatica;

Visto il c. 512 dell'art. 1 della L. 208/2015 (legge di stabilità 2016) che prevede che le amministrazioni pubbliche provvedano ai propri approvvigionamenti di beni e servizi informatici tramite Consip S.p.A.;

Preso atto dell'assenza di convenzioni o Accordi Quadro Consip concernenti l'acquisizione di quanto trattasi;

Ritenuto quindi di procedere all'effettuazione di una procedura negoziata sotto soglia ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 da svolgersi tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA);

Vista la Deliberazione della Giunta Comunale n. 80/21.4.2016 avente ad oggetto "Approvazione degli atti propedeutici all'avvio del Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014-2020)";

Vista la successiva Deliberazione della Giunta Comunale n. 110/9.6.2016 avente ad oggetto "Approvazione del Piano Operativo dei progetti nell'ambito del Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014-2020) e modifica della Deliberazione della Giunta Comunale n. 80/21.4.2016";

Preso atto che con tale ultimo provvedimento sono stati approvati i documenti "Tabella riepilogativa Interventi" e "Piano finanziario di spesa" concernenti rispettivamente l'elenco degli interventi ripartiti sulla base degli obiettivi tematici e dei risultati attesi e la ripartizione delle risorse destinate ai finanziamenti degli interventi, suddivise tra le Direzioni coinvolte nei progetti del PON METRO, nonché il Piano Operativo che descrive i progetti che saranno realizzati nell'ambito del Programma;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Rilevato che gli obiettivi principali del PON METRO sono fortemente orientati ai servizi on line per i Cittadini e che una delle sette Aree di interesse previste dall'Asse 1 "Agenda Digitale Metropolitana" del PON METRO riguarda l'area tematica "Tributi locali";

Rilevato che la procedura negoziata di cui al presente provvedimento è ricompresa nelle attività di cui al codice progetto GE 1.1.1-k "Sistema informativo unico per la gestione dei tributi" dell'Asse 1 – Agenda Digitale Metropolitana del Piano Operativo Città di Genova approvato con la Deliberazione G.C. n. 110/9.6.2016;

Sottolineato che il progetto potrà essere fruibile dai Comuni dell'Area Metropolitana e, in logica di "riusabilità", alle altre Città Metropolitane;

Preso atto dei criteri di verifica della congruità economica delle proposte di mercato relative ad acquisizioni di servizi di manutenzione ed assistenza ICT, consolidato presso la Direzione Sistemi Informativi, basato sulla valutazione della complessità ed articolazione delle nuove funzioni e dei livelli di servizio necessari e sulla loro valorizzazione in termini di giornate/uomo delle varie figure professionali impiegate, il cui relativo costo viene definito sulla base dei correnti prezzi di mercato nonché delle attuali condizioni scaturite dall'Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi";

Valutato che l'impegno economico relativo alla presente procedura negoziata, calcolato applicando i criteri sopra indicati, definisce un importo da porre a base di gara di € 38.000,00 (IVA 22% esclusa);

Visti gli allegati documenti di gara, che formano parte integrante del presente provvedimento, che di seguito si richiamano:

- Condizioni particolari di fornitura
- Allegato 1/Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali
- Allegato 2/Caratteristiche generali del software
- Allegato 3/Architettura di rete e Server
- Allegato 4/Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software
- Allegato 5/Piattaforme applicative trasversali
- Allegato 6/Elementi di valutazione e relativi punteggi

Tenuto conto che tali documenti integrano e modificano, laddove è caso, le "Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" relative al Bando "ICT 2009" del MEPA, nonché quanto previsto all' "Allegato 2 - Capitolato Tecnico allegato al Bando di Abilitazione al MEPA per la fornitura di servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni";

Rilevato che si procederà all'individuazione dell'aggiudicatario sulla base della presentazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, come previsto dell'art. 95 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, sulla base dei criteri di valutazione nonché della ponderazione attribuita ad ognuno di essi indicati nell'All. 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi";

Considerato che:

- il sistema deve poter garantire un importante recupero di efficienza attraverso le maggiori entrate relative alla riscossione e la ricerca evasione, nonché i minori costi di gestione del lavoro.

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- non è richiesta una integrazione informatica con il Sistema Informativo dei Tributi in esercizio presso l'Ente, tuttavia è importante che il nuovo sistema ne valorizzi il più possibile le potenzialità in termini di qualità del dato ed organizzazione del lavoro.

Ritenuto quindi necessario strutturare la gara secondo criteri che garantiscano l'assegnazione a fornitori molto competenti sulle tecnologie impiegate, sui processi di lavoro e le funzioni di un Sistema Informativo dei Tributi, nonché in grado di assicurare livelli di servizio elevati;

Valutato opportuno, pur invitando tutte le aziende registrate sul MEPA nel Bando "ICT 2009", stabilire in questo senso adeguati requisiti di ammissione al confronto concorrenziale ed una percentuale di ripartizione dei punteggi di gara che premino particolarmente la qualità dell'offerta presentata;

Ritenuto quindi di non ammettere alla fase di apertura delle offerte economiche quelle offerte che otterranno un punteggio tecnico inferiore a 40/80 (80 = punteggio tecnico massimo attribuibile);

Strutturata la gara in un lotto unico in quanto si tratta di una fornitura indivisibile;

Ritenuto necessario procedere alla nomina della Commissione Giudicatrice della gara, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte;

Ritenuto opportuno rimandare a successivo atto l'assegnazione della fornitura e quindi la definizione precisa della spesa che si rivelerà necessaria;

Ritenuto di stabilire sin d'ora che gli eventuali risparmi di spesa che scaturiranno dalla gara potranno essere destinati al potenziamento della struttura hw/sw ovvero a servizi integrativi a supporto del funzionamento dell'applicativo oggetto della presente gara;

Preso atto che si procederà all'aggiudicazione anche nel caso di una sola offerta valida, purché congrua, o, se del caso, di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto;

Preso atto che il responsabile del procedimento è il Dott. Alberto Ferrando, funzionario dell'Area Servizi di Staff e Municipi;

Rilevato che l'analisi svolta al fine di individuare possibili "interferenze", cioè eventuali contatti rischiosi tra personale del committente e quello dell'appaltatore sul luogo di lavoro, propedeutica alla eventuale predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.), ha evidenziato come le prestazioni oggetto dell'appalto di cui trattasi, alla data del presente provvedimento, non causino interferenze ai fini e ai sensi di quanto previsto dal D.L.vo 81/2008, da cui discende che il costo della sicurezza è pari a zero;

Considerato tuttavia che il D.U.V.R.I. potrà essere predisposto da questo Comune, anche su proposta dell'appaltatore, in caso di modifiche contrattuali di tipo tecnico, logistico o organizzativo incidenti sulle modalità realizzative e che tale documento potrà inoltre essere integrato su proposta dell'aggiudicatario da formularsi entro 30 giorni dall'aggiudicazione definitiva ed a seguito della positiva valutazione espressa dal R.U.P.;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Preso atto che, ai fini di quanto previsto dalla Legge 13.8.2010 n. 136, così come modificato da D.L. 187 del 12.11.2010 “Misure urgenti in materia di sicurezza”, convertito in L. 17.12.2010 n. 217, la presente assegnazione è stata registrata con il numero C.I.G. (Codice Identificativo Gara): 679653561B;

Dato atto che sono state effettuate positivamente le seguenti verifiche:

- con la Stazione Unica Appaltante:
 - 1) verifica di conformità alle regole nazionali e comunitarie in tema di appalti pubblici
 - 2) verifica adozione procedure corrette per la selezione del contraente
- con il Settore Programmi di Riqualificazione Urbana:
 - 1) verifica della coerenza con il Piano Operativo PON METRO
 - 2) verifica di rispondenza alla normativa di riferimento del programma

Dato atto che il presente provvedimento, ad avvenuta approvazione, verrà inviato all’Ufficio Unico controlli e anticorruzione per la verifica sul rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni in tema di trasparenza ed anticorruzione;

Accertato che i pagamenti conseguenti al presente provvedimento sono compatibili con i relativi stanziamenti di cassa nel bilancio e con le regole di finanza pubblica;

DETERMINANO

- 1) di autorizzare, per i motivi esposti in premessa, lo svolgimento di una procedura negoziata ai sensi dell’art. 36 comma 2 b) del D.Lgs. n. 50/2016 tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l’acquisizione di un sistema informatico di Sportello Virtuale per i Servizi Tributarî del Comune di Genova, per l’importo complessivo posto a base di gara di € 38.000,00 (IVA 22% esclusa), per un totale di Euro 46.360,00, sulla base dei documenti di gara allegati che integrano e modificano, laddove è caso, le “Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di servizi per l’informatica e le telecomunicazioni” relative al Bando “ICT 2009” del MEPA, nonché secondo quanto previsto all’” Allegato 2 - Capitolato Tecnico allegato al Bando di Abilitazione al MEPA per la fornitura di Servizi per l’Informatica e le Telecomunicazioni” – CIG: 679653561B - CUP B31H16000130007;
- 2) di dare atto che tale intervento è ricompreso nel Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014-2020) - ASSE 1 “Agenda Digitale Metropolitana” – PROGETTO GE 1.1.1-k “Sistema informativo unico per la gestione dei tributi”;
- 3) di dare atto che non esistono convenzioni o Accordi Quadro Consip applicabili all’acquisizione dei servizi di cui al presente provvedimento;
- 4) di accertare l’importo di € **46.360,00** al Cap. 73032 - c.d.c. 162.8.01 “Ricerca e Innovazione - Contributi agli investimenti da Amministrazioni Centrali (PON-METRO)” del Bilancio 2016 – Cod. Soggetto 54837 - P.d.C. 4.2.1.1.1 - Crono 2016/780 – SIOPE 4203 – Entrata non ricorrente (cod. 2) – Cod. Id. Transazione U.E. 2 (ACC.TO 2016/1644);

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- 5) di impegnare l'importo di € **46.360,00** al Cap. 70062 c.d.c. 162.8.09 "Ricerca e Innovazione - Investimenti progetto PON-METRO" del Bilancio 2016 – P.d.C. 2.2.3.2.1 - SIOPE 2106 – Crono 2016/780 - C.O. 25092.3.1 – Spesa non ricorrente (cod. 4) – Cod. Id. Transazione U.E. 4 (IMPE 2016/9914);
- 6) di finanziare la spesa di € 46.360,00 con le entrate accertate al precedente punto 4);
- 7) di invitare alla presente procedura negoziata tutte le aziende registrate sul MEPA nell'ambito del Bando "ICT 2009",
- 8) di procedere all'aggiudicazione sulla base della presentazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50;
- 9) di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, purché congrua, o, se del caso, di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto;
- 10) di prendere atto che il RUP della presente gara è il Dott. Alberto Ferrando, funzionario dell'Area Servizi di Staff e Municipi;
- 11) di procedere alla nomina della Commissione Giudicatrice della gara, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, successivamente alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte;
- 12) di rimandare a successivo provvedimento l'assegnazione della fornitura e la definizione precisa della spesa che si rivelerà necessaria;
- 13) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali.

Il Direttore
Dott.ssa Piera Castagnacci

Il Direttore
Dott.ssa Geronima Pesce

Il Dirigente
Dott. Enrico Bazzurro

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2016-126.9.0.-72

AD OGGETTO

PON METRO - ASSE 1 “Agenda Digitale Metropolitana” – PROGETTO GE 1.1.1-k “Sistema informativo unico per la gestione dei tributi”: autorizzazione allo svolgimento di una procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l’acquisizione di un sistema informatico di Sportello Virtuale per i Servizi Tributarî del Comune di Genova – CUP: B31H16000130007

Ai sensi e per gli effetti dell’articolo 183, comma 7, D.L.gs 267/2000 e s.s.m . si appone visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria.

Il Responsabile del Servizio Finanziario
[Dott. Giovanni Librici]

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI**

**ACQUISIZIONE DI UN SISTEMA INFORMATICO DI
SPORTELLO VIRTUALE PER I SERVIZI TRIBUTARI**

CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA

INDICE

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO	3
ART. 2 - TEMPI DI CONSEGNA	5
ART. 3 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE.....	5
ART. 4 - GARANZIA DEFINITIVA	8
ART. 5 - IMPEGNI DEL COMUNE DI GENOVA.....	9
ART. 6 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	9
ART. 7 - SUBAPPALTO.....	11
ART. 8 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	11
ART. 9 - VERIFICHE, CONTROLLI E PENALI	12
ART. 10 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	13
ART. 11 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO	14
ART. 12 - CESSIONE DEL CREDITO	14
ART. 13 - INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	14
ART. 14 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE	14
ART. 15 - RINVIO AD ALTRE NORME.....	15
ART. 16 - D.U.V.R.I.	15
ART. 16 - PROPRIETÀ, DIRITTI E BREVETTI	15
ART. 17 - DEPOSITO DEI SORGENTI.....	16

CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO - RDO 1347304

Le Condizioni del contratto che verrà concluso in caso di accettazione dell'offerta del Fornitore sono integrate e modificate dalle clausole che seguono, le quali prevarranno in caso di contrasto con altre disposizioni contenute nelle "Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" relative al Bando "ICT 2009" del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, ex art. 11 del D.P.R. 101/02, nonché nell'"Allegato 2 - Capitolato Tecnico allegato al Bando di Abilitazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per Servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni".

CODICE IDENTIFICATIVO GARA

Il numero di C.I.G. (Codice Identificativo Gara) attribuito al presente appalto dalla procedura SIMOG (Sistema Informativo Monitoraggio Gare) attivata sul sito www.avcp.it è: 679653561B.

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto, da affidarsi attraverso procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016, l'acquisizione di un sistema informatico che preveda la gestione completa di una "Agenda Digitale" per la prenotazione on line di appuntamenti presso gli uffici dell'Ente, integrata ad uno "Sportello Virtuale", mediante il quale il contribuente possa interagire direttamente via web con l'operatore dell'Ente tramite PC o tablet.

La fornitura deve comprendere di canone di manutenzione di 1 anno.

Il sistema è finalizzato a migliorare l'attività di riscossione e di ricerca evasione – gestite dalla Direzioni Tributi - tramite la predisposizione di nuovi servizi on line a disposizione dei Cittadini.

Il sistema – rispettando i limiti del numero licenze fruibili contrattualmente – potrà essere utilizzato anche da altre Direzioni dell'Ente o potrà essere messo a disposizione di altri Enti della Città Metropolitana di Genova.

Il sistema dovrà poter garantire un importante recupero di efficienza attraverso le maggiori entrate relative alla riscossione e la ricerca evasione nonché i minori costi di gestione del lavoro.

Non è richiesta una integrazione informatica con il Sistema Informativo dei Tributi in esercizio presso l'Ente, tuttavia è importante che il nuovo sistema ne valorizzi il più possibile le potenzialità in termini di qualità del dato ed organizzazione del lavoro.

L'appalto verrà aggiudicato a corpo con procedura negoziata a lotto unico in quanto si tratta di una fornitura indivisibile.

L'importo contrattuale complessivo a base di gara è pari a **€ 38.000,00 oltre IVA 22%**.

Per le modalità di erogazione e le specifiche tecniche e funzionali richieste si rimanda ai documenti tecnici di gara (Allegato 1/Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali – Allegato

2/Caratteristiche generali del software - Allegato 3/Architettura di rete e Server – Allegato 4/Norme generali per sviluppo, manutenzione ed assistenza software – Allegato 5/Piattaforme applicative trasversali).

L'impresa concorrente dovrà inserire sul portale di gara attraverso la funzione “Aggiungi Allegati”, pena l'esclusione, i seguenti documenti amministrativi:

- il PASSOE generato dal sistema AVCPASS dell'autorità nazionale anticorruzione (ANAC) relativo alla presente gara (codice CIG: 679653561B); a tal fine è necessario iscriversi ai servizi on line dell'ANAC - Sezione AVCPASS e seguire le relative istruzioni;
- un elenco delle principali prestazioni di sviluppo e gestione di applicativi informatici effettuate nell'ultimo triennio nei confronti di Comuni con popolazione residente superiore a 100mila unità che comprovino il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le funzioni ed i processi di lavoro inerenti il Sistema Informativo di gestione dei Tributi di un Ente Pubblico, completo delle seguenti informazioni:
 - tipologia e dettaglio della prestazione
 - Comune committente
 - numero residenti nel Comune committente
 - importo contratto
 - data contratto

L'esecuzione di tali contratti dovrà essere comprovata da apposita dichiarazione rilasciata dal committente attestante il buon esito della prestazione; tale dichiarazione potrà essere prodotta contestualmente all'elenco di cui trattasi e comunque dovrà essere prodotta dall'aggiudicatario provvisorio entro 10 giorni dalla relativa richiesta

Dovrà essere inoltre allegata un'adeguata offerta tecnica, firmata digitalmente, contenente tutti gli elementi di valutazione evidenziati nella tabella “Elementi di valutazione e relativi punteggi” (Allegato 6), congruente con gli obiettivi e con le caratteristiche generali, tecnologiche e funzionali indicati nei documenti di gara.

L'offerta tecnica dovrà essere composta da un numero di pagine indicativamente non superiore a 30 in formato A4, allegati esclusi. La documentazione deve essere propedeutica alla presentazione dell'offerta, pertanto si sconsiglia di allegare materiale (dépliants, brochures, ecc.) non strettamente attinente allo scopo di cui sopra.

La proposta dovrà presentare il team di professionisti che sarà impiegato per la fornitura oggetto del presente Capitolato.

Il team dovrà comprendere tutte le professionalità necessarie per una efficace erogazione dei servizi richiesti e dovrà essere in grado di ricoprire adeguatamente i ruoli di Capo-Progetto, analista informatico e di processi, tecnico assistenza, sistemista. I professionisti componenti la squadra potranno garantire comunque più di un ruolo.

La proposta dovrà inoltre esplicitare le esperienze dei professionisti che comprovino, a livello di team, il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le funzioni ed i processi di lavoro relativi ai Tributi, il Recupero evasione, la riscossione.

Le competenze e le conoscenze esplicitate saranno valutate nell'ambito della tabella “Elementi di valutazione e relativi punteggi” (Allegato 6).

Si segnala che non sarà oggetto di valutazione il numero di componenti del team in quanto rimane a discrezione del proponente la responsabilità di garantire in ogni caso i tempi dichiarati e l'esaustività delle professionalità necessarie.

In corso d'opera sarà verificata l'idoneità del personale impiegato dal fornitore. Nel caso fossero riscontrate inadeguatezze, la ditta verrà invitata a sostituirlo.

Il rifiuto a procedere alla sostituzione o l'eventuale ripetersi di casi di inidoneità costituirà motivo per la risoluzione del contratto (vedi successivo art. 10)

L'offerta tecnica dovrà essere priva, a pena di esclusione dalla gara, di qualsiasi indicazione (diretta e/o indiretta) di carattere economico.

La gara oggetto del presente capitolato è disciplinata dalle disposizioni del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

Per quanto riguarda il subappalto, l'impresa partecipante deve dichiarare nell'offerta la parte di prestazione che intenda eventualmente subappaltare a terzi nel rispetto dei limiti di legge disposti all'art. 105 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, in seguito all'aggiudicazione definitiva, di dare l'avvio al servizio nelle more della stipulazione del contratto; in tal caso, l'aggiudicatario sarà tenuto a dare avvio al servizio agli stessi patti e condizioni così come risultanti dal presente Capitolato e dalla propria offerta tecnica.

La Civica Amministrazione, sulla base di oggettive e motivate esigenze di servizio, si riserva la facoltà di richiedere all'aggiudicatario lo svolgimento delle prestazioni di cui al contratto, alle medesime condizioni dallo stesso disciplinato, per il tempo necessario all'individuazione del nuovo affidatario e comunque non oltre sei mesi dalla scadenza contrattuale; in tal caso l'aggiudicatario è tenuto ad eseguire le prestazioni richieste alle stesse condizioni contrattuali, senza che da ciò derivi il diritto a qualsivoglia indennizzo.

ART. 2 - TEMPI DI CONSEGNA

La fornitura prevista deve essere completata entro 30 gg dall'ordine.

ART. 3 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto in oggetto verrà aggiudicato ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 a favore dell'impresa che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa per la Civica Amministrazione sulla base dei criteri di valutazione nonché della ponderazione attribuita ad ognuno di essi indicati nella tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 6), per i seguenti punteggi massimi:

- PROPOSTA TECNICA: punti 80
- OFFERTA ECONOMICA: punti 20

Il punteggio valevole per la compilazione della graduatoria finale sarà costituito dalla somma dei punteggi attribuiti all'offerta tecnica ed all'offerta economica.

PROPOSTA TECNICA:

Per l'attribuzione dei punteggi relativi agli elementi di valutazione di natura qualitativa, i coefficienti per l'attribuzione dei punti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari - come specificato nell'Allegato 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi" - sulla base della seguente tabella punteggio/valutazione

Punteggio	Valutazione
1	Eccellente
0,9	Ottimo
0,8	Distinto
0,7	Molto buono
0,6	Buono
0,5	Più che discreto
0,4	Discreto
0,3	Limitato
0,2	Molto limitato
0,1	Quasi nullo
0	Non valutabile - nullo

Ai fini della determinazione del punteggio tecnico complessivo attribuito a ciascuna offerta, la Commissione procederà alla relativa cosiddetta riparametrazione, in base alla quale il migliore punteggio assegnato ad ogni singola voce di valutazione è riparametrato al punteggio massimo relativo a questa voce, e tutti i punteggi delle altre offerte sono riparametrati con proporzione lineare. La riparametrazione sarà effettuata per ogni livello di aggregazione di voci di valutazione, partendo da quello di maggior dettaglio, escluso il livello che definisce la prima articolazione degli 80 punti sui sei item "Funzionalità/Servizi" previsti nell'Allegato 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi".

Per poter essere ammessa alla valutazione dell'offerta economica, l'impresa partecipante dovrà conseguire, prima della riparametrazione, un punteggio tecnico non inferiore a 40/80 (80 = punteggio tecnico massimo attribuibile).

Ai fini della valutazione dell'offerta tecnica, il concorrente ha facoltà di includere nella propria proposta funzionalità, componenti o servizi aggiuntivi che determinino una valorizzazione della soluzione offerta in termini di efficacia e qualità della stessa senza comportare costi aggiuntivi per l'Ente. Tali elementi aggiuntivi saranno valutati secondo quanto previsto nell'Allegato 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi" suddivisi nei due item:

- Aspetti di qualità dei servizi erogati e SLA migliorativi (es.: l'estensione dell'orario di erogazione o la diminuzione dei tempi di intervento)
- Funzionalità, componenti o servizi extra-fornitura (es.: ulteriori ore/giornate per formazione e/o affiancamenti)

I servizi di manutenzione devono essere coerenti con quanto previsto dall'Allegato 4 - Norme generali per sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

OFFERTA ECONOMICA:

Per l'attribuzione dei punteggi relativi, verranno applicate le formule matematiche indicate nell'Allegato 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi".

I partecipanti, nell'ambito dell'importo complessivo massimo di riferimento per l'aggiudicazione della presente gara pari a € 38.000,00 oltre IVA 22%, dovranno formulare un'offerta economica indicando il prezzo complessivo di quanto proposto (IVA 22% esclusa).

Tale offerta dovrà essere inserita come "Offerta economica (fac-simile di sistema)".

Ai sensi dell'art. 95 comma 10 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, il concorrente dovrà indicare i propri costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Tale importo dovrà essere indicato utilizzando il modello di documento "Costi aziendali sicurezza.xls" che dovrà essere inserito, firmato digitalmente, sul portale di gara attraverso la funzione "Aggiungi Allegati".

I servizi di manutenzione devono essere coerenti con quanto previsto dall'Allegato 4 - Norme generali per sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

Nell'offerta tecnica potranno essere evidenziati elementi migliorativi che saranno valutati nell'ambito della tabella Allegato 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (es. un monte ore maggiore a quello richiesto o l'assistenza anche il sabato).

Non saranno ammesse offerte di importo pari o superiore alle soglie indicate.

In caso di parità di punteggio complessivo fra due o più offerte, la gara verrà aggiudicata in favore del concorrente che avrà conseguito il maggior punteggio dell'offerta tecnica.

La valutazione della proposta tecnica verrà effettuata da apposita Commissione che sarà nominata con specifico provvedimento secondo quanto disposto dall'art. 77 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

L'aggiudicazione avverrà anche in caso di una sola offerta valida, fatta salva l'applicazione dell'art. 95, comma 12, del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Non sono ammesse offerte incomplete o condizionate. Sono altresì vietate le offerte "plurime" contenenti prodotti e servizi di diverso prezzo e prestazioni, tra i quali l'Amministrazione dovrebbe operare un'ulteriore scelta.

Saranno escluse altresì tutte le offerte redatte o inviate in modo difforme da quello prescritto negli atti di gara.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, in seguito all'aggiudicazione definitiva, di dare l'avvio alla fornitura nelle more della stipulazione del contratto; in tal caso, l'aggiudicatario

sarà tenuto a dare avvio alla fornitura agli stessi patti e condizioni così come risultanti dai documenti di gara e dalla propria offerta tecnica.

Si procederà all'individuazione delle offerte anormalmente basse ai sensi dell'art. 97 comma 3 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e di conseguenza alla valutazione di congruità delle offerte in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli elementi di valutazione, siano entrambi pari o superiori ai 4/5 dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando.

La valutazione di congruità avverrà secondo quanto previsto dallo stesso art. 97.

Le prestazioni oggetto dell'appalto e il conseguente importo contrattuale potranno variare fino ad un massimo di un quinto, in diminuzione od in aumento, senza che l'aggiudicatario possa avanzare pretesa alcuna a modificare le condizioni contrattuali.

ART. 4 - GARANZIA DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 103 comma 1 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, la Ditta aggiudicataria dovrà versare una garanzia definitiva a garanzia di tutti gli obblighi ad essa derivanti dal presente Capitolato, sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale

La garanzia definitiva dovrà essere pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia fideiussoria da corrispondere sarà aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% (dieci per cento); ove il ribasso sia superiore al 20% (venti per cento), l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20% (venti per cento).

Le imprese potranno presentare una garanzia d'importo ridotto ai sensi di quanto previsto dall'art. 93 comma 7 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

La garanzia in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

La garanzia definitiva avrà durata pari a quella del contratto e potrà essere svincolata ai sensi dell'art. 103 comma 5 del predetto Decreto.

Il Comune di Genova ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per l'esecuzione del servizio, nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore.

Il Comune di Genova ha inoltre il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

Il Comune di Genova può richiedere all'appaltatore la reintegrazione della cauzione ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'appaltatore.

ART. 5 - IMPEGNI DEL COMUNE DI GENOVA

Per la gestione operativa del contratto il Comune nominerà, subito dopo la stipula del contratto, un “Capo Progetto Informatico” (CPI), responsabile dei rapporti con il fornitore per l’esecuzione del contratto, e un “Capo Progetto Utente” (CPU) che avrà il compito di controllare e verificare l’esatta applicazione funzionale della procedura.

Il CPI potrà dare al fornitore eventuali indicazioni tecnico-funzionali tese alla piena riuscita delle attività nel rispetto delle finalità generali del progetto; tali eventi non daranno luogo a variazioni dell’importo della fornitura.

Il CPI potrà anche disporre la temporanea sospensione di alcune o di tutte le attività, sia per carenze imputabili al fornitore, sia per motivi organizzativi dell’Amministrazione, senza per questo dare adito a riserve da parte del fornitore.

Il Comune di Genova metterà a disposizione della Ditta aggiudicataria:

- la piattaforma hardware/software di base necessaria;
- ogni e qualsiasi dato reperibile presso gli uffici comunali, necessario o anche solo utile all’attività della Ditta.

ART. 6 - OBBLIGHI DELL’AGGIUDICATARIO

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire il corretto svolgimento del servizio e assumere tutti i necessari accorgimenti per espletare la stessa nel rispetto delle indicazioni riportate nei documenti di gara, secondo i termini e le modalità contenute nell’offerta presentata e nell’ambito degli indirizzi e delle direttive fissati dal Comune di Genova.

Per la gestione operativa del contratto il Fornitore nominerà, subito dopo la stipula del contratto, un “Capo Progetto Fornitore” (CPF) con il compito di rappresentare e impegnare il fornitore nella fase esecutiva del contratto. Tale responsabile operativo dovrà essere l’unico interlocutore e referente del CPI ogni qualvolta si presentino problemi, sia nella fase realizzativa, che in quelle successive di avviamento, personalizzazione, manutenzione ed assistenza.

Le funzioni principali del CPF sono:

- coordinare le attività del personale addetto al servizio in stretta collaborazione con CPI e CPU;
- garantire lo svolgimento delle attività mantenendo i livelli previsti dal contratto, segnalare eventuali interruzioni o degradi del servizio nonché suggerire azioni e/o procedure volte al miglioramento del servizio erogato;
- recepire ed attuare le eventuali azioni correttive indicate periodicamente da CPI e CPU nonché supportare ogni cambiamento proposto;

Tutte le comunicazioni ufficiali della Ditta in merito alla fornitura dovranno essere indirizzate al CPI ed, eventualmente, in copia a terzi da lui indicati. Analogamente tutte le comunicazioni del Comune saranno indirizzate al CPF.

La Ditta è obbligata ad applicare integralmente, a favore dei propri dipendenti, tutte le norme contenute nel contratto nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali e per il settore di attività e per la località dove sono eseguite le prestazioni; essa è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

Essa si impegna a trasmettere al Comune di Genova, prima dell'inizio delle attività, la documentazione di avvenuta denuncia agli Enti Previdenziali, ove necessario, Assicurativi ed Antinfortunistici.

La Ditta è altresì obbligata a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti dalla vigente normativa, nonché quelle connesse al rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori introdotte dal D.Lgs. 81/9.4.2008.

Per ogni inadempimento rispetto agli obblighi di cui al presente articolo, accertato dagli Enti competenti e per il quale verrà richiesto il pagamento, il Comune di Genova effettuerà trattenute su qualsiasi credito maturato a favore dell'appaltatore per l'esecuzione dei lavori e procede, in caso di crediti insufficienti allo scopo, all'escussione della garanzia fideiussoria.

La Ditta aggiudicataria assume l'obbligo di tenere indenne in ogni tempo l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite, danni, costi, risarcimenti e quant'altro chiunque possa avanzare e/o pretendere per la presunta violazione di diritti d'Autore, marchi di fabbrica, brevetti e simili, italiani o stranieri, derivanti dalla presente fornitura o dal suo uso.

La Ditta e l'Amministrazione si impegnano a darsi reciprocamente immediata notizia di qualsiasi azione o questione di terzi di cui siano venute a conoscenza relativamente a quanto sopra.

La Ditta assumerà a sue spese la difesa contro tale azione e terrà a suo carico gli oneri eventualmente conseguiti nei confronti del terzo attore.

Tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti al presente servizio sono a carico della Ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria è tenuta alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale dell'aggiudicatario non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate da parte della medesima, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.

La suddetta Ditta si impegna inoltre a non utilizzare per finalità diverse ed estranee al progetto, né a diffondere, la documentazione elaborata dal e per il Comune nell'ambito del progetto stesso.

L'Amministrazione Comunale è esonerata e dovrà essere ritenuta indenne da ogni responsabilità relativa ad eventuali incidenti e responsabilità civili verso terzi derivanti dall'espletamento dell'incarico affidato ed in genere per tutti i danni per i quali potrebbe essere chiamata a rispondere, restando a totale ed esclusivo carico della ditta aggiudicataria ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

La ditta appaltatrice è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n.136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al presente appalto.

Ai sensi dell'art.3 della legge n.136/2010 e del D.L. n.187 del 12.11.2010:

- i pagamenti devono avvenire esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a garantire la tracciabilità delle operazioni
- i contraenti hanno l'obbligo di comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica

I contraenti hanno l'obbligo di indicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi nonché provvedono altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Saranno a carico del contraente i contrassegni telematici sostitutivi della marca da bollo da apporre sul contratto.

ART. 7 - SUBAPPALTO

Il subappalto è ammissibile nei limiti ed alle condizioni disciplinate all'art. 105 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e l'eventuale ricorso a tale istituto dovrà essere dichiarato in sede di presentazione della documentazione di gara.

Le imprese partecipanti devono dichiarare in sede d'offerta la parte di prestazione che intendono eventualmente subappaltare a terzi nel rispetto dei limiti di legge e disposti dall'art. 105, comma 2 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

L'accettazione del subappalto è subordinata alla verifica dei requisiti di capacità tecnica, nonché a quelli di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

ART. 8 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione avverrà secondo la seguente scansione:

- 100% al collaudo con esito positivo

Le fatture dovranno essere intestate a:

Comune di Genova – Direzione Sistemi Informativi – Via di Francia 3 - 16149 Genova (P.I. 00856930102)

Il pagamento delle fatture, complete di tutti i dati necessari, avverrà nei tempi di legge.

La liquidazione è subordinata alla verifica della regolarità della prestazione ed alla regolarità del D.U.R.C. L'irregolarità del D.U.R.C. comporterà la sospensione del pagamento delle fatture e l'interruzione della decorrenza dei termini di pagamento.

Sono a carico della ditta aggiudicataria le eventuali spese e/o costi connessi al mezzo di pagamento prescelto.

Ai sensi dell'art. 25 del D.L. n. 66/2014, la Ditta aggiudicataria dovrà trasmettere le fatture di cui alla presente gara nel formato Fattura PA, tramite il Sistema di Interscambio, come da L. n. 244/2007 art. 1, commi da 209 a 213 e D.M. 3 aprile 2013, n. 55.

Tali fatture dovranno riportare il codice identificativo: **HZNDOD**

In mancanza di tale Codice univoco, il Sistema di Interscambio rifiuterà la fattura.

Oltre a detto Codice Univoco, al fine di rendere più facilmente identificabile e più celermente pagabile il documento contabile, ogni fattura dovrà contenere il codice C.I.G. della presente gara, il numero d'ordine relativo all'appalto, che sarà comunicato al momento dell'ordinativo, e gli estremi del provvedimento di assegnazione della gara.

Il Comune, prima di effettuare il pagamento a favore del beneficiario, provvederà a una specifica verifica, ai sensi di quanto disposto dall'art. 4 del D.M.E. e F. n. 40 del 18 gennaio 2008, presso "Equitalia S.p.A."

ART. 9 - VERIFICHE, CONTROLLI E PENALI

La Civica Amministrazione si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che il soggetto aggiudicatario nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte dello stesso, di tutte le disposizioni contenute nel presente documento e nell'Allegato 1/Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, delle caratteristiche e modalità di esecuzione contenute nell'offerta nonché sul rispetto di quanto previsto dal contratto.

Qualora dovessero risultare delle difformità, il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, pena l'applicazione delle penalità più oltre indicate.

La Ditta aggiudicataria non sarà peraltro ritenuta responsabile per il mancato o tardivo adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto qualora detto adempimento o tardivo adempimento sia dovuto direttamente od indirettamente a causa di forza maggiore.

Tutti i termini, in questo caso, risultano prolungati di un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore che ha provocato l'inadempimento o il tardivo adempimento.

In ogni caso, il soggetto aggiudicatario, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste, formulate dall'Amministrazione e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei diritti stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.

La Ditta aggiudicataria prende atto che il Comune di Genova potrà applicare le penali di seguito riportate:

- Collaudo con esito non positivo (sospeso con rinvio) per un massimo di due volte: 2% dell'importo della fornitura per ogni collaudo;

Per i Livelli di Servizio relativi alla manutenzione ordinaria del sistema (correttiva, adeguativa, help desk) saranno applicabili le penali previste dall'Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

Fatta salva l'applicazione delle penali di cui ai commi precedenti, che verrà calcolata su base trimestrale, l'Amministrazione Comunale si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpe dell'aggiudicatario.

Disposizioni varie:

- ogni formale contestazione alla ditta inadempiente sarà notificata per iscritto e la ditta stessa potrà esprimere le sue deduzioni entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della stessa
- il provvedimento applicativo della penale sarà assunto dalla Civica Amministrazione e verrà notificato alla ditta in via amministrativa
- le penali a carico della ditta aggiudicataria potranno essere prelevate dalle somme dovute per le attività in corso o prelevate dall'ammontare della cauzione di cui all'art. 4; la ditta, in tale secondo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore la cauzione nel termine di dieci giorni solari da quella dell'invito a farlo, sotto pena di decadenza dal contratto e dalla perdita della cauzione; la cauzione verrà incamerata senza bisogno di atti giudiziari.
- le penali maturate potranno essere assolte anche attraverso la fornitura di servizi informatici di pari valore, dichiarato congruo dal Dirigente responsabile competente, nei modi e nei tempi da concordarsi con la ditta aggiudicataria.

ART. 10 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

E' facoltà dell'Amministrazione comunale risolvere di diritto il contratto ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere ed eventuale conseguente esecuzione d'ufficio, a spese della Ditta assegnataria, qualora l'impresa aggiudicataria non adempia agli obblighi assunti con la stipula del contratto con la perizia e la diligenza richiesta nella fattispecie, ovvero per gravi e/o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali o per gravi e/o reiterate violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ovvero ancora qualora siano state riscontrate irregolarità non tempestivamente sanate che abbiano causato disservizio per l'Amministrazione, ovvero vi sia stato grave inadempimento della Ditta stessa nell'espletamento del servizio in parola mediante subappalto non autorizzato, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto, ovvero ancora via sia stata violazione di brevetti industriali e diritti d'autore.

In particolare si potrà procedere alla risoluzione anticipata ed unilaterale del contratto dopo un numero di inadempienze, anche non consecutive, che abbiano comportato l'irrogazione di penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale.

Nei casi di cui sopra il Comune procederà alla contestazione degli addebiti e fisserà un termine perentorio, non inferiore a giorni 15, entro il quale la Ditta dovrà uniformarsi agli standards richiesti ovvero agli obblighi normativi e/o contrattuali: la contestazione verrà effettuata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Il contratto si intenderà risolto di diritto alla scadenza del termine prefissato, in mancanza di tempestivo integrale adempimento.

Costituiscono motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'Art. 1456 C.C. (Clausola risolutiva espressa), le seguenti fattispecie:

- a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50

- b) esito negativo del collaudo dopo 2 collaudi svolti con esito non positivo (sospesi con rinvio)
- c) grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali
- d) il rifiuto a procedere alla sostituzione del personale riconosciuto non idoneo all'espletamento del servizio o l'eventuale ripetersi di casi di inidoneità dello stesso;
- e) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni
- f) transazioni di cui al presente appalto non eseguite avvalendosi di Istituti Bancari o della società Poste Italiane SpA, o degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione, ai sensi del comma 9bis dell'art. 3 della Legge n. 136/2010

Si applica l'art. 108 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

ART. 11 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

E' vietata la cessione totale o parziale del contratto; se questa si verificherà l'Amministrazione avrà diritto di dichiarare risolto il contratto per colpa della Ditta, restando impregiudicato il diritto di ripetere ogni eventuale ulteriore danno dipendente da tale azione.

ART. 12 - CESSIONE DEL CREDITO

E' consentita la cessione del credito già maturato, purché la stessa sia stata regolarmente notificata alla Civica Amministrazione e dalla stessa accettata, nel rispetto dei casi espressamente previsti dalla legge in vigore.

ART. 13 - INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal D.Lgs. n. 196/2003, si avvisa che i dati raccolti nel corso della procedura di espletamento della gara e di stipulazione del contratto saranno trattati ai soli fini previsti dalla normativa di settore, dalla normativa in materia di semplificazione amministrativa ovvero in caso di richiesta di accesso agli atti di ricorso all'autorità giudiziaria.

ART. 14 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Organismo responsabile delle procedure di ricorso: TAR LIGURIA Via dei Mille 9 - 16100 GENOVA tel. 0103762092.

Termini di presentazione del ricorso: trenta giorni decorrenti dalla comunicazione dell'aggiudicazione oppure dalla piena conoscenza della stessa.

Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le Parti, dall'interpretazione, esecuzione, scioglimento del contratto e del sotteso rapporto giuridico con esso dedotto, saranno devolute alla competente Autorità Giudiziaria - Foro esclusivo di Genova.

ART. 15 - RINVIO AD ALTRE NORME

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Particolari si rimanda e varrà quanto previsto dalle "Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" relative al Bando "ICT 2009" del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, ex art. 11 del D.P.R. 101/02, nonché dall'"Allegato 1 - Capitolato Tecnico allegato al Bando di Abilitazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni", nonché alle norme del Codice Civile.

ALTRE INFORMAZIONI

Il Responsabile del procedimento è il Dott. Alberto FERRANDO – Direzione Sistemi Informativi - Via di Francia, 3 – 16149 Genova - tel. 0105576713-fax 0105576600 – e-mail: aferrando@comune.genova.it

I chiarimenti relativi alla gara dovranno essere richiesti attraverso il portale di gara sul quale verranno inviate le relative risposte.

ART. 16 - D.U.V.R.I.

Non sono rilevabili rischi interposti per i quali sia necessario adottare relative misure di sicurezza, per cui non è necessario redigere il D.U.V.R.I. (Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenza) e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza.

ART. 16 - PROPRIETÀ, DIRITTI E BREVETTI

L'Amministrazione acquisisce, nel caso di programmi prodotti dal fornitore, ma non appositamente sviluppati, il diritto incondizionato all'utilizzo degli stessi. Nel caso di programmi o parte di essi appositamente sviluppati, acquisisce la disponibilità di tutti i codici formato sorgente e la relativa titolarità. In questo caso è proprietaria dei prodotti e della documentazione di corredo contemplati nel seguente capitolato ed acquisisce, inoltre, il diritto incondizionato all'utilizzo degli stessi.

L'impresa aggiudicataria assume ogni responsabilità nel caso di vendita di apparecchiature o sistemi che violino brevetti, marchi o altri diritti e dovrà dichiarare che il Comune di Genova è sollevato da ogni responsabilità nei confronti di terzi, nel caso di utilizzo di licenze o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

L'appaltatore assume l'obbligo di tenere indenne l'Ente committente da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona, nonché da tutti i costi, le spese e le responsabilità ad essi relativi a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti d'autore o di marchio derivante dalla vendita e gestione d'uso di uno o più software oggetto della presente fornitura.

L'eventuale utilizzo all'interno della soluzione offerta di software di terze parti è ammessa previa la contestuale fornitura delle necessarie licenze.

A conclusione del contratto di manutenzione, in caso di passaggio a nuovo sistema, il fornitore aggiudicatario dell'attuale fornitura si impegna a fornire all'Amministrazione le informazioni tecniche necessarie per la transcodifica dei dati.

ART. 17 - DEPOSITO DEI SORGENTI

Nel caso venissero rilasciati dei moduli in modalità "Licenza d'uso" proprietaria, i codici sorgente dovranno essere depositati, insieme con la loro documentazione, presso uno studio notarile di fiducia della Ditta e saranno di immediata disponibilità dell'Amministrazione sia in caso di fallimento della Ditta medesima, sia di suo impedimento alla prosecuzione del rapporto con l'Ente.

Non sono inclusi nel deposito i codici sorgente relativi ai moduli personalizzati che, come indicato all'articolo precedente, sono immediatamente resi disponibili all'Ente e rimangono nella sua piena proprietà e disponibilità.



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI**

ACQUISIZIONE DI UN SISTEMA INFORMATICO DI SPORTELLO VIRTUALE PER I SERVIZI TRIBUTARI

ALLEGATO 1 – REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

INDICE

Art. 1 Oggetto dell'Appalto	3
Art. 2 Definizioni	3
Art.3 Documenti di riferimento	4
Art.4 Piano di Progetto.....	4
Art. 5 Specifiche tecnologiche e infrastrutturali	4
Architettura del sistema	4
Art. 6 Specifiche funzionali del sistema	5
6.1 Caratteristiche generali	5
6.2 Agenda Digitale.....	5
6.3 Sportello Virtuale	6
Art. 7 Servizi professionali correlati al software applicativo.....	6
7.2 Installazione del sistema.....	7
7.3 Documentazione tecnica e utente	7
7.4 Formazione degli utenti	7
7.5 Assistenza all'avviamento.....	8
7.6 Collaudo	8
7.7 Garanzia.....	8

Art. 1 Oggetto dell'Appalto

Il Comune di Genova intende dotarsi di un Sistema Informatico finalizzato a migliorare l'attività di riscossione e di ricerca evasione tramite la predisposizione di nuovi servizi on line a disposizione dei Cittadini. Il sistema deve prevedere la gestione completa di una "Agenda Digitale" per la prenotazione on line di appuntamenti presso gli uffici dell'Ente, integrata ad uno "Sportello Virtuale", mediante il quale il contribuente possa interagire direttamente via web con l'operatore dell'Ente tramite PC o tablet.

Il presente documento disciplina la fornitura del software applicativo e dei servizi correlati.

Il contratto che ne consegue, dovrà comprendere:

- Servizi di "Agenda Digitale" e "Sportello Virtuale" con garanzia di almeno 5 sessioni concorrenti, utilizzabili a livello di Ente
- Installazione e configurazione dei sistemi
- Formazione ed Affiancamento agli utenti
- Garanzia di 12 mesi dalla data di messa in esercizio
- Servizi di manutenzione correttiva ed adeguativa, assistenza agli operatori dell'Ente, assistenza sistemistica

Il contratto può prevedere la formula del rilascio delle licenze d'uso necessarie, ovvero un contratto a canone annuale.

Art. 2 Definizioni

Al fine di rendere più chiaro il presente capitolato, si tenga conto dei seguenti acronimi e definizioni:

- **Amministrazione (o Ente):** Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in qualità di stazione appaltante.
- **Applicazione (o Applicativo o Software o "nuovo sistema"):** il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali.
- **CAD:** Codice dell'Amministrazione Digitale, Decreto Legislativo 82/2005 e smi.
- **Codice contratti:** Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture: Decreto Legislativo 50/2016.
- **Contribuente (o utente):** il cittadino che richiede il servizio.
- **DBMS:** Data Base Management System. Sistema di gestione del database. RDBMS è un particolare tipo di DBMS che utilizza una struttura relazionale.
- **Esercizio: (messa in esercizio o produzione o messa in produzione)** si intende l'avvio definitivo dei sistemi su dati ufficiali (è successiva alle fasi di test).
- **Fornitore:** l'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato della fornitura.
- **Offerente (o soggetto offerente):** ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara.
- **Stazione appaltante:** il Comune di Genova che gestisce la presente fornitura in forza della convenzione per la gestione unitaria dei servizi informatici e telematici.
- **Testo Unico Documentazione Amministrativa:** DPR 445/2000. Atto normativo che regola tra l'altro la gestione del protocollo informatico.
- **TUEL:** Testo Unico degli enti locali, D. Lgs. 267/2000 e smi. Atto normativo che definisce l'assetto organizzativo e contabile degli enti locali.

Art. 3 Documenti di riferimento

I documenti di contesto e tecnici di riferimento per la gara, oltre al presente Allegato 1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali di gara, sono:

- Allegato 2 – Caratteristiche generali del software
- Allegato 3 – Architettura di rete e Server Farm
- Allegato 4 – Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software
- Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali

Nel prosieguo del presente documento tali documenti sono referenziati come **Documenti di gara**.

L'allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi, riguarda l'offerta economica.

Art. 4 Piano di Progetto

Per la realizzazione del progetto informatico, la Ditta dovrà presentare all'interno dell'offerta tecnica una proposta di Piano di Progetto comprensivo di diagramma di Gantt che dovrà essere articolata in fasi.

La proposta di Piano di Progetto dovrà indicare:

- la data di inizio e di fine di ogni fase, rispetto ad una data di riferimento (tempo T0 di avvio progetto);
- i prodotti specifici che verranno rilasciati;
- i servizi specifici che saranno attivati e/o conclusi;
- le risorse che saranno impegnate per ciascuna attività dal Fornitore e dall'Ente.

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere le attività indispensabili a garantire un efficace percorso di attivazione del Sistema:

- Installazione del sistema
- Test di corretto funzionamento
- Formazione agli Amministratori ed Operatori
- Avvio in esercizio

La proposta di Piano di Progetto dovrà essere coerente con quanto previsto nell' Art. 2 "Tempi di consegna" del Documento "Condizioni particolari di fornitura".

Il piano di progetto deve prevedere inoltre il supporto all'Amministrazione nell'implementazione del modello organizzativo necessario a rendere il sistema fruibile facilmente dal contribuente con adeguati Livelli di Servizio.

Art. 5 Specifiche tecnologiche e infrastrutturali

Architettura del sistema

Il sistema proposto dovrà essere pienamente integrabile con le tecnologie esistenti nel contesto di un'architettura fortemente centralizzata e verrà installato presso il Data Center del Comune di Genova, vedi Allegato 3 - Architettura di rete e Server Farm.

Potranno essere presentate proposte di fruibilità del sistema tramite una architettura cloud o in modalità ASP assicurando livelli prestazionali adeguati. L'Ente si riserva tuttavia la possibilità di installare il nuovo sistema presso la propria Server Farm.

Le imprese offerenti dovranno quindi, in ogni caso, indicare le caratteristiche generali del sistema proposto, i requisiti di sistema necessari per il funzionamento (caratteristiche tecniche dei server virtuali, sistema operativo, software di base, DBMS) ed il relativo dimensionamento tale da assicurare adeguati livelli prestazionali presso la Server Farm dell'Ente.

Il livello di aderenza in termini di compatibilità, integrabilità e modalità di fruibilità, sarà uno dei criteri di valutazione. Sarà inoltre valutato il dimensionamento delle esigenze di adeguamento della Server Farm, per quanto riguarda i server, i Sistemi Operativi, i Sw di base, i DBMS. (vedi Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi).

In particolare il sistema inserendosi in un contesto metropolitano, dovrà essere orientato verso una gestione multi-ente pur garantendo la riservatezza dei dati dei diversi comuni coinvolti.

Il sistema dovrà essere scalabile e permettere l'integrazione di enti del territorio metropolitano in modalità Centro Servizi.

Art. 6 Specifiche funzionali del sistema

6.1 Caratteristiche generali

L'autenticazione, se necessaria per alcune funzioni, dovrà avvenire tramite il sistema SIRAC attualmente in uso presso il Comune di Genova per il quale è in via di rilascio l'integrazione con il sistema nazionale identità digitale (SPID).

Il Sistema dovrà essere altamente configurabile circa le opzioni di accesso ed aggiornamento dell'Agenda e dovrà prevedere la corretta gestione dei "profili" di Amministratore e di Operatore oltre che consentirne la gestione dei diritti di accesso a livello di singolo utente.

Gli Amministratori gestiranno la configurazione ed i dati di sistema – in particolare le tipologie di Appuntamento e la durata prevista per ogni tipologia - nonché l'abilitazione del profilo "operatore".

Gli operatori dovranno poter accedere a tutte le Agende ed inserire o cancellare appuntamenti, oltreché utilizzare il sistema per l'effettuazione degli incontri via Web.

Gli operatori dell'Ente dedicati al servizio avranno la possibilità di visionare il calendario degli appuntamenti fissati in modo da prevedere l'impegno di risposta necessario per soddisfare le richieste di consulenza, considerando il numero delle pratiche e la loro complessità.

Il sistema dovrà permettere la gestione in tempo reale di tutti i dati di funzionamento (numero operatori al lavoro, tempo medio di attesa in coda, ecc.) e fornire dei report riepilogativi.

Il sistema potrà essere utilizzato anche per tipologie di appuntamento di altre Direzioni dell'Ente (esempio: servizi Demografici, Scolastici, etc.)

6.2 Agenda Digitale

Gli appuntamenti potranno essere prenotati tramite Call Center predisposto dall'Ente, ovvero tramite un servizio on line di agenda che permetta la gestione di tutte le tipologie di appuntamenti e che definisca la durata temporale prevista in base alla tipologia, il tempo di intervallo minimo tra appuntamenti, i giorni e orari di ricevimento ed numero massimo di prenotazioni giornaliere.

Gli appuntamenti devono essere caratterizzati da poche informazioni essenziali relative inserita dal richiedente, indicativamente il nome e cognome, nonché le informazioni relative all'incontro: data e ora appuntamento. Deve essere indicato anche l'indirizzo e-mail del richiedente in quanto il sistema deve inviare le notifiche ai cittadini sugli appuntamenti prenotati.

Tipologie di appuntamento essenziali:

- Consulenza IMU-TASI –TARI;
- Consulenza a seguito di avvisi di accertamento o di inviti di pagamento ordinari.

Il servizio dovrà consentire:

- Il contribuente-utente si collega (senza autenticazione) al Portale dell'Ente, per prenotare un appuntamento tramite il servizio di "Agenda Digitale" tra quelli liberi e dedicati a questo canale;
- Il sistema propone al contribuente l'alternativa tra un appuntamento presso lo sportello fisico ovvero tramite il servizio "Sportello Virtuale".

6.3 Sportello Virtuale

In caso di scelta del servizio di "Sportello Virtuale", il sistema deve prevedere l'invio di una mail di conferma con i dettagli per l'utilizzo del servizio. Deve essere prevista anche una mail di promemoria prima dell'appuntamento, contenente le informazioni e le credenziali per collegarsi al sistema di Sportello virtuale alla data/ora prevista, ovvero per annullare la prenotazione.

Il contribuente potrà collegarsi, alla data e ora fissati per la web-conference al sito dedicato al servizio, collegabile con un link anche alla Home Page del Comune di Genova.

Quando l'utente effettuerà il login per la videochiamata deve essere subito riconosciuto dall'operatore di sportello, il quale potrà instaurare il rapporto e fornire al cittadino tutte le informazioni di cui ha bisogno.

Utilizzando lo sportello virtuale gli operatori potranno interagire con il cittadino tramite le seguenti diverse modalità: voce, video, condivisione dello schermo con possibilità di controllo in remoto, scambio di documenti e chat.

Durante la telefonata l'operatore potrà far visionare dei documenti al cittadino, instaurare una sessione video e fornire il supporto necessario. Nel caso in cui un appuntamento virtuale si protragga oltre il tempo stimato ed il cittadino debba attendere per alcuni istanti in attesa che l'operatore si liberi, il cittadino dovrà essere posto in una "area di attesa virtuale" nella quale potranno essere rilasciate informazioni generalizzate.

Il sistema deve prevedere delle funzionalità di registrazione, archiviazione in un formato standard concordato, cancellazione automatica e ricerca semplice ed intuitiva, di tutte le conversazioni avvenute con i cittadini, per eventuali casi di contestazione, fermo restando il rispetto di tutte le norme in materia sia ai fini della privacy che ai fini della prestazione del consenso.

Art. 7 Servizi professionali correlati al software applicativo

È richiesta la fornitura di tutte le attività necessarie per il corretto avvio del sistema.

Si tratta di tutti quei servizi che consentono la messa in esercizio, quali il supporto nella predisposizione degli ambienti hardware e software necessari, l'installazione delle componenti e le configurazioni software necessarie per il corretto funzionamento delle procedure installate.

Per quanto riguarda la formazione installazione e configurazione, affiancamento anche successivo l'avvio del sistema, il fornitore dovrà assicurare un numero adeguato di giornate dedicate alle attività di supporto di cui all'articolo 1 del presente capitolato così come descritte all'articolo 7.4 del presente capitolato e la messa a disposizione dei manuali necessari. Tali attività dovranno rendere autonomo un numero sufficiente/adequato di operatori, amministratori e formatori del Comune di Genova che provvederanno a supportare tutti gli operatori che ne avranno necessità.

7.2 Installazione del sistema

L'offerta tecnica deve esplicitare i requisiti relativi ad hardware e software di base da utilizzare presso la Server farm dell'Ente.

L'Impresa dovrà installare e attivare, con proprio personale tecnico e a proprie spese, tutta l'applicazione oggetto della presente fornitura sulle piattaforme hardware/software messe a disposizione dall'Amministrazione, inclusa la configurazione ed il collegamento dei sistemi ai posti di lavoro ed altre unità periferiche esistenti, se necessario.

Tra le operazioni d'installazione a carico dell'Impresa sono incluse, in quanto necessarie al pieno collaudo della fornitura, le attività di pianificazione, analisi, le personalizzazioni ed ogni altra attività necessaria a mettere in grado l'Amministrazione di sfruttare al meglio le potenzialità dell'applicazione.

Per l'installazione del software applicativo, l'Ente metterà a disposizione uno o più server, collegati alla rete intranet dell'Ente, per cui la Ditta dovrà offrire la versione della propria applicazione ottimizzata per tale sistema. Vedi Allegato 3 "Architettura di rete e server" per quanto riguarda l'attuale configurazione della server farm dell'Ente.

E' responsabilità della Ditta scegliere, dimensionare ed assemblare i vari componenti di ciascuna soluzione software offerta per assicurarne la perfetta integrazione e compatibilità al fine di ottenere il miglior funzionamento complessivo possibile.

Ogni rilascio dovrà comprendere l'installazione dei prodotti software e la verifica mediante una dimostrazione pratica del corretto funzionamento del software.

7.3 Documentazione tecnica e utente

Per tutte le componenti di software applicativo e d'ambiente fornite, dovrà essere rilasciata tutta la documentazione specifica.

La documentazione dovrà essere fornita in formato digitale e dovrà includere:

- specifiche tecniche e funzionali generali: devono fornire le necessarie informazioni per comprendere il funzionamento dell'intero sistema;
- descrizione completa e commentata della struttura della base dati comprensiva di dizionario dati schema logico e relazioni delle sue componenti; specifiche circa l'integrità referenziale del DB ed documentazione di eventuali Trigger e Stored Procedure;
- documenti d'analisi e progetto elaborati nelle forme consuete dal Fornitore
- manuali sistemistici ad uso degli utenti informatici, comprensivi dei manuali di installazione e configurazione del sistema;
- manuali operativi ad uso degli utenti amministratori;
- manuali utente ad uso degli operatori;

Le varie funzionalità, strutture di dati, metodi ed operazioni del sistema dovranno essere documentate in modo esauriente, sia dal punto di vista dell'utente gestionale, ai fini dell'utilizzo dei programmi applicativi.

La documentazione, salvo in casi autorizzati espressamente dal committente ed eventualmente relativi a manuali sistemistici, dovrà essere in lingua italiana. Tutti i documenti realizzati dall'aggiudicatario nell'ambito dello svolgimento dei servizi (progetti, schemi, documentazione, manuali, descrizioni, note operative ecc.) saranno di esclusiva proprietà della Amministrazione.

In caso di modifiche agli applicativi, l'aggiudicatario si impegna a fornire contestualmente la versione aggiornata della documentazione, sempre in formato digitale.

7.4 Formazione degli utenti

La formazione degli utenti sarà organizzata "on site", presso sedi del Comune; sarà erogata da istruttori

incaricati dalla Ditta e sarà rivolta alle diverse tipologie di utenti del sistema (operatori, amministratori).

Il modulo formativo fornirà informazioni generali sull'ambiente di riferimento e informazioni specifiche sulle funzionalità del sistema e sul loro utilizzo da parte degli utenti.

Il programma formativo dovrà essere contestualizzato alla specifica realtà e alle esigenze dell'Ente.

Servizi minimi previsti: 2 moduli formativi da 3 giornate, uno per amministratori ed uno per Utenti esperti, fruibili in aula messa a disposizione dall'Ente, ovvero tramite sessioni Webinar.

7.5 Assistenza all'avviamento

La fornitura include un'attività di assistenza all'avviamento con lo scopo di affiancare e supportare gli utenti amministratori e gestionali, nonché il personale sistemistico nel corretto utilizzo del Sistema.

Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso sedi del Comune situate in Genova e comporterà l'utilizzo di personale appositamente dedicato dalla Ditta allo scopo con caratteristiche professionali adeguate.

7.6 Collaudo

Il collaudo è inteso a verificare, per tutti i prodotti software forniti, la conformità alle caratteristiche tecniche offerte in gara ed agli adeguamenti necessari.

Il collaudo definitivo del sistema avviene con un "piano di test" concordato tra le parti.

Il collaudo potrà avere il seguente esito:

- positivo: in tal caso determina la conclusione del progetto con riferimento alla fornitura iniziale;
- sospeso con rinvio: in tal caso dovrà essere ripetuto entro un periodo che va da 5 a 20 giorni;
- negativo: a tale esito si arriverà se, dopo due sospensioni con rinvio, il collaudo non potrà ancora avere esito positivo e sarà causa di risoluzione del contratto.

Il collaudo di cui è redatto verbale scritto avviene presso una delle sedi del Comune di Genova, alla presenza del Capo Progetto referente per il fornitore e del responsabile dell'esecuzione per l'Amministrazione e degli altri soggetti necessari a tale attività.

7.7 Garanzia

Il sistema deve essere coperto da garanzia per un periodo di almeno 12 mesi dalla data dell'avvio in esercizio. In offerta dovranno essere dettagliatamente descritte tutte le condizioni di garanzia.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE REALIZZAZIONE**

ALLEGATO 2 - Caratteristiche generali del software

Il presente documento sarà utilizzato per la valutazione delle offerte tecniche presentate dai concorrenti (voce di attribuzione punteggio: Livello di aderenza al doc "Allegato 2 - Caratteristiche generali del software) senza tuttavia definire alcuna clausola di esclusione.

Art.1 - Impostazione fisica e logica dei dati e loro gestione e storicizzazione

Il software applicativo prodotto per il Comune di Genova dovrà garantire un elevato grado di flessibilità di gestione dei dati, di modellazione delle logiche di elaborazione e dei processi, per consentire il rapido e agevole recepimento delle evoluzioni della struttura organizzativa e dei processi sottostanti e per la gestione e l'esportazione dei dati.

Ogni componente o modulo software dovrà essere completamente e coerentemente integrato con gli altri componenti o moduli software (interni ed esterni al Sistema oggetto della fornitura) per quanto riguarda i dati gestiti. Ciò significa, in particolare, che il database di riferimento dell'applicazione sarà unico (per lo meno dal punto di vista logico e gestionale) e adeguatamente normalizzato, allo scopo di evitare ogni duplicazione e inconsistenza dei dati.

Il software applicativo dovrà permettere la storicizzazione completa delle informazioni nonché di tutti i parametri, i codici ed i dati tabellari che consentono di effettuare ricalcoli e ricostruzioni automatiche di situazioni storiche pregresse.

Ogni variazione su un dato (o su una combinazione di dati nel database) dovrà produrre in automatico l'aggiornamento di tutti i dati derivati (utilizzati nei processi

connessi), in modo da rendere congruente la nuova situazione, a partire dalla data di validità della variazione, e tenendo conto degli effetti già prodotti dalla precedente informazione.

L'applicazione dovrà essere strutturata su più livelli con lo strato 'funzionale applicativo' ben distinto dallo strato 'dati'. In questa sede non vengono definiti requisiti sui livelli (3tier 4tier) in quanto tale specifica dipende dall'architettura tecnologica proposta. L'offerente dovrà indicare quale database management system (DBMS) intende utilizzare per lo strato dati. Il DBMS dovrà essere relazionale e tra quelli più diffusi sul mercato.

Art.2 - Architettura WEB, indipendenza dal Sistema operativo e dal Browser

In particolare la fruizione dei sistemi per gli utenti interni dovrà avvenire tramite software web distribuito centralmente preferibilmente senza richiesta di installazione di componenti aggiuntivi sulla postazione di lavoro fatti salvi per quelli infrastrutturali. Si evidenzia che si predilige una soluzione web pura, senza necessità di plug-in, componenti aggiuntivi, macchine virtuali. Al fine di poter utilizzare l'applicazione in modalità "telelavoro" deve essere possibile l'utilizzo tramite protocollo https.

Il software applicativo dovrà essere sviluppato usando tecnologie indipendenti dal Sistema Operativo, consentendone quindi l'utilizzo sia su piattaforme proprietarie (Windows) che OpenSource (Linux).

Il software applicativo dovrà essere in grado di utilizzare senza limiti funzionali i principali Browser (Mozilla Firefox, Chrome, Microsoft Internet Explorer).

Quando l'applicazione fornisce servizi ad utenti esterni quali cittadini, imprese, altre pubbliche amministrazioni o portatori di interessi diversi, deve essere resa disponibile in tecnologia web pura ed essere compatibile con il maggior numero di browser utilizzabili anche su diversi sistemi operativi tra cui:

Sistema operativo	Browser
Microsoft Windows	Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome
Linux	Mozilla Firefox, Google Chrome
Mac OS	Safari, Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome
Android	browser nativo, Mozilla Firefox, Opera

Art.3 - Integrazione con sistemi di Office Automation

Il sistema proposto dovrà, all'interno di vari moduli, potersi integrare con sistemi di produttività individuale (office automation) oppure gestire internamente tali funzioni, in particolare è opportuna:

- l'integrazione con un word processor in tutte le fasi di redazione dei documenti, atti e certificati in grado di salvare documenti nei formati .doc, .odt, .rtf;
- l'integrazione con un sistema di gestione dei fogli elettronici in tutti i contesti in cui sono proposti dati in formato tabellare per funzioni di esportazione nei formati .xls, .ods, .csv.

Il software applicativo dovrà interoperare con pacchetti d'automazione d'ufficio – videoscrittura, fogli elettronici.. - “open” e non essere quindi vincolato all'utilizzo di pacchetti proprietari, dovrà dare la possibilità di generare dinamicamente documenti e modulistica con alternanza di parti fisse e parti variabili.

Art.4 - Sistema di autenticazione

L'accesso all'applicativo da parte degli utenti interni avviene tramite le stesse credenziali utilizzate per l'accesso alla rete interna. Tutti gli utenti interni sono definiti in un'unica directory LDAP coincidente con un dominio Active Directory basato su Windows Server 2008. L'applicativo dovrà garantire l'autenticazione tramite protocollo LDAP. Fermo restando che i livelli di abilitazione differenziati dei singoli utenti, saranno definiti all'interno del software oggetto del presente capitolato, si evidenzia che la presente integrazione non deve prevedere una duplicazione delle credenziali, bensì un accesso in tempo reale alla Directory centrale; di conseguenza, qualora l'utente modifichi la password sulla Directory centrale, tale modifica dovrà riflettersi sul lato applicativo senza la necessità di riallineamenti forzati.

Sarà considerata titolo preferenziale e di conseguenza valutata positivamente, una integrazione più forte tramite Single Sign On per evitare agli utenti di digitare le credenziali di accesso. Resta inteso che, in caso di Single Sign On, il sistema dovrà fornire la possibilità di collegarsi con un utente diverso da quello con cui è stato fatto login alla postazione di lavoro.

Art.5 - Interfaccia Utente, usabilità, accessibilità

Dovrà essere adottato ogni accorgimento affinché l'utente possa essere "naturalmente" guidato e facilitato nell'utilizzo dell'applicazione. In particolare dovrà essere curata la razionale organizzazione delle transazioni complesse, prestando particolare attenzione alle caratteristiche di usabilità quali: intuitività, composizione e disposizione delle

maschere a video, organizzazione dei menu e delle funzioni, disponibilità nelle operazioni di importazione di dati esterni ed ogni altro accorgimento atto a facilitare i compiti degli utenti.

Dovranno essere curati in particolare gli aspetti relativi all'accessibilità informatica per garantire la coerenza con la normativa vigente in materia.

Il software applicativo dovrà contenere funzioni di help contestuale on-line sulle diverse funzionalità. Le pagine di help dovranno essere esposte, per tutte le funzioni utente, in lingua italiana.

Art.6 - Estrazioni Dati e Reportistica

Il software applicativo dovrà consentire di svolgere attività di reportistica avanzata.

Tutte le informazioni di interesse dovranno essere ricercabili sia attraverso funzioni standard, che automatizzano le richieste ricorrenti con maggiore frequenza, sia in maniera non predefinita, utilizzando schemi liberamente definiti dall'utente per l'estrazione parametrica dei dati secondo le diverse esigenze e privilegi degli utenti. I risultati delle interrogazioni dovranno poter essere visualizzati, stampati su dispositivi locali ed esportati secondo i più comuni formati.

Il software applicativo dovrà prevedere specifiche funzionalità che forniscano opportuni "templates" per la predisposizione di modulistica standard secondo schemi predefiniti, personalizzabili dall'utente.

Per tutti i documenti dovrà essere consentita la stampa immediata sulle stampanti locali (evitando ovunque possibile l'uso di modulistica prestampata, prefincata o a modulo continuo), assicurando la completa gestione delle operazioni di stampa con visualizzazione della c.d. "anteprima" a video, ristampa di documenti già emessi e ripartenza da una certa pagina.

Art.7 - Amministrazione funzionale e sistemistica del Sistema

Il software applicativo dovrà consentire il facile svolgimento, da parte degli utenti amministratori, di tutte le operazioni di gestione e amministrazione dei dati contenuti nelle tabelle generali e di impostazione parametrica. A questo proposito, la Ditta renderà disponibili i dati precaricati del maggior numero possibile di tabelle generali nonché l'eventuale passaggio dati dalla base dati attuale a quella fornita.

Il software applicativo dovrà disporre di meccanismi di monitoraggio e di tracciabilità di tutte le attività ("log") e le interazioni utente/sistema (identificativo utente, indirizzo IP della postazione, data-ora e tipo della transazione, operazione svolta, la stazione,

ecc.), con possibilità di visualizzazione e/o stampe riservate e relativi strumenti di gestione. (backup logs, cancellazione logs obsoleti, etc).

Il software applicativo dovrà avere al suo interno funzioni di controllo non solo formale dei dati, ma anche di controllo logico che permettano di garantire la congruità dei dati inseriti.

Il software applicativo dovrà essere dimensionato per sostenere il carico di lavoro transazionale prodotto dalla quantità indicata di utenti contemporaneamente collegati per la normale attività d'ufficio. Dovrà quindi essere strutturato in modo da assicurare prestazioni e tempi di risposta adeguati. Tali parametri verranno valutati in maniera indipendente dall'influenza delle condizioni della rete Intranet dell'Ente e delle macchine server e client utilizzate.

Il software applicativo dovrà prevedere adeguati strumenti di sicurezza nell'accesso ai dati e di personalizzazione dei profili di utenza per l'abilitazione alle funzionalità previste per ciascun profilo, garantendo la riservatezza delle informazioni gestite, a norma del D. Lgs. 196/03 e ss. mm.

Particolare attenzione dovrà essere attribuita ai dati riservati ed ai dati sensibili ai sensi della normativa sulla tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. Su tali dati dovranno potersi applicare politiche di protezione e tutela tali da garantire il pieno rispetto della normativa vigente. Tali politiche saranno puntualmente specificate nell'offerta tecnica e saranno specificati i dati sui quali applicare le politiche definite.

Dovrà essere adottato un protocollo di comunicazione sicuro e crittografato (HTTPS).

Tutte le elaborazioni batch, comprese le riorganizzazioni periodiche degli archivi, dovranno essere progettate accuratamente in modo da poter essere eseguite con sufficiente sicurezza.

Art.8 - Interoperabilità

Al fine di garantire una reale integrazione di tutte le banche dati e le funzionalità applicative trasversali, interne od esterne al sistema, e di minimizzare quindi la quantità di operazioni da parte degli utenti finali, Il software applicativo dovrà prevedere la disponibilità di adeguati strumenti di interfacciamento automatico dei dati e delle funzionalità trasversali gestiti con quelli delle altre applicazioni usate dall'Amministrazione al proprio interno e/o in collegamento con altri Enti della P.A. quali:

- Web Services, interfacce, programmi, routine richiamabili, protocolli "API" e simili (sia batch che TP) da mettere a disposizione del personale tecnico

dell'Amministrazione, per predisporre all'occorrenza interscambi automatici di dati con altre applicazioni;

- Collegamenti software per integrare on line i dati di valenza generale indicati dall'Amministrazione tra quelli già esistenti nel sistema informativo.

Il software applicativo dovrà quindi prevedere una “libreria” di web service per consentire a tutti gli applicativi dell’Ente, nonché quelli esterni autorizzati, la fruibilità dei dati di valenza generale e delle funzionalità applicative trasversali.

Tutti i web service, ad eccezione di quelli per utilizzo cartografico, dovranno accettare richieste utilizzando il protocollo SOAP vers. 1.1 ed eventualmente anche il protocollo SOAP vers. 1.2.

Tutti i web service devono essere documentati in modo esaustivo, in particolare devono essere disponibili tutti i documenti WSDL, scritti utilizzando il linguaggio WSDL vers. 1.1 ed eventualmente anche in WSDL vers 1.2 e WSDL vers 2.0. dovranno inoltre essere disponibili esempi di buste SOAP sia di richiesta che di risposta per ogni web service. Deve essere prevista la possibilità di utilizzo dei parametri http user e password a garanzia di un controllo sugli accessi.

Circa l'utilizzo di web service messi a disposizione da altri sistemi interni ed esterni, raggiungibili tramite l'Enterprise Service Bus dell’Ente, le chiamate devono essere parametrizzate in modo che sia possibile cambiare l'url del web service chiamato senza dover modificare o ricompilare il software.

Art.9 - Usabilità a livello Città metropolitana

Il software applicativo deve poter essere utilizzato a livello di Città Metropolitana tramite un centro servizi a disposizione dei Comuni interessati, quindi deve essere “multiente”.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE REALIZZAZIONE**

ALLEGATO 3 - L'architettura di rete dell'Ente e relativi Server

Il presente documento sarà utilizzato per la valutazione delle offerte tecniche presentate dai concorrenti (voce di attribuzione punteggio: Livello di aderenza al doc "Livello di aderenza al doc "Allegato 3 - Architettura di rete e Server Farm") senza tuttavia definire alcuna clausola di esclusione.

La maggior parte dei server dell'Ente (circa 90 server fisici, 260 server virtualizzati) è collocata presso la Server Farm dell'Outsourcer.

Tutti i server sono in tecnologia Intel X86, per quanto riguarda l'ambiente Microsoft i sistemi operativi installati sono i seguenti: Windows Server 2000, 2003 2008 e 2012; sono inoltre presenti circa 80 sistemi Linux, tipicamente su distribuzioni Red Hat e Centos, utilizzati come Web/Application Server, Database Server, posta elettronica e per altre funzioni ausiliarie.

La quasi totalità dei sistemi in produzione risiede su una piattaforma di virtualizzazione Vmware Vsphere definita su due cluster dotati complessivamente di 21 nodi (server Esxi). Per tutti i nuovi sistemi è richiesto l'utilizzo di questa tecnologia.

Le sedi principali sono interconnesse attraverso una infrastruttura di rete MPLS con velocità di 1000 Mb/s.

Servizio di housing (Server Farm)

La struttura è dotata di sistemi di condizionamento e antincendio, di generatori di energia (Ups) ad alta affidabilità. E' presente inoltre un presidio operativo garantito da personale adeguato.

I sistemi sono installati in una sala dedicata esclusivamente al Comune di Genova.

La sala, oltre all'impiantistica di base, è corredata di:

- N° 2 rack messi a disposizione dall'Outsorcer (oltre a 1 rack in sala backup e 1 in sala telecomunicazioni) e 7 rack di proprietà del Comune

Sono presenti sette enclosure per Blade Server dotati delle seguenti tipologie di server/chassis:

- 3 chassis HP: modello BladeSystem c7000
 - server blade HP: ProLiant BL 460c G5/G6/G7/Gen8
- 2 chassis IBM: blade center E
 - server blade IBM: HS20/HS21
- 1 Chassis IBM: blade center H
 - Server blade IBM: HS22/HS23

E' presente un sottosistema SAN Emc2 VNX-5400 interconnesso agli enclosures Blade attraverso switches in Fibra ottica a 8 Gb/s.

Per la connettività di rete, sono installati apparati di rete Cisco in grado di rendere disponibili:

- N° 96 porte 10/100 Mbps
- N° 96 porte 10/100/1000 Mbps

L'effettiva disponibilità di porte dipende dall'evoluzione dell'infrastruttura nel tempo; la situazione può e deve essere verificata al momento dell'eventuale avvio di un nuovo progetto.

L'accesso alla rete Internet è garantito da un collegamento con velocità 1000 Mb/s.

La connettività geografica alla Wan aziendale viene effettuata a velocità 1000 Mb/s.

Esistono inoltre circa 250 sedi decentrate collegate alla WAN aziendale con tecnologia ADSL/HDSL/Fibra Ottica.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE REALIZZAZIONE**

**ALLEGATO 4 – Sviluppo, Manutenzione e Assistenza
del Software del Comune di Genova**

1. DEFINIZIONI

- **Per Manutenzione Correttiva (MAC)** si intende l'attività di manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria o malfunzionamento e volta a riportare il software nello stato in cui esso possa eseguire una funzione richiesta in fase di analisi: comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi.
- **Per Manutenzione Adeguativa (MA)** si intende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed alle modifiche organizzative e normative che dovessero intervenire.
- **Per Manutenzione Evolutiva (MEV)** si intende l'attività di manutenzione volta a modificare funzionalità esistenti a seguito di cambiamenti sostanziali dei processi informativi automatizzati o ad apportare migliorie ad aspetti funzionali delle applicazioni non precedentemente concordati con l'Amministrazione nelle fasi di analisi.
- **Per Sviluppo Software (SVS)** si intende l'attività di Sviluppo di una nuova applicazione "ad hoc" ovvero la personalizzazione di un pacchetto software esistente (acquistato, licenziato o acquisito in riuso) ovvero la reingegnerizzazione totale di un pacchetto software di proprietà dell'Amministrazione.
- **Per Assistenza Help Desk (HD)** si intende l'attività di assistenza di primo e secondo livello all'utente sugli applicativi, dalla presa in carico della richiesta alla risoluzione della stessa.

2. METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Per l'erogazione dei servizi di **Sviluppo Software** (ad "hoc" o personalizzazione di pacchetto esistente o acquisito per riuso – (SVS) o di **Manutenzione Evolutiva (MEV)** il Fornitore può adottare il modello di ciclo di vita e la metodologia di sviluppo software che ritiene più opportuna al caso in esame, rispettando tuttavia i requisiti minimi di seguito specificati:

1. Il processo di sviluppo deve essere articolato almeno nelle seguenti fasi, chiaramente definite e distinte, e produrre i documenti e i sistemi software di seguito specificati:

Fase	Documenti	Sistema software
ANALISI DEI REQUISITI UTENTE	Specifica - dettagliata quanto basta a seconda della complessità del problema - dei requisiti	
DISEGNO DELLA ARCHITETTURA	Modifica al modello concettuale e logico delle basi dati se necessario; Specifica tecnica dettagliata della modifica richiesta	
PROGETTO DI	Ulteriori specifiche tecniche, se necessarie;	

DETTAGLIO, SVILUPPO E TEST	Documentazione dei test che si effettuano per verificare la modifica e sua integrazione	Modifica completa e testata nell'ambiente di test
COLLAUDO (per SVS)	Documento di collaudo firmato per accettazione dal Fornitore e Rappresentanti dell'Amministrazione (Direzione committente; Sistemi Informativi)	
RILASCIO	Note per l'Utente Note operative e di gestione (ad uso dei sistemisti e degli addetti alla gestione) Note tecniche del prodotto (ad uso degli addetti alla manutenzione e sviluppo del software e comprensivo delle istruzioni per l'installazione se necessario)	Modifica finale integrata nell'ambiente di produzione

2. Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
 - nome;
 - data di creazione;
 - funzioni svolte;
 - modulo chiamante con relativi parametri;
 - modulo/i chiamati con relativi parametri;
 - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
 - data dell'intervento;
 - autore;
 - informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
 - identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

3. Tutto il software prodotto deve essere di buona qualità rispetto alle norme vigenti e alle migliori pratiche professionali e realizzato a regola d'arte. Nel caso il requisito della qualità non sia rispettato, l'Amministrazione si riserva il diritto di rifiutare il prodotto consegnato e di richiederne l'adeguamento che dovrà avvenire a carico ed oneri del Fornitore. Il Fornitore sarà ritenuto responsabile dei maggiori tempi conseguenti alle esigenze di adeguamento della qualità, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio e delle eventuali penali.

3. MODALITA' DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono definite le modalità di erogazione dei servizi e di calcolo dei corrispettivi.

Servizi	Modalità di erogazione	Remunerazione
Presenza in carico	Una tantum a inizio fornitura	A corpo
Manutenzione Correttiva (MAC)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Adeguativa (MA)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Evolutiva (MEV)	A richiesta	Su stima: a ore-giorni o a corpo

Sviluppo Software (SVS)	A richiesta	Su stima: a ore-giorni o a corpo
Assistenza Help Desk (HD)	Continuativa	A corpo
Passaggio di consegna	Una tantum a fine fornitura	A corpo

Modalità di erogazione “continuativa”: i relativi servizi si intendono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data di assegnazione fornitura e fino al termine della stessa, durante tutti i giorni lavorativi dell’anno, in accordo con le seguenti procedure:

Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

- richiesta di intervento da parte dell’Amministrazione;
- conferma da parte del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento;
- esecuzione dell’intervento;
- chiusura dell’intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell’Amministrazione e segnalazione tramite mail in caso di esito negativo.

Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
 - nome;
 - data di creazione;
 - funzioni svolte;
 - modulo chiamante con relativi parametri;
 - modulo/i chiamati con relativi parametri;
 - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
 - data dell'intervento;
 - autore;
 - informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
 - identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA)

- proposta da parte del Fornitore o richiesta dall’Amministrazione;
- approvazione della proposta – eventualmente dopo revisione - da parte della Amministrazione;
- esecuzione dell’intervento;
- chiusura dell’intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell’Amministrazione e accettazione scritta in caso di esito positivo.

Servizio di Assistenza Help Desk (HD)

- chiamata da parte dell'utente dell'Amministrazione
- risposta da parte del Fornitore e registrazione della chiamata in un sistema di Ticketing
- risoluzione della chiamata da parte del Fornitore e chiusura del ticket o proposta di MAC.

Modalità di erogazione “a richiesta”: i relativi servizi si intendono erogati dietro specifica richiesta dell'Amministrazione e sulla base della seguente procedura:

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione
- comunicazione da parte del Fornitore del preventivo dei tempi e costi di intervento
- approvazione del preventivo – eventualmente dopo revisione - da parte dell'Amministrazione e autorizzazione a procedere da parte del riferimento dell'Amministrazione
- esecuzione dell'intervento
- chiusura dell'intervento da parte del fornitore
- verifica da parte dell'Amministrazione e accettazione scritta in caso di esito positivo.

I servizi erogati con modalità “a richiesta” sono remunerati in base al preventivo di stima del lavoro in ore/giorni approvato dall'Amministrazione e corrisposto dopo l'accettazione scritta prevista in caso di esito positivo.

4. ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI

PRESA IN CARICO: del sistema che l'Amministrazione trasferirà al Fornitore all'inizio del rapporto del servizio; tempo della fase: quindici giorni dal giorno di assegnazione della fornitura.

ESERCIZIO: In questo periodo dovranno essere attivati e assicurati tutti i servizi di ESERCIZIO previsti dalla presente gara: tempo di fase corrispondente al periodo intercorrente tra la fine della presa in carico e la scadenza della fornitura.

PASSAGGIO DI CONSEGNA: alla conclusione del contratto di fornitura e solo nel caso di mancata conferma del fornitore in essere, per il periodo di quindici giorni verranno effettuati i lavori inerenti al passaggio di consegne al nuovo fornitore.

5. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Gli SLA definiti nel presente articolo 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.

Salvo diversa indicazione, si assumono le seguenti definizioni:

- “giorno festivo: sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana

- “giorno feriale”: giorno non festivo
- “orario lavorativo”: tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30
- “ora lavorativa”: periodo di 60 minuti consecutivi in orario lavorativo
- “giorno lavorativo” periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi

Tutti i servizi e gli interventi previsti nella presente fornitura devono essere tracciati da un sistema di Ticketing, Tracking e Reporting reso disponibile dal Fornitore, che registri tutte le informazioni necessarie per la puntuale documentazione degli eventi e delle attività in tutte le loro fasi di svolgimento e con le relative indispensabili indicazione temporali. Il sistema di Ticketing deve essere aggiornato, se presenti richieste di intervento, con cadenza giornaliera, ovvero alle ore 8.30 di ciascun giorno lavorativo deve essere aggiornato con tutti i dati relativi al giorno lavorativo precedente. Il sistema di Ticketing deve consentire, in particolare, il monitoraggio degli SLA come di seguito definiti.

Il sistema di Ticketing deve essere accessibile in qualsiasi momento da parte degli utenti di riferimento dell'Amministrazione da web per scopi di controllo della fornitura. Il Fornitore deve inoltre produrre con cadenza mensile, entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, un tabulato complessivo di tutti gli interventi effettuati. Il tabulato deve consentire all'Amministrazione la valutazione completa degli interventi effettuati dal fornitore e la verifica di tutti i tempi previsti dagli SLA.

Il sistema di Ticketing, purché conforme agli standard del software adottati dalla Amministrazione e ai requisiti funzionali sopra esposti per la verifica e il controllo, può essere liberamente scelto dal fornitore.

SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

Indicatori: MAC-01 e MAC-02

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

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

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

ALTA: malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo;

MEDIA: malfunzionamenti che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene;

BASSA: malfunzionamenti di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo, ma che siano causa di inefficienza o di problemi operativi per l'utente.

Il livello di gravità è definito dalla Amministrazione al momento della segnalazione.

SLA relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA)

Indicatori: MA-01 e MA-02

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

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

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

URGENTE: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti tecnologici, organizzativi o normativi;

NON URGENTE: interventi pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.

SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV)

Indicatori: MEV-01 e MEV-02

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

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

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

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

Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.

SLA relativi ai servizi di Sviluppo Software (SVS)

Indicatori: SVS-01 ; SVS-02 ; SVS-03

Tempo di presentazione proposta / prototipo (TP): intervallo di tempo per la consegna da parte del Fornitore della proposta o prototipo relativa al nuovo sviluppo;

Tempo di completamento dello sviluppo (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dello sviluppo mediante tempi e modalità da concordare. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga lo sviluppo completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di completamento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura a cui segue l'accettazione da parte della Amministrazione.

Tempo di collaudo (TE): intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura dello sviluppo e il collaudo dello stesso.

I tempi della proposta , completamento e collado sono definiti dalla Amministrazione al momento della richiesta.

SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk

Indicatori: HD-01 e HD-02

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

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

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

ALTA: richieste su problemi che impediscono il regolare svolgimento del lavoro;

MEDIA: richieste su problemi che pur impedendo il regolare svolgimento del lavoro creano un disservizio medio-grave;

BASSA: richieste su problemi di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento del lavoro.

Il livello di gravità è definito dalla Amministrazione e può essere riassegnato in caso di inoltro di chiamate ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).

Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:

Indicatore	Descrizione	Caratteristiche ulteriori	SLA: tempi
MAC-01	TP(Presa in carico) di MAC	gravità ALTA	Entro 1 ora lavorativa
		gravità MEDIA	Entro 2 ore lavorative
		gravità BASSA	Entro 8 ore lavorative
MAC-02	TMR(Media risoluzione) di MAC	gravità ALTA	Entro 8 ore lavorative
		gravità MEDIA	Entro 16 ore lavorative
		gravità BASSA	Entro 24 ore lavorative
MA-01	TA(Attivazione) di MA	Urgente	Entro 2 giorni lavorativi
		Non urgente	Entro 4 giorni lavorativi
MA-02	TC(Chiusura) di MA	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
MEV-01	TA(Attivazione) di MEV	Urgente	Entro 3 giorni lavorativi
		Non urgente	Entro 10 giorni lavorativi
MEV-02	TC(Chiusura) di MEV	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
SVS-01	TP(Presentazione proposta / prototipo) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati
SVS-02	TC(Completamento dello sviluppo) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati
SVS-03	TE(Collaudato) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati
HD-01	TMA(Media attesa) di HD		Entro 1 ora lavorativa
HD-02	TMC(Media chiusura) di HD		Entro 4 ore lavorative

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

6. PENALI SLA

La Ditta aggiudicataria prende atto che il Comune di Genova, in caso di mancato rispetto degli SLA, potrà applicare le penali di seguito riportate:

- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Correttiva (MAC), si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA), si applica la penale di € 50,00 per ogni unità di tempo indicata in tabella SLA (ora o giorno lavorativo) di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV) o Sviluppo (SVS) si applica la penale di € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
- in caso di supero dei limiti relativi al servizio di Assistenza help-desk, si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo

7. REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI

I servizi oggetto della presente fornitura dovranno essere erogati da personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni. Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso.

L'aggiudicatario della fornitura deve entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione comunicare all'Amministrazione l'elenco del personale addetto all'erogazione dei servizi previsti nelle forme e modalità che verranno indicate nell'ordine. Eventuali sostituzioni o variazioni dovranno essere comunicate tempestivamente al Responsabile dell'Amministrazione e formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della Comunicazione di Assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

8. LUOGO DI LAVORO

I servizi saranno svolti sulle infrastrutture ICT dell'Amministrazione da remoto con modalità che saranno opportunamente concordate con l'Amministrazione (piattaforme fisicamente installate ed attive presso sedi dell'Amministrazione).

Per lo svolgimento di quelle attività che dovranno essere svolte presso le sedi dell'Amministrazione, quest'ultima renderà temporaneamente disponibili al Fornitore posti di lavoro attrezzati.

9. GARANZIA DEL SOFTWARE

Tutto il software prodotto o modificato (manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva) è coperto da garanzia per 12 mesi a partire dall'accettazione scritta, in caso di esito positivo, del singolo rilascio.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

ALLEGATO 5 - Piattaforme applicative trasversali

1 - Obiettivo del documento.

Il documento ha lo scopo di descrivere le informazioni e le funzionalità già disponibili grazie alle “piattaforme applicative trasversali” e messe a disposizione dell’intero sistema informativo dell’Ente e quindi anche di qualsiasi nuovo applicativo acquisito con un contratto di licenza d’uso ovvero con uno di “sviluppo ad hoc”.

In entrambi i casi comunque i nuovi applicativi sono vincolati all’utilizzo e la valorizzazione di queste piattaforme “standard” per l’Ente, e non devono crearne di alternative a garanzia della univocità, omogeneità e facilità di manutenzione e gestione delle stesse.

Il documento è parte integrante della documentazione a disposizione di tutti i partecipanti alle Gare per l’individuazione di soluzioni Software, in modo da assicurare la sintetica ma completa informativa necessaria alla formulazione di proposte coerenti con la realtà ICT del Comune di Genova.

Il documento non prevede le specifiche tecniche dettagliate di tutti i connettori ed i tracciati indispensabili per l’utilizzo e l’integrazione con le piattaforme applicative trasversali, che saranno poi indispensabili per l’analisi di dettaglio da effettuare con l’aggiudicatario, ma si propone di garantire l’informativa sufficiente alla formulazione di proposte progettuali coerenti con i Capitolati di gara, complete degli elementi tecnico-economici indispensabili alla loro valutazione in sede di Commissione.

2 – Elenco delle “Piattaforme Applicative Trasversali”

1. Interoperabilità SOA - Services Oriented Architecture, e Librerie di WEB SERVICES
2. Gestione documentale
3. Protocollo corrispondenza
4. Punto unico “Avvisi Pagamenti, Pagamenti, Riscossioni, Quadrature contabili” integrato al servizio nazionale “PAGOPA – Nodo Pagamenti”
5. Identità Digitale
6. DB Topografico
7. Sistema Informativo Geografico
8. Sistema di Gestione del Bilancio e di Fatturazione
9. Sistema di Gestione del Personale
10. Sistema di gestione Atti

2.1 Interoperabilità SOA - Services Oriented Architecture, e Librerie di WEB SERVICES

INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: ENTERPRISE SERVICE BUS - GESTIONE INTEGRATA WS
(SCELTA DEL PRODOTTO IN DEFINIZIONE)

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: PIATTAFORMA FUNZIONALE per la gestione della SOA e l'interoperabilità

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Software Open Source

SERVIZI:

- **Funzioni:** servizi di protocollazione, di gestione documenti digitali, di archiviazione a Norma, etc (vedi schede successive)
- **Dati:** Anagrafe dei residenti, Toponomastica, Organizzazione dell'ente, Anagrafe Dipendenti, etc (vedi schede successive)

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

La piattaforma di Enterprise Service Bus è una architettura software che permette la comunicazione fra varie applicazioni. In particolare collega tutti i Web Services dell'Ente e garantisce l'accesso a quelli messi a disposizione da altri Enti in modalità "cooperazione applicativa".

Sarà quindi richiamata da qualsiasi applicativo che deve usufruire delle funzioni ed informazioni ad essa collegate. Per ogni nuovo applicativo o modulo che realizza dei Web Services andranno configurati gli opportuni collegamenti con la piattaforma.

2.2 Gestione Documentale

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: AURIGA - GESTIONE DOCUMENTALE

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: Piattaforma di gestione documentale completa di interfaccia web e di webservice per l'utilizzo dei servizi da altri applicativi

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** caricamento documenti digitali, ricerca folder e unità documentarie, creazione/modifica metadati specifici, creazione tipologia folder/unità documentarie, conservazione a norma tramite services, esibizione dei documenti.
- **Dati:** documenti digitali archiviati e metadati specifici

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle 11.2
- **Applicativo:** WEB/SERVER - Sviluppata con Apache Tomcat JDK java2 - SO server: Windows Server 2003 r2
- **Interoperabilità:** Libreria di Web Services per le funzionalità principali (creazione/ricerca folder, creazione/ricerca unità documentaria, lock/unlock,...)

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE: la piattaforma Auriga è stata messa in esercizio per diventare il repository documentale di tutto l'Ente. Diversi applicativi utilizzano già i servizi messi a disposizione, in particolare: Gestione Pratiche Edilizie, Gestione Atti, Protocollo Unico, Gestione Contratti.

2.3 Gestione Protocollo

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: E-GRAMMATA - PROTOCOLLO UNICO COMUNE DI GENOVA - NORMATIVA CNIPA

DIREZIONE RESP. DATI: STAZ. UNICA APP. - AFFARI GENERALI

DESCRIZIONE SINTETICA: Protocollo UNICO per la corrispondenza in entrata, in uscita e tra uffici di tutto l'Ente, come previsto da D.P.R. 445/2000. Gestisce sia le comunicazioni in formato digitale che quelle in formato cartaceo. E' integrato alla casella PEC istituzionale dell'Ente e ad altre specifiche delle singole strutture interne.

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** Registrazione a protocollo, Creazione e ricerca fascicoli, Presa in carico, Ricerca Registrosioni, Ricerca Anagrafica Mittenti/Destinatari
- **Dati:** Registro Ufficiale di Protocollo, Anagrafica mittenti/destinatari, Organigramma dell'Ente, Titolare di Classificazione

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle 11.2
- **Applicativo:** J2EE – WEB; WEB/SERVER - Sviluppata con Apache Tomcat JDK java2 - SO server: Windows Server 2003 r2
- **Interoperabilità:** Libreria di Web Services per le funzionalità principali (Protocollazione, Fascicolazione, Ricerche, ecc)

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Il sistema è basato su un'unica AOO (Area Organizzativa Omogenea), è utilizzato da circa 1.900 utenti presso circa 200 Direzioni/Uffici dislocati su tutto il territorio comunale. E' utilizzato in cooperazione applicativa da 15 Applicativi dell'Ente.

Integrato già con i seguenti applicativi: Sportello Unico Edilizia, Sportello Unico Attività Produttive, Gestione Permessi Occupazione Suolo, Gestione pratiche Edilizia Privata, Gestione Sanzioni Amministrative e Penali, Pratiche Distretti Sociali.

2.4 Piattaforma di pagamento e Punto unico “Avvisi Pagamenti, Pagamenti, Riscossioni, Quadrature contabili” integrato al servizio nazionale “PAGOPA – Nodo Pagamenti”

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: MIP – Modulo Incassi e Pagamenti

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI – RAGIONERIA

DESCRIZIONE SINTETICA: MIP comprende tre moduli: Gestionale pagamenti e incassi, Punto unico di emissione, Quadratore e Ripartitore. Il sistema MIP è integrato con il servizio nazionale “PagoPA – Nodo Pagamenti”

1. Gestionale Pagamenti e incassi: permette di effettuare verifiche e tracciatura dei pagamenti effettuati dal cittadino (tramite Portale con carta credito e mav / App / Reti Terze) e gestire reclami dei cittadini. Consente la configurazione della tipologia di entrata (es. contravvenzioni, occupazione suolo...) e abilitazione ai diversi canali di pagamento (key client, qui pago, pay pal, reti terze)

2. Punto unico di emissione: consente l'emissione dei documenti di debito (mav, rid, sdd, ecc) tramite l'integrazione con gli applicativi gestionali dell'Ente che producono “avvisi di pagamento”, ed attraverso processi schedulati con il mondo bancario.

3. Quadratore e Ripartitore: consente di verificare attraverso interfaccia web la quadratura contabile degli incassi con quanto introitato a livello di entrata in tesoreria (entrata sul giornale di cassa). Integrazione con la parte contabile per la ripartizione sulla singole voci contabili (diritti segreteria , bolli, ecc) di cui si compone un debito.

ATTUALE FORNITORE LICENZA D’USO / SERVIZI: Sw People / manutenzione: Bassilichi

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** specificate nella descrizione sintetica.
- **Dati:**

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** ORACLE 11.2
- **Applicativo:**
- **Interoperabilità:**

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL’ENTE:

Tutti gli applicativi che producono “avvisi di pagamento” di qualsiasi tipo (Lettere specifiche, Bollettini, MAV...) devono integrarsi con il MIP tramite un tracciato standard.

Il MIP si fa carico di assegnare ad ogni “pendenza” il CODICE IUUV – Identificativo Unico di Pagamento – necessario al servizio nazionale PagoPA.

Il MIP si fa carico dell'eventuale invio al servizio di postalizzazione.

Il MIP garantisce inoltre il flusso di ritorno dei pagamenti effettuati, già regolarizzati dal punto di vista contabile, tramite le funzionalità di quadratura con i flussi di cassa e di ripartizione sui corretti capitoli di bilancio.

2.5 Identità Digitale dell'Ente

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: SIRAC-SSO

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: Servizi di REGISTRAZIONE ed AUTENTICAZIONE UTENTI per servizi on line. Il sistema SIRAC-SSO è la componente che si appoggia, per lo svolgimento del processo di autenticazione, ad un autorità esterna fidata denominata IDP che mantiene il profilo degli utenti registrati ed è responsabile della verifica delle credenziali di autenticazione utilizzate dagli utenti per accesso ai servizi; per autenticazione più forte si collega ad un IDP esterno al comune; per "autenticazione leggera" con un IDP interno tramite riconoscimento del Num Cellulare ed e_mail; esiste anche un IDP locale, utilizzato soprattutto nell'ambiente di test, che mantiene le credenziali utente su db mysql. Il sistema Sirac-SSO e' stato oggetto nel tempo di adeguamenti tecnologici rispetto alla versione iniziale ed è oggi in grado di colloquiare con un un IDP esterno che rispetti il protocollo SAML1.1 e SAML2.0. In particolare rispetto al primo protocollo il SIRAC-SSO è in grado di integrare service provider che invece usino SAML1.1 o ShibbolethSP1.1, relativamente a SAML2.2 è in grado di integrare service provider SAML2.0 ma anche ShibbolethSP2.x.

Per indirizzare una pluralità di protocolli il sistema si avvale di una struttura modulare che permette di gestire un specifico protocollo in una specifica interazione lato service provider o lato identity provider. L'elenco dei service provider e degli identity provider supportati sono impostabili in appositi file di configurazione

Nello scenario generale di accesso e autenticazione integrata mediato dall'infrastruttura SIRAC-SSO i Service Provider (portali erogatori di servizi) vengono dotati della funzionalità di autenticazione con Single-Sign-On senza richiedere interventi particolarmente invasivi sulla struttura interna delle singole applicazioni

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: sw proprietario od open.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE: disponibilità' delle componenti di integrazione. In particolare un portale esterno (Service Provider) deve essere in grado di leggere il messaggio di risposta dall'Identity Provider che contiene le informazioni del profilo dell'utente autenticato necessarie per l'accesso al proprio servizio

- **Funzioni:** Riconoscimento dell'Identità digitale dell'utente
- **Dati:** Profilo utente autenticato

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Mysql
- **Applicativo:** la versione del SIRAC installata sulla per piattaforma J2EE. L'ambiente J2EE è realizzato dal JDK su cui poggia il container di web application J2EE Tomcat, il quale crea l'ambiente di esecuzione necessario. Le applicazioni dispiegate in Tomcat fanno accesso a repository dati costituito mediante DBMS MySQL I software necessari per la corretta esecuzione del componente sono:

- Sun Java Development Kit 1.7.0
- Apache 2.4
- Jakarta Tomcat 7.0.54
- MySQL 5.5

Il SIRAC è composto dalle seguenti web applications:

- Una serie di filtri attivati sulla Web Application che costituisce il **front-end People**
- **SIRAC** – E' la Web Application responsabile del dispatching delle richieste di autenticazione verso l'idp
- **idp-People example (LOCALE)**– Un esempio di implementazione di ca-People, che fa uso di un web service per accedere a un database di utenti memorizzati su db locale , allo scopo di effettuare l'autenticazione. Il nome simbolico di questa ca di esempio è ca-people1.it (per gli utenti registrati su questo idp lo username sarà quindi del tipo codicefiscale@ca-people1.it)

Interoperabilita': Mette a disposizione i dati del profilo utente autenticato

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Integrato già con i seguenti applicativi: portale Monica per rottura suolo, sportello Suap, sportello sue(sportello unico edilizia), portale integrazione pratiche edilizie, in generale servizi su piattaforma People

2.6 DataBase Topografico

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: DB TOPOGRAFICO

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA:

Il Data base Topografico costituisce la base informativa territoriale del Comune di Genova per la raccolta e la gestione dei dati territoriali.

E' stato realizzato con la tecnica propria della Cartografia Numerica con integrazione topografica in scala 1:1000 per la parte urbanizzata del territorio cittadino e in scala 1:2000 per la parte collinare (rispettivamente 11.000 e 12.500 Ha c.a).

Ogni oggetto, definito secondo il "Repertorio degli oggetti per la Cartografia Tecnica Comunale in scala 1:1000 e 1:2000" e in fase di trasformazione secondo le "Regole tecniche per la definizione delle specifiche di contenuto dei database geotopografici" di cui al DPCM 10 novembre 2011, è descritto con la sua forma geometrica e gli attributi definite nelle anzidette specifiche.

In particolare ogni oggetto possiede un identificativo univoco a cui deve essere fatto riferimento nella gestione delle informazioni derivanti dalle attività che possono in qualche modo interessare o essere riferite agli oggetti ivi descritti, al fine di acquisire e/o fornire informazioni integrandosi nei due sensi al db topografico stesso o ad altri sistemi informativi ad esso collegati.

In particolare, relativamente agli Strati "Viabilità, mobilità e trasporti", "Gestione Viabilità e Indirizzi" e "Ambiti_Amministrativi" come definiti nelle Regole Tecniche sopra citate, rivestono valenza trasversale e sono disponibili:

- la classe Elemento_Stradale che rappresenta, con le regole del grafo connesso, la viabilità cittadina corredata con le relative informazioni;
- La classe Numero_Civico, che rappresenta la localizzazione sul territorio degli accessi agli edifici e alle aree in corrispondenza alle aree di circolazione. Per questa classe le informazioni principali sono il codice identificativo e la codifica toponomastica, in accordo anche con l'Anagrafe Nazionale dei Numeri Civici e delle Strade Urbane (ANNCSU) in corso di realizzazione a cura di ISTAT in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate.
- La classe Suddivisione_Sub-comunale in cui è suddiviso il territorio comunale, quali Municipi, Circoscrizioni, Unità Urbanistiche, Sezioni Elettorali, Sezioni di Censimento.

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:

Il DB Topografico del Comune di Genova è soggetto alle modalità d'uso stabilite nella Delibera di Giunta Comunale n. 960/97.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** restituzione grafica degli oggetti anche attraverso le interazioni spaziali tra loro e tra altri temi del Sistema Informativo Geografico dell'Ente.
- **Dati:** tutti gli attributi delle varie tipologie di oggetti, in particolare la Codifica che consente l'aggancio alle informazioni eventualmente gestite da altri sistemi correlati.

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** RDBMS Oracle 11g
- **Applicativo:** Completa attraverso tutti gli applicativi Desktop GIS aventi possibilità di gestione della 3^a dimensione, limitata alla visualizzazione delle geometrie e l'aggiornamento alfanumerico con altri applicativi Desktop GIS e WEB GIS.
- **Interoperabilità:** Interoperabilità garantita attraverso l'esposizione di servizi standard OGC WMS e WFS (protocollo REST) o di Web Services standard relativi alla sola parte alfanumerica
- **ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

Il DB Topografico è la base del sistema informativo relativo a tutti gli oggetti del territorio Comunale, ogni applicativo verticale che gestisce informazioni relative al "dominio oggetti" dell'Ente deve integrarsi con il DB Topografico e prevedere la gestione degli attributi grafici ed alfanumerici necessari e coerenti con le specifiche dello stesso.

2.7 Sistema Informativo Geografico

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: "Geoportale" - Sistema Informativo Territoriale

DIREZIONE RESP. DATI: molteplici direzioni dell'Ente

DESCRIZIONE SINTETICA: Il sistema si propone come strumento di supporto alle decisioni (*Decision Support System*, DSS) attraverso la gestione, consultazione ed analisi delle banche dati geografiche del Comune rese accessibili e interrogabili con l'utilizzo di strumenti Client (es. Qgis) e Web (es. Mapstore).

LICENZA D'USO: software Open Source

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** funzioni geografiche di tipo GIS quali interrogazione ed analisi spaziali (sovrapposizione, intersezione, calcolo della prossimità, buffer,...) mediante l'utilizzo di operatori logici e geografici
- **Dati:** banche dati geografiche riferite al sistema di proiezione Gauss-Boaga (EPSG:3003) e banche dati alfanumeriche georiferibili attraverso la codifica di toponomastica e compatibili con il dominio Oggetti dell'Ente
- **Interoperabilità:** sistema interoperabile con esposizione di servizi standard OGC WMS e WFS

ARCHITETTURA TECNICA:

DataBase: Oracle spatial 11g

Applicativi:

- GeoServer, motore geografico per la distribuzione e diffusione dei geoservizi wms e wfs)
- MapStore: sistema per la visualizzazione e consultazione delle banche dati geografiche (webgis))
- MapStore 2: nuova versione del sistema per la visualizzazione e consultazione delle banche dati geografiche (webgis)
- GeoNetwork: sistema di gestione dei metadati
- Geofence: sistema per la definizione delle regole di accesso alle banche dati
- Geocollect: applicazione geografica finalizzata a semplificare la gestione delle attività sul campo attraverso l'integrazione tra un back-end geospaziale basato su postGIS e la piattaforma Geoserver.

Si tratta di un sistema scalabile e flessibile basato su sistema operativo Android che permette di gestire dati geografici attraverso un dispositivo mobile in modalità offline e di scaricare in una seconda fase gli aggiornamenti effettuati nella banca dati centralizzata.

Geocollect è un software gratuito e Open Source, rilasciato sotto licenza GPL v3

- CMS Drupal

Dettagli tecnici infrastruttura

GeoDatabase: Oracle Spatial 11g

Macchina virtuale su piattaforma VMWARE con Sistema Operativo Linux Redhat 6.4 (vm-oraprod-linux2)

Sistema di monitoraggio: Nagios

Architettura: Cluster scalabile di Geoserver costituita da 3 nodi

Un nodo Geoserver Master Frontend versione 2.8.x e due nodi di Geoserver Backend versione 2.8.x con bilanciamento tramite Apache http e moduli aggiuntivi (AJP,..)

Tre Macchine virtuali su piattaforma VMWARE con Sistema Operativo Centos 7 64bit (master) e 64bit (backend)

Macchina virtuale con Sistema Operativo Centos 7 64bit (master) con istanza PostgreSQL

Hardware

Numero CPU: 2 Core

Memory: 6Gb

Versione Java: openJDK 7

Tomcat 7

Client Web

MapStore: versione 1.7 di prossima sostituzione con MapStore 2

GeoFence: versione 3.1.0

GeoNetwork: versione 2.10.x con supporto RNDT

Sistema di monitoraggio MapStore e GeoServer: scripts Watchdog

Sistema di autenticazione: SIRAC (accesso via internet), LDAP (intranet)

Geoportale (Frontend)

indirizzo web: <http://geoportale.comune.genova.it>

Macchina virtuale Linux Ubuntu 12.4 (vm-linuxgeoportale)

CMS Drupal: versione 7

GeoCollect versione 1.14

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Il Geoportale è lo strumento che permette di condividere, pubblicare ed analizzare le banche dati geografiche.

E' basato su una piattaforma CMS di tipo Open Source ed è fruibile anche attraverso dispositivi di tipo mobile quali smartphone e tablet.

Mediante la profilazione utenti di GeoServer (LDAP e SIRAC), il Geoportale consente l'accesso alle informazioni sia dalla rete interna sia da internet.

2.8 Sistema di Bilancio e Fatturazione Digitale

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: SIB

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: gestisce tutte le funzioni previste dalla normativa in materia di Bilancio di una Pubblica Amministrazione. In Particolare l'integrazione con il servizio nazionale di Fatturazione Digitale.

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Data Management

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** Gestioni: bilancio, fatture, fornitori, ordini, accertamenti/impegni, cespiti, contratti, finanziamenti, tesoreria, cassa economale;
- **Dati:** Dati inerenti la contabilità e il bilancio dell'ente

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilita:** attualmente mette a disposizione i dati attraverso "viste materializzate"

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Utilizzato dalla direzione contabilità e bilancio e da tutti gli uffici amministrativi delle varie direzioni e settori. Gli utenti sono circa 350 per i moduli inerenti la contabilità con punte di 700 per l'utilizzo del modulo cespiti.

Integrato già con i seguenti applicativi: .

protocollo E-GRAMMATA - WS; documentale AURIGA - WS; Sistema di Interscambio Sdl – WS per gestione iter fattura digitale; personale - file per liquidazione stipendi; manutenzioni – file per liquidazione fatture, struttura contabile; sociali – file per liquidazione fatture, struttura contabile;

2.9 Sistema di Gestione del Personale

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: ADS

DIREZIONE RESP. DATI: Direzione Personale

DESCRIZIONE SINTETICA: Il Sistema gestisce tutte le informazioni, i dati ed i processi di lavoro inerenti la gestione del personale. In particolare: gestione giuridica, gestione economica, rilevazione presenze, struttura organizzativa, formazione, portale del dipendente, fascicolo economico e giuridico del dipendente. Attraverso il portale il sistema gestisce una serie di servizi on line per il dipendente: comunicazioni per accredito stipendio, di cambio residenza, richiesta di attività extra-istituzionali, di part-time, di assegno per nucleo familiare, di bonus fiscale. Attraverso una scrivania virtuale vengono gestiti i processi informatizzati di richiesta part-time, di trasferimento mediante modulo D8, di richiesta di attività extra-istituzionali

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: ADS

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:**

Servizi del Portale del Dipendente: fascicolo economico e giuridico del dipendente, cartellino on line, cedolino on line, CUD on line, comunicazioni per accredito stipendio, comunicazioni di cambio residenza, richiesta di attività extra-istituzionali, richiesta di part-time, richiesta di assegno per nucleo familiare, richiesta di bonus fiscale, curriculum vitae. Tramite scrivania virtuale: gestione della richiesta di part-time, gestione dei trasferimenti (modulo D8), gestione delle richieste di attività extra-istituzionali

- **Dati:** anagrafica del Personale dipendente; struttura organizzativa

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** Web
- **Interoperabilita:** il sistema mette a disposizione una libreria di Web Services che consente a qualsiasi applicativo di recuperare gli attributi significativi di un dipendente, nonché di una unità Organizzativa.

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE: Il sistema è utilizzato dalla Direzione del Personale e da tutte le segreterie di ogni struttura, mentre al portale possono accedere tutti i dipendenti e gli amministratori (circa 6000)

Integrato già con i seguenti applicativi: active directory, Sistema Blumatica per la sicurezza aziendale, Sistema gestione Utenze, Dwh risorse e altre applicazioni minori (gestione ticket, gestione plessi elettorali.....)

2.10 Sistema Gestione Atti

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: E_PRAXI

DIREZIONE RESP. DATI: SEGRETERIA GENERALE e DIREZIONI/STRUTTURE RESPONSABILI DEGLI ATTI

DESCRIZIONE SINTETICA: Gestisce l'iter completamente dematerializzato di tutte le Delibere di Giunta e Consiglio, delle Ordinanze del Sindaco, delle Determinazioni Dirigenziali

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:**
- **Dati:** dati sintetici relativi all'Atto (Oggetto, Num progressivo, responsabile etc..) ed all'iter dell'Atto (Date di adozione, esecutività etc)

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilità:** attualmente mette a disposizione i dati attraverso "viste materializzate" o estrazioni specifiche

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE: il sistema è integrato direttamente con AURIGA (gestione documentale) che consente l'archiviazione a norma degli Atti.



ACQUISIZIONE DI UN SISTEMA INFORMATICO DI SPORTELLO VIRTUALE PER I SERVIZI TRIBUTARI

ALLEGATO N. 6 ELEMENTI DI VALUTAZIONE E RELATIVI PUNTEGGI

Funzionalità/Servizi	Punteggio tecnico massimo	Attribuzione punteggio	Punteggio	Criterio	Richiami ai documenti di gara
1. Competenze e conoscenze del team di progetto	12	Valutazione delle competenze e delle conoscenze del team circa le funzioni ed i processi di lavoro relativi ai Tributi, il Recupero evasione, la riscossione.	12	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura".
2. Gestione del Progetto	16	Completezza del Piano di Progetto proposto e sua efficace articolazione in attività/sottoattività in grado di garantire la gestione, il monitoraggio ed il raggiungimento degli obiettivi del progetto.	8	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 4 dell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".
		Impostazione della proposta progettuale dal punto di vista tecnico ICT e funzionale	8	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 4 dell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".
3. Caratteristiche Funzionali	28	Livello di aderenza al doc "Allegato 2 - Caratteristiche generali del software" ed aspetti migliorativi in termini di qualità ed efficienza	6	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 5 dell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".
		Livello di aderenza al doc "Allegato 3 - Architettura di rete e Server Farm e dimensionamento delle esigenze di adeguamento della Server Farm	4	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 5 dell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".
		Aspetti funzionali migliorativi circa l'operatività da parte degli Amministratori di sistema per la parametrizzazione del sistema ed il monitoraggio sull'utilizzo del sistema..	8	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 3 del Documento "Condizioni particolari di fornitura"
		Caratteristica Multi-Ente: facilità di attivazione di questa funzionalità per l'estensione dell'utilizzo da parte degli altri Enti della Città Metropolitana	10	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura".
4. Monitoraggio e SLA dei servizi erogati	8	Aspetti qualitativi e SLA migliorativi dei servizi richiesti quali l'estensione dell'orario di erogazione o la diminuzione dei tempi di intervento	8	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 3 del Documento "Condizioni particolari di fornitura"
5. Avvio ed esercizio del sistema	8	Aspetti qualitativi e migliorativi rispetto ai servizi professionali correlati alla Manutenzione evolutiva quali l'estensione del periodo di garanzia, la "guida all'utilizzo" on line	8	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 3 del Documento "Condizioni particolari di fornitura"
6. Funzionalità, componenti o servizi extra-fornitura	8	Componenti o servizi extra-fornitura proposte quali giornate di formazione ed assistenza aggiuntive.	8	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 3 del Documento "Condizioni particolari di fornitura"
PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO COMPLESSIVO	80		80		

	Punteggio economico massimo			
7. Prezzo fornitura	20	Indicare il prezzo complessivo della fornitura oggetto di gara (escluso quindi il servizio di manutenzione base ed assistenza per 12 mesi)	20	Sarà utilizzata la formula sotto esplicitata con Coefficiente X=0,90
PUNTEGGIO MASSIMO COMPLESSIVO	100			

Legenda
Pmax = Punteggio attribuito all'item considerato
Pi = Punteggio da attribuire al concorrente in esame
Omax= Offerta più alta
Oi = Offerta del concorrente in esame
Rmax = Ribasso più alto
Rsoglia = media aritmetica dei ribassi dei concorrenti
Ri = Ribasso del concorrente in esame
X = Coefficiente 0.90

Formula di valutazione delle offerte economiche:			
$Pi = X \cdot (Ri / Rsoglia) \cdot Pmax$	>-----	SE Ri <= Rsoglia	
$Pi = (X + (1,00 - X) \cdot ((Ri - Rsoglia) / (Rmax - Rsoglia))) \cdot Pmax$	>-----	SE Ri > Rsoglia	