



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI6
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2017-126.9.0.-16

L'anno 2017 il giorno 30 del mese di Gennaio il sottoscritto Bazzurro Enrico in qualità di dirigente di Settore Programmazione E Realizzazione, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO Assegnazione alla società "In.I.T. s.r.l." di servizi di assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa ed upgrade tecnologico sulla piattaforma A&C/CROSS per il 2017.

Adottata il 30/01/2017
Esecutiva dal 08/02/2017

30/01/2017

BAZZURRO ENRICO

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2017-126.9.0.-16

OGGETTO Assegnazione alla società “In.I.T. s.r.l.” di servizi di assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa ed upgrade tecnologico sulla piattaforma A&C/CROSS per il 2017.

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;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 30 del 18.5.2016 con la quale sono stati approvati i Documenti Previsionali e Programmatici 2016/2018;

Visto il Decreto Legge 244 del 30/12/2016 art. 5 comma 11 con il quale è stato differito al 31 marzo 2017 il termine per l’approvazione dei documenti previsionali per l’esercizio 2017 e autorizzata automaticamente la proroga dell’esercizio provvisorio;

Premesso che:

- il Comune di Genova ha attivato da tempo lo “Sportello Unico Edilizia” (SUE) che si occupa dei procedimenti relativi alle attività di Edilizia Privata dove i professionisti possono presentare le richieste e le dichiarazioni di interventi edilizi;
- il sistema informatico A&C (Autorizzazioni e Concessioni) unitamente al Modulo CROSS gestiscono attualmente il SUE completamente dematerializzato e tale sistema costituisce l’unico canale a disposizione di tutti i professionisti che devono presentare delle domande;

Considerato che la CROSS è un modulo Software fruibile in licenza d’uso i cui diritti di autore appartengono attualmente alla società “In.I.T. s.r.l.”;

Vista la D.D. n. 126.9/106/2015 con la quale sono stati assegnati alla società “In.I.T. s.r.l.” servizi di manutenzione correttiva, adeguativa, upgrade tecnologico sulla piattaforma A&C/CROSS fino al 31.12.2016;

Considerato che:

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- le indagini di mercato effettuate recentemente hanno evidenziato la disponibilità di soluzioni alternative interessanti già in uso presso altri enti, in particolare la nuova versione della piattaforma A&C-Cross;
- è attualmente in redazione un capitolato di gara per la scelta della nuova piattaforma, che verosimilmente sarà messa in esercizio entro il 2017 su alcuni processi autorizzativi diversi da quelli gestiti dal sistema A&C-Cross, in coerenza con il piano di progetto PON METRO – AGENDA DIGITALE;
- la eventuale migrazione dei processi autorizzativi gestiti dal sistema A&C-Cross potrà avvenire solo dopo la conclusione del percorso appena indicato, e comunque non prima del 2018;

Ritenuto di dover provvedere all'assegnazione dei servizi di assistenza e manutenzione della piattaforma sopra descritta anche per l'anno 2017, per garantire il corretto funzionamento dei prodotti software al fine di evitare il crearsi di disservizi nel regolare funzionamento degli uffici che utilizzano tale applicativo informatico, nonché il rilascio degli eventuali aggiornamenti;

Visto l'art. 63 c. 2 lett. b) punto 3) del D.L.vo 18.4.2016 n. 50 che consente l'affidamento diretto ad un fornitore determinato per ragioni di tutela di diritti esclusivi (in questo caso: licenze d'uso di proprietà di In.I.T. s.r.l.);

Visto il c. 512 dell'art. 1 della Legge 28.12.2015 n. 208 (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;

Visto l'art. 1 comma 516 della L. 208/2015 che consente peraltro l'acquisizione di beni e servizi informatici senza far ricorso a Consip o ai soggetti aggregatori previa autorizzazione motivata dell'organo di vertice amministrativo "qualora il bene o il servizio non sia disponibile o idoneo al soddisfacimento dello specifico fabbisogno dell'Amministrazione ovvero in casi di necessità e urgenza comunque funzionali ad assicurare la continuità della gestione amministrativa";

Vista in tal senso la nota autorizzativa del Segretario Generale prot. 430723/27.12.2016, allegata come parte integrante del presente provvedimento;

Vista l'offerta della società "In.I.T. s.r.l." prot. P-5243-2016 del 7.12.2016, allegata come parte integrante del presente provvedimento, che offre i servizi di assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa ed upgrade tecnologico sulla piattaforma A&C/CROSS per il 2017 ad un prezzo complessivo di € 16.000,00 (IVA 22% esclusa);

Ritenuta tale offerta congrua e conveniente sia dal punto di vista tecnico sia da quello economico;

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, le presenti assegnazioni sono state registrate con i numeri C.I.G. (Codice Identificativo Gara): **6961485F24**;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

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);

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;

DETERMINA

- 1) di acquisire, per i motivi indicati in premessa, in base all'art. 63 c. 2 lett. b punto 3) del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e del c. 516 dell'art. 1 della L. 208/2015, dalla società "In.I.T. s.r.l." (Cod. Benf. 48416) i servizi di assistenza, manutenzione adeguativa, correttiva, upgrade tecnologica sulla piattaforma A&C/CROSS per il 2017 alle condizioni economiche di cui all'offerta P-5243-2016 del 7.12.2016, allegata quale parte integrante del presente provvedimento, così di seguito specificati: (CIG: **6961485F24**) al prezzo complessivo di € 16.000,00 (IVA 22% esclusa);
- 2) di mandare a prelevare la somma di € **19.520,00**, di cui € 16.000,00 come imponibile e € 3.520,00 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. 2017.5237**) - ;
- 3) di demandare alla Direzione Sistemi Informativi la diretta liquidazione della spesa mediante emissione di richieste di mandati di pagamento Mod. M1/Rag.;
- 4) di dare atto che non esistono convenzioni o Accordi Quadro CONSIP applicabili all'acquisizione dei servizi di cui al presente provvedimento;
- 5) di dare atto che il suddetto impegno è stato assunto ai sensi dell'art. 183 c. 1 del T.U. degli Enti Locali n. 267/2000;
- 6) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali;
- 7) 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.
- 8) di dare atto che l'impegno si riferisce a spese non suscettibili di pagamento frazionato in dodicesimi per cui non soggiace ai limiti imposti dall'art. 163, c.1. del D.Lgs. n. 267/2000.

IL DIRIGENTE
(Dott. Enrico Bazzurro)

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2017-126.9.0.-16
AD OGGETTO

Assegnazione alla società "In.I.T. s.r.l." di servizi di assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa ed upgrade tecnologico sulla piattaforma A&C/CROSS per il 2017.

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

Prot. 2017/31872 del 30.08.2017.



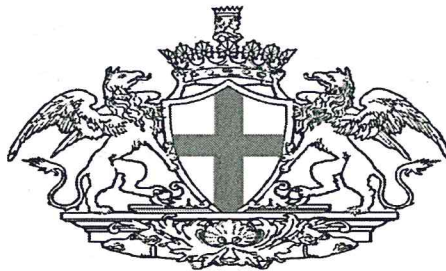
gruppoinit

internetworking and information technology



GRUPPO PARTNERS ASSOCIATES

**CONDIZIONI CONTRATTUALI MANUTENZIONE ASSISTENZA 2017
PIATTAFORMA TECNOLOGICA A&C / CROSS**



COMUNE DI GENOVA

Perugia, 07 DICEMBRE 2016
Offerta P-5243-2016

Spett.le COMUNE DI GENOVA
C.A. Dott. Enrico Bazzurro

In.I.T. S.r.l. - via Settevalli, 429 - Perugia
tel. +39 075 5997279 fax +39 075 393486
info@gruppoinit.it - <http://www.gruppoinit.it>
C.F. P.IVA 02279100545
Capitale sociale euro 100.000 iv - REA CCIAA PG 206686

Mod. 03 D - Rev. 1





1. Oggetto del contratto.

Con il presente contratto a valere fra le parti, la INIT SRL si obbliga, alle condizioni di seguito stabilite, a garantire al cliente il servizio di assistenza e manutenzione relativa al software Cross / A&C ed ai servizi analiticamente elencati nell'allegata scheda descrittiva, che forma parte integrante del presente contratto.

2. Durata del contratto.

Il presente contratto avrà la durata di un anno solare a partire dal primo gennaio dell'anno in corso, **01 Gennaio 2107 / 31 dicembre 2017**.

3. Prestazioni oggetto del servizio di assistenza standard.

Le prestazioni comprendono:

- Servizio di assistenza, manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa ed upgrade tecnologico;
- prestazioni a consumo per la implementazione di interventi di manutenzione evolutiva;

A) Servizio di assistenza, manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa ed upgrade tecnologico

Il servizio comprende le prestazioni descritte di seguito sulla piattaforma tecnologica A&C / CROSS per gli ambiti funzionali SUAP, SUE, Portale Opere Strutturali, Integrazione Sirac e Piattaforma dei Pagamenti.

I servizi e le prestazioni definiti nel presente paragrafo comprendono:

- a) Assistenza telefonica e/o online**, che consiste in un servizio di Help desk per via telefonica e/o telematica (email o web) dedicati, dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì di tutti i giorni feriali, al fine di offrire supporto al Comune di Genova per :
 - il corretto ed efficiente utilizzo dell'architettura tecnologica e applicativa;
 - la soluzione di eventuali problemi operativi che possono emergere nel suo utilizzo;
 - attività di aggiornamento ed estensione dei contenuti della Banca Dati della Conoscenza;
 - supporto per la configurazione;
 - supporto all'utilizzo delle funzionalità del sistema da parte degli operatori.
- b) Assistenza straordinaria da remoto**, che consiste nella realizzazione d'interventi ad hoc per la risoluzione delle problematiche bloccanti connesse alla configurazione delle componenti architetture, della Banca Dati della Conoscenza e di CROSS/A&C (a tal fine il Comune di Genova metterà a disposizione i necessari accessi da remoto ai propri applicativi).
- c) La Manutenzione correttiva**, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti o errori (bugs) delle procedure e dei programmi sulla base delle segnalazioni ricevute dai Clienti sui software in assistenza.
- d) Manutenzione adeguativa**, che comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo del Comune di Genova, e comprende pertanto tutti gli interventi da eseguire per mantenere gli interfacciamenti e l'interoperabilità con i sistemi, piattaforme software e sistemi operativi.



e) **Upgrade tecnologico funzionale delle componenti applicativi.**

Il Comune di Genova usufruirà gratuitamente di tutte le funzionalità derivanti da upgrade tecnologici. Init garantisce l'allineamento dei Sistemi SUE e SUAP installati a Genova con le analoghe versioni qualificate dal Centro di Competenza di Regione Emilia Romagna, ed il loro continuo upgrade.

A tal fine il Comune di Genova provvederà a formalizzare il riuso ai sensi dell'art. 69 del Codice della Amministrazione Digitale.

Per erogare i servizi di cui sopra INIT allestirà un servizio di Help Desk che costituirà l'unico punto di contatto. E' attivo un N. VERDE : 800708010 .

I canali attraverso i quali gli utenti e/o amministratori dei sistemi potranno interagire con il servizio di Help Desk per avanzare le loro richieste di assistenza saranno:

- **Sistema di Trouble Ticketing:** INIT metterà a disposizione uno strumento specifico e le credenziali di accesso al sistema agli operatori del Comune di Genova, per registrare, razionalizzare e tracciare tutti i flussi procedurali delle attività previste nell'ambito dei servizi di Help Desk. Il sistema consente di assegnare un ticket descrittivo ad ogni attività generata nell'ambito del servizio di Help Desk, sia che la segnalazione provenga tramite i canali sotto indicati (telefono ed e-mail) sia che l'utente/amministratore del Comune di Genova la inserisca direttamente. Il ticket, tramite i diversi stati che può assumere nel corso della propria vita operativa, realizza la tracciatura evolutiva dell'attività cui è collegato registra la loro priorità, durata e abilita le opportune procedure di escalation qualora uno dei Livelli di Servizio previsti superi il valore limite prestabilito. Inoltre, rappresenta esso stesso una "base di conoscenza", sia per INIT sia per lo stesso utente/amministratore del Comune di Genova per la risoluzione di problematiche che possono essere di natura simile o che possono ripresentarsi.
- **E-mail:** la casella di posta elettronica Sigeprosupport@gruppoinit.it è dedicata al servizio di Help Desk, attraverso di essa gli utenti potranno inviare segnalazioni/richieste al di fuori dell'orario di copertura del servizio. Le richieste inoltrate mediante questo canale saranno processate nel giorno lavorativo successivo (dal quale decorreranno gli SLA) e saranno comunque gestite nel sistema di Trouble Ticketing;
- **Telefono:** servizio di Help desk telefonico dedicato, dalle ore 9.00 alle ore 18.00 di tutti i giorni feriali; le eventuali chiamate telefoniche in entrata saranno comunque registrate e gestite nel sistema di Trouble Ticketing. Oltre al N. VERDE 800807010 , ci si può rivolgere al numero 075-5997279

Il flusso gestito è il seguente:

- la segnalazione, da parte del Comune di Genova degli errori e dei malfunzionamenti nonché le richieste di adattamenti ad altri programmi e sistemi operativi e qualsiasi migliona dei sistemi che possa essere ritenuta necessaria;
- l'inserimento delle richieste sull'apposito strumento di Trouble Ticketing;
- l'analisi della richiesta, classificazione, presa in carico e la stima del tempo di evasione che avverranno entro 4 ore lavorative per i problemi "bloccanti"; entro 12 ore lavorative per quelli "non bloccanti".
- Per ogni ora di ritardo su questi livelli di servizio per i problemi "bloccanti" sarà applicabile una penale di 50 Euro; per ogni ora di ritardo su questi livelli di servizio per i problemi "non bloccanti" sarà applicabile una penale di 20 Euro;
- la risoluzione della richiesta dell'utente, che secondo la sua natura, prevede:
 - un eventuale approfondimento con l'utente/amministratore della problematica specifica;
 - l'individuazione dell'intervento da eseguire (sia di carattere implementativo oppure di assistenza);
 - la risoluzione dell'eventuale malfunzionamento;
 - la verifica con l'utente dell'effettiva risoluzione/implementazione della richiesta d'intervento;



- la chiusura della segnalazione.

Tutte le attività di aggiornamento software **saranno eseguite da remoto**: a tal fine il Comune di Genova metterà a disposizione i necessari accessi all'ambiente di Test e Produzione.

INIT si riserva di programmare gli interventi di Manutenzione relativi ai problemi non bloccanti, accorpandoli in un certo numero di rilasci. In ogni caso INIT garantisce che gli aggiornamenti rilasciati nell'ambito dell'attività di Manutenzione saranno compatibili con gli archivi generati o usati dalle versioni precedenti, oppure, in caso contrario, si impegna a fornire uno strumento di conversione automatico e completo al nuovo formato degli archivi precedenti.

In ogni caso, INIT s'impegna a prendere in carico la richiesta entro 6 ore lavorative dal momento della richiesta stessa da parte del Comune di Genova. In ogni caso la INIT s'impegna ad eseguire con la diligenza media propria del settore gli interventi a mezzo di personale adeguatamente qualificato.

I servizi di Manutenzione che non potranno essere realizzati da remoto saranno erogati attraverso modalità concordate di volta in volta tra le parti.

4. Garanzia e limitazione responsabilità

Il Software consegnato o comunque messo a disposizione del Comune di Genova dalla INIT, in esecuzione della presente offerta di Assistenza e Manutenzione, è coperto dalla medesima garanzia e dalle medesime limitazioni previste dagli incarichi originali.

Tale garanzia è unica ed esclusiva, sostituisce ogni altra garanzia di legge o pattizia, entro i limiti e salvo il rispetto di eventuali norme inderogabili di legge applicabili. Fatta eccezione per la suddetta garanzia, il software consegnato in esecuzione del contratto di Manutenzione è fornito "così com'è" e tutti i rischi per l'utilizzo del medesimo rimangono in capo del Comune di Genova.

È esclusa qualsiasi garanzia di qualità o d'idoneità per uno scopo particolare, di conformità a specifiche esigenze tecniche o di qualsiasi natura del Comune di Genova, diverse dalle quelle indicate nelle specifiche tecniche di riferimento del software concordate tra le parti.

INIT s'impegna a fornire un servizio eseguito in conformità allo standard di diligenza, media propria del settore e a regola d'arte da personale adeguatamente qualificato.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge nel caso di dolo o colpa grave, la INIT sarà responsabile per i danni di qualsiasi genere che dovessero essere sofferti dal Comune di Genova in relazione alle prestazioni rese, inclusi i danni derivanti al Comune di Genova da vizi originari o sopravvenuti dei prodotti, nei limiti di un importo complessivo non superiore al valore del canone annuale di Manutenzione.

Con riferimento al software rilasciato in esecuzione della presente offerta di Manutenzione, la INIT garantisce il Comune di Genova contro vizi o difetti che ne diminuiscano in modo apprezzabile l'idoneità del software.

La garanzia opera a condizione che il software non sia stato modificato, alterato o comunque utilizzato in maniera non conforme alle prescrizioni fornite dalla INIT. La garanzia è esclusa per danni causati da colpa o dolo del Comune di Genova.

Fatti salvi i limiti inderogabili di legge nel caso di dolo o colpa grave e negli altri casi previsti, e salva la diminuzione del prezzo corrisposto in applicazione della garanzia sopra menzionata, resta in ogni caso esclusa qualsiasi altra responsabilità della INIT di qualsiasi natura, contrattuale o extracontrattuale, diretta o indiretta, per qualsiasi danno di qualsiasi genere che dovesse derivare dall'inadempimento del contratto di Manutenzione, o che comunque sia ad esso connesso o ricollegabile.



5. Obblighi di riservatezza

Le parti si obbligano a mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione e di trasmissione dati, di cui vengano in possesso e, comunque, a conoscenza, a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto. Tale obbligo concerne altresì le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che il Fornitore sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali

6. Foro esclusivamente competente.

Il Tribunale di Perugia è competente in via esclusiva a conoscere e giudicare di qualunque controversia dovesse insorgere tra le parti in relazione alla validità, all'interpretazione, all'esecuzione ed alla risoluzione del presente contratto.

7. Offerta economica

DESCRIZIONE INTERVENTO	IMPORTO EURO	CONDIZIONI DEL SERVIZIO
A) Servizio di assistenza, manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa ed upgrade tecnologico	16.000,00	dal 01-01-2017 al 31-12-2017

Tutti i prezzi esposti sono IVA ESCLUSA.

Le fatturazioni dei corrispettivi avverranno con le seguenti modalità:

- Assistenza, manutenzione correttiva manutenzione, adeguativa e upgrade tecnologico, in canone unico anticipato;

I pagamenti saranno effettuati dal Comune di Genova in favore di INIT entro 30 gg dal ricevimento della fattura da parte del Comune di Genova tramite bonifico bancario, sul conto indicato nelle fatture.

Alla consegna INIT, su quanto previsto nel proprio Sistema Qualità, emetterà dei Reports di Rilascio e Ricezione (RRR), che saranno controfirmati per ricevuta dal Comune di Genova, senza pregiudizio per le eventuali procedure di collaudo, le cui modalità saranno preventivamente concordate tra le parti e che comunque si riterranno esaurite entro 30 giorni dalla consegna.

Il diritto al canone annuale in capo alla INIT sorge a fronte della semplice accettazione dell'Offerta e non è condizionato, in tutto o in parte, all'effettuazione di un numero minimo di Servizi di Manutenzione, né tanto meno alla effettiva installazione di tutti gli aggiornamenti, moduli e correzioni del software consegnati al Comune di Genova in esecuzione del servizio.

INIT SRL

Mario Arena

Direttore Commerciale PAL



COMUNE DI GENOVA

Prot.: PG/2016/ **430723**

Genova li 27 dicembre 2016

Allegati: 1

OGGETTO: Assegnazioni di forniture e servizi ICT “fuori CONSIP”

Alla Direzione Sistemi Informativi
Dott. Enrico Bazzurro

SEDE

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 1, comma 516, della Legge 28.12.2015, n. 208, vista la relazione tecnica prodotta, si autorizza a procedere all'affidamento dei servizi elencati nella medesima relazione al di fuori del sistema d'acquisizione Consip.

I servizi in parola, infatti, oltre a non risultare disponibili sulla predetta piattaforma, rispetto al fabbisogno rappresentato, non risultano compatibili con le tempistiche preventivate da Consip e dai soggetti aggregatori per la messa a disposizione degli stessi.

Cordiali saluti.

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Luca Uguccioni)
documento firmato digitalmente