



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI  
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2016-126.9.0.-91**

L'anno 2016 il giorno 02 del mese di Novembre il sottoscritto Bazzurro Enrico in qualità di dirigente di Settore Programmazione E Realizzazione, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

**OGGETTO AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DI UNA PROCEDURA NEGOZIATA TRAMITE IL MERCATO ELETTRONICO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (MEPA) PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA RELATIVI ALL'APPLICATIVO, DENOMINATO MONIC@, UTILIZZATO DAL COMUNE DI GENOVA PER LA GESTIONE DEI PERMESSI DI ROTTURA SUOLO PUBBLICO ED OCCUPAZIONE A FINI EDILI.**

Adottata il 02/11/2016  
Esecutiva dal 07/11/2016

02/11/2016

BAZZURRO ENRICO

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI  
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2016-126.9.0.-91**

OGGETTO AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DI UNA PROCEDURA NEGOZIATA TRAMITE IL MERCATO ELETTRONICO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (MEPA) PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA RELATIVI ALL'APPLICATIVO, DENOMINATO MONIC@, UTILIZZATO DAL COMUNE DI GENOVA PER LA GESTIONE DEI PERMESSI DI ROTTURA SUOLO PUBBLICO ED OCCUPAZIONE A FINI EDILI.

IL DIRIGENTE RESPONSABILE

Visti:

- gli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova;
- l'art. 107 del Decreto Legislativo n. 267/18.8.2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- l'art. 4 comma 2 del Decreto Legislativo n. 165/30.3.2001;
- il vigente Regolamento di Contabilità 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;

Preso atto che il Comune di Genova si avvale da tempo dell'applicativo Monic@, programma informatico per la gestione dei permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili, utilizzato dai Piccoli Utenti e Grandi Utenti per la presentazione delle pratiche on line, come definiti dall'Art. 2 del vigente Regolamento per la rottura del suolo pubblico e per l'uso del sottosuolo e delle infrastrutture municipali, e dai Municipi e dagli uffici centrali per la gestione delle pratiche stesse;

Ritenuta la necessità di assicurare i servizi di manutenzione correttiva, amministrazione dell'applicativo e assistenza help desk per un congruo periodo di tempo in modo tale da assicurarne il

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

buon funzionamento presso tutti i Municipi e gli Uffici responsabili dei processi di lavoro informatizzati da Monic@;

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 applicabili concernenti l'acquisizione di quanto trattasi;

Ritenuto quindi possibile procedere all'effettuazione di una procedura negoziata sotto soglia da svolgersi tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA);

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 ai servizi di manutenzione correttiva, amministrazione dell'applicativo e assistenza help desk oggetto della presente procedura negoziata, riferiti ad un periodo di 12 mesi dall'1.1.2017 al 31.12.2017, calcolato applicando i criteri sopra indicati, definisce un importo da porre a base di gara di € 29.000,00 (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/Scheda applicativo
- 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:

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- l'applicativo MONIC@ è un componente importante del Sistema informativo dell'Ente in quanto strumento essenziale e necessario a garantire l'operatività dei Municipi e dagli uffici centrali per la gestione delle pratiche di rottura ed occupazione suolo. Mette inoltre a disposizione, tramite opportuni servizi on line, l'unico canale attualmente a disposizione dei "Piccoli Utenti" e "Grandi Utenti" per la presentazione delle pratiche on line completamente dematerializzate;
- tale strumento è tecnologicamente complesso, articolato su molti strati applicativi e su molte tecnologie di sviluppo software;

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 inerenti i permessi relativi a rottura ed occupazione suolo, nonché in grado di assicurare livelli di servizio elevati;

Valutato opportuno, pur invitando tutte le aziende registrate sul MEPA nell'ambito del Bando "ICT 2009", stabilire in questo senso adeguati requisiti di ammissione al confronto concorrenziale ed una percentuale di ripartizione dei punteggi di gara (70 punteggio offerta tecnica – 30 punteggio offerta economica) che premiano particolarmente la qualità dell'offerta presentata;

Ritenuto di non ammettere alla fase di apertura delle offerte economiche quelle offerte che otterranno un punteggio tecnico inferiore a 35/70 (70 = punteggio tecnico massimo attribuibile);

Ritenuto inoltre di strutturare la gara su un lotto unico in quanto le tipologie di servizi richieste sono omogenee ed interconnesse e non ne è tecnicamente possibile l'eventuale gestione separata con fornitori diversi;

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;

Rimandata a successivo provvedimento l'assegnazione dei servizi e quindi la definizione precisa della spesa che si rivelerà necessaria;

Ritenuto di stabilire fin d'ora che gli eventuali risparmi di spesa che scaturiranno dalla gara potranno essere destinati al potenziamento della struttura software ovvero a servizi integrativi a supporto del funzionamento dell'applicativo Monic@;

Ritenuto di prevedere 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 Geom. Marco D'Orazi, Funzionario della Direzione Sistemi Informativi;

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

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

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.;

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): 685378524E;

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

Dato atto che il presente provvedimento è regolare sotto il profilo tecnico, amministrativo e contabile ai sensi dell'art. 147 bis – comma 1 – del D.Lgs. 267/2000 (TUEL);

## **DETERMINA**

- 1) di autorizzare, per i motivi esposti in premessa, lo svolgimento di una procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'acquisizione di servizi di manutenzione correttiva, amministrazione dell'applicativo e assistenza help desk relativi all'applicativo, denominato MONIC@, utilizzato dal Comune di Genova per la gestione dei permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili, per l'importo complessivo posto a base di gara di € 29.000,00 (IVA 22% esclusa), riferito ad un periodo di 12 mesi dall'1.1.2017 al 31.12.2017, 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: 685378524E;
- 2) di dare atto che non esistono convenzioni o Accordi Quadro Consip applicabili all'acquisizione dei servizi di cui al presente provvedimento;
- 3) di prenotare l'importo di € **35.380,00**, di cui € 29.000,00 come imponibile e € 6.380,00 per IVA 22%, al Cap. 2264 c.d.c. 95.6.28 "Software applicativi - Manutenzioni" del Bilancio 2017 (P.d.C.: 1.3.2.19.1 Gestione e manutenzione applicazioni – SIOPE: 1329 Assistenza informatica e manutenzione software) (**IMP. 2017.1221**);
- 4) di invitare alla presente procedura negoziata tutte le aziende registrate sul MEPA nell'ambito del Bando "ICT 2009",

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- 5) di procedere all'aggiudicazione sulla base della presentazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50;
- 6) 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;
- 7) di prendere atto che il RUP della presente gara è il Geom. Marco D'Orazi, Funzionario della Direzione Sistemi Informativi;
- 8) 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;
- 9) di rimandare a successivo provvedimento l'assegnazione dei servizi e la definizione precisa della spesa che si rivelerà necessaria;
- 10) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali;
- 11) di dare atto dell'avvenuto accertamento dell'insussistenza di situazioni di conflitto di interessi inerenti il presente procedimento, in attuazione dell'art. 6bis della L. 241/1990 e s.m.i. nonché ai sensi dell'art. 42 del D.Lgs. 50/2016.

IL DIRIGENTE  
Dott. Enrico Bazzurro



COMUNE DI GENOVA

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2016-126.9.0.-91  
AD OGGETTO

AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DI UNA PROCEDURA NEGOZIATA TRAMITE IL MERCATO ELETTRONICO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (MEPA) PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA RELATIVI ALL'APPLICATIVO, DENOMINATO MONIC@, UTILIZZATO DAL COMUNE DI GENOVA PER LA GESTIONE DEI PERMESSI DI ROTTURA SUOLO PUBBLICO ED OCCUPAZIONE A FINI EDILI.

**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  
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA PER  
L'APPLICATIVO MONIC@**

**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 .....	15
ART. 15 - RINVIO AD ALTRE NORME.....	15
ART. 16 - D.U.V.R.I. ....	15
ART. 17 - PROPRIETÀ, DIRITTI E BREVETTI .....	15
ART. 18 - DEPOSITO DEI SORGENTI.....	16

## **CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO - RDO 1387917**

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](http://www.avcp.it) è: 685378524E

### **ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO**

Costituisce oggetto del presente appalto, da affidarsi attraverso procedura negoziata, la fornitura di servizi di manutenzione correttiva, amministrazione dell'applicativo e assistenza help desk relativi all'applicativo, denominato MONIC@, utilizzato dal Comune di Genova per la gestione dei permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili. Tali servizi dovranno essere comprensivi di un pacchetto di 10 giornate/uomo finalizzate alla manutenzione evolutiva.

Il contratto viene aggiudicato a corpo con procedura negoziata articolata in un lotto unico in quanto le attività richieste sono omogenee ed interconnesse e non ne è tecnicamente possibile l'eventuale gestione separata con fornitori diversi.

L'importo contrattuale a base di gara è pari a **€ 29.000,00 oltre IVA 22%**.

Per le modalità di erogazione dei servizi richiesti 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/Scheda applicativo - 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:

#### **PASSOE:**

il PASSOE generato dal sistema AVCPASS dell'autorità nazionale anticorruzione (ANAC) relativo alla presente gara (codice CIG: 685378524E); a tal fine è necessario iscriversi ai servizi on line dell'ANAC - Sezione AVCPASS e seguire le relative istruzioni;

#### **REQUISITI DI AMMISSIONE:**

1) un elenco delle principali prestazioni effettuate nell'ultimo triennio nei confronti di committenti pubblici o privati che comprovino il possesso delle competenze e delle conoscenze circa tutte le tecnologie utilizzate per lo sviluppo e la manutenzione dell'applicativo MONIC@ specificate nell'Allegato 4/Scheda applicativo completo delle seguenti informazioni:

- tipologia e dettaglio della prestazione
- committente (sia pubblico che privato)
- numero dipendenti committente
- importo contratto
- data contratto

Il valore complessivo delle prestazioni elencate non può essere inferiore a € **15.000,00**.

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 inserita 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 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 analista informatico, sviluppatore, tecnico assistenza. I professionisti componenti la squadra potranno garantire comunque più di un ruolo.

La proposta dovrà esplicitare le esperienze dei professionisti che comprovino, a livello di team, il possesso delle competenze e delle conoscenze circa tutte le tecnologie utilizzate per lo sviluppo e la manutenzione dell'applicativo MONIC@ specificate nell'Allegato 4/Scheda applicativo.

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 permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili.

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 provvedere a sostituzioni/integrazioni.

Il rifiuto a procedere all'adeguamento del personale 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 documento 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 durata del contratto relativo ai servizi di manutenzione correttiva (MAC), amministrazione dell'applicativo (AA) ed assistenza Help Desk (HD) è di 12 mesi per il seguente periodo: dal 1.1.2017 al 31.12.2017.

Le 10 giornate/uomo finalizzate alla manutenzione evolutiva potranno essere richieste nell'ambito del periodo di cui sopra.

## **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 70
- OFFERTA ECONOMICA: punti 30

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.

Per poter essere ammessa alla valutazione dell'offerta economica, l'impresa partecipante dovrà conseguire, prima della riparametrazione, un punteggio tecnico non inferiore a 35/70 (70 = 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.: help desk attivo anche al sabato mattina)

- Componenti o servizi extra-fornitura proposte (es.: ulteriori giornate per manutenzione evolutiva)

L'offerta tecnica dovrà anche riportare una puntuale descrizione delle soluzioni proposte per il sistema di ticketing, tracking e reporting richiesto nell'Art. 5 dell'Allegato 1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali - ed eventuali aspetti qualitativi migliorativi che saranno valutati nell'Allegato 6 “Elementi di valutazione e relativi punteggi”. In particolare saranno valutati positivamente gli aspetti funzionali quali il dettaglio delle informazioni gestite durante tutto l'iter di una richiesta, nonché l'articolazione e la parametrizzazione del sistema di reporting.

