



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY

DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO, PROGETTI D'INNOVAZIONE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2022-126.0.0.-110

L'anno 2022 il giorno 12 del mese di agosto il sottoscritto Viglienzoni Alfredo in qualità di dirigente di Direzione Tecnologie Digitalizzazione E Smart City, di concerto con Pesce Geronima in qualità di dirigente di Direzione Sviluppo Economico, Progetti Di Innovazione, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO Determina a contrarre per l'indizione di un Appalto Specifico nell'ambito dell'Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi 2 - Lotto 1". Cig primario: CIG 7145093D42 Cig derivato: 936632256D - Importo € 5.073.518,82 (IVA 22% esclusa).
In parte riconducibile a : REACT EU - PON METRO "CITTÀ METROPOLITANE" 2014-2020 - ASSE 6 "RIPRESA VERDE, DIGITALE E RESILIENTE" - AZIONE 6.1.1 "SERVIZI DIGITALI": PROGETTO GE6.1.1.b "Piattaforma CzRM multicanale di nuova generazione" - CUP: B31B21008120006;

Adottata il 12/08/2022
Esecutiva dal 12/08/2022

11/08/2022	VIGLIENZONI ALFREDO
12/08/2022	TARTAGLIA CHIARA

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2022-126.0.0.-110

OGGETTO Determina a contrarre per l'indizione di un Appalto Specifico nell'ambito dell'Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi 2 - Lotto 1". Cig primario : CIG 7145093D42 Cig derivato: 936632256D - Importo € 5.073.518,82 (IVA 22% esclusa).

In parte riconducibile a : REACT EU - PON METRO "CITTÀ METROPOLITANE" 2014-2020 - ASSE 6 "RIPRESA VERDE, DIGITALE E RESILIENTE" - AZIONE 6.1.1 "SERVIZI DIGITALI": PROGETTO GE6.1.1.b "Piattaforma CzRM multicanale di nuova generazione" - CUP: B31B21008120006;

IL DIRIGENTE RESPONSABILE

Visti:

- gli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova;
- gli artt. 107, 153 comma 5 e 192 del Decreto Legislativo n. 267 del 18.8.2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- gli artt. 4 comma 2, 16 e 17 del Decreto Legislativo n. 165 del 30.3.2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- il D. Lgs.50/2016 e ss.mm.ii.;
- il vigente Regolamento di Contabilità del Comune di Genova approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 34 del 04/03/1996 e successive modificazioni e integrazioni;
- il Regolamento a disciplina dell'attività contrattuale del Comune di Genova approvato con Deliberazione C.C. n. 20 del 28 aprile 2011;
- la Legge n. 241 del 07/08/1990, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) del Comune di Genova approvato dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 87 del 05 maggio 2022 - TRIENNIO 2022-2024. REVISIONE 2022 quale parte del Piano integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.) 2022-2024;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 108 del 22/12/21 con la quale sono stati approvati i documenti Previsionali e Programmatici 2022/2024;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 16 del 10.02.2022 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2022/2024;

Premesso che:

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- le Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali negli ultimi anni sono state chiamate a sostenere un processo di profonda innovazione digitale nel quale l'erogazione di servizi digitali al Cittadino, il nodo dei pagamenti, la fatturazione elettronica, l'armonizzazione contabile, ecc. rappresentano solo alcune delle principali sfide tecnologiche (interne ed esterne) affrontate;
- il dispiegamento delle innovazioni in ambito ICT richiede necessariamente l'utilizzo di strumenti che possano evolvere in tempi rapidi, sostenendo parallelamente l'evoluzione e la razionalizzazione dei processi di lavoro;
- il Comune di Genova è pienamente coinvolto in questo processo di trasformazione organizzativa e tecnologica che già da tempo ha imposto profonde riflessioni in termini di obiettivi e modalità di implementazione, gestione e manutenzione del parco applicativo e tecnologico, riflessioni che conducono da un lato alla necessità di una più evoluta integrazione tra i sistemi e, dall'altro, all'ampliamento del numero e della qualità dei servizi resi ai Cittadini;
- in tale ottica, negli ultimi mesi, oltre ad avviare una serie di iniziative progettuali ad hoc, è stata effettuata una prima analisi della situazione esistente che ha consentito di:
 - rilevare il quadro funzionale e tecnico dei principali applicativi in uso, individuando i punti di forza e di debolezza, all'interno dei vincoli normativi e di processo esistenti;
 - evidenziare gli elementi evolutivi sotto il profilo applicativo, tecnologico e organizzativo nel rispetto delle esigenze funzionali delle strutture coinvolte;
 - definire un percorso strutturato di trasformazione che dovrà condurre al conseguimento di tutti gli obiettivi definiti;

Premesso inoltre che:

- la Commissione Europea (di seguito CE) il 3 marzo 2010 ha lanciato la Strategia Europa 2020 [Bruxelles, 3.3.2010 COM (2010)], asse portante dei nuovi indirizzi comunitari, che pone come obiettivi prioritari il perseguimento di una crescita economica sostenibile, intelligente ed inclusiva;
- il 1° gennaio 2014 è iniziato il nuovo periodo di programmazione dei fondi strutturali e di investimento europei per il settennato 2014-2020;
- in data 14 luglio 2015 la CE – con decisione C (2015)4998 – ha adottato il Programma PON Città Metropolitane 2014-2020 (di seguito PON METRO);
- l'Agenzia per la Coesione Territoriale è stata designata Autorità di Gestione (AdG) del Programma ai sensi degli articoli 123 ss. del Reg. (UE) n. 1303/2013;
- tale Programma è attuato a livello territoriale dall'Autorità Urbana (AU), identificata nel Comune capoluogo dell'area metropolitana e delegata a svolgere le funzioni di Organismo Intermedio (OI) ai sensi degli articoli 2, par. 18, e 123, commi 6 e 7, del Reg. (UE) 1303/2013;
- il Comune di Genova è destinatario dei fondi del Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014-2020" (PON Metro), approvato con la Decisione della Commissione Europea C (2015)4998 del 14.07.2015 e finanziato dai fondi Strutturali e di Investimento Europei;

Visti, altresì, i seguenti atti adottati dal Comune di Genova in ordine al Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014-2020" (PON METRO):

- la Decisione di Giunta Comunale n. 42/2014 e Deliberazione di Giunta Comunale n. 164/2014 del 17.07.2014 con le quali sono stati approvati gli ambiti di intervento prioritari da inserire nel Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014-2020);
- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 80 del 21/04/2016, avente ad oggetto: "Approvazione degli atti propedeutici all'avvio del Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014 - 2020)";

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- la successiva Deliberazione della Giunta Comunale n. 110 del 9.6.2016 avente ad oggetto “Approvazione del Piano Operativo dei progetti nell’ambito del Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014-2020) e modifica della Deliberazione della Giunta Comunale n. 80 del 21.4.2016”;
- la Determinazione Dirigenziale del Direttore Generale di Area Servizi di Staff e Municipi n. 2017-290.0.0.-8 avente ad oggetto: “Approvazione aggiornamento Piano Operativo dei progetti nell’ambito del Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014-2020);
- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 37 del 6/03/2018 di aggiornamento del Piano Operativo dei Progetti nell’ambito del Programma Operativo Nazionale “Città Metropolitane 2014/2020” (PON METRO) successivamente integrato con Determinazione Dirigenziale n. 2018-186.0.0.-124 del 10/10/2018 e con Determinazione Dirigenziale n. 2018-186.0.0.-156 del 6/12/2018;
- la Determinazione Dirigenziale n. 2018-186.0.0.-7 del 05.02.2018 con la quale veniva disposta l’approvazione del nuovo Modello Organizzativo e di Funzionamento dell’Organismo Intermedio del Comune di Genova per il nell’ambito del PON METRO, a seguito della riorganizzazione della macrostruttura dell’Ente approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 256 del 28/10/2017, successivamente integrato con Determinazione Dirigenziale n. 2018-186.0.0.-166 del 12/12/2018;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 30 del 25.02.2021 avente ad oggetto: “Aggiornamento Piano Operativo dei progetti nell’ambito del Programma Operativo Nazionale “Città Metropolitane 2014/2020” (PON METRO);
- la Determinazione Dirigenziale N. 2021-186.0.0.-80 del 09/11/2021 con cui si è proceduto all’approvazione delle modifiche al Piano Operativo dei Progetti nell’ambito del Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane “PON METRO” 2014-2020;
- la Determinazione Dirigenziale N. 2022-186.0.0.-74 del 16/06/2022 con la quale si è provveduto all’approvazione delle modifiche al Piano Operativo e relativa rettifica dell’ammissione a finanziamento dei progetti GE2.2.1.a, GE6.1.2.c, GE6.1.2.d, GE6.1.2.f, GE6.1.2.h, GE6.1.3.b, GE6.1.4.f E GE6.2.1.a nell’ambito del Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane “PON METRO” 2014-2020;

Premesso ancora che:

- le Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali negli ultimi anni sono state chiamate a sostenere un processo di profonda innovazione digitale nel quale l’erogazione di servizi digitali al Cittadino, il nodo dei pagamenti, la fatturazione elettronica, l’armonizzazione contabile, ecc. rappresentano solo alcune delle principali sfide tecnologiche (interne ed esterne) affrontate;
- il dispiegamento delle innovazioni in ambito ICT richiede necessariamente l’utilizzo di strumenti che possano evolvere in tempi rapidi, sostenendo parallelamente l’evoluzione e la razionalizzazione dei processi di lavoro;
- Gli obiettivi strategici del Comune di Genova sono volti al rafforzamento di un sistema metropolitano che accresca la propria intelligenza ed efficienza e hanno come finalità il miglioramento della qualità della vita dei cittadini della Città Metropolitana e la competitività delle attività produttive del territorio, in parallelo ad azioni trasversali di transizione green;
- Per perseguire questi obiettivi, la città di Genova è inserita come area metropolitana nel Programma Operativo Città Metropolitane 2014-2020 (PON Metro), uno strumento che affianca i territori urbani verso la costruzione di città più intelligenti in linea con le strategie dell’Agenda

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

urbana europea, che individua nelle aree urbane i territori chiave per cogliere le sfide di crescita intelligente, inclusiva e sostenibile poste dalla Strategia Europa 2020;

- Nello specifico, il Programma sostiene la realizzazione di iniziative di Agenda digitale attraverso l'acquisizione e la messa in esercizio di sistemi tecnologici e gestionali che abbiano l'obiettivo di rendere disponibili servizi pienamente interattivi al fine di integrare i processi informativi;
- Il programma si focalizza sul rinnovamento e sullo sviluppo dei servizi digitali mediante l'attivazione di nuove piattaforme, ove necessario, e la valorizzazione e l'integrazione degli asset tecnologici esistenti, in aderenza agli standard nazionali definiti dalla Strategia nazionale per la crescita digitale.

- Nel corso del 2021, il Programma è stato integrato per effetto delle risorse aggiuntive destinate all'Italia dallo strumento europeo REACT-EU e del conseguente inserimento dell'obiettivo "Promuovere il superamento degli effetti della crisi nel contesto della pandemia di COVID-19 e delle sue conseguenze sociali e preparare una ripresa verde, digitale e resiliente dell'economia".
- L'integrazione del nuovo obiettivo tematico e dei relativi assi finanziati dallo strumento REACT-EU rafforza la strategia complessiva del Programma attraverso elementi a supporto di uno sviluppo urbano integrato e potenziato nelle sue componenti di rafforzamento verde, digitale e resiliente dell'economia e delle comunità urbane.
- Il Regolamento (UE) 2020/2221 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23/12/2020 ha modificato il Regolamento (UE) n. 1303/2013 stabilendo le modalità di attuazione per quanto riguarda le risorse aggiuntive erogate allo scopo di promuovere il superamento della crisi socio-economica causata dalla pandemia di COVID-19 e di favorire una ripresa verde, digitale e resiliente dell'economia (Recovery Assistance for Cohesion and the Territories of Europe REACT EU);
- Nel corso dell'anno 2021 il Programma PON Metro, sulla base delle modifiche introdotte dal citato Regolamento (UE) 2020/2221 e dal Regolamento (UE) di esecuzione 2021/439 del 03/03/2021, è stato integrato per effetto delle risorse aggiuntive destinate all'Italia dallo strumento europeo REACT EU e del conseguente inserimento dell'obiettivo "Promuovere il superamento degli effetti della crisi nel contesto della pandemia di COVID-19 e delle sue conseguenze sociali e preparare una ripresa verde, digitale e resiliente dell'economia": sono stati, pertanto, introdotti nuovi assi:
 - 6) Ripresa verde, digitale e resiliente,
 - 7) Ripresa sociale, economica e occupazionale,
 - 8) Assistenza Tecnica;
- con nota dell'Agenzia della Coesione Territoriale del 20.07.2021 (alct. AICT.REGISTRO UFFICIALE.U.0009528.20-07-2021) è stato comunicato un incremento finanziario sulle risorse destinate al PON Metro 2014/2020 pari a complessivi Euro 81.910.519,88, come da integrazione dell'atto di delega (React EU), incremento di cui la Giunta Comunale ha preso atto con Deliberazione n. 2021/196 del 29/07/2021;
- In questo scenario la Città di Genova inserisce tra gli interventi finanziati dal PON Metro 2014-2020, a seguito delle modifiche introdotte per effetto delle risorse aggiuntive dallo strumento React EU, 5 nuovi progetti iscritti nell'ambito dell'Asse 6, in particolare dell'azione 6.1.1 Servizi Digitali;
- con Deliberazione di Giunta Comunale DGC-2021.215 del 02/09/2021 si è proceduto all'individuazione dei progetti a valere su REACT EU (PON CITTA' METROPOLITANE 2014-2020) e

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

relativi importi finanziari previsionali per un importo complessivo pari a Euro 81.910.519,88 come da integrazione dell'atto di delega pervenuto con lettera dell'Agenzia della Coesione Territoriale del 20.07.2021 (aIct.AICT.REGISTRO UFFICIALE.U.0009528.20-07-2021);

Considerato inoltre che:

- l'Amministrazione ha iniziato già da tempo a implementare una progettualità complessiva di reingegnerizzazione e digitalizzazione dei servizi attraverso le logiche dell'interoperabilità, tecnologie innovative e piattaforme di front-office con l'obiettivo di rafforzare la transizione digitale rendendo i suoi servizi sempre più *smart*, *open* ed accessibili;
- In modo coerente con la strategia per la crescita digitale del Paese "Italia 2025", nonché del Piano Triennale per l'informatica della PA, il Comune di Genova ha intenzione di procedere ad una implementazione della digitalizzazione dei servizi offerti ai cittadini migliorando così il livello di fruizione, l'accessibilità e la sicurezza.

Rilevata quindi l'esigenza da parte di questa Amministrazione di sviluppare Servizi applicativi relativi a sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, personalizzazioni e parametrizzazioni di software commerciali o in riuso od open source, incluso l'adeguamento, la customizzazione e l'integrazione di software già disponibili in base agli obiettivi richiesti (funzionali e non), Servizi di Gestione del portafoglio applicativo del Comune di Genova, Servizi tecnico specialistico ICT, nonché Servizi di Supporto nell'ambito del ridisegno dei processi e Servizi Accessori;

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.;

Vista la gara a procedura aperta, suddivisa in 7 lotti, bandita nel 2017 da CONSIP S.p.A. per l'affidamento di servizi in ambito Sistemi Applicativi IT per le Pubbliche Amministrazioni (seconda edizione), che ha visto il Lotto 1 (Contratti Grandi - Nord) assegnato ai seguenti Raggruppamenti Temporanei di Imprese composto dalle aziende:

- ACCENTURE S.p.A., INTELLERA CONSULTING S.r.l., GPI S.p.A., ACCENTURE TECHNOLOGY SOLUTIONS S.r.l.;
- CAPGEMINI ITALIA S.p.A., FINCONS S.p.A., T BRIDGE S.p.A., PROGESI S.p.A., INDRA ITALIA S.p.A.;
- CONSORZIO REPLY PUBLIC SECTOR, ALMAVIVA - THE ITALIAN INNOVATION COMPANY S.p.A., BUSINESS INTEGRATION PARTNERS S.p.A.;
- LEONARDO S.p.A., DEDALUS ITALIA S.p.A., NTT DATA ITALIA S.p.A. CON SOCIO UNICO, DELOITTE CONSULTING S.r.l.

Visto il relativo Accordo Quadro tra CONSIP S.p.A. e i R.T.I. sopra citati aggiudicato in data 12/5/2020 e con scadenza in data 31/12/2022 con il quale il fornitore si è obbligato irrevocabilmente a prestare a favore delle Amministrazioni beneficiarie i seguenti servizi:

- Sviluppo di Software e Manutenzione Evolutiva;
- Manutenzione Adeguativa e Migliorativa

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso
- Gestione del portafoglio applicativo, Gestione applicativi e basi dati, Gestione dei contenuti di Siti Web
- Manutenzione Correttiva
- Supporto Tecnico Specialistico
- Servizi di Supporto
- eventuali Servizi accessori

Considerato inoltre che:

- la durata contrattuale dell'Appalto Specifico è di 48 mesi a far data dalla data di attivazione della fornitura e che potrà essere prorogata ai sensi dell'art.106 comma 11, del d.lgs 50/16 e s.m.i. alla ricorrenza delle previste condizioni.
- la garanzia sul software da rilasciarsi nell'ultimo anno di erogazione dei servizi è di 12 mesi.
- per i vincoli realizzati sulle attività oggetto dell'AS si rimanda all'Appendice 3 Contesto e Applicazioni, Capitolo 2 come da Capitolato Tecnico allegato parte integrate al presente provvedimento.