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.

### **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 € 29.000,00 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)”.

La ripartizione di tale importo tra i due sotto-importi relativi a:

- Servizi di manutenzione correttiva (MAC), amministrazione dell'applicativo (AA) ed assistenza Help Desk (HD)
- Pacchetto di 10 giornate/uomo di manutenzione evolutiva

dovrà essere indicata utilizzando il modello di documento “Ripartizione prezzo.xls” che dovrà essere inserito, firmato digitalmente, sul portale di gara attraverso la funzione “Aggiungi Allegati”.

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.

Non saranno ammesse offerte di importo pari o superiore all'importo posto a base di gara.

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

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.

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 relativi ai servizi oggetto dell'appalto.

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 degrading 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 servizi 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:

- canone per servizi di manutenzione correttiva (MAC), amministrazione dell'applicativo (AA) ed assistenza Help Desk (HD):
  - tranche bimestrali posticipate
- pacchetto di 10 giornate/uomo di manutenzione evolutiva:
  - bimestrale posticipata sulla base delle gg/uomo erogate

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.

In applicazione di quanto previsto dall'art. 30 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, dall'importo di ciascuna fattura sarà operata una ritenuta dello 0,50% al fine di attuare l'eventuale intervento sostitutivo della stazione appaltante in caso di inadempienza contributiva da parte dell'esecutore. Le ritenute verranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale dopo la verifica di conformità e previo rilascio del DURC.

Nel caso di pagamenti di importo superiore a diecimila euro, 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: per i Livelli di Servizio relativi ai servizi di manutenzione correttiva (MAC), amministrazione dell'applicativo (AA) ed assistenza Help Desk (HD) ed alla manutenzione evolutiva saranno applicabili le penali previste dall'Allegato 1 all'Art. 8-Penali SLA.

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 garanzia di cui all'art. 4; la ditta, in tale secondo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore la garanzia nel termine di dieci giorni solari da quella dell'invito a farlo, sotto pena di decadenza dal contratto e dalla perdita della garanzia; la garanzia 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) 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
- c) 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;
- d) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni
- e) 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 Geom. Marco D'Orazi – Direzione Sistemi Informativi - Via di Francia 3 – 16149 Genova - tel. 0105576620-fax 0105576600 – e-mail: [mdorazi@comune.genova.it](mailto:mdorazi@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. 17 - 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 sorgente e la relativa titolarità. In questo caso è proprietaria dei prodotti e della documentazione di corredo contemplati nell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali" 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. 18 - 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**

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA PER  
L'APPLICATIVO MONIC@**

**ALLEGATO 1 – REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI**



## Sommario

Art. 1 Oggetto dell'Appalto .....	3
Art. 2 Definizioni e Documenti di riferimento .....	3
2.1 Definizioni .....	3
2.2 Documenti di riferimento .....	3
Art. 3 Definizione dei servizi .....	4
Art. 4 Modalità di erogazione e di remunerazione dei servizi .....	4
4.1 Modalità di erogazione "continuativa" .....	4
4.2 Modalità di erogazione "a richiesta" (per il pacchetto di giornate/uomo) .....	5
Art. 5 Livelli di servizio (SLA) .....	5
5.1 SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC).....	5
5.2 SLA relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo (AA).....	6
5.3 SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD).....	6
5.4 SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV), erogati con il pacchetto di giornate .....	6
5.5 Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti: .....	7
Art. 6 Penali SLA .....	8
Art. 7 Pacchetto di giornate di manutenzione evolutiva .....	8

## Art. 1 Oggetto dell'Appalto

Il Comune di Genova intende dotarsi di servizi di manutenzione ed assistenza relativi all'applicativo Monic@, descritto sinteticamente nell'Allegato 4 – Scheda applicativo.

Il presente documento disciplina la fornitura dei servizi.

Il contratto che ne consegue dovrà comprendere le seguenti tipologie di servizi:

- Manutenzione Correttiva (MAC)
- Amministrazione dell'applicativo (AA)
- Assistenza Help Desk (HD)
- Pacchetto di 10 giornate/uomo finalizzate a manutenzione evolutiva (MEV)

## Art. 2 Definizioni e Documenti di riferimento

### 2.1 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):** il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali.
- **CAD:** Codice dell'Amministrazione Digitale, Decreto Legislativo 82/2005 e ss.mm.ii.
- **Codice contratti:** Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture; Decreto Legislativo 50/2016.
- **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 (successivo 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.
- **MAC:** Manutenzione Correttiva
- **AA:** Amministrazione di Sistema
- **MEV:** Manutenzione Evolutiva
- **HD:** Assistenza Help Desk
- **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.

### 2.2 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 - Scheda Applicativo
- Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali

Il documento per la valutazione economica della proposta è:

- Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi

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

### Art. 3 Definizione dei servizi

- **Per Manutenzione Correttiva (MAC)** s'intende l'attività di manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria o di malfunzionamento che non consenta l'utilizzo del sistema o impedisca il regolare avanzamento della pratica
- **Per Amministrazione dell'applicativo (AA)** s'intende l'attività di manutenzione che si concretizza nei seguenti interventi:
  - Gestione degli utenti e profili;
  - Modifica parti fisse di documenti;
  - Modifiche di valori parametrizzati.
- **Per Assistenza Help Desk (HD)** s'intende l'attività di assistenza agli operatori del servizio di HD interno all'Ente, che si occupano di rispondere alle richieste di assistenza degli operatori presso gli uffici dell'Ente. E' quindi un help desk di secondo livello.
- **Per Manutenzione Evolutiva (MEV)** s'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.

### Art. 4 Modalità 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
Manutenzione Correttiva (MAC)	Continuativa	A corpo
Amministrazione dell'applicativo (AA)	Continuativa	A corpo
Assistenza Help Desk (HD)	Continuativa	A corpo
Pacchetto di GG di evolutiva	A richiesta	A giorni

#### 4.1 Modalità di erogazione "continuativa"

I relativi servizi s'intendono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data di decorrenza contrattuale e fino al termine dello stesso, durante tutti i giorni lavorativi dell'anno, in accordo con le seguenti procedure:

##### 4.1.1 Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione;
- presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore;
- esecuzione dell'intervento;
- dichiarazione di risoluzione dell'intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell'Amministrazione con riapertura della segnalazione in caso di esito negativo o chiusura della segnalazione in caso di esito positivo.

##### 4.1.2 Servizio di Amministrazione dell'applicativo (AA)

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione;
- presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore;
- esecuzione dell'intervento;
- dichiarazione di risoluzione dell'intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell'Amministrazione con riapertura della segnalazione in caso di esito negativo o chiusura della segnalazione in caso di esito positivo.

#### **4.1.3 Servizio di Assistenza Help Desk (HD)**

- chiamata da parte dell'operatore Help Desk di primo livello dell'Amministrazione;
- risposta da parte del Fornitore;
- risoluzione della chiamata da parte del Fornitore o proposta di MAC.

#### **4.2 Modalità di erogazione "a richiesta" (per il pacchetto di giornate/uomo)**

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 in termini di giornate di lavoro;
- approvazione del preventivo – eventualmente dopo revisione - da parte dell'Amministrazione e relativa autorizzazione a procedere;
- esecuzione dell'intervento;
- chiusura dell'intervento da parte del fornitore;
- verifica da parte dell'Amministrazione e accettazione scritta in caso di esito positivo.

### **Art. 5 Livelli di servizio (SLA)**

Gli SLA definiti nel presente articolo devono essere garantiti dal Fornitore.

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 indicazioni temporali. Il sistema di Ticketing deve essere aggiornato, se presenti richieste d'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 via web per scopi di controllo della fornitura.

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

#### **5.1 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 e la presa in carico della segnalazione da parte del fornitore; la richiesta di intervento e la presa in carico devono avvenire tramite il sistema di Ticketing.

**Tempo medio di risoluzione (TMR):** tempo medio calcolato su base mensile intercorrente tra la presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore e la dichiarazione della risoluzione del malfunzionamento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga il malfunzionamento risolto, l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di risoluzione i tempi

intercorsi dalla nuova presa in carico e successiva segnalazione della risoluzione dell'intervento, a cui segue la chiusura da parte della Amministrazione.

La dichiarazione della risoluzione del malfunzionamento e la chiusura della segnalazione devono avvenire tramite il sistema di Ticketing.

I malfunzionamenti che danno origine a richieste d'interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati secondo i seguenti due livelli di urgenza:

**URGENTE:** malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo.

**NON URGENTE:** malfunzionamenti che impediscono il regolare avanzamento della pratica.

## **5.2 SLA relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo (AA)**

**Indicatori:** AA-01 e AA-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 presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore; richiesta di intervento e la presa in carico devono avvenire tramite il sistema di Ticketing.

**Tempo di conclusione dell'intervento (TC):** intervallo di tempo intercorrente tra la presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore e la segnalazione della conclusione dell'intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto richiesto lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di chiusura i tempi intercorsi dalla nuova presa in carico e successiva segnalazione della conclusione dell'intervento, a cui segue la chiusura da parte della Amministrazione.

La segnalazione della conclusione dell'intervento e la chiusura della segnalazione devono avvenire tramite il sistema di Ticketing.

Le richieste d'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.

## **5.3 SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD)**

**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 e la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk.

**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 con l'avvio ai servizi di esercizio previsti.

## **5.4 SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV), erogati con il pacchetto di giornate**

**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/preventivo (MEV a giorni), trasmessi tramite e-mail o da quanto dichiarato dal piano di progetto (MEV a corpo).

**Tempo di conclusione 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 o da quanto previsto dal piano di progetto. 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 ritenga il sistema collaudato), l'intervento si riterrà non concluso.

Il tempo di chiusura dell'intervento verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di chiusura i tempi intercorsi dalla contestazione alla successiva segnalazione della conclusione dell'intervento fino all'esito positivo del collaudo.

Le richieste d'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.

Le integrazioni fornite grazie agli interventi di manutenzione evolutiva dovranno essere coperte da garanzia (manutenzione correttiva, adeguativa, help desk) per un periodo di almeno 12 mesi dalla data dell'avvio in esercizio.

#### 5.5 Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:

Indicatori	Descrizione	Caratteristiche ulteriori	SLA: tempi
MAC-01	TP(Presa in carico) di MAC	Urgente	Entro 4 ore lavorative
		Non urgente	Entro il giorno lavorativo successivo
MAC-02	TMR(Media risoluzione) di MAC	Urgente	Entro 24 ore lavorative
		Non urgente	Entro 5 gg lavorativi
AA-01	TA(Attivazione) di AA	Urgente	Entro il giorno lavorativo successivo
		Non urgente	Entro 3 giorni lavorativi
AA-02	TC(Conclusione) di AA	Urgente	Entro 5 giorni lavorativi
		Non urgente	Entro 9 giorni lavorativi
HD-01	TMA(Media attesa) di HD	Urgente	Entro 4 ore lavorative
		Non urgente	Entro il giorno lavorativo successivo
HD-02	TMC(Media chiusura) di HD	Urgente	Entro 2 gg lavorativi
		Non urgente	Entro 5 gg lavorativi
MEV-01	TA(Attivazione) di MEV	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
MEV-02	TC(Conclusione) di MEV	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati

## **Art. 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 € 20,00 per ogni ora lavorativa di ritardo;
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo (AA), si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- in caso di supero dei limiti relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD), si applica la penale di € 20,00 per ogni ora lavorativa di ritardo.

## **Art. 7 Pacchetto di giornate di manutenzione evolutiva**

L'Applicativo oggetto della presente Gara è soggetto a numerosi piccoli o medi interventi di manutenzione evolutiva necessari alla realizzazione di nuove funzionalità o miglioramenti.

Il pacchetto di 10 giornate di manutenzione evolutiva, oggetto della fornitura di gara, è finalizzato alla risoluzione tempestiva di queste esigenze.



**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 automatizzino 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**

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**

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

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED  
ASSISTENZA PER L'APPLICATIVO MONIC@**

**ALLEGATO 4 – SCHEDA APPLICATIVO**

## Progetto Monic@

<b>NOME APPLICATIVO:</b>	Monic@
<b>DIREZIONE RESP. DATI:</b>	Direzione Manutenzione e Sviluppo Municipi (Grandi Utenti) Municipi (Piccoli utenti)
<b>DESCRIZIONE SINTETICA:</b>	Programma informatico per la gestione dei permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili, utilizzato dai Piccoli Utenti e Grandi Utenti, come definiti dall'Art.2 del vigente Regolamento per la rottura del suolo pubblico e per l'uso del sottosuolo e delle infrastrutture municipali, e da tutti gli attori coinvolti.

**PROPRIETA' DEL SOFTWARE:** Pacchetto realizzato ad hoc, di proprietà del Comune di Genova. Il pacchetto si basa su un Framework applicativo (KOROS) rilasciato in licenza d'uso perpetua ed illimitata.

**FUNZIONE E SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:** Il sistema consente la completa dematerializzazione dell'intero iter delle pratiche, dalla richiesta al rilascio del permesso, appoggiandosi alle infrastrutture dettagliate nell'Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali: Gestione Documentale, Protocollo della corrispondenza, identità Digitale.

- **Funzioni (lato front-end):** Inserimento di nuove istanze con i relativi allegati ed eventuali proroghe, ricerca stato pratiche inserite, visualizzazione delle richieste di integrazioni, stampa del modulo pagamento dei costi della pratica, stampa dell'autorizzazione e dei pareri espressi dagli Enti competenti.
- **Funzioni (lato back-office):** Visualizzazione delle istanze presentate completa degli allegati inseriti, richieste di integrazioni, gestione automatica della protocollazione, gestione dei pagamenti, richiesta pareri e valutazione istanze, rilascio autorizzazione, valutazione ripristini stradali definitivi con richiesta eventuali costi aggiuntivi.
- **Dati:** il sistema tratta i dati anagrafici degli utenti-richiedenti, con adeguata profilazione, nonché quelli inerenti le richieste di occupazione suolo e rottura suolo e la loro gestione.

### **ARCHITETTURA TECNICA:**

- **DataBase:** Oracle 9
- **Applicativo** l'applicativo è in architettura WEB
  - La piattaforma dei servizi Koros è un'applicazione web rivolta alla gestione documentale scritta in Java 2 Enterprise Edition (J2EE);
  - I linguaggi di programmazione su cui si basa Monic@ sono Java 2 Enterprise Edition (J2EE) e Java Script; le pagine web sono scritte in JSP, HTML, CSS e Java Script.

- **Interoperabilità:** Il sistema interopera (via Web Services) con le piattaforme applicative trasversali sopra citate e con la Toponomastica

**ORGANIZZAZIONE/UTILIZZO NELL'ENTE:** Monic@ è un programma informatico che, basandosi su un work-flow procedurale, gestisce e monitora l'insieme dei compiti e delle attività dei diversi attori coinvolti nella realizzazione del processo autorizzativo delle seguenti istanze:

- Rottura suolo ordinaria Piccoli e Grandi Utenti;
- Rottura suolo urgente Piccoli e Grandi Utenti;
- Occupazione suolo a fini edili.



**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
11. Sistema di gestione dell’anagrafe dipartimentale

## 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 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<sup>a</sup> 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
- **Interoperabilità:** 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.

## 2.11 Sistema di gestione dell'anagrafe dipartimentale

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** GESTIONE ANAGRAFE DIPARTIMENTALE

**DIREZIONE RESP. DATI:** SISTEMI INFORMATIVI

**DESCRIZIONE SINTETICA:** Piattaforma di gestione completa di interfacce Web e Web Services per la ricerca, creazione e correzione di identità personali anagrafiche dell'utenza dei servizi sociali, servizi scolastici e iniziative socio-culturali

**ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:** Comune di Genova / assistenza GoaDev srl

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

- **Funzioni:** ricerca identità in anagrafe comunale e in anagrafe dipartimentale per riconoscimento utente.  
Eventuale costruzione di nuove identità per non residenti in anagrafe dipartimentale.  
Correzione doppie identità e allineamento dati.  
Job notturni di allineamento/aggiornamento con anagrafe cittadina ufficiale.
- **Dati:** dati anagrafici degli utenti con codice nucleo familiare di appartenenza.

**ARCHITETTURA TECNICA:**

- **DataBase:** SQL Server Microsoft
- **Applicativo:** applicazioni web sviluppate in asp; VB; C#.
- **Interoperabilità:** Libreria di Web Services per le funzionalità creazione/ricerca. Web Services su server IIS Microsoft.
- **ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:** La base dati costituente l'anagrafe utenza è composta da tabelle replicate dall'anagrafe ufficiale dell'Ente e da tabelle dell'anagrafe dipartimentale contenenti i dati relativi ai soggetti che hanno avuto contatti con i servizi sociali, scolastici e iniziative socio-culturali. Inoltre, sono presenti le tabelle replicate della toponomastica ufficiale per la codifica di strade e indirizzi. Tutte queste informazioni sono trasversali a diversi applicativi dell'Ente.



**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA PER L'APPLICATIVO MONIC@**

**ALLEGATO N. 6  
ELEMENTI DI VALUTAZIONE E RELATIVI PUNTEGGI**

Funzionalità/Servizi	Punteggio tecnico massimo	Attribuzione punteggio	Punteggio singola voce	Criterio	Richiami ai documenti di gara
<b>1. Competenze e conoscenze del team di professionisti</b>	<b>31</b>	Valutazione delle competenze e conoscenze del team circa tutte le tecnologie utilizzate per lo sviluppo e la manutenzione dell'applicativo MONIC@ specificate nell'Allegato 4	15	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura".
		Valutazione delle competenze e delle conoscenze del team circa le funzioni ed i processi di lavoro relativi ai permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili.	16	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura".
<b>2. Monitoraggio e SLA dei servizi erogati</b>	<b>27</b>	Aspetti funzionali migliorativi del sistema di ticketing, tracking e reporting richiesto per il monitoraggio del servizio. In particolare saranno valutati positivamente gli aspetti funzionali quali il dettaglio delle informazioni gestite durante tutto l'iter di una richiesta, nonché l'articolazione e la parametrizzazione del sistema di reporting.	15	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 3 del Documento "Condizioni particolari di fornitura" ed Art 5 dell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali"
		Aspetti qualitativi e SLA migliorativi dei servizi richiesti quali estensione dell'orario di erogazione o la diminuzione dei tempi di intervento	12	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 3 del Documento "Condizioni particolari di fornitura"
<b>3. Funzionalità, componenti o servizi extra-fornitura</b>	<b>12</b>	Componenti o servizi extra-fornitura proposte quali funzionalità migliorative del sistema o giornate di manutenzione evolutiva.	12	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 3 del Documento "Condizioni particolari di fornitura"
<b>PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO COMPLESSIVO</b>	<b>70</b>		<b>70</b>		

	Punteggio economico massimo			
<b>4. Prezzo</b>	<b>30</b>	Indicare il prezzo complessivo dei servizi oggetto di gara	<b>30</b>	Sarà utilizzata la formula sotto esplicitata con Coefficiente X=0,90
<b>PUNTEGGIO MASSIMO COMPLESSIVO</b>	<b>100</b>			

Legenda
Pmax = Punteggio attribuito all'item considerato
Pi = Punteggio da attribuire al 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