Individuato in tale Accordo Quadro lo strumento potenzialmente più adatto a disposizione del Comune di Genova per traguardare gli obiettivi prefissati esposti in premessa;

Preso atto che le modalità operative per la gestione della fase esecutiva dell'Accordo Quadro di cui trattasi, prevedono l'indizione di un Appalto Specifico attraverso l'inserimento di una Richiesta d' Offerta per un confronto competitivo con gli RTI aggiudicatari dell'Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. c), d. lgs. n. 50/2016 e dell'art. 2, comma 225, legge n. 191/2009;

Ritenuto opportuno avviare l'iter procedurale di cui sopra attraverso la redazione e l'invio agli R.T.I., secondo le modalità previste dall'Accordo Quadro, del documento di Richiesta di Offerta per un importo stimato di € 5.073.518,82 (IVA 22% esclusa) e dei documenti ad essa allegati, parti integranti del presente provvedimento e di seguito specificati:

- Capitolato Tecnico e sue appendici
- Schema di Contratto
- Schema di offerta Tecnica
- Facsimile Garanzia Definitiva
- DGUE
- Fac simile familiari conviventi
- Clausole integrità

Rimandata a successivo provvedimento l'autorizzazione alla stipula del Contratto, tenuto presente che, come previsto dall'Accordo Quadro in argomento, i servizi dovranno essere prestati con le modalità ed alle condizioni stabilite, oltre che dal Contratto stesso, dall'Accordo Quadro e relativi allegati, pubblicati tutti sul relativo sito Consip;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Considerato che le attività da svolgersi sono omogenee ed interconnesse e non è tecnicamente possibile l'eventuale gestione separata in lotti diversi;

Ritenuto fin d'ora di ricondurre e finanziare i servizi di sviluppo software e di supporto organizzativo necessari al conseguimento degli obiettivi come approvati da questa Amministrazione, in ragione della tipologia di servizio da erogare, nel modo seguente:

- REACT EU - PON METRO "CITTÀ METROPOLITANE" 2014-2020 - ASSE 6 "RIPRESA VERDE, DIGITALE E RESILIENTE" - AZIONE 6.1.1 "SERVIZI DIGITALI": PROGETTO GE6.1.1.b "Piattaforma CzRM multicanale di nuova generazione" - CUP: B31B21008120006 per importo stimato di € 327.862,12 (oltre IVA 22%);
- PNRR – Missione 1 . Misura M1C1 DIGITALIZZAZIONE INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA per un importo stimato di € 2.557.324,56 (oltre IVA 22%);
- Risorse interne di Bilancio di parte corrente in corrispondenza delle annualità di competenza per un importo stimato di € 2.188.332,14 (oltre IVA 22%)

Rimandata a successivo provvedimento l'assunzione degli impegni contabili riferiti ai progetti, ed ai relativi finanziamenti, di cui sopra, nell'ambito dell'importo complessivo massimo stimato di € 5.073.518,82 (IVA 22% esclusa);

Individuato nel dott. Alfredo Viglienzoni, Direttore della Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City, il Responsabile Unico del Procedimento, come da nomina prot. 10/08/2022.0310394.I;

Preso atto che il dott. Alfredo Viglienzoni ha rilasciato la dichiarazione di assenza di conflitto di interessi ai sensi dell'art. 6 bis della legge n. 241/90 come introdotto dalla L.190/2012 e ss.mm.ii. nonché ai sensi dell'art.42 del d.lgs 50/2016 e ss.mm.ii;

Dato atto che sono state effettuate positivamente le seguenti verifiche:

- con l'Unità di Autocontrollo e Rendicontazione della Direzione Sviluppo Economico, Progetti di Innovazione

1) tra entrate e uscite;

2) verifica della coerenza con il Piano Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014-2020";

3) verifica di rispondenza alla normativa di riferimento del Programma;

- con la Stazione Unica Appaltante:

1) verifica di conformità alle regole nazionali e comunitarie in tema di appalti pubblici;

2) verifica adozione procedure corrette per la selezione del contraente;

Dato atto inoltre che il presente provvedimento, ad avvenuta esecutività, copia dello stesso sarà inoltrata alla Direzione Sviluppo Economico, Progetti d'Innovazione (Unità di Autocontrollo e Rendicontazione) e alla Struttura di Staff Prevenzione Corruzione e Trasparenza;

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);

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Dato atto infine che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali;

DETERMINANO

1) di autorizzare, per i motivi esposti in premessa, l'espletamento delle fasi procedurali per l'indizione di un Appalto Specifico nell'ambito dell'Accordo Quadro CONSIP "Servizi Applicativi 2 - Lotto 1", suddiviso in 7 lotti, con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. c), d. lgs. n. 50/2016 e dell'art. 2, comma 225, legge n. 191/2009, con successivo rilancio competitivo avente ad oggetto l'affidamento dei servizi applicativi IT per le pubbliche amministrazioni per un importo di € 5.073.518,82 (IVA 22% esclusa) stipulato tra CONSIP e i Raggruppamenti Temporanei di Imprese composti dalle aziende:

- ACCENTURE S.p.A., INTELLERA CONSULTING S.r.l., GPI S.p.A., ACCENTURE TECHNOLOGY SOLUTIONS S.r.l.;
- CAPGEMINI ITALIA S.p.A., FINCONS S.p.A., T BRIDGE S.p.A., PROGESI S.p.A., INDRA ITALIA S.p.A.;
- CONSORZIO REPLY PUBLIC SECTOR, ALMAVIVA - THE ITALIAN INNOVATION COMPANY S.p.A., BUSINESS INTEGRATION PARTNERS S.p.A.;
- LEONARDO S.p.A., DEDALUS ITALIA S.p.A., NTT DATA ITALIA S.p.A. CON SOCIO UNICO, DELOITTE CONSULTING S.r.l.

REACT EU - PON "CITTÀ METROPOLITANE" 2014-2020 - ASSE 6 "RIPRESA VERDE, DIGITALE E RESILIENTE" - AZIONE 6.1.1 "SERVIZI DIGITALI": PROGETTO GE6.1.1.b "Piattaforma CzRM multicanale di nuova generazione" - CUP: B31B21008120006;
CIG primario: 7145093D42 CIG derivato: 936632256D - CUI 00856930102202100128.

2) di rimandare a successivi provvedimenti l'aggiudicazione e la stipula dell'Appalto Specifico, nell'ambito dell'importo massimo stimato di € 5.073.518,82 (IVA 22% esclusa);

3) di stabilire fin d'ora di ricondurre e finanziare i servizi di sviluppo software e di supporto organizzativo necessari al conseguimento degli obiettivi come approvati da questa Amministrazione, in ragione della tipologia di servizio da erogare, nel modo seguente:

- REACT EU - PON METRO "CITTÀ METROPOLITANE" 2014-2020 - ASSE 6 "RIPRESA VERDE, DIGITALE E RESILIENTE" - AZIONE 6.1.1 "SERVIZI DIGITALI": PROGETTO GE6.1.1.b "Piattaforma CzRM multicanale di nuova generazione" - CUP: B31B21008120006 per importo stimato di € 327.862,12 (oltre IVA 22%);
- PNRR - Missione 1 - Misura M1C1 DIGITALIZZAZIONE INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA per un importo stimato di € 2.557.324,56 (oltre IVA 22%);
- Risorse interne di Bilancio di parte corrente in corrispondenza delle annualità di competenza per un importo stimato di € 2.188.332,14 (oltre IVA 22%)

4) di prendere atto della nomina dott. Alfredo Viglienzoni, Direttore della Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City, come Responsabile Unico del Procedimento con nota prot. 10/08/2022.0310394.I ed ha già reso dichiarazioni in merito all'inesistenza di situazioni di con-

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

flitto di interessi, anche potenziali, ai sensi dell'art.42 del D.lgs. 50/2016 nonché dell'art. 6 bis della legge 241/90;

- 5) di dare atto che sono state effettuate positivamente le seguenti verifiche:
- a) con l'Unità di Autocontrollo e Rendicontazione della Direzione Sviluppo Economico, Progetti di Innovazione:
 - 1) tra entrate e uscite;
 - 2) verifica della coerenza con il Piano Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014-2020";
 - 3) verifica di rispondenza alla normativa di riferimento del Programma;
 - b) con la Stazione Unica Appaltante:
 - 1) verifica di conformità alle regole nazionali e comunitarie in tema di appalti pubblici;
 - 2) verifica adozione procedure corrette per la selezione del contraente;
- 6) di dare atto inoltre che il presente provvedimento, ad avvenuta esecutività, copia dello stesso sarà inoltrata alla Direzione Sviluppo Economico, Progetti d'Innovazione (Unità di Autocontrollo e Rendicontazione) e alla Struttura di Staff Prevenzione Corruzione e Trasparenza;
- 7) di dare 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);
- 8) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali;
- 9) 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 DIRETTORE
IL DIRETTORE
Dott.ssa Geronima Pesce

Dott. Alfredo Viglienzoni

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

ALLEGATO 1

OFFERTA TECNICA

ALLEGATO 1 - OFFERTA TECNICA

SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL'ENTE - L'Offerta tecnica, dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una **Relazione tecnica** in lingua italiana e priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato ed in conformità ai requisiti indicati dalla documentazione dell'Accordo Quadro per la fornitura dei servizi applicativi per la P.A. e dalla documentazione del presente Appalto Specifico, la descrizione dei servizi offerti oggetto della presente fornitura.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata digitalmente con le modalità di cui al par. 2.2.1 Offerta tecnica della Richiesta d'Offerta.

La suddetta Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 40 (quaranta) pagine, ad esclusione dell'indice e della copertina, utilizzando un carattere con font di dimensioni minime pari a 10; (iii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato comprensivo del facsimile per il paragrafo "PREMESSA" della Relazione tecnica.

Nel caso in cui il concorrente produca documentazione aggiuntiva (non richiesta), quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

Inoltre, si rappresenta che il concorrente all'interno della Relazione tecnica, in un paragrafo che non concorrerà al computo delle pagine, è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Si precisa che tutte le soluzioni/migliorie proposte devono essere nella piena disponibilità del Concorrente.

Si precisa, inoltre, che quanto descritto nella Relazione Tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno del Fornitore all'esecuzione nei tempi e modi descritti nella Relazione stessa.

FACSIMILE DA UTILIZZARE PER IL PARAGRAFO “PREMESSA” DELLA RELAZIONE TECNICA

RELAZIONE TECNICA

SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL'ENTE

La _____, con sede legale in ____, Via ____, iscritta al Registro delle Imprese di ____ al n. ____, P. IVA ____, domiciliata ai fini del presente atto in ____, Via ____, in persona del ____ e legale rappresentante Dott. ____, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante _____ con sede legale in ____, Via ____, iscritta al Registro delle Imprese di ____ al n. ____, P. IVA ____, domiciliata ai fini del presente atto in ____, via ____, e la mandante ____, con sede legale in ____, Via ____, iscritta al Registro delle Imprese di ____ al n. ____, P. IVA ____, domiciliata ai fini del presente atto in ____, via ____, giusto mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in _____ dott. _____ repertorio n. _____;

1. offre e, in caso di aggiudicazione in proprio favore, si impegna ad eseguire le attività relative alla prestazione dei servizi richiesti nella documentazione di AS nel rispetto di tutti gli obblighi e gli adempimenti richiesti nel corpo del Capitolato Tecnico sia dell'Accordo Quadro che dell'Appalto Specifico e delle altre parti della documentazione di gara di I e II fase;

2. dichiara espressamente che tutti i servizi offerti posseggono integralmente le caratteristiche, funzionalità ed i requisiti “minimi” stabiliti nel Capitolato Tecnico sia AQ che AS e prende atto ed accetta che tali caratteristiche, funzionalità e requisiti “minimi” sono richiesti a pena di esclusione.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

<indicare titolo gara>

<Si consiglia di creare un indice nel quale ad ogni paragrafo è associato un criterio migliorativo>

<al termine dell'indice>

DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

(Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 2

FACSIMILE DI GARANZIE PER LA STIPULA DEI CONTRATTI RELATIVI AGLI APPALTI SPECIFICI

FACSIMILE GARANZIA DEFINITIVA IN FAVORE DELLE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI

Spett.le

_____, li _____

.....

.....

Premesso che:

(a) in data __ la Consip S.p.A. a socio unico (di seguito per brevità anche "Consip") ha aggiudicato alla _____ (in seguito, per brevità anche "Fornitore" e/o "Impresa") la gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 54, del D. Lgs. 50/2016, per la prestazione di servizi di servizi applicativi per le pubbliche amministrazioni, Lotto 1, con il quale il Fornitore si è impegnato a stipulare contratti aggiudicati in seguito al rilancio tramite gli Appalti Specifici con le Amministrazioni nonché dagli altri soggetti legittimati ai sensi della normativa vigente ad utilizzare l'Accordo Quadro (di seguito anche solo "Amministrazioni"), sino a concorrenza dell'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, ai prezzi e alle condizioni nello stesso indicate;

b) ai sensi dell'art. ____ del predetto Accordo Quadro il Fornitore si è impegnato a garantire, nei confronti delle Amministrazioni l'esatto e corretto adempimento di tutti gli obblighi, anche futuri, nascenti dalla esecuzione dei singoli Contratti di Fornitura con l'Amministrazione derivanti dagli Appalti Specifici;

c) il Fornitore si è impegnato a stipulare in favore delle Amministrazioni e, comunque, dei soggetti legittimati, che utilizzano l'Accordo, una fideiussione bancaria o assicurativa irrevocabile, che preveda la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima – anche per il recupero delle penali contrattuali - entro 15 (quindici giorni), a semplice richiesta scritta delle Amministrazioni, con Istituto di Credito/Società Finanziaria o con imprese di assicurazione debitamente autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni per l'importo pari al ____% del valore del _____;

d) con atto del ____ prot. n. _____ il Fornitore è risultato aggiudicatario dell'Appalto specifico indetto da _____;

d) il sottoscritto Istituto di credito _____ [ovvero, in alternativa: la sottoscritta Impresa di Assicurazione ovvero, in alternativa la sottoscritta Società Finanziaria], con sede in __, Via ____, n. __ si è dichiarato/a disponibile a concedere la fideiussione per l'esecuzione del suddetto contratto. Tutto ciò premesso, a valere quale parte integrante e sostanziale della presente lettera, il sottoscritto Istituto di credito _____ [**ovvero, in alternativa:** la sottoscritta Società Finanziaria **ovvero, in alternativa:** la sottoscritta Impresa di Assicurazione] (in seguito per brevità anche l'"Istituto" ovvero, in alternativa: la "Società" ovvero, in alternativa: l'"Assicuratore"), con sede in _____, Via ____, n. __ iscritto/a nel registro delle imprese di _____ al n. __ iscritto/a

all'albo delle banche presso la Banca d'Italia¹, nella persona dei suoi procuratori Sig. _____, nato a _____, il _____ e Sig. _____ nato a _____ il _____, in forza di procura speciale del _____, con la presente si costituisce fideiussore nell'interesse della _____ (Fornitore) in favore della _____ (di seguito "Amministrazione Contraente"), e garantisce alla stessa, alle condizioni di seguito stabilite, il puntuale ed esatto adempimento degli obblighi, anche futuri ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 cod. civ., assunti con la stipula del Contratto di Fornitura, il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento degli obblighi stessi, il rimborso delle somme pagate in più al Fornitore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno, l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno del Fornitore, il pagamento di quanto dovuto dal Fornitore 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, nonché il pagamento alla Amministrazione delle somme dovute in tutto sino ad un importo massimo pari a Euro _____, ___ = (_____/___)

La garanzia è prestata alle seguenti condizioni:

1. L'Istituto [ovvero, in alternativa: la Società, ovvero, in alternativa: l'Assicuratore] si impegna, irrevocabilmente, ad effettuare il pagamento sino all'importo massimo di Euro _____, ___ = (_____/___), a prima e semplice richiesta scritta e, comunque, non oltre 15 (quindici) giorni dalla richiesta stessa formulata da parte della Amministrazione, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno oppure a mezzo pec, formulata con l'indicazione dell'inadempienza riscontrata.
2. Alla richiesta non potrà essere opposta alcuna eccezione dall'Istituto [ovvero, in alternativa: dalla Società, ovvero, in alternativa: dall'Assicuratore], anche nell'eventualità di opposizione proposta dal Fornitore o da altri soggetti comunque interessati ed anche nel caso in cui il Fornitore sia stato dichiarato nel frattempo fallito ovvero sottoposto a procedure concorsuali o posto in liquidazione.
4. Il Fornitore prende atto e accetta, ogni eccezione rimossa, che l'Istituto non dovrà accertare il fondamento della richiesta di pagamento ma, a fronte del semplice ricevimento della lettera di richiesta da parte della Amministrazione di cui al punto 1 che precede, sarà obbligata ad eseguire il pagamento della somma richiesta.
5. L'Istituto [**ovvero, in alternativa:** la Società, **ovvero, in alternativa:** l'Assicuratore] rinuncia formalmente ed espressamente ai benefici, diritti ed eccezioni che le derivano dagli articoli 1944 e 1945 del Codice Civile e rinuncia altresì sin d'ora ad eccepire la decorrenza del termine di cui all'art. 1957 del Codice Civile.
6. La presente fideiussione opererà per tutta la durata del Contratto di Fornitura e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal Contratto di Fornitura e

1 Per le società di assicurazione indicare gli estremi di iscrizione all'elenco delle imprese autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni; per le società finanziarie indicare gli estremi di iscrizione al nuovo albo ex art. 106 del D.Lgs. 385/93 presso la Banca d'Italia; oppure, in caso di mancata conclusione del procedimento di iscrizione nel medesimo albo, gli estremi del procedimento amministrativo, avviato ai sensi della l. n. 241/90 per l'iscrizione al nuovo albo di cui all'art. 106. Come risulta dal Comunicato della Banca d'Italia del 12 maggio 2016, possono esercitare l'attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico, come definita dal TUB e dalle relative norme di attuazione (cfr. DM n. 53/2015), oltre agli intermediari già iscritti al nuovo albo ex art. 106 TUB, anche gli intermediari che, avendo presentato istanza nei termini previsti per l'iscrizione nel nuovo albo ex art. 106 TUB, hanno un procedimento amministrativo avviato ai sensi della l. n. 241/90 e non ancora concluso.

sarà svincolata, in ragione e a misura dell'avanzamento dell'esecuzione nel rispetto di quanto previsto all'art. 103, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito, secondo quanto stabilito dalla medesima previsione normativa. In particolare, lo svincolo verrà effettuato con la periodicità indicata nel Contratto, in funzione della rilevazione minima dei livelli di servizio, degli indicatori di qualità e delle fasi progettuali sottoposte a verifiche di conformità come definite nel presente Appalto Specifico, subordinatamente alla preventiva consegna, da parte del Fornitore al Garante dei certificati di verifica di conformità attestanti la corretta esecuzione delle prestazioni relative al Contratto.

7. L'Istituto [**ovvero, in alternativa:** la Società, **ovvero, in alternativa:** l'Assicuratore] sarà liberato dal vincolo di cui alla presente fideiussione solo con il consenso espresso in forma scritta dall'Amministrazione.

8. La presente fideiussione non potrà formare oggetto di cessione a terzi, ad alcun titolo o causa, da parte dell'Amministrazione.

9. La presente fideiussione è regolata, per tutto quanto non espressamente previsto dal presente contratto, dalla legge italiana e verrà interpretata in conformità alla medesima.

10. In caso di controversia tra l'Istituto [**ovvero, in alternativa:** la Società, **ovvero, in alternativa:** l'Assicuratore] e l'Amministrazione, la determinazione del Foro competente è effettuata in base alla normativa vigente.

Il Fornitore L'Istituto

(ovvero: La Società)

(ovvero: L'Assicuratore)

ALLEGATO 3 –CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO

AFFIDAMENTO DI “SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL’ENTE” MEDIANTE APPALTO SPECIFICO NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP

ID 1881 – Lotto 1

Indice

1.	APPALTO SPECIFICO “SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL’ENTE”	4
1.1	Lotto Unico/Lotti.....	4
1.2	Valore dell’Appalto Specifico	4
2.	CONTESTO DELL’APPALTO SPECIFICO	5
2.1	Contesto organizzativo	5
2.2	Contesto tecnologico ed applicativo.....	5
2.3	Aspetti di innovazione e trasformazione digitale	8
3.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	10
3.1	Oggetto della fornitura	10
3.2	Durata del contratto	10
3.3	Luogo di esecuzione dei servizi e spese di trasferta	10
3.4	Obblighi di comunicazione.....	11
4.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	11
4.1	Servizi applicativi IT	11
4.1.1	Sviluppo e Manutenzione evolutiva	11
4.1.2	Parametrizzazione e Personalizzazione.....	12
4.1.3	Gestione del Portafoglio Applicativo	13
4.1.4	Supporto Tecnico Specialistico	14
4.2	Servizi di Supporto	15
4.3	Servizi accessori	15
4.4	Garanzia	16
5.	REQUISITI E COMPETENZE GENERALI PER L’EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	17
5.1	Requisiti minimi dei servizi realizzativi.....	17
5.2	Competenze Funzionali e tematiche.....	19
5.3	Competenze metodologiche.....	19
5.4	Competenze applicative.....	20
5.5	Competenze tecnologiche	20
6.	METRICHE E DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA.....	20
6.1	Servizi Applicativi IT	21
6.1.1	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva	21
6.1.2	Parametrizzazione e Personalizzazione.....	21
6.2	Gestione del Portafoglio Applicativi.....	22
6.3	Supporto Tecnico Specialistico	22
6.4	Servizi di Supporto	23
6.5	Servizi Accessori	23
7.	REQUISITI GENERALI PER TUTTI GLI APPALTI SPECIFICI	24
7.1	Obblighi del fornitore.....	24
7.2	Attività Propedeutiche all’erogazione dei servizi.....	24
7.3	Requisiti Organizzativi	25
7.4	Requisiti di Qualità Della Fornitura	25
7.4.1	Piano di Qualità	26
7.5	Orario di erogazione dei servizi.....	26
7.6	Strumenti a supporto dell’operatività della fornitura	27
7.7	MODALITA’ DI EROGAZIONE.....	27

7.7.1	Documentazione	28
7.7.2	Assenza di Virus	29
7.7.3	Accettazione/approvazione prodotti della fornitura	29
7.7.4	Verifiche di conformità.....	30
7.8	Monitoraggio	30
7.9	Flussi FEE e Flussi Informativi di Monitoraggio Forniture.....	30
7.10	Azioni contrattuali	31
7.10.1	Rilievi	31
7.10.2	Indici di prestazione	31
7.10.3	Penali.....	32

1. APPALTO SPECIFICO “SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL'ENTE”

Il presente Appalto Specifico rientra nell'ambito dell'Accordo Quadro del Lotto 1 (Contratti Grandi – Nord, valore AS >= Euro 5.000.000. Regioni: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Emilia Romagna, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia), per lo sviluppo di Servizi applicativi relativi a sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, personalizzazioni e parametrizzazioni di software commerciali o in riuso od open source, incluso l'adeguamento, la customizzazione e l'integrazione di software già disponibili in base agli obiettivi richiesti (funzionali e non), Servizi di Gestione del portafoglio applicativo e basi dati del Comune di Genova, Servizi tecnico specialistico ICT, nonché Servizi di Supporto nell'ambito del ridisegno dei processi e Servizi Accessori.

Fanno parte integrante del predetto Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1 Profili Professionali di AS
- Appendice 2 Indicatori di Qualità di AS
- Appendice 3 Contesto ed Applicazioni

1.1 Lotto Unico/Lotti

La fornitura è articolata in un unico lotto.

1.2 Valore dell'Appalto Specifico

Il valore della fornitura sarà corrispondente all'importo aggiudicato.

La base d'asta dell'Appalto Specifico è pari a: 5.073.518,82€ (cinquemilionisettantatremilacinquecentodiciotto/ottantadue Euro).

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e relative appendici rappresentano i requisiti minimi dell'Appalto Specifico (aggiuntivi ai requisiti già espressi nel Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro e delle Offerte Tecniche integrative) che devono essere soddisfatti per l'affidamento dei servizi.

Il Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro (in breve CTAQ) e relative appendici costituiscono parte integrante della presente iniziativa, ancorché non materialmente allegati.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- “AQ” si intende l'Accordo Quadro stipulato da Consip;
- “AS” si intende il presente Appalto Specifico;
- “Amministrazione”, si intende nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Comune di Genova;
- “Punto Ordinante o, brevemente, PO” l'Amministrazione richiedente l'AS sul sistema di E-Procurement di Consip;
- “CTAQ” si intende il Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro;
- “OEAQ” si intende l'offerta economica vincolante del Fornitore Aggiudicatario per il Lotto di AQ;
- “OTAQ” si intende l'offerta tecnica vincolante del Fornitore Aggiudicatario per il Lotto di AQ;
- “OTAS” si intende l'offerta tecnica vincolante del Fornitore aggiudicatario dell'AS, che integra e migliora l'OTAQ;

- “PA” si intende la Pubblica Amministrazione

2. CONTESTO DELL'APPALTO SPECIFICO

Il presente appalto specifico riguarda la fornitura di servizi applicativi e relativi servizi specialistici, di supporto e accessori, funzionali al processo di innovazione dei sistemi applicativi del Comune di Genova che si dovranno integrare all'interno del sistema informativo comunale garantendo:

- Innovazione nel modello architetturale e nelle modalità di realizzazione
- Implementazione del modello di interoperabilità secondo le ultime linee guida emanate da AgID e a quanto previsto dall'Amministrazione
- Flessibilità e configurabilità affinché si possano adeguare alle revisioni dei processi in atto e ad eventuali modifiche organizzative.

2.1 Contesto organizzativo

Le Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali negli ultimi anni sono state chiamate a sostenere il processo di profonda innovazione digitale del Paese. Il Comune di Genova è pienamente coinvolto in questo processo di trasformazione organizzativa e tecnologica che, già da tempo, ha condotto l'Amministrazione a intraprendere un percorso di profonda innovazione digitale volto all'implementazione, gestione e manutenzione del proprio parco applicativo e tecnologico.

Gli obiettivi strategici del Comune di Genova sono volti al rafforzamento di un sistema metropolitano che accresca la propria intelligenza ed efficienza, e hanno come finalità il miglioramento della qualità della vita dei cittadini della Città Metropolitana e la competitività delle attività produttive del territorio, in parallelo ad azioni trasversali di transizione green.

L'Amministrazione ha iniziato già da tempo a implementare una progettualità complessiva di reingegnerizzazione e digitalizzazione dei servizi attraverso le logiche dell'interoperabilità, tecnologie innovative e piattaforme di front-end con l'obiettivo di rafforzare la transizione digitale rendendo i suoi servizi sempre più smart, open ed accessibili. In modo coerente con la strategia per la crescita digitale del Paese “Italia 2025”, nonché del Piano Triennale per l'informatica della PA, il Comune di Genova ha intenzione di procedere ad una implementazione della digitalizzazione dei servizi offerti ai cittadini migliorando così il livello di fruizione, l'accessibilità e la sicurezza.

Data la strategicità dei progetti di innovazione digitale che il Comune di Genova sta attuando, gli interventi sul parco applicativo dell'Ente che si intendono avviare devono prevedere un livello di qualità del servizio erogato massimo. Poiché gli interventi andranno a impattare su sistemi applicativi che dovranno essere a disposizione dei cittadini in continuità, h24, si richiede di fornire la massima garanzia di qualità, efficienza e, soprattutto, disponibilità.

Inoltre si richiede che ogni attività di assessment e di progettazione preveda un'analisi dei processi, sia di business che decisionali, ad oggi in essere nell'Ente e che al fine di semplificarli e reingegnerizzarli, ogni deliverable venga accompagnato da una mappatura descritta anche secondo gli standard BPMN (Business Process Model Notation), DMN (Data Model Notation) e BPR (Business Process Re-engineering). Tra i deliverable fondamentali si includono la mappatura dei processi AS-IS e il disegno TO-BE.

2.2 Contesto tecnologico ed applicativo

Il Comune di Genova negli ultimi anni ha iniziato un percorso di revisione del parco applicativo e del modello architetturale di riferimento del Nuovo Sistema Informativo Comunale (d'ora in poi NSIC).

Il NSIC definisce i principi di modularità del nuovo modello garantiti dall'interoperabilità caratteristica dell'Architettura Enterprise dell'Ente (AE). Il Comune di Genova, nell'ambito delle attività tese ad aumentare l'offerta dei Servizi On-Line al cittadino ed alle Imprese, sta implementando i propri servizi adottando sempre di più le tecnologie dell'Interoperabilità applicativa, nel rispetto dei principi cardine imposti dalla nuova normativa.

L'attuale parco informativo del Comune di Genova è composto da circa 200 sistema applicativi verticali, ciascuno con la propria architettura e con il proprio livello di obsolescenza o ammodernamento.

Obiettivo primario dell'Ente è l'erogazione di servizi digitali innovativi, semplici e veloci ai propri cittadini, in modo da consentire all'utenza di fruire dei servizi di cui necessità da remoto in qualsiasi momento, senza la preoccupazione di doversi recare a uno sportello: ciò consente di efficientare così i tempi di risposta dell'Amministrazione, che libera i propri operatori dalle pure attività di data entry consentendo loro di occuparsi sin da subito del processamento delle istanze ricevute.

Lo sforzo attuato negli ultimi anni, proprio grazie alla spinta dei servizi online, ha portato all'adozione di una piattaforma d'interoperabilità all'interno dell'ente che faccia da collettore di tutti i servizi applicativi esposti dai vari applicativi verticali, siano essi di back-end o di front-end: questo passaggio ha consentito di evolvere il modello di riferimento e verso una vera architettura interoperabile.

All'interno del NSIC sono collocati sia elementi trasversali (infrastrutture, sistemi di autenticazione, sistemi documentale e di protocollo, sistema di pagamento) sia da elementi specifici di dominio (applicativi verticali) che coprono la maggior parte delle funzioni amministrative ed organizzative, sia da piattaforme di front-end che gestiscono le interazioni coi cittadini ed utenti in genere.

Requisito fondamentale è che ogni nuovo sistema applicativo si integri attraverso la piattaforma di interoperabilità, con i sistemi trasversali e con le banche dati fondanti dei vari domini evitando così di replicare dati ed interrogando sempre i sistemi certificati di ogni dominio.

Obiettivo dell'Amministrazione è infatti aumentare il livello di interoperabilità tra i sistemi dell'ente, in modo da garantire che indipendenza tra le applicazioni e poter così affrontare eventuali sostituzioni senza impatti rilevanti.

Per quanto riguarda la descrizione della porzione di Architettura applicativa del Comune di Genova interessante ai fini del presente AS, si rimanda all'Appendice 3 Contesto e Applicazioni, Capitolo 1.

In materia di qualità dei servizi pubblici digitali esistono una serie di riferimenti normativi e strategici cui le PA devono attenersi. Le vigenti normative, tra cui il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD, d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82), e le linee guida AgID tra le quali quelle relative allo sviluppo servizi interoperabilità e in ambito di sicurezza informatica, qualità del software, accessibilità web, privacy sono il riferimento rispetto alle quali la piattaforma CzRM dovrà mantenere coerenza.

Di seguito un elenco delle principali fonti.

Riferimenti normativi Italiani

- [Legge 9 gennaio 2004, n. 4 - Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici](#)
- [Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale \(in breve CAD\), art. 7, 68, 69 e 71](#)
- [Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 106 - Attuazione della direttiva \(UE\) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici](#)
- [Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179 - Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese, art. 9, comma 7](#)

- [Linee Guida AgID per il design dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione](#)
- [Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici](#)
- [Linee Guida per i siti e i servizi web della Pubblica Amministrazione](#)
- [Modello sito e i servizi digitali dei Comuni italiani](#)
- [Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici"](#)
- [Linee Guida AGID sull'acquisizione e il riuso del software per la Pubblica Amministrazione](#)
- [Raccomandazioni AGID - TLS e Cipher Suite](#)
- [Linee Guida AGID sui dati di tipo aperto](#)
- [Linee Guida AGID sull'interoperabilità](#)
- [Circolare AGID n.2/2018](#), Criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA
- [Circolare AGID n.3/2018](#), Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA

Riferimenti normativi Europei

- [Regolamento \(UE\) 2018/1724 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 2 ottobre 2018 che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento \(UE\)](#)
- [Direttiva UE 2016/2102 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 ottobre 2016 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici](#)
- [Regolamento \(Ue\) 2016/679 Del Parlamento Europeo E Del Consiglio Del 27 Aprile 2016](#)

Il Comune di Genova utilizza alcuni strumenti che dovranno obbligatoriamente essere utilizzati nell'ambito dello svolgimento delle attività:

- JIRA, per l'apertura, il monitoraggio e il tracciamento di ticket o eventuali futuri altri strumenti di trouble ticketing in uso nell'Ente
- Outlook 365
- Microsoft Teams, come strumento di comunicazione, condivisione e archiviazione
- Digital Transformation: Microsoft VIVA (Learning, Connections)
- GitHub, per quanto riguarda la pubblicazione dei sorgenti e relativa documentazione per gli applicativi sviluppati per conto dell'Ente e messi a riuso
- Site Improve
- Software per ambiente di sviluppo come Netbeans o Eclipse.

Per quanto riguarda la descrizione Funzionale e Tecnologica delle applicazioni oggetto di realizzazione, modifica, evoluzione, gestione si rimanda all'Appendice 3 Contesto e Applicazioni, Capitolo 2.

A riguardo della metodologia dello sviluppo software richiesto, in linea generale, si richiede l'utilizzo del metodo Agile, che implementando il progetto attraverso uno sviluppo interattivo e incrementale e una pianificazione adattiva, consente di poter mettere in linea il prodotto sviluppato in maniera ottimizzata durante la durata del progetto stesso.

Nel caso però di alcune progettualità, la metodologia più adeguata potrebbe emergere dopo la prima fase di assessment. Per questi casi, pertanto, si rimanda la scelta della tipologia di sviluppo più corretta alle fasi progettuali iniziali.

Per quanto riguarda le specifiche sui Profili professionali si rimanda all'Appendice 1 Profili Professionali.

A riguardo invece della definizione dei requisiti minimi di qualità richiesti per la presente fornitura di AS si rimanda all'Appendice 2 Indicatori di qualità.

2.3 Aspetti di innovazione e trasformazione digitale

Il Comune di Genova si è dotato di un Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione che indica le linee di azione per promuovere la trasformazione digitale del settore pubblico e del Paese. E che si focalizza sulla realizzazione delle azioni previste. Le linee strategiche del Piano intendono:

- favorire lo sviluppo di una società digitale, in cui i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della Pubblica amministrazione, che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese;
- promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale;
- contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.

La rappresentazione semplificata del Modello strategico consente di descrivere in maniera funzionale la trasformazione digitale. Tale rappresentazione è costituita da due livelli trasversali: l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi informativi e dei livelli verticali di servizi, dati, piattaforme ed infrastrutture.



Figura 1- Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della Pubblica Amministrazione

La visione contenuta e promossa dal Piano Triennale apre la strada verso la realizzazione della strategia di innovazione "Italia 2025" che, a sua volta, affonda le radici negli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite, la cui analisi ha portato all'individuazione delle tre sfide principali, in linea con quelle del Piano Triennale:

- la digitalizzazione della società,
- l'innovazione del Paese,
- lo sviluppo sostenibile ed etico della società nel suo complesso.

I principi guida fondanti sono:

- **Digital & mobile first** (digitale e mobile come prima opzione): le PA devono realizzare servizi primariamente digitali;

- **Digital identity only** (accesso esclusivo mediante identità digitale): le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
- **Cloud first** (cloud come prima opzione): le PA, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- **Servizi inclusivi e accessibili**: le PA devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- **Dati pubblici un bene comune**: il patrimonio informativo della PA è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- **Interoperabile by design**: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- **Sicurezza e privacy by design**: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- **User-centric, data driven e agile**: le PA sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo.
- **Once only**: le PA devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- **Transfrontaliero by design** (concepito come transfrontaliero): le PA devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
- **Open source**: le PA devono prediligere l'utilizzo di software con codice sorgente aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.

Nell'applicazione di quanto sopra, il Fornitore può proporre soluzioni tecnologicamente innovative per la realizzazione dei servizi oggetto di appalto specifico anche mediante il coinvolgimento di strutture esterne al modello organizzativo proposto in fase di A.Q, costituite ad hoc per l'AS. Tali strutture (che possono essere hub e/o centri di competenza) devono supportare l'Amministrazione nell'individuazione dei driver per tutti gli aspetti di innovazione, dai processi ai servizi, dalle tecnologie alle tematiche di interesse della PA ed essere contestualizzati al contesto di riferimento dell'Amministrazione, al fine di intercettare i fabbisogni di innovazione e supportare la definizione e promozione di soluzioni efficaci, orientando i processi, le tecnologie e i modelli di sviluppo.

3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto della fornitura

Nel presente AS sono richiesti i seguenti servizi:

- **Sviluppo di Software e Manutenzione Evolutiva**
 - SV A2 - Progettazione e sviluppo in GG/PP – Gestionale
 - SV A3 - Progettazione e sviluppo in GG/PP – Conoscitivo
- **Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso**
 - SV A6 - Parametrizzazione e Personalizzazione in GG/PP
- **Gestione del Portafoglio - Gestione Applicativi e basi dati, Contenuti di siti, Portali e Canali Web**
 - GA B1 - Gestione del Portafoglio - Applicativa e Base Dati in GG/PP
 - FE B2 - Gestione dei contenuti di Siti, Portali e canali web in GG/PP
- **Supporto Tecnico Specialistico**
 - SS D - Supporto Tecnico Specialistico in GG/PP
- **Servizi di Supporto**, nel limite del 0,69% dei servizi applicativi.
 - SU E - Supporto in GG/PP
- **Servizio/i accessorio/i** - Formazione nel limite del 3,42% dei servizi di AS.
 - AC1 F1 - Servizio Accessorio #1

Si rimanda al successivo paragrafo "Descrizione dei servizi" per le specifiche caratteristiche.

La metrica utilizzata nel presente AS è quella dei giorni/persona (gg/pp) a consumo.

3.2 Durata del contratto

La durata contrattuale dell'Appalto Specifico è di 48 mesi a far data dalla data di attivazione della fornitura. La durata del contratto potrà essere prorogata ai sensi dell'art.106 comma 11, del d.lgs 50/16 e s.m.i. alla ricorrenza delle previste condizioni.

Garanzia sul software da rilasciarsi nell'ultimo anno di erogazione dei servizi: 12 mesi.

Per i vincoli realizzati sulle attività oggetto dell'AS si rimanda all'Appendice 3 Contesto e Applicazioni, Capitolo 2.

3.3 Luogo di esecuzione dei servizi e spese di trasferta

I servizi oggetto del presente AS dovranno essere erogati, come indicato in tabella seguente, presso le sedi del Fornitore e dell'Amministrazione.

Come specificato in AQ, le imprese aggiudicatrici dovranno garantire la presenza presso l'Amministrazione, qualora richiesta per l'erogazione dei servizi e/o per riunioni e/o per qualsiasi esigenza connessa alla fornitura, senza oneri aggiuntivi rispetto a quanto offerto.

SERVIZIO	SOTTO-SERVIZIO	SEDE PRINCIPALE	NOTE
Servizi applicativi IT (relativamente alle attività che richiedono incontri con Amministrazione o attività presso l'Amministrazione) e servizi Tecnico-Specialistici		Fornitore	Sede Amministrazione per tutte le attività che richiedono la presenza dell'Amministrazione od attività negli ambienti applicativi dell'Amministrazione
Gestione applicativi e basi dati		Amministrazione	Spesso le risorse operano congiuntamente a personale dell'Amministrazione. Se richiesto il servizio presso il fornitore, particolare cura deve essere posta nella definizione dei livelli di servizio, della verifica delle attività e della qualità
Servizi di supporto		Fornitore	Sede Amministrazione per tutte le attività che richiedono la presenza dell'Amministrazione, per la definizione dei requisiti, per la verifica dell'avanzamento e per l'accettazione delle attività. Nel caso di attività svolte in collaborazione con l'Amministrazione la sede è presso l'Amministrazione.
Servizi accessori		Amministrazione/Fornitore	L'erogazione della formazione potrà essere effettuata in remoto o in presenza a seconda delle esigenze emerse in fase iniziale delle attività.

3.4 **Obblighi di comunicazione**

Oltre agli obblighi stabiliti contrattualmente per il governo dell'AQ, l'Amministrazione non prevede ulteriori obblighi di comunicazione relativi all'AS ma si riserva la possibilità di richiedere al fornitore aggiudicatario la compilazione di dati relativi alle date effettive di aggiudicazione, di stipula, di decorrenza dell'AS nonché la durata e l'importo contrattuale.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

In questo capitolo vengono descritte la composizione e le caratteristiche dei servizi oggetto della fornitura, secondo le specifiche esigenze di contesto organizzativo-tecnologico dell'Amministrazione, riportate nei paragrafi precedenti, e gli obiettivi da raggiungere.

4.1 **Servizi applicativi IT**

Nel presente AS, i servizi applicativi richiesti sono comprendono sia servizi realizzativi, quindi sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, sia personalizzazione e parametrizzazioni di software commerciale, ma anche servizi di gestione applicativi e base dati, Servizi tecnico Specialistico ICT, insieme a Servizi di supporto e Servizi Accessori di formazione.

4.1.1 **Sviluppo e Manutenzione evolutiva**

Il servizio in oggetto si riferisce alla realizzazione, all'evoluzione, adeguamento e modifica di applicazioni software ad hoc o specifico realizzato/modificato su esigenze funzionali e tecniche dell'Amministrazione (e di sua proprietà), volti a soddisfare le esigenze espresse dall'Amministrazione.

Nello specifico, lo sviluppo del software include la progettualità legata alla Semplificazione e alla gestione dei processi. In questo caso vengono ricomprese tutte quelle attività relative allo sviluppo di applicazioni che risolvono le esigenze specifiche descritte in Appendice 3_Contesto e Applicazioni al paragrafo 2.4, a

fronte di funzionalità non ancora informatizzate, andando ad individuare le metodologie e le relative componenti software necessarie alla razionalizzazione dei processi e dei relativi servizi informatizzati.

Per quanto riguarda invece la parte di attività che prevedono manutenzione evolutiva, la progettualità individuata è quella relativa al Rinnovo parco applicativo Politiche dell'Istruzione. Il Sistema Informativo delle Politiche dell'Istruzione, implementato nel corso dell'ultimo ventennio. L'obsolescenza delle tecnologie da un lato e l'evoluzione dei servizi richiesti, in particolare l'accesso condiviso tra gli applicativi dell'Ente rendono necessario un intervento di un rifacimento strutturale del sistema nell'ottica dell'interoperabilità anche al fine di salvaguardare gli ultimi investimenti tecnologici sul parco della Direzione Politiche dell'Istruzione. I dettagli specifici relativi alle attività richieste sono inclusi in Appendice 3_Contesto e Applicazioni al paragrafo 2.7.

Con riferimento ai siti web, l'attività richiesta fa riferimento alla progettualità relativa al Nuovo Sito istituzionale, come dettagliato in Appendice 3_Contesto e Applicazioni al paragrafo 2.10. Lo sviluppo del sito verrà realizzato da personale interno all'Amministrazione ma saranno necessarie figure capaci di collaborare con la struttura interna che avrà sempre il compito di coordinare le attività. Sarà necessario coinvolgere uno sviluppatore esperto in Drupal capace di programmare in Drupal 9 che collabori con gli sviluppatori interni. Inoltre sarà necessario il supporto di esperti di settore (comunicazione, visual design, informatica giuridica, usabilità e accessibilità)

Per i servizi di sviluppo e di manutenzione evolutiva di software il dimensionamento dovrà essere effettuato secondo la metrica gg/persona a consumo, e che tale dimensionamento comprende l'implementazione sia dei requisiti funzionali che di quelli non funzionali.

Il Fornitore è tenuto ad aggiornare la baseline e fornire tutti gli elementi necessari per le attività di verifica dell'attività di sviluppo e manutenzione evolutiva come parte integrante del servizio, in termini di:

- Documentazione di dettaglio del progetto;
- Codice sorgente e relativa documentazione (architettura, algoritmi,...);
- Manuale utente dell'applicazione (casi d'uso);
- Manuale tecnico dell'applicazione:
 - Modelli dati/oggetti;
 - Diagrammi di flusso;
 - Mock-up e schermate.

4.1.2 Parametrizzazione e Personalizzazione

Il servizio consiste nella personalizzazione e parametrizzazione di software commerciale ed in attività volte al riuso, adeguamento, customizzazione ed integrazione di software già disponibile in base agli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dalla presente Amministrazione.

Nello specifico, nell'ambito del presente AS, si richiedono attività di parametrizzazione, ossia l'utilizzo delle funzionalità native, accessibili tramite menù decodificati, in cui è possibile impostare determinati parametri o configurare il funzionamento del programma senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici. In questo caso, il fornitore dovrà disporre di competenze approfondite relative allo specifico pacchetto software presente presso l'Amministrazione e che sarà indicato all'interno del singolo AS.

Nel presente AS, sono richieste tali attività per diverse progettualità.

Business Intelligence e Osservatorio scuole, dettagliate in Appendice 3_Contesto e Applicazioni ai paragrafi 2.2 e 2.5, hanno l'obiettivo di implementare uno strumento di "Business Intelligence" a partire da software commerciali che possa, a valle di integrazioni di fonti dati dai vari Sistemi dell'Ente, fornire analisi, reportistiche e cruscotti che siano da supporto alle politiche di indirizzo.

Anche per quanto riguarda l'attività relativa alla Semplificazione e digitalizzazione dei processi, come da Appendice 3_Contesto e Applicazioni, paragrafo 2.4, la razionalizzazione dei processi e dei relativi servizi

informatizzati saranno implementati su software commerciale, da individuarsi a valle delle attività di analisi effettuate nelle fasi iniziali e in condivisione con l'Amministrazione.

Per quanto riguarda le progettualità relative alla Piattaforma CzRM, dettagliate in Appendice 3_Contesto e Applicazioni al paragrafo 2.1, l'Amministrazione richiede una implementazione strutturata definita dalle roadmap definite in fase di assessment, attraverso l'attivazione di moduli della Piattaforma Salesforce come definiti nell'Appendice succitata.

Per i servizi di personalizzazione e parametrizzazione il dimensionamento dovrà essere effettuato secondo la metrica gg/persona a consumo.

Anche in questo caso il Fornitore è tenuto ad aggiornare la baseline e fornire tutti gli elementi necessari per le attività di verifica dell'attività di Parametrizzazione e Personalizzazione come parte integrante del servizio, in termini di:

- Documentazione di dettaglio del progetto;
- Manuale utente dell'applicazione (casi d'uso) sia per amministratori di sistema sia per utenti dell'ente.

4.1.3 Gestione del Portafoglio Applicativo

Il servizio di Gestione del Portafoglio Applicativo comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni e delle loro relative basi dati. Le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione Applicativi dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni dell'area, sia funzionale che tecnica, e lavorare in sinergia con il team dei servizi realizzativi e con i restanti team sugli altri servizi, al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso.

I livelli di servizio minimi sono presenti nell'Appendice 2 "Indicatori di Qualità".

Nello specifico le progettualità oggetto delle attività richieste al fornitore, riguardano Semplificazione e alla gestione dei processi, Open Data e Nuovo Sito Istituzionale, descritte in Appendice 3_Contesto e Applicazioni rispettivamente ai paragrafi 2.3, 2.4 e 2.9.

Si richiede poi nell'ambito del servizio in oggetto lo svolgimento di attività di data entry e di archiviazione, finalizzata all'alimentazione iniziale o al recupero di dati/documenti o attività di supporto alle migrazioni e/o all'archiviazione digitale dei documenti.

I principali gruppi di attività, da ritenersi non esaustive, che il Fornitore sarà chiamato a eseguire sono elencate di seguito e suddivise in gruppi.

Gestione delle funzionalità in esercizio:

- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o di Manutenzione Correttiva, laddove previsto, e verifica dell'esito dell'intervento effettuato.
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni e dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- ripristino base dati (non determinata da malfunzionamenti di software in garanzia od in manutenzione correttiva); § modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica
- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.);

- gestione della configurazione;
- realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo.

Pianificazione funzionale del servizio:

- movimentazione giornaliera dei batch, *se applicabile*;
- disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
- controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestionale;
- pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione.

L'Amministrazione richiede inoltre:

- Attività eventuale di manutenzione correttiva su sw pregresso (in alternativa ad attivare un servizio specifico);
- Attività eventuale di manutenzione migliorativa e/o adeguativa di limitato impatto (normalmente inferiore a 10 giorni lavorativi)
- Affiancamento eventuale per il trasferimento di know how necessario al corretto svolgimento del servizio: l'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati dall'Amministrazione, finalizzata a trasmettere il know how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. All'attivazione verranno concordate le risorse professionali impegnate nell'attività che potranno appartenere anche a diversi servizi. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente a specifiche attività/applicazioni, ecc.
- Attività di data entry e di archiviazione: finalizzata all'alimentazione iniziale o al recupero di dati/documenti o attività di supporto alle migrazioni e/o all'archiviazione digitale dei documenti (per tale attività si fa specifico riferimento alla progettualità Nuovo Sito Web dettagliata in Appendice 3_Contesto e Applicazioni al paragrafo 2.10).
- Supporto alla migrazione di contenuti da siti web già esistenti.

Per i servizi di Gestione del Portafoglio Applicativo il dimensionamento dovrà essere effettuato secondo la metrica gg/persona a consumo, e che tale dimensionamento comprende l'implementazione sia dei requisiti funzionali che di quelli non funzionali.

4.1.4 Supporto Tecnico Specialistico

I Servizi Tecnico-Specialistici comprendono progetti/attività/studi di natura ICT e di livello specialistico, propedeutici, integrativi o di ausilio ai servizi sia applicativi ed in particolare ai servizi realizzativi al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti della fornitura.

Nell'ambito delle progettualità relative a Semplificazione e digitalizzazione dei processi, Rinnovo parco Applicativo Politiche dell'Istruzione, Rinnovo Sistema Informativo Ambiente, AS-IS e TO-BE Patrimonio dettagliati in Appendice 3_Contesto e Applicazioni rispettivamente ai paragrafi 2.3, 2.6, 2.7 e 2.8, nell'ambito del presente AS, al Fornitore si richiede l'esecuzione delle seguenti attività:

- problem solving di alto livello su tematiche tecniche, di progettazione dei sistemi;
- attività sistemiche e specialistiche per l'utilizzo di prodotti software;
- predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, redazione di documenti di architettura, individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni make or buy, analisi d'impatto, ecc.;

- redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- analisi e disegno dei processi AS-IS;
- definizione di modello TO-BE e redazione di successive roadmap di implementazione;
- implementazione o revisione delle policy di sicurezza informatica (senior level).

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel corso della durata contrattuale includendo attività che soddisfino al meglio le necessità dell'Amministrazione nelle progettualità, attività comunque orientate a supportare lo sviluppo, la manutenzione e la gestione dei propri sistemi informativi.

Per i servizi Tecnico-Specialistici il dimensionamento dovrà essere effettuato secondo la metrica gg/persona a consumo, e che tale dimensionamento comprende l'implementazione sia dei requisiti funzionali che di quelli non funzionali.

4.2 Servizi di Supporto

I servizi di supporto includono quelle attività preliminari, propedeutiche ed integrative alle progettualità relative alle attività eseguite nell'ambito dei servizi applicativi con l'obiettivo di garantire che la soluzione applicativa sia la migliore risposta al cambiamento organizzativo e/o di processo od a fornire un determinante contributo tematico specialistico, non presente presso l'Amministrazione stessa.

Nell'ambito del presente AS, servizi di supporto sono chiesti in particolar modo per le progettualità relative alla Semplificazione e digitalizzazione dei processi e al Rinnovo parco Applicativo Politiche dell'Istruzione, come dettagliati in Appendice 3_Contesto e Applicazioni rispettivamente ai paragrafi 2.3 e 2.6.

Quello che si richiede in entrambi gli ambiti riguarda quindi, in maniera non esaustiva:

- L'analisi organizzativa dei processi
- il supporto al disegno e/o Ridisegno dei Processi e la ridefinizione dei flussi informativi,
- la revisione delle modalità di costruzione e modellazione dei modelli di business (Business Process Modeling)
- Business Process Reengineering,
- il supporto tematico scientifico e metodologico.

Per i servizi di Supporto il dimensionamento dovrà essere effettuato secondo la metrica gg/persona a consumo, e che tale dimensionamento comprende l'implementazione sia dei requisiti funzionali che di quelli non funzionali.

Si precisa che il Team di Supporto dovrà essere costituito contestualmente alla firma del contratto per permettere un'efficace e tempestiva attività di supporto per gli ambiti previsti, per poter soddisfare eventuali specifiche necessità anticipate dell'Amministrazione, e dovrà pertanto essere operativo per l'intera durata del contratto (48 mesi).

4.3 Servizi accessori

I servizi accessori sono attività ICT collegate ai servizi applicativi sopra descritti. Sono finalizzati al completamento delle esigenze di funzionamento del sistema informativo dell'Amministrazione ma completamente indipendenti e nuovi rispetto ai servizi applicativi.

- ✓ Servizio 1 Formazione

Nello specifico, nel presente AS, si richiedono al Fornitore attività di formazione da destinarsi ad amministrativi dell'Ente. Si richiede nello specifico che l'erogazione della formazione possa essere erogata in sessioni sia a distanza in remoto che in presenza, in modalità da definirsi in funzione delle esigenze specifiche dell'occorrenza.

Le progettualità per cui si richiedono attività di formazione nell'ambito dei servizi accessori sono come dettagliate in Appendice 3_Contesto e Applicazioni rispettivamente ai paragrafi 2.4, 2.9, 2.10 e 2.11, Open Data, Nuovo Sito Istituzionale, Digital Transformation e Documentale.

Si sottolinea che per l'erogazione di queste attività si richiedono risorse professionali dedicate per ciascun gruppo di attività, e quindi 4 differenti gruppi di risorse, differenziate per ambito progettuale, non solo per poter garantire l'esecutività delle prestazioni in maniera del tutto indipendente e autonoma, ma anche la corretta formazione tematica delle risorse stesse.

Per i servizi Accessori il dimensionamento dovrà essere effettuato secondo la metrica sessioni di formazione in aula od a distanza con modalità di erogazione a consumo

4.4 Garanzia

Ogni prodotto software realizzato/modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, ecc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Si precisa che tutto il software realizzato mediante i servizi nella presente fornitura sarà coperto dalla garanzia per i dodici mesi successivi al collaudo (o forma equivalente) con esito positivo, non comportando oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, e che la garanzia si intende applicata singolarmente per ciascuno dei moduli sviluppati.

Per tutto il software rilasciato il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione dovrà avere le caratteristiche di accuratezza, comprensibilità, completezza e più in generale usabilità.

5. REQUISITI E COMPETENZE GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

5.1 *Requisiti minimi dei servizi realizzativi*

Tutti i prodotti software sviluppati o modificati dal fornitore dovranno soddisfare i seguenti requisiti minimi.

Quindi la progettazione e scrittura del codice dovrà incorporare i requisiti minimi di accessibilità e le caratteristiche minime di qualità del software, in modo nativo. Le risorse professionali, con il supporto di metodologie e di strumenti, devono essere addestrati allo sviluppo di software di qualità.

Trattandosi di un AS di un Ente Pubblico, il cui oggetto ha quindi finalità di pubblico servizio, il fornitore deve rispettare la normativa sull'accessibilità da parte dei soggetti disabili, pena la nullità del contratto.

COMPATIBILITA'

Il software realizzato/modificato dovrà essere compatibile con il release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato. È pertanto obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti dell'Amministrazione, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target.

Ciò comporta la verifica da parte del Fornitore degli effettivi release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

RIUSO DEL CODICE

Si chiede al Fornitore di adottare un approccio basato sul riuso del codice, necessario per poter garantire l'eventuale riutilizzo di componenti software già nella sua disponibilità, oppure di componenti software in riuso per la PA già rilasciate o già esistenti.

Pertanto, il Fornitore dovrà valutare e analizzare la possibilità di poter riutilizzare componenti software in termini di software ad hoc realizzato precedentemente oppure framework/pacchetti software disponibili da parte dell'Amministrazione.

Ciò premesso, il Fornitore dovrà necessariamente realizzare il software a regola d'arte ivi compreso il rispetto delle caratteristiche base per garantire la modularità, interoperabilità, conformità a standard di codifica (comprensibilità e leggibilità del codice realizzato) con utilizzo di commenti del codice, conformità a standard (uso di formati aperti, ecc.), adattabilità (a diversi contesti tecnologici e di utilizzo).

L'Amministrazione si riserva la possibilità di valutare, in corso di esecuzione del contratto, la qualità del codice realizzato sulla base dei requisiti espressi nel presente paragrafo e tutto ciò finalizzato alla pubblicazione dei sorgenti previsti dalla normativa vigente per quanto concerne il riuso del software sviluppato per le PA (come indicato nel paragrafo 2.2).

DOCUMENTAZIONE DEL SOFTWARE (PROGETTUALE, BASI DATI, GESTIONE APPLICATIVA)

Il software realizzato/modificato dovrà essere documentato secondo gli standard dell'Amministrazione o in assenza secondo gli standard e best practices offerti dal fornitore. Il livello di documentazione, in ogni caso, deve permettere l'efficiente ed efficace presa in carico del progetto e/o dei sistemi in esercizio da parte dell'Amministrazione o da terzi da essa delegati nonché la rapida e affidabile diagnosi dei malfunzionamenti rilevati sul software.

Le modalità dipenderanno dal grado di criticità del software, dal modello di produzione adottato, dalle finalità e tipologie del sw stesso e degli utenti.

Non può essere rilasciato software non sufficientemente documentato. La qualità della documentazione dovrà essere dichiarata dal fornitore sia in fase di attivazione dell'obiettivo e/o del servizio sia in fase di rilascio in collaudo.

QUALITA' DEL SOFTWARE

Il Fornitore deve assicurare la qualità del software rilasciato o modificato in aderenza alla ISO IEC 25010 e successivi aggiornamenti, con particolare attenzione alle soglie ottimali (in funzione delle caratteristiche tecniche) richieste dagli specifici interventi previsti in Appalto Specifico.

Il Fornitore dovrà certificare l'esecuzione delle misurazioni ed il superamento delle soglie di qualità per le caratteristiche/sottocaratteristiche previste dal modello ISO 25010, partendo dalle misurazioni CISQ delle caratteristiche di qualità ed assicurando l'assenza di non conformità.

In caso di manutenzione evolutiva, il fornitore dovrà effettuare un assessment qualitativo del software e si impegna a migliorare il livello di qualità di partenza. In caso di peggioramento anche solo di una sola misurazione del software, il software non sarà accettabile.

PREDISPOSIZIONE e SUPPORTO in AMBIENTE DI COLLAUDO

Per ciascun progetto/obiettivo realizzativo di sw il Fornitore, senza oneri aggiuntivi, dovrà supportare le strutture tecniche dell'Amministrazione nella predisposizione dell'ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.) e alla predisposizione degli script per il testing proceduralizzato o automatico secondo quanto richiesto in AS.

Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo.

La fase di realizzazione (o equivalente) si intende chiusa solo quando le attività di verifica hanno dato esito positivo dei suddetti test.

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alle attività di collaudo.

In particolare, il fornitore dovrà garantire la presenza on site nei tempi che saranno indicati in AS (in genere entro 1 giorno lavorativo) per garantire il passaggio di conoscenza sulle funzionalità rilasciate, il supporto all'esecuzione dei test proceduralizzati od automatici ed altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo e richieste dall'Amministrazione per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio.

SUPPORTO ALLA CONSEGNA IN GESTIONE

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alla consegna in gestione del software realizzato al fine di assicurare un appropriato passaggio di consegne ai Servizi di Gestione.

SUPPORTO PASSAGGIO IN ESERCIZIO

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto ai gruppi di gestione e alle strutture dell'Amministrazione finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di esercizio. Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

SUPPORTO SISTEMISTICO

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto sistemistico al fine di assicurare, in particolare:

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;

- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, del mascheramento dei dati, ecc.

VERIFICA E VALIDAZIONE SOFTWARE

Tutto il software rilasciato o modificato deve essere stato sottoposto a processi di verifica e validazione al fine di assicurare la minor difettosità raggiungibile e ridurre anomalie e malfunzionamenti in esercizio. Il Fornitore è tenuto alla progettazione dei test (test di modulo, di funzione, di integrazione o di sistema, di prestazione, di sicurezza applicativa, di compatibilità, di usabilità, di accessibilità, di stress o di carico del sistema, ecc.), al monitoraggio del grado di copertura degli stessi, alla verifica della completezza e della rispondenza dei test ai requisiti, al controllo- esecuzione e memorizzare i risultati: dovrà fornire tutti i report per le necessarie verifiche dell'Amministrazione e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

A tal fine, il Fornitore dovrà disporre di un prodotto di test management con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (test proceduralizzato).

Il prodotto dovrà garantire la possibilità di integrarsi completamente con il prodotto di test management eventualmente adottato dall'Amministrazione e dichiarato in AS.

Per ogni Obiettivo realizzativo, la predisposizione e l'esecuzione di un piano di test esaustivo sotto tutti gli aspetti funzionali e non funzionali potrà essere richiesta come obbligo contrattuale, senza oneri aggiuntivi.

5.2 Competenze Funzionali e tematiche

Le competenze funzionali e tematiche che il Fornitore deve rendere disponibili per i servizi oggetto della presente iniziativa sono, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Conoscenza approfondita del contesto e delle tematiche inerenti la PA;
- Conoscenza delle normative di riferimento della PA (Codice degli appalti pubblici, Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), ecc.);
- Conoscenza degli ambienti e degli strumenti per la gestione dei procedimenti amministrativi nella PA;
- Capacità di comprendere, analizzare e rappresentare le esigenze ed i requisiti funzionali e di business delle Amministrazioni della PA;
- Conoscenza delle tecniche di analisi organizzativa, business process re-engineering (di seguito BPR), demand management e change management;
- Competenze di Business Intelligence e Data Analysis;
- Conoscenza approfondita delle tecniche di assessment dei sistemi informativi, dal punto di vista funzionale, architetturale, qualitativo;
- Capacità di dimensionare il budget, il perimetro e l'ambito di iniziative progettuali informatiche di piccole, medie e grandi dimensioni;
- Conoscenza approfondita delle tecniche di project management e risk management.

5.3 Competenze metodologiche

- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un'organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;
- ISO 25010, e successive, il modello di qualità del software e dei dati ed indicatori, linee guida per la relativa misurazione;

- Approcci metodologici adottabili per il project management che includono gli approcci agili, interattivi, incrementali e basati sulla successione di fasi predefinite (quali ad esempio: PMI, PRINCE2, IPMA COBIT, CMMI, ITIL, RUP, Agile, Devops);
- Approccio metodologico per la realizzazione e gestione di sistemi informatici complessi ed integrati;
- Approccio metodologico per l'analisi, il disegno e la programmazione ad oggetti (OOA) e per servizi (SOA)
- Metodologie specifiche e verticali del prodotto e/o piattaforma e/o soluzione tecnologica e/o pacchetto applicativo;
- IFPUG: metodo di misurazione della dimensione funzionale del software.

5.4 Competenze applicative

- Individuare e rappresentare le soluzioni applicative maggiormente rispondenti alle esigenze ed ai requisiti della PA;
- Disegnare e progettare l'architettura funzionale, applicativa e tecnologica;
- Competenza sull'intero ciclo di vita del software, dal disegno, alla realizzazione, test, integrazione, diffusione e conduzione in esercizio;
- Competenza specifica delle tecniche di parametrizzazione di sistemi;
- Effettuare manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa su sistemi;
- Competenza specifica delle tecniche di realizzazione di procedure e programmi utilizzando il linguaggio di programmazione nativo dell'applicazione indicata e valutando correttamente gli impatti sui programmi già in uso;
- Conoscenza dei linguaggi ed ambienti di programmazione;
- Competenze specifiche sugli strumenti di test management;
- Capacità di formare gli utenti al corretto utilizzo dei sistemi.

5.5 Competenze tecnologiche

- Conoscenza avanzata dei principali sistemi operativi;
- Conoscenza di Web server;
- Conoscenza avanzata di tecniche di progettazione e di dimensionamento dei DBMS;
- Conoscenza avanzata di DBMS relazionali e non;
- Conoscenza dei sistemi operativi "mobile";
- Conoscenza dei sistemi di Identity and access management system;
- Conoscenza dei protocolli di Comunicazione e navigatori Web;
- Conoscenza dei sistemi di CMS e ECM;
- Conoscenza dei sistemi Documentali;
- Conoscenza dei sistemi di Business Intelligence e processi ETL;
- Conoscenza dei Sistemi di CRM, in particolare applicati alla PA;
- Conoscenza dei motori di ricerca standard e semantici;
- Conoscenza dei prodotti per analisi e statistiche;
- Conoscenza delle tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud;
- Tecnologie di virtualizzazione;
- Piattaforme ed architetture Big Data.

6. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA

In questo capitolo sono raccolti tutti i requisiti espressi nei singoli servizi del Cap. 4, in termini tabellari e schematici, dando evidenza delle risorse professionali richieste e dei gruppi di lavoro.

Si precisa che il presente servizio deve prevedere l'impiego di risorse professionali dedicate per ciascuna progettazione, al fine di poter garantire l'esecutività delle prestazioni in maniera del tutto indipendente e autonoma, garantendo l'erogazione delle attività in contemporanea.

6.1 Servizi Applicativi IT

6.1.1 Sviluppo e Manutenzione Evolutiva

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Consumo

Quantità gg/pp: 3765

In seguito si riporta in forma tabellare, il mix specifico di figure professionali del Team necessario per l'erogazione delle attività per l'AS e l'effort medio necessario.

Figure professionali	% effort Gestionale	% effort Conoscitivo	% effort Web	Quantità (gg/pp)
Responsabile di progetto applicativo	5%	5%		181,55
Architetto applicativo	5%		20%	166,90
Visual Web Designer			20%	26,80
Data Base Administrator		10%		82,90
Analista Funzionale	25%	12%		799,98
Progettista DW/BI		18%		149,22
Test Specialist	5%	5%		181,55
Analista Programmatore	28%	20%		950,36
Programmatore	27%	25%	60%	1.044,19
Specialista di prodotto/ tecnologia	5%	5%		181,55
TOTALE	100%	100%	100%	3.765

6.1.2 Parametrizzazione e Personalizzazione

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Consumo

Quantità gg/pp: 13563

In seguito si riporta in forma tabellare, il mix specifico di figure professionali del Team necessario per l'erogazione delle attività per l'AS e l'effort medio necessario.

Figure professionali	% effort	Quantità (gg/pp)
Responsabile di progetto applicativo	5%	678,15
Analista Funzionale	15%	2.034,45
Specialista di pacchetto	20%	2.712,60
Test Specialist	5%	678,15
Analista Programmatore	23%	3.119,49
Programmatore	30%	4.068,90
Specialista di prodotto tecnologia	2%	271,60
TOTALE	100%	13.563

6.2 Gestione del Portafoglio Applicativi

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Consumo

Quantità gg/pp: 616

In seguito si riporta in forma tabellare, il mix specifico di figure professionali del Team necessario per l'erogazione delle attività per l'AS e l'effort medio necessario.

Gestione Applicativi e basi dati

Figure professionali	% effort	Quantità (gg/pp)
Responsabile di progetto applicativo	2%	11,62
Specialista di prodotto/tecnologia	2%	11,62
Analista Funzionale	4%	23,24
Analista Programmatore	29%	168,49
Programmatore	15%	87,15
Operatore Data Entry	11%	63,91
Sistemista	7%	40,67
Data Base Administrator	3%	17,43
Content Manager	27	156,87
TOTALE		581

Gestione dei Contenuti di Siti, portali e Canali Web

Figure professionali	% effort	Quantità (gg/pp)
Specialista di tematica	100%	35
TOTALE	100%	35

6.3 Supporto Tecnico Specialistico

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Consumo

Quantità gg/pp: 1797

In seguito si riporta in forma tabellare, il mix specifico di figure professionali del Team necessario per l'erogazione delle attività per l'AS e l'effort medio necessario.

Figure professionali	% effort	Quantità (gg/pp)
Data Scientist	10%	179,70
System Integrator	10%	179,70
Architetto Applicativo	10%	179,70
Specialista di prodotto/tecnologia Senior	11%	197,67
Specialista di prodotto/tecnologia	20%	359,40
Specialista di pacchetto	9%	161,73

Business Intelligent Expert	10%	179,70
Progettista Data Warehouse/BI	10%	179,70
Data Base Administrator	10%	179,70
TOTALE	100%	1797

6.4 Servizi di Supporto

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Consumo

Quantità gg/pp: 127

In seguito si riporta in forma tabellare, il mix specifico di figure professionali del Team necessario per l'erogazione delle attività per l'AS e l'effort medio necessario.

Figure professionali	% effort	Quantità (gg/pp)
Demand Manager	32%	40,64
Esperto di organizzazione e processi	20%	25,40
Analista di organizzazione e processi	30%	35,56
Specialista di tematica	20%	25,40
TOTALE	100%	127

6.5 Servizi Accessori

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Corpo

Quantità gg/pp: 289

Il servizio è costituito da un Team di formazione dedicato all'erogazione della formazione in aula e/o da remoto, sulle tematiche individuate nel paragrafo 4 alla voce corrispondente "Servizi Accessori". I dettagli relativi alle caratteristiche delle diverse figure professionali richieste che costituiscono il Team di formazione sono riportati in Appendice 1 Profili Professionali. Se esistenti, le specifiche sulle tempistiche dell'erogazione della formazione sono dettagliate nell'Appendice 3 Contesto e Applicazioni.

7. REQUISITI GENERALI PER TUTTI GLI APPALTI SPECIFICI

7.1 Obblighi del fornitore

- Per il presente AS il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di qualità di servizio a partire dalla data di inizio attività e garantire l'efficacia dei servizi dall'avvio della fornitura.
- Il Fornitore deve inoltre garantire che ogni dimensionamento dei servizi sia rispondente all'effettivo effort impiegato ed impiegabile: sopravvalutazioni, conteggi di attività non eseguite o non necessarie od in garanzia determinano un danno erariale e comportano la risoluzione immediata ed in danno dell'AS. Il fornitore dovrà impiegare personale qualificato nel dimensionamento delle attività applicative, porre in essere procedure e meccanismi di controllo per garantire la trasparenza e l'onestà dell'impresa.

7.2 Attività Propedeutiche all'erogazione dei servizi

Il Fornitore aggiudicatario dovrà prevedere tutte le attività preparatorie alla fase iniziale di acquisizione della documentazione, acquisendo il know-how sul contesto tecnologico e applicativo nonché di processo e organizzativo della fornitura, predisporre gli ambienti tecnologici e/o strumenti operativi e di supporto necessari per l'erogazione della fornitura.

Tutte le spese e gli oneri del Fornitore, relativi alle attività propedeutiche all'erogazione del servizio oggetto del presente Appalto Specifico, sono da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo complessivo della fornitura.

ACQUISIZIONE KNOW HOW

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di inizio attività.

Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della fornitura, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard e linee guida interne che nel corso della fornitura saranno utilizzate.

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che utilizzerà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato e ai profili indicati nell'Appendice 1 "Profili Professionali".

PIANIFICAZIONE INIZIALE

- Piano della Qualità e dei Rischi
- Piano di Lavoro Generale (che include il Piano dei Test, il Piano dei rilasci e il Piano del versionamento del software)
- Cronoprogramma

PRESENTAZIONE CV

Il Fornitore dovrà presentare i CV delle risorse proposte per l'erogazione della fornitura unitamente alle certificazioni richieste, con particolare riferimento ai servizi erogati a giorni persona.

Il Fornitore dovrà consegnare i CV delle risorse che intende utilizzare per la fornitura dei servizi alla stipula del contratto.

7.3 Requisiti Organizzativi

Nel Contratto è indicato il Responsabile del Servizio che dovrà rispondere della corretta esecuzione degli adempimenti di AQ.

Il Fornitore dovrà designare il Responsabile del Servizio di AS denominato anche Responsabile Unico delle Attività Contrattuali.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, dovrà:

- farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio. L'organizzazione del Fornitore dovrà essere tale da garantire l'autonomia delle proprie risorse dall'Amministrazione e pertanto, in caso di attivazione di servizi continuativi o che richiedono un presidio, sarà responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di presenza e di eventuale turnazione in funzione dello specifico piano di lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, reperibilità, straordinario, ecc.);
- riferire all'Amministrazione (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dei servizi quali, ad esempio, la corretta misurazione, la pianificazione e la consuntivazione degli Obiettivi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.;
- assicurare un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nello sviluppo e quelle impiegate negli altri servizi quali la gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.
- riferire all'Amministrazione predisposizioni e variazioni del Piano di Lavoro Generale, concordato in fase di Progettazione Esecutiva;
- garantire il rispetto dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- fornire il mix di profili professionali dei gruppi di lavoro utilizzato per i differenti obiettivi/servizi;
- fornire i risultati sugli indicatori di qualità;
- garantire la massima collaborazione con le risorse con profilo di Capo Progetto e/o Referente che il Fornitore intende impiegare per i servizi in oggetto della presente fornitura.

7.4 Requisiti di Qualità Della Fornitura

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione della Qualità e dal Piano della Qualità dell'AS;
- eseguire consuntivi e collaudi, svolte principalmente sui prodotti delle attività atte a introdurre qualità nella fornitura;
- implementare e perseguire le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta sia di AQ sia di AS;
- rispettare la normativa ISO 25010 e successive sulla qualità del software e dei dati;
- rispettare i livelli di servizio e gli indicatori di qualità riportati nell'Appendice - Indicatori di qualità AQ, così come integrata ed aggiornata nell'apposita appendice al presente documento.

7.4.1 Piano di Qualità

Il Piano di qualità è il documento di riscontro per la valutazione della qualità del servizio erogato, rispetto al quale si valuta il livello qualitativo dei servizi erogati per l'intera durata contrattuale, anche in riferimento alle effettive esigenze dell'utenza.

Il Piano di Qualità dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità e gestione dei rischi del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di determinare la più idonea soluzione tecnica ed economica per l'Amministrazione in ciascun servizio affidato e determinare dimensionamenti accurati ed affidabili;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte (in questo caso da allegare al piano): in particolare, per i servizi realizzativi, dovranno essere esplicitati, con riferimento al contesto della fornitura, le modalità di formazione del gruppo di lavoro, i cicli di vita adottabili, gli effort per fase media stimata, le modalità di avanzamento e di controllo e di rendicontazione interna ed esterna, le modalità e gli strumenti per il test funzionale e non, ecc.;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore e la Amministrazione contraente;
- rispettare quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Il Piano di qualità dovrà essere approvato prima dell'avvio delle attività contrattuali e potrà essere aggiornato su richiesta dell'Amministrazione.

È posto a carico del Fornitore l'automatizzare la raccolta dei dati di dettaglio per la misurazione degli indicatori di qualità e di andamento della fornitura, nonché per la produzione dei rapporti degli indicatori di qualità, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, come da periodi di riferimento indicati nell'Appendice 2 Indicatori di Qualità.

7.5 Orario di erogazione dei servizi

Di seguito sono indicate le richieste di orario per ciascun servizio:

SERVIZIO	ORARIO	PERIODO	Reperibilità
Servizi realizzativi IT (relativamente alle attività che richiedono incontri con Amministrazione o attività presso l'Amministrazione) e servizi Tecnico Specialistici	8:00 – 18:00	Giorni feriali	Responsabile o risorsa chiave per la fase di riferimento
Gestione applicativi e basi dati	8:00 – 18:00	Giorni feriali	Si: telefono di reperibilità e presenza on-site entro 1 ora
Servizi di supporto	8:00 – 18:00	Giorni feriali	Specialista responsabile del progetto

Servizi accessori	8:00 – 18:00	Giorni feriali	Specialista responsabile del progetto
-------------------	--------------	----------------	---------------------------------------

Si precisa che:

- in caso sia presente un team di lavoro l'orario sarà garantito secondo una distribuzione delle presenze da concordare con l'Amministrazione nel piano di lavoro, all'interno dell'orario di servizio, non sono previste maggiorazioni;
- in caso sia presente un team di lavoro l'orario sarà garantito secondo una distribuzione delle presenze da concordare con l'Amministrazione nel piano di lavoro, all'interno dell'orario di servizio, non sono previste maggiorazioni;
- reperibilità è da intendere da lunedì al venerdì e H24 tutte le giornate di sabato, domenica e festivi.

Per **festività** devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale.

I servizi di gestione del portafoglio applicativo o l'Amministrazione attivano il gruppo di manutenzione correttiva durante l'orario di servizio (anche esteso) che opererà in piena autonomia al fine di garantire il rispetto degli "Indicatori di qualità".

7.6 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

Il Fornitore dovrà conoscere e disporre di:

- Strumenti per la verifica della qualità del software: al fine di misurare ed assicurare la qualità del software realizzato o modificato il Fornitore dovrà prevedere processi operativi, modalità per la verifica, risorse, strumenti/prodotti atti allo scopo e che si impegna a mettere a disposizione ad inizio del presente AS. Le verifiche previste negli indicatori specifici verranno effettuate su tali postazioni in contraddittorio con il Fornitore
- Strumenti per la gestione della configurazione del software
- Sistema di tracciatura degli issue (ticket) e change management

7.7 MODALITA' DI EROGAZIONE

I servizi previsti nel presente AS possono essere erogati sia in modalità progettuale sia continuativa, come indicato nel presente documento. A prescindere dalla modalità con cui si erogheranno i servizi, le imprese aggiudicatrici, devono:

- provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione dei servizi oggetto della fornitura;
- garantire il rispetto dei processi, degli standard e best practices internazionali nonché di eventuali linee guida adottate dalle Amministrazioni e descritte nel presente documento;
- assicurare la creazione, in lingua italiana, di tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto dei servizi;
- effettuare i dimensionamenti delle attività e servizi con la massima accuratezza ed affidabilità: in nessun caso potranno essere addebitati all'Amministrazione oneri per attività non svolte o Punti Funzione non realizzati o non gestiti. Tali inadempimenti costituiscono causa di risoluzione del contratto.
- pianificare e consuntivare le attività secondo le indicazioni di Project Management e quanto richiesto dall'Amministrazione.

7.7.1 Documentazione

Il fornitore è responsabile di garantire che la documentazione interna al software, d'uso funzionale e per la gestione applicativa e sistemistica, per l'evoluzione futura e per la correttiva, sia in grado di permettere la piena acquisizione del know-how da parte dell'amministrazione o di terzi da essa delegati. Nell'ambito dell'AS l'Amministrazione richiede, nelle diverse fasi, la documentazione come riportata nello schema in tabella. Tutti prodotti indicati sono compresi nel corrispettivo offerto di AQ sia esso in PF sia esso in GG/PP.

Fase	Prodotto di fase – ciclo completo
Definizione	Piano di lavoro
	Piano della qualità dell'obiettivo (indicatori specifici di qualità del sw per tecnologia, architettura, requisiti non funzionali)
	Specifiche requisiti (funzionali e non funzionali)
	Altri documenti (es. analisi d'impatto; ecc.)
Analisi	Piano di lavoro (tempi e costi)
	Documento di analisi
	Piano di test (predisposizione ambienti/test automatici/cammini critici/campionamenti/ecc.)
	Convalida sulla tecnologia (rispetto std e best practices, indicatori di qualità sw)
	Altri documenti (Eventuali)
Disegno	Piano di lavoro
	Piano di test
	Documentazione dati
	Altri documenti
Realizzazione	Piano di lavoro
	Codice sorgente
	Piano di test
	Documentazione utente
	Documentazione delle procedure batch/DTS
	Manuale di gestione applicativo
	Manuale di gestione sistemistico
	Lista Oggetti Software
	Report di analisi della qualità del sw (ISO 25010 e successive)
	Piano di adeguamento degli ambienti
	Altri documenti
Collaudo	Verifica di conformità da parte dell'amministrazione
Documentazione Aggiornamento documentazione preesistente a livello di applicazione e/o di sistema	Rapporto indicatori di qualità di obiettivo
	Documento di sintesi del sistema applicativo (in caso di modifiche ad applicazioni appartenenti ad un sistema più ampio)
	Specifiche requisiti a livello di applicazione (in caso di modifiche applicazione esistente)
	Specifiche di analisi a livello di applicazione (in caso di modifiche applicazione esistente)
	Disegno di dettaglio di applicazione (in caso di modifiche applicazione esistente)
Avvio in esercizio	Piano di lavoro (consuntivi)
	Rapporto indicatori di qualità di obiettivo e di applicazione

Fase	Prodotto di fase – ciclo completo
	Test di verifica performance, tempi di risposta ed altre dimensioni

7.7.2 Assenza di Virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. L'Amministrazione si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

7.7.3 Accettazione/approvazione prodotti della fornitura

L'Amministrazione sottopone ad Accettazione/Approvazione tutti i prodotti previsti per i servizi attivati nel presente AS al fine di verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti stabiliti (funzionali e non funzionali).

Le anomalie/malfunzionamenti/disallineamenti dovranno essere tempestivamente risolte dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dai livelli di servizio (si veda Appendice 2 – Indicatori di qualità). Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie riscontrate comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio dell'Amministrazione, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dall'Amministrazione per la risoluzione delle anomalie, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività l'Amministrazione procederà alla sospensione dell'obiettivo e lo slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste.

I nuovi termini di consegna dei prodotti verranno indicati dall'Amministrazione ed entro tali termini il Fornitore dovrà procedere alla consegna della versione corretta dei prodotti stessi. In caso di 2 sospensioni sul medesimo obiettivo l'Amministrazione si riserva la facoltà di dichiarare non approvabile il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore e gli acconti eventualmente versati al Fornitore dovranno essere da lui restituiti oltre al risarcimento dei danni all'Amministrazione e la valutazione della risoluzione dell'AS.

All'atto dell'accettazione dei prodotti dell'obiettivo, in caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale di accettazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

Per i servizi realizzativi, assume particolare rilevanza l'accettazione del prodotto software realizzato. Le attività di accettazione vengono pianificate nella fase di Collaudo. Tale fase è di responsabilità dell'Amministrazione: l'esecuzione dei test di collaudo avverrà in contraddittorio con il fornitore che è tenuto a dare supporto all'Amministrazione, senza alcun onere aggiuntivo.

Al termine del collaudo, verrà redatto il verbale di collaudo con allegati i casi di test eseguiti ed il relativo esito. Tali dati determineranno il valore dell'indicatore di qualità TNCO - "Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo".

Si precisa che qualora il valore rilevato dell'indicatore sia inferiore al 10%, l'Amministrazione darà un termine di 3 giorni lavorativi per riconsegnare il software corretto e verranno riprese le attività di collaudo senza alcuna ripianificazione; non si ha una formale sospensione del collaudo.

Diversamente, qualora il valore rilevato dell'indicatore sia superiore al 10%, verrà sospeso il collaudo. L'Amministrazione ed il fornitore concorderanno il tempo di sospensione ed a tale periodo sarà applicato l'apposito indicatore di qualità.

Come indicato nella trattazione generale, nel caso di 2 sospensioni sulla medesima attività/fase/prodotto, l'Amministrazione si riserva di risolvere il contratto di AS per inadempimento del fornitore.

In caso di obiettivi realizzativi molto piccoli in termini di punti funzione/funzionalità realizzate, per i quali non si addice la misurazione in termini percentuali della difettosità (casi di test indicativamente inferiori a 50), le soglie di difettosità fisiologica e le modalità di sospensione del collaudo sono stabilite nell'appendice indicatori di qualità.

7.7.4 Verifiche di conformità

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica verrà data comunicazione formale al fornitore.

7.8 Monitoraggio

Le attività di monitoraggio sull'esecuzione del contratto saranno svolte dall'Amministrazione secondo le modalità di seguito specificate.

In particolare, le attività di monitoraggio saranno conformi a quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD, come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179, qualora l'Amministrazione sia tra quelle incluse nell'"Elenco delle Amministrazioni coinvolte nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti" predisposto dall'AgID e il contratto presenti almeno una delle caratteristiche di seguito indicate:

- abbiano un valore, al netto di IVA, superiore a 15 (quindici) milioni di euro, ovvero, in caso di contratti con validità pluriennale, superiore a 3,5 (trevirgolacinque) milioni di euro in media ogni anno. In caso di procedure di gara suddivisi in lotti, si considera il valore totale della procedura indipendentemente dal numero dei lotti e dal loro valore relativo. In tal caso, il monitoraggio si applicherà a ognuno dei contratti scaturenti dalle aggiudicazioni dei vari lotti;
- proroghe o atti aggiuntivi delle tipologie di contratto sopra riportato;
- si riferiscano a servizi che interessino la sicurezza dello Stato, la difesa nazionale, l'ordine e la sicurezza pubblica, lo svolgimento di consultazioni elettorali nazionali ed europee, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate;
- abbiano un rilevante impatto sotto il profilo organizzativo o dei benefici che si prefiggono di conseguire, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate, e che l'Agenzia ritenga necessario sottoporre a monitoraggio; in questo caso, l'Agenzia si riserva di richiedere tutte le informazioni necessarie a stabilire l'eventuale richiesta di monitoraggio del contratto all'Amministrazione.

In tal caso le attività di monitoraggio sono svolte dall'Amministrazione secondo una delle seguenti modalità:

- a) direttamente dall'Amministrazione interessata, sotto la direzione del Responsabile del monitoraggio, utilizzando risorse interne adeguatamente formate e formalmente nominate (Gruppo di monitoraggio).

7.9 Flussi FEE e Flussi Informativi di Monitoraggio Forniture

Si rinvia alle disposizioni di AQ e per quanto di competenza al contratto di AS.

7.10 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'appendice "Indicatori di qualità", ma per disservizi ritenuti gravi vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del fornitore, che della stazione appaltante, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi, se previsti dall'Amministrazione;
- perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo, se previsti dall'Amministrazione;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

Segue un approfondimento degli istituti a tutela della qualità dell'erogazione della fornitura.

7.10.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'Amministrazione conseguenti il non rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato. Sono notificati al Fornitore tramite comunicazione anche via e-mail, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Pertanto, l'utilizzo di questa sanzione comporta l'introduzione in Appendice "Indicatori di qualità" di un livello di servizio che determina il numero massimo di rilievi tollerati al cui superamento si un'azione di livello superiore, perdita quota sospesa o penale.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro il termine definito di 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo.

7.10.2 Indici di prestazione

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie di qualità previste per uno o più indicatori di qualità. Per alcuni indici di prestazione, la "% Quota" si intende maturata con il contemporaneo raggiungimento dei valori di soglia degli indicatori di qualità ai quali sono correlati. In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia anche di un solo Indicatore di qualità comporterà il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione correlato. Ciò avrà efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento.

Altri indici di prestazione prevedono quote sospese distinte e disgiunte; pertanto, il raggiungimento del singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta l'erogazione della relativa quota sospesa indipendentemente dagli altri indicatori.

7.10.3 Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dall'Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Per il dettaglio del processo di contestazione e applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei



Finanziato nell'ambito della
risposta dell'Unione alla
pandemia di COVID-19

ALLEGATO 4 **TEMPLATE SCHEMA CONTRATTO**

**APPALTO SPECIFICO PER SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL'ENTE – ID
1881 – LOTTO 1**

TRA

Comune di Genova, con sede legale in Genova, via Garibaldi 9, cap 16124, C.F. 00856930102, nella persona di Alfredo Viglienzoni, in qualità di legale rappresentante pro-tempore, giusta i poteri conferitigli come da delega del Sindaco in data 22/10/2019 Repertorio 68465 ed elettivamente domiciliato ai fini del presente Contratto in Via Garibaldi 9 – cap 16124 Genova (di seguito per brevità anche “Amministrazione Contraente”),

E

- _____, sede legale in ____, Via ____, capitale sociale Euro ____=, iscritta al Registro delle Imprese di ____ al n. ____, P. IVA ____, domiciliata ai fini del presente atto in ____, Via ____, in persona del ____ e legale rappresentante Dott. ____, nella sua qualità di Impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante _____ con sede legale in ____, Via ____, capitale sociale Euro ____=, iscritta al Registro delle Imprese di ____ al n. ____, P. IVA ____, domiciliata ai fini del presente atto in ____, Via ____, e la mandante ____, con sede legale in ____, Via ____, capitale sociale Euro ____=, iscritta al Registro delle Imprese di ____ al n. ____, P. IVA ____, domiciliata ai fini del presente atto in ____, Via ____, giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in _____ dott. _____ repertorio n. _____;

(nel seguito per brevità congiuntamente anche “Fornitore”)

di seguito, congiuntamente, le “Parti”

PREMESSO CHE

- 1) Consip ha espletato una procedura ad evidenza pubblica, suddivisa in sette lotti, al fine di selezionare le imprese che abbiano le necessarie qualificazioni per operare come fornitori nell'ambito dell'Accordo Quadro per la prestazione di servizi di servizi applicativi per le pubbliche amministrazioni - ID 1881;
- 2) essendo risultato aggiudicatario di detta procedura di gara, nell'ambito del Lotto 1, il Fornitore, in data _____, ha sottoscritto l'Accordo Quadro per la prestazione di servizi di servizi applicativi per le pubbliche amministrazioni e, per l'effetto, si è impegnato ad eseguire quanto stabilito nell'Accordo Quadro relativo al Lotto 1 alle condizioni, modalità e termini ivi stabiliti, nonché nei successivi Appalti Specifici;
- 3) il Fornitore è risultato aggiudicatario dello specifico rilancio competitivo indetto dall'Amministrazione Contraente per l'affidamento, nell'ambito del citato Accordo Quadro, Lotto 1, del presente Appalto Specifico;
- 4) il Fornitore dichiara che quanto risulta dall'Accordo Quadro e dai suoi allegati, ivi compreso il Capitolato d'Oneri e il Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro, nonché dal presente Contratto e dai suoi allegati, ivi compresi la Richiesta di Offerta e il Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico, definisce in modo adeguato e completo gli impegni assunti con la firma del presente Contratto, nonché l'oggetto dei servizi da fornire e, in ogni caso, che ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica degli stessi e per la formulazione dell'offerta che ritiene pienamente remunerativa;
- 5) il Fornitore ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente Contratto, ivi comprese la cauzione di cui al successivo art. 15 “Cauzione” e la polizza assicurativa di cui al successivo art. 25, che, anche se non materialmente allegate, ne formano parte integrante e sostanziale;
- 6) il Fornitore, con la seconda sottoscrizione, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di accettare tutte le condizioni e i patti contenuti nel presente Contratto e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e le condizioni riportate in calce al presente Contratto;
- 7) il presente Contratto viene sottoscritto dalle parti con firma digitale rilasciata da ente certificatore autorizzato;

- 8) successivamente alla stipula da parte dell'Amministrazione Contraente, l'Impresa procederà alla sottoscrizione del contratto; l'Amministrazione Contraente provvederà alla gestione tecnica e amministrativa;
- 9) il numero di repertorio del Contratto è il seguente [.....];
- 10) le attività oggetto del presente appalto non danno origine a rischi interferenti e pertanto non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI. Inoltre dalle verifiche eseguite, risulta che gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza (non soggetti a ribasso d'asta) sono pari a zero.
- 11) Parte dei servizi oggetto del presente contratto sono finanziati con fondi a valere sul Piano Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014/2020" (PON METRO – REACT EU) - ASSE 6 "RIPRESA VERDE, DIGITALE E RESILIENTE" - AZIONE 6.1.1 "Servizi Digitali", Progetto GE6.1.1.b "Piattaforma CzRM multicanale di nuova generazione".

Tutto ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate:

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

ARTICOLO 1 - DEFINIZIONI

- 1) Nell'ambito del presente Contratto, si intende per:
 - a. **Accordo Quadro:** il contratto relativo al Lotto 1, comprensivo di tutti i suoi allegati, nonché dei documenti ivi richiamati, quale accordo concluso, in data _____, da Consip S.p.A., anche per conto delle Amministrazioni Pubbliche, da una parte, e le imprese aggiudicatrici, tra cui anche il Fornitore, dall'altra parte, con lo scopo di stabilire le clausole relative agli Appalti Specifici da aggiudicare per tutta la durata del medesimo Accordo Quadro;
 - b. **Capitolato d'Oneri:** il documento Allegato "D" all'Accordo Quadro che ha disciplinato la partecipazione alla procedura aperta per l'aggiudicazione del medesimo Accordo Quadro, e contenente, altresì, le condizioni e le modalità per la indizione e aggiudicazione degli Appalti Specifici;
 - c. **Capitolato Tecnico AQ:** il documento allegato "A" all'Accordo Quadro, comprensivo di tutte le Appendici, che definisce l'ambito e le caratteristiche tecnico-funzionali dei servizi applicativi acquisibili tramite l'Accordo Quadro;
 - d. **Capitolato Tecnico AS:** il documento allegato alla Richiesta di Offerta, comprensivo di tutte le Appendici, che definisce in dettaglio l'ambito e le caratteristiche tecnico-funzionali dei servizi oggetto del presente Contratto;
 - e. **Contratto:** il presente contratto, comprensivo di tutti i suoi allegati, stipulato dall'Amministrazione Contraente e dal Fornitore nell'ambito e sotto la vigenza dell'Accordo Quadro, nel rispetto dei criteri, dei termini e delle modalità indicati nel medesimo Accordo;
 - f. **Offerta AQ:** l'offerta tecnica ed economica presentata dal Fornitore in sede di procedura per l'affidamento dell'Accordo Quadro;
 - g. **Offerta AS:** l'offerta tecnica ed economica presentata dal Fornitore in sede di confronto competitivo per l'aggiudicazione del Contratto;
 - h. **Richiesta di Offerta:** l'atto di avvio della procedura di confronto competitivo preordinata all'aggiudicazione del presente Appalto Specifico inviata dall'Amministrazione Contraente alle imprese aggiudicatrici dell'Accordo Quadro.

ARTICOLO 2 - VALORE DELLE PREMESSE, DEGLI ALLEGATI E NORME REGOLATRICI

1. Le premesse di cui al presente Contratto, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto così come l'Allegato 1 (Offerta tecnica AS), Allegato 2 (Offerta economica AS), Allegato 3 (Capitolato Tecnico AS), nonché la dichiarazione del legale rappresentante posta in calce al presente atto.
2. L'esecuzione del Contratto è regolata oltre che da quanto disposto nell'Accordo Quadro e nel presente Contratto:
 - a) dalle norme applicabili ai contratti della Pubblica Amministrazione;

- b) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate;
 - c) dai Codici Etici di Consip S.p.A consultabile sul sito internet www.consip.it e dalle clausole di integrità del Comune di Genova allegate al presente contratto.
 - d) dalla direttiva 19 dicembre 2003 "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle Pubbliche Amministrazioni" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 31 del 7 febbraio 2004;
 - e) dalla Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
 - f) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 50/2016 nella formulazione vigente alla data di pubblicazione dell'Accordo Quadro per la fornitura di servizi di System Management per la PA – ID 1836
 - g) dal decreto legislativo 9 aprile n. 2008, n. 81;
 - h) dalla normativa inerente il Codice dell'Amministrazione Digitale e l'Agenda Digitale Europea.
3. In caso di discordanza o contrasto, gli atti ed i documenti tutti della procedura di confronto competitivo prodotti dall'Amministrazione Contraente, prevarranno sugli atti ed i documenti della procedura di confronto competitivo prodotti dal Fornitore, ad eccezione delle proposte migliorative formulate dal Fornitore ed accettate dall'Amministrazione Contraente.
 4. Per tutto quanto non espressamente previsto dal Contratto, troverà applicazione la disciplina dettata dall'Accordo Quadro.
In caso di contrasto tra i principi dell'Accordo Quadro e quelli del Contratto, i primi prevarranno su questi ultimi, salvo diversa espressa volontà derogativa delle parti manifestata per iscritto.
 5. L'Amministrazione Contraente, ai sensi di quanto stabilito dalla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.A.C.) n. 1 del 10/01/2008, provvederà a comunicare al Casellario Informatico i fatti riguardanti la fase di esecuzione del Contratto.

ARTICOLO 3 - OGGETTO, LUOGO DELLA PRESTAZIONE, RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

1. L'Amministrazione Contraente affida al Fornitore, che accetta, la prestazione dei servizi di seguito indicati, da eseguirsi nel rispetto delle norme vigenti e in conformità alle prescrizioni contenute nell'Accordo Quadro e nel Capitolato Tecnico AQ, nell'Offerta AQ, alle condizioni precisate nella Richiesta di Offerta, al Capitolato Tecnico AS nonché alle condizioni ulteriormente migliorative eventualmente offerte dal Fornitore nell'Offerta AS, nonché alle condizioni e termini previsti nel presente Contratto:

- **Sviluppo di Software e Manutenzione Evolutiva**
- **Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso**
- **Gestione del Portafoglio - Gestione Applicativi e basi dati, Contenuti di siti, Portali e Canali Web**
- **Supporto Tecnico Specialistico**
- **Servizi di Supporto**, nel limite del 0,69% dei servizi applicativi.
- **Servizio/i accessorio/i** - Formazione nel limite del 3,42% dei servizi di AS

Il Fornitore prende atto che per tutto quanto non previsto nel Capitolato AS, troveranno applicazione le disposizioni contenute nel Capitolato AQ per le parti di pertinenza.

2. Il dimensionamento dei servizi riflette quanto previsto nella disciplina dell'Accordo Quadro.

3. Il Fornitore prende atto che l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto comporterà la puntuale e completa attuazione delle soluzioni/strumenti/migliorie, ivi comprese metodologie, utilizzo risorse e best practices, indicati nell'Offerta AQ e nell'Offerta AS e degli eventuali servizi connessi, nei tempi e nei modi indicati nel Contratto, come risultanti dall'offerta migliorativa eventualmente presentata dal Fornitore nell'Offerta AS e dettagliati negli specifici Piani di Lavoro che saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione Contraente.
4. Tali migliorie/soluzioni/sistemi, realizzati senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente, al termine delle attività contrattuali rimarranno di esclusiva proprietà dell'Amministrazione Contraente. Ne consegue che il Fornitore si impegna, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente, a mantenerne, per tutta la durata delle attività contrattuali, l'efficienza e l'efficacia rappresentate nell'Offerta AQ nonché nell'Offerta AS, anche in funzione di eventuali adeguamenti che si rendessero necessari per mantenere tali migliorie/soluzioni/sistemi allineati agli standard tecnologici del mercato; tali attività saranno convenzionalmente assimilate agli obiettivi di sviluppo, senza alcun onere aggiuntivo, essendo tale attività compresa nel corrispettivo contrattuale complessivo.
5. Il Fornitore si impegna, inoltre, a trasferire gratuitamente all'Amministrazione Contraente, o a terzi da essa designati, il know-how necessario alla presa in carico e/o all'acquisizione di tali migliorie/soluzioni/sistemi. Si precisa che eventuali ritardi nella messa in opera degli stessi, non derivanti da accordi o da richieste dell'Amministrazione Contraente, saranno soggetti all'applicazione delle penali di cui all'art. "Penali".
6. Eventuali anomalie o malfunzionamenti rilevate su migliorie/soluzioni/sistemi devono essere immediatamente rimossi dal Fornitore: ad esse si applicano i livelli di servizio e le sanzioni previste per la manutenzione correttiva. Qualora i valori di soglia degli indicatori di qualità, ivi inclusi i termini di consegna di prodotti/documenti/soluzioni/sistemi richiesti, siano migliorati dall'Offerta AQ nonché dall'Offerta AS, tali nuovi valori e termini sostituiranno i requisiti minimi esposti nella documentazione di gara per l'affidamento dell'Accordo Quadro e nella Richiesta di Offerta. Gli eventuali indicatori aggiuntivi offerti integreranno gli indicatori esposti nella documentazione di gara per l'affidamento dell'Accordo Quadro e nella Richiesta di Offerta e il Fornitore sarà tenuto al pieno rispetto degli indicatori aggiuntivi pena l'applicazione delle penali.
7. Si precisa che in virtù della natura complessa e articolata delle predette attività contrattuali, le stesse sono meglio specificate e disciplinate nel Capitolato Tecnico AS, comprensivo delle relative Appendici.
8. Le attività relative ai servizi indicati al precedente comma 1 saranno organizzate secondo quanto stabilito nel Capitolato Tecnico AS.
9. Il Fornitore prende atto ed accetta che l'Amministrazione Contraente attiverà i predetti servizi secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico AS.
10. Il Fornitore prende atto e accetta che l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto comporterà, in funzione delle tipologie di attività e dei singoli interventi, la realizzazione e la consegna dei prodotti indicati nel Capitolato Tecnico AS e dettagliatamente previsti nei Piani di Lavoro.
11. A seconda della tipologia dei servizi, gli stessi potranno essere eseguiti presso la sede dell'Amministrazione Contraente o presso la sede del medesimo Fornitore, come meglio indicato nel Capitolato Tecnico AS.
12. E' designato quale Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016, E' designato quale Direttore dell'esecuzione ai sensi dell'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016.....

ARTICOLO 4 - DURATA

1. Il Contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 60 mesi comprensivi di 12 mesi di garanzia, decorrenti dalla data di avvio delle attività. L'avvio delle attività sarà comunicato, a mezzo PEC, dall'Amministrazione Contraente al Fornitore.

2. L'Amministrazione Contraente si riserva di redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto in contraddittorio con il Fornitore.
3. Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, l'Amministrazione Contraente si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime.

ARTICOLO 5 - OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI A CARICO DEL FORNITORE

1. Fermo il pieno rispetto da parte del Fornitore delle previsioni contenute nell'Accordo Quadro, sono a carico del medesimo Fornitore - intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui al successivo art. "Corrispettivo" comma 1 - tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale e corretto espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione della prestazione, nonché i connessi oneri assicurativi.
2. Il Fornitore si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del Contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del Contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nell'Accordo Quadro, nel Capitolato d'Oneri, nell'Offerta AQ, nella Richiesta d'Offerta, nel Contratto di AQ, nel Capitolato di AQ e di AS e nell'Offerta AS, nonché negli allegati ai suindicati atti.
Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre. Il Fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti dell'Amministrazione Contraente.
3. Il Fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione Contraente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.
4. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dall'Amministrazione Contraente, nonché a dare immediata comunicazione all'Amministrazione Contraente di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del Contratto.
5. L'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del Contratto. Il Fornitore si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
6. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al precedente comma, l'Amministrazione Contraente, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.
7. Il Fornitore è tenuto a comunicare all'Amministrazione Contraente ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire all'Amministrazione Contraente entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.

ARTICOLO 6 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI CONTRATTUALI

1. Le prestazioni contrattuali dovranno essere eseguite, di norma, nel corso del normale orario di lavoro degli uffici. Peraltro, il Fornitore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici dell'Amministrazione Contraente continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale dell'Amministrazione Contraente e/o di terzi autorizzati. Il Fornitore si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze dell'Amministrazione Contraente e di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto e a

procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.

2. Per le prestazioni contrattuali dovute, il Fornitore si obbliga altresì ad avvalersi esclusivamente di risorse altamente specializzate.
3. Le risorse preposte all'esecuzione delle attività contrattuali da svolgersi presso gli uffici dell'Amministrazione Contraente potranno accedervi nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, previa comunicazione all'Amministrazione Contraente dei relativi nominativi e dati anagrafici unitamente agli estremi di un documento di identificazione.
4. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione Contraente, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

ARTICOLO 7 – PERSONALE IMPIEGATO DAL FORNITORE E INADEMPIENZE CONTRIBUTIVE E RETRIBUTIVE

1. Il Fornitore è obbligato ad osservare scrupolosamente tutti gli obblighi derivanti da leggi vigenti in materia di obblighi assicurativi, assistenza e previdenza, nonché di rapporto di lavoro in genere, ed a provvedere a tutti gli obblighi derivanti dal contratto collettivo di lavoro di categoria applicabile.
2. Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto salvo il trattamento di miglior favore, a continuare ad applicare i citati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro suddetti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente Contratto.
3. Per le prestazioni richieste il Fornitore si obbliga ad avvalersi di personale specializzato con contratto di lavoro subordinato ovvero di somministrazione di lavoro ovvero con rapporto di lavoro comunque riconducibile a una delle tipologie contrattuali ammesse dalla legge n. 183/2014 e successivi Decreti attuativi, nei limiti e alle condizioni previsti nel Contratto e relativi allegati.
4. È a carico del Fornitore l'osservanza delle norme in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni e dell'igiene del lavoro, per quanto di spettanza. A tale fine, esso adotterà tutti i procedimenti e le cautele necessari per garantire la salute e l'incolumità degli operatori, delle persone addette ai lavori e dei terzi, dando all'Amministrazione Contraente, a semplice richiesta, opportuna documentazione a dimostrazione degli adempimenti effettuati in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro e di salute dei lavoratori e manlevando e tenendo indenne la l'Amministrazione Contraente medesima da qualsivoglia onere e responsabilità.
5. Il Fornitore riconosce all'Amministrazione Contraente la facoltà di richiedere la sostituzione di unità del personale addetto alle prestazioni che a seguito di verifica fossero ritenute dall'Amministrazione Contraente non idonee alla perfetta esecuzione del servizio. In tal caso il Fornitore si obbliga a proporre e a mettere a disposizione una nuova risorsa entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione via PEC da parte dell'Amministrazione Contraente <eventuale personalizzazione dell'Amministrazione>, o di quello diverso che dovesse essere assegnato, pena l'applicazione delle penali, e a garantire la continuità del team di lavoro.
6. Il Fornitore si impegna a fornire, prima dell'inizio di qualsiasi attività, il nominativo del Responsabile unico delle attività contrattuali comunicandone il nominativo, e le relative variazioni, all'Amministrazione Contraente. Il Responsabile unico delle attività contrattuali sarà l'interlocutore dell'Amministrazione Contraente per qualsivoglia richiesta inerente al servizio e sarà, a sua volta, garante della corretta organizzazione del servizio nonché, in particolare, responsabile del controllo sulla assoluta e continua indipendenza del personale dall'Amministrazione Contraente.
7. In considerazione di quanto precede, il Responsabile unico delle attività contrattuali, per quanto di propria competenza, si obbliga ad attivare all'interno dell'Impresa ovvero nell'ambito dei rapporti tra l'Impresa e l'Amministrazione Contraente, in virtù del presente contratto, tutte le necessarie procedure organizzative, nonché

gli opportuni flussi comunicativi, affinché sia pacifico per le risorse coinvolte, a vario titolo, nell'erogazione delle attività, che le stesse non debbano ritenersi in alcun modo i) assoggettate al potere organizzativo, direttivo e disciplinare da parte dell'Amministrazione Contraente ii) assoggettate ad attività di vigilanza e controllo sull'esecuzione dell'attività lavorativa da parte dell'Amministrazione Contraente iii) inserite nell'organizzazione dell'Amministrazione Contraente.

8. L'Amministrazione Contraente si riserva di verificare la corretta applicazione di quanto sopra da parte del Responsabile unico delle attività contrattuali, nonché di applicare le relative penali in caso di mancato adempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
9. Ai sensi di quanto previsto all'art. 30 comma 5 D. Lgs. 50/2016, nel caso in cui l'Amministrazione Contraente riscontri che il documento unico di regolarità contributiva (DURC) segnala un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del Contratto (compreso il subappaltatore ed il cottimista di cui all'art. 105 del medesimo decreto), l'Amministrazione Contraente provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il DURC verrà disposto dall'Amministrazione Contraente direttamente agli enti previdenziali e assicurativi, compresa, in caso di lavori la Cassa edile.
10. Nel caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'esecutore, e se del caso, del subappaltatore e dei soggetti titolari di subappalti e cottimi impiegato nell'esecuzione del Contratto, l'Amministrazione Contraente inviterà per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'esecutore, a provvedervi entro i successivi quindici giorni.
11. In assenza di risposta allo scadere del termine di cui al comma precedente oppure ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Amministrazione Contraente pagherà, anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute al Fornitore, oppure, ove applicabile e qualora sia previsto il pagamento diretto al subappaltatore ai sensi dell'art. 105 comma 13, D.lgs. 50/2016, dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente. L'Amministrazione Contraente predisporrà delle quietanze che verranno sottoscritte direttamente dagli interessati. Nel caso in cui la richiesta dell'Amministrazione Contraente sia stata formalmente contestata dal Fornitore, l'Amministrazione Contraente stessa provvederà all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla Direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

ARTICOLO 8 - PROPRIETÀ DEL SW SVILUPPATO E DEI PRODOTTI IN GENERE E GARANZIE DEI SERVIZI APPLICATIVI – REALIZZATIVI DI SOFTWARE

1. L'Amministrazione acquisisce il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto realizzato dall'Impresa in esecuzione del presente Contratto, dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Impresa o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente Contratto. Restano inoltre di proprietà dell'Amministrazione gli eventuali prodotti software realizzati ad hoc e/o eventuali personalizzazioni dei prodotti programma standard, utilizzati dall'Impresa per il funzionamento delle migliorie proposte, delle soluzioni indicate nell'Offerta Tecnica di AS.
2. L'Amministrazione può, pertanto, senza alcuna restrizione, utilizzare, pubblicare, diffondere, vendere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali ed opere dell'ingegno.
3. I menzionati diritti devono intendersi acquisiti dall'Amministrazione in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile. Il Fornitore si obbliga espressamente a fornire all'Amministrazione Contraente tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i

documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore dell'Amministrazione Contraente in eventuali registri od elenchi pubblici.

4. La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del presente Contratto è di esclusiva proprietà dell'Amministrazione Contraente che ne potrà disporre liberamente.
5. L'impresa si impegna, altresì, a fornire, su eventuale richiesta di altre Amministrazioni, servizi che consentono il riuso delle applicazioni, alle medesime condizioni, modalità e costi.
6. Per ogni obiettivo realizzativo di software (nell'ambito dei servizi realizzativi, di cui al Capitolato Tecnico di AQ paragrafo 4.1) positivamente rilasciato, il Fornitore prende atto che dovrà provvedere all'eliminazione dei difetti del software realizzato o modificato in esecuzione del contratto stesso e/o le conseguenze sulla base dati e sulle interfacce utente, nonché l'eventuale conseguente allineamento della documentazione, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, nei tempi e nei modi indicati nel Capitolato tecnico e sue appendici.
7. Il Fornitore prende atto che, al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia di quanto messo a disposizione o realizzato in ottemperanza degli obblighi assunti in offerta tecnica sia di AQ sia di AS, in particolare, relativamente a soluzioni, sistemi e strumenti messi a disposizione della fornitura, il Fornitore dovrà provvedere anche alla rimozione di errori, nonché all'adeguamento ed evoluzione delle soluzioni stesse.
8. L'Impresa garantisce che i programmi utilizzati per l'esecuzione dell'attività sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.
9. Le suddette garanzie sono prestate in proprio dal Fornitore anche per il fatto del terzo, intendendo l'Amministrazione restare estranea ai rapporti tra il fornitore e le ditte fornitrici.
10. In caso di inadempimento da parte del Fornitore a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Amministrazione Contraente avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 26 "Risoluzione" del Contratto e dell'art. 1456 del codice civile.

ARTICOLO 9 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

1. Il Fornitore ha l'obbligo, pena la risoluzione del Contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'Amministrazione Contraente, di mantenere riservati, anche successivamente alla scadenza del Contratto, i dati e le informazioni, ivi compresi quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'Accordo Quadro e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione dell'Accordo Quadro e degli Appalti Specifici; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
3. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
4. Il Fornitore potrà citare i contenuti essenziali del presente Contratto in proprio favore nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore medesimo a gare e appalti.

ARTICOLO 10 - BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE

1. Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; il Fornitore, pertanto, si obbliga a manlevare l'Amministrazione dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.

2. Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, il Fornitore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio.
3. In questa ipotesi, l'Amministrazione Contraente si obbliga ad informare prontamente per scritto il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, l'Amministrazione Contraente riconosce al Fornitore la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dall'Amministrazione Contraente.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti dell'Amministrazione, la stessa, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del presente Contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi e/o le forniture erogati, salvo che il Fornitore ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

ARTICOLO 11 - UTILIZZO DELLE APPARECCHIATURE E DEI PRODOTTI SOFTWARE

1. Il Fornitore dovrà richiedere per iscritto all'Amministrazione Contraente l'autorizzazione all'utilizzo di propri prodotti software negli ambienti informatici messi a disposizione dall'Amministrazione Contraente medesima, indicando il tipo di prodotto ed il motivo del suo utilizzo; l'uso di prodotti software non autorizzati dall'Amministrazione Contraente costituirà grave inadempienza contrattuale a tutti gli effetti di legge.
2. Il Fornitore garantisce, in ogni caso, che tutti i prodotti software utilizzati nell'ambito del Contratto, ivi compresi quelli installati ab origine nelle apparecchiature (cd. embedded) sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele. Le suddette garanzie sono prestate in proprio dal Fornitore anche per il fatto del terzo, intendendo l'Amministrazione Contraente restare estranea ai rapporti tra il Fornitore e le ditte fornitrici.
3. Il Fornitore è obbligato a sottoporre i supporti magnetici ed ottici da impiegare negli ambienti dell'Amministrazione Contraente alle verifiche che l'Amministrazione Contraente riterrà opportune prima dell'utilizzo, ovvero a far operare il proprio personale esclusivamente sulle apparecchiature messe a disposizione.
4. In caso di inadempimento del Fornitore alle obbligazioni di cui ai precedenti comma e/o nel caso in cui non sussistano o vengano meno le garanzie di cui al precedente comma 2, ferma restando la facoltà dell'Amministrazione Contraente di risolvere il Contratto, il Fornitore è obbligato al risarcimento di ogni e qualsiasi danno, in forma specifica o per equivalente.

ARTICOLO 12 - DIMENSIONI MASSIME DEI SINGOLI SERVIZI

1. Il Fornitore prende atto che, per quanto attiene all'esecuzione dei servizi di cui al precedente articolo 3 "Oggetto, luogo della prestazione, responsabile del procedimento e direttore dell'esecuzione" la dimensione massima delle prestazioni contrattuali è quella riportata nel Capitolato Tecnico AS.
2. Il Fornitore prende atto che, fermo il rispetto del precedente art. 3, comma 2, del Contratto, l'Amministrazione Contraente si riserva il diritto di modificare le dimensioni massime dei singoli servizi spostando parte delle risorse di uno o più servizi sugli altri, previa comunicazione al Fornitore e, comunque, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo di cui al successivo articolo "Corrispettivo", comma 1, del Contratto.

ARTICOLO 13 - AUMENTO - MODIFICHE E VARIANTI

1. l'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà, di cui all'art. 106, comma 1, lett. e) D.lgs. n. 50/2016, di apportare modifiche non sostanziali al Contratto, fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo complessivo.

2. Inoltre, ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016, ove ciò si renda necessario in corso di esecuzione, l'Amministrazione Contraente potrà imporre al Fornitore un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto dell'importo del contratto alle stesse condizioni ed agli stessi prezzi unitari previsti nel presente contratto. In tal caso, il Fornitore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.
3. Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal Fornitore se non è stata approvata dall'Amministrazione Contraente nel rispetto e nei limiti di quanto previsto dall'art. 106 del D. Lgs. 50/2016 e qualora effettuate, non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e comporteranno, da parte del Fornitore, la rimessa in pristino della situazione preesistente.
4. L'Amministrazione Contraente, in conformità a quanto disposto all'articolo 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016, si riserva la facoltà, in corso di esecuzione, di modificare la durata del contratto, con comunicazione inviata a mezzo PEC al Fornitore, prorogandolo per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi inclusa la stipula del contratto. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per l'Amministrazione Contraente.
5. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo si applicano le disposizioni di cui all'art. 106, d.lgs. 50/2016.

ARTICOLO 14 - PIANO DI QUALITÀ

1. Il Fornitore si obbliga a consegnare il Piano di Qualità nei tempi indicati nel Capitolato Tecnico AS, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.
2. Il Piano di Qualità sarà sottoposto ad approvazione da parte dell'Amministrazione Contraente. In caso di mancata approvazione, l'Amministrazione Contraente comunicherà al Fornitore i motivi del dissenso; quest'ultimo si obbliga entro _____ giorni lavorativi dalla comunicazione a recepire i rilievi ed a consegnarlo all'Amministrazione Contraente, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. "Penali", e salvo, in ogni caso, il diritto dell'Amministrazione Contraente di dichiarare risolto di diritto il Contratto. La mancata approvazione del Piano di Qualità entro _____ giorni lavorativi decorrenti dalla prima comunicazione di rilievo, al netto dei tempi necessari all'Amministrazione Contraente per le valutazioni di competenza, comporterà l'applicazione delle penali di cui all'art. "Penali".
3. Il Fornitore si obbliga ad aggiornare il Piano di Qualità su richiesta dell'Amministrazione Contraente entro _____ giorni lavorativi dalla richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. "Penali".
4. Resta inteso che i giorni utilizzati dal Fornitore per aggiornare il documento di cui ai comma precedenti non comporteranno alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente e saranno, pertanto, a totale carico del Fornitore.
5. Il Fornitore si obbliga, altresì, a consegnare all'Amministrazione Contraente, ove richiesto, gli aggiornamenti del Piano di Qualità così come riportato nel Capitolato Tecnico AQ.

ARTICOLO 15 – GARANZIA DEFINITIVA

1. A garanzia delle obbligazioni assunte dal Fornitore con la stipula del presente Contratto, il Fornitore ha prestato una garanzia definitiva, costituita mediante _____ rilasciata dalla _____ ed avente n _____ per un importo di Euro _____ = (_____/_____) secondo le modalità indicate nella Richiesta di Offerta;
2. La garanzia di cui al precedente comma, prestata dal Fornitore a garanzia della regolare e corretta esecuzione di tutte le obbligazioni, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 c.c., assunte con il Contratto, ed estesa a tutti gli accessori del debito principale nel rispetto delle regole stabilite dall'art. 103 del D.Lgs. 50/2016 e previsto

nel parag. 4.2 della Richiesta d'offerta.

3. Il Fornitore si impegna a tenere valida ed efficace la predetta garanzia, mediante rinnovi e proroghe, per tutta la durata del Contratto e, comunque, sino al completo e perfetto adempimento delle obbligazioni assunte in virtù del Contratto, pena la risoluzione di diritto del medesimo.
4. La garanzia prevede espressamente la rinuncia della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia alle eccezioni di cui agli artt. 1957, comma 2 e 1945 del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione Contraente.
5. L'Amministrazione Contraente ha diritto di incamerare la garanzia, in tutto o in parte, per i danni che essa affermi di aver subito, senza pregiudizio dei suoi diritti nei confronti del Fornitore per la rifusione dell'ulteriore danno eventualmente eccedente la somma incamerata.
6. L'Amministrazione Contraente ha diritto di valersi direttamente sulla garanzia anche per l'applicazione delle penali di cui all'art. "Penali" e/o per la soddisfazione degli obblighi di cui all'art. "Modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali"; art. "Personale impiegato dal fornitore e inadempienze contributive e retributive"; art. "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa e professionale"; art. "Risoluzione"; art. "Recesso", art. "Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari - Ulteriori clausole risolutive espresse"; salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
7. In ogni caso il Fornitore è tenuto a reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione Contraente si sia avvalsa, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del Contratto, entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della richiesta dell'Amministrazione Contraente. In caso di inadempimento a tale obbligo l'Amministrazione Contraente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.
8. Resta fermo tutto quanto previsto dall'art. 103 del D.Lgs. 50/2016.

ARTICOLO 16 – SUBAPPALTO

1. Qualora l'Impresa si sia avvalsa in sede di offerta della facoltà di subappaltare, deve rispettare quanto indicato nei successivi commi.
2. L'Impresa si impegna a depositare presso l'Amministrazione Contraente, almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto: *i)* l'originale o la copia autentica del contratto di subappalto che deve indicare puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici; *ii)* dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti richiesti dal Bando di gara, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate, ove le dichiarazioni rese in gara non siano più utilizzabili; *iii)* la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo al subappaltatore dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016, ove le dichiarazioni rese in gara non siano più utilizzabili; *iv)* dichiarazione dell'appaltatore relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore; se del caso, *v)* documentazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione/certificazione prescritti dal D. Lgs. n. 50/2016 per l'esecuzione delle attività affidate.
3. In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine all'uopo previsto, l'Amministrazione Contraente procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione. Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione comporta l'interruzione del termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del sub-appalto, che ricomincerà a decorrere dal completamento della documentazione.
4. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del presente contratto, i requisiti richiesti per il rilascio dell'autorizzazione al subappalto. In caso di perdita dei detti requisiti l'Amministrazione Contraente revocherà l'autorizzazione.

Per le prestazioni affidate in subappalto: i) devono essere praticati gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, fermo il ribasso eventualmente pattuito, nel rispetto degli standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto; ii) devono essere corrisposti i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso. L'Amministrazione Contraente, sentito il direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione degli obblighi di cui al presente comma. Il Fornitore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

5. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Impresa, la quale rimane l'unica e sola responsabile nei confronti dell'Amministrazione Contraente, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.
6. L'Impresa è responsabile in via esclusiva nei confronti dell'Amministrazione Contraente dei danni che dovessero derivare alla Amministrazione, all'Amministrazione Contraente o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. In particolare, il Fornitore si impegna a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione Contraente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari derivanti da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo o spesa che possano originarsi da eventuali violazioni della normativa vigente in materia di Trattamento dei Dati Personali.
7. Il Fornitore è responsabile in solido dell'osservanza del trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni da parte del subappaltatore nei confronti dei suoi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. Il Fornitore trasmette all'Amministrazione Contraente prima dell'inizio delle prestazioni la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa edile, ove presente, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano della sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008. Ai fini del pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto o del subappalto, la stazione appaltante acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva in corso di validità relativo a tutti i subappaltatori.
8. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. n. 276/2003, ad eccezione del caso in cui ricorrano le fattispecie di cui all'art. 105, comma 13, lett. a) e c), del D. Lgs. n. 50/2016.
9. Il Fornitore si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016.
10. L'Amministrazione Contraente corrisponde direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi ed al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei seguenti casi: a) quando il subappaltatore o il cottimista è una microimpresa o piccola impresa; b) in caso inadempimento da parte dell'appaltatore; c) su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente. In caso contrario, e salvo diversa indicazione del direttore dell'esecuzione, l'Impresa si obbliga a trasmettere all'Amministrazione Contraente entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa via via corrisposte al subappaltatore.
11. Nelle ipotesi di inadempimenti da parte dell'impresa subappaltatrice, ferma restando la possibilità di revoca dell'autorizzazione al subappalto da parte dell'Amministrazione Contraente, è onere dell'Impresa svolgere in proprio le attività ovvero porre in essere, nei confronti del subappaltatore ogni rimedio contrattuale, ivi inclusa la risoluzione.
12. L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

13. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa agli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione Contraente può risolvere il Contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.
14. l'Amministrazione Contraente non autorizzerà il subappalto nei casi in cui l'impresa subappaltatrice possieda singolarmente i requisiti che le avrebbero consentito la partecipazione alla gara.
15. Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016, il Fornitore si obbliga a comunicare all'Amministrazione Contraente il nome del subcontraente, l'importo del contratto, l'oggetto delle prestazioni affidate.
16. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016, fatte salve le eccezioni ai limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14, che a seguito – rispettivamente- delle intervenute sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019 non trovano applicazione.

ARTICOLO 17 - PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

1. Il Fornitore si obbliga a consegnare, entro il termine di 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione, dell'avvenuta approvazione del contratto, e pena l'applicazione delle penali di cui oltre:
 - a. un "Piano della Qualità e dei Rischi";
 - b. "Piano di Lavoro Generale" che include il Piano dei Test, il Piano dei rilasci e il Piano del versionamento del software;
 - c. Un Cronoprogramma;
2. Il "Piano di lavoro Generale" di cui al precedente punto sarà sottoposto ad approvazione da parte dell'Amministrazione Contraente. In caso di mancata approvazione, l'Amministrazione Contraente comunicherà al Fornitore i motivi del dissenso; quest'ultimo si obbliga entro 10 giorni lavorativi dalla comunicazione a recepire i rilievi ed a consegnarlo all'Amministrazione Contraente, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. "Penali". La mancata approvazione del "Piano" entro 5 giorni lavorativi decorrenti dalla prima comunicazione di rilievo, al netto dei tempi necessari all'Amministrazione Contraente per le valutazioni di competenza, comporterà l'applicazione delle penali di cui all'art. "Penali".
3. Il Fornitore si obbliga a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare tempestivamente la ripianificazione delle attività. A fronte di tali ripianificazioni autorizzate dall'Amministrazione, dovrà essere predisposta una nuova versione aggiornata del "Piano di Lavoro". In nessun caso potrà essere rivisto il "Piano di Lavoro" per inadempimenti da parte dell'Impresa. In qualunque momento l'Amministrazione può richiedere la consegna del "Piano di Lavoro" a seguito di aggiornamenti concordati.

ARTICOLO 18 - RISORSE IMPIEGATE

1. Il Fornitore dovrà indicare, prima dell'inizio delle attività, tra le proprie risorse, un Responsabile unico delle attività contrattuali, secondo quanto previsto nel Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro, al quale l'Amministrazione Contraente, nelle persone del proprio Responsabile del procedimento e del Direttore dell'esecuzione, può fare riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi.
2. Il Fornitore si impegna nei tempi e nelle modalità indicati nel Capitolato tecnico AS a consegnare i curricula dei referenti e delle figure professionali migliorate in Offerta Tecnica con le certificazioni richieste e/o offerte nel rispetto dei termini previsti nel Capitolato tecnico. Il Fornitore si obbliga, altresì, a consegnare i curricula delle altre figure professionali impegnate nell'esecuzione del contratto, ove l'Amministrazione Contraente ne faccia richiesta, unitamente alle certificazioni dichiarate in sede di offerta tecnica. Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del Contratto dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel Capitolato Tecnico AS, ovvero a quelle migliorative eventualmente offerte dal Fornitore nell'Offerta AQ e nell'Offerta AS e presteranno la loro attività conformemente a quanto richiesto nel Capitolato Tecnico di AS.

3. Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo un adeguato periodo di controllo, il Fornitore, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà chiedere l'autorizzazione all'Amministrazione Contraente comunicandole la motivazione e consegnandole, con un preavviso di almeno ____ giorni solari, il curriculum della nuova figura professionale.
4. Nell'ipotesi di cui al precedente comma 3, l'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine previsto nel Capitolato Tecnico di AS.
5. Ove l'Amministrazione Contraente ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione al Fornitore, il quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine previsto dal Capitolato Tecnico di AS a partire dalla predetta comunicazione.
6. Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.
7. In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte dell'Amministrazione Contraente del curriculum presentato o di decorrenza del termine di cui al precedente comma 5, il Fornitore si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro il termine previsto dal Capitolato Tecnico di AS a partire dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dall'Amministrazione Contraente.
8. Nel caso in cui il Fornitore proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione dell'Amministrazione Contraente, quest'ultima si riserva di applicare la penale di cui al successivo art. "Penali".
9. Il Fornitore prende atto che l'Amministrazione Contraente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del Contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato negli Allegati all'Accordo Quadro e al Contratto.
10. Il Fornitore si obbliga a fornire nel piano di lavoro la dichiarazione delle risorse con le certificazioni richieste per lo svolgimento dei servizi, nonché eventualmente offerte dal Fornitore nell'Offerta AQ e nell'Offerta AS, con l'evidenza dei profili professionali associati e dei servizi/attività a cui sono dedicati.
11. Il Fornitore garantisce e manleva l'Amministrazione Contraente da eventuali danni causati a terzi dal proprio personale e/o da quello dei suoi affidatari nel corso dell'esecuzione delle attività ad essa affidate.
12. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti comma, l'Amministrazione Contraente, ferma restando l'applicazione degli indicatori di qualità previsti nell'apposita Appendice al Capitolato Tecnico di AS, si riserva il diritto al risarcimento del danno ed ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

ARTICOLO 19 – IMPLEMENTAZIONE/ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

1. I servizi dovranno erogati secondo le modalità previste nel Capitolato Tecnico AS, o altrimenti concordate con l'Amministrazione Contraente nel Piano di lavoro Generale, e avviati secondo la tempistica prevista, ed eventualmente concordata, nella fase di start – up, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.
2. I servizi dovranno essere sottoposti ad accettazione formale da parte dell'Amministrazione Contraente, secondo le modalità ed i termini previsti nel Capitolato tecnico dell'AS.
3. Ove vengano riscontrate anomalie, il Fornitore dovrà provvedere a proprio totale carico alla tempestiva eliminazione delle medesime, nei modi e nei tempi previsti nel Capitolato Tecnico AS.

4. Il Fornitore prende atto e accetta che la consegna secondo modalità diverse da quelle previste nel Capitolato Tecnico AS o, altrimenti, concordati con l'Amministrazione Contraente, equivale a mancata consegna.

ARTICOLO 20 - VERIFICA DI CONFORMITÀ

1. In corso di Contratto l'Amministrazione Contraente effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale. Tali verifiche constateranno il rispetto, nei servizi erogati, dei requisiti di AQ e di AS, dei livelli di servizio previsti nel Capitolato tecnico AS e nelle relative Appendici.
2. L'Impresa prende atto e accetta che la Verifica di conformità può comprendere anche prove diverse indicate dall'Amministrazione Contraente. La verifica di conformità verrà conclusa entro il termine di 10 giorni.
3. Delle operazioni di Verifica di conformità, come meglio precisato nel Capitolato Tecnico AS, verrà redatto apposito processo verbale o altro documento idoneo che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al RUP per gli adempimenti di competenza.
4. La verifica di conformità sarà svolta dalle Amministrazioni nel rispetto di quanto stabilito dagli artt. 101 e 102 del D. Lgs. n. 50/2016, nonché di quanto previsto nelle Linee Guida dell'ANAC vigenti razione temporis.
5. Le verifiche di conformità si intendono positivamente superate solo se le verifiche abbiano dato esito positivo e le attività siano risultati conformi alle prescrizioni dell'Accordo Quadro e dell'Appalto Specifico, in particolare di tutti i requisiti minimi del Capitolato Tecnico di AQ e di AS e delle offerte migliorative dell'aggiudicataria sia in AQ sia nell'offerta tecnica di AS; tutti gli oneri e le spese delle verifiche di conformità sono a carico del Fornitore.
6. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità finale relativamente al singolo intervento progettuale di realizzazione/modifica software, la data del relativo verbale (comprensivo dei verbali di collaudo, di rilascio in esercizio, di difettosità residua in esercizio, ecc.) verrà considerata quale "Data di accettazione dell'intervento applicativo", dal quale decorre la garanzia su eventuali malfunzionamenti e anomalie che dovranno essere rimossi senza oneri aggiuntivi.
7. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità relativamente all'ultima milestone degli interventi progettuali e/o relativamente alla milestone temporale delle attività erogate in modalità continuativa la data di ogni verbale/documento verrà considerata quale "Data di Accettazione", relativamente alle attività verificate da parte dell'Amministrazione Contraente.
8. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emesso la sanzione prevista dalla Committente in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati. In assenza di previsioni specifiche, valgono gli indicatori di AQ.
9. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo l'Amministrazione Contraente, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo nei termini previsti dal capitolato tecnico o dal momento in cui l'Amministrazione Contraente riterrà ripristinate le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica, per quanto attiene gli Indicatori di qualità, sarà emesso la sanzione prevista in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
10. In ogni caso il Fornitore dovrà eliminare ogni malfunzionamento, ripristinare la funzionalità dei sistemi a proprie spese e/o svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata, salvo in ogni caso l'applicazione delle penali di cui oltre.
11. Nell'ipotesi in cui la verifica di conformità dia esito negativo, al punto da configurare grave inadempimento, l'Amministrazione Contraente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo "Risoluzione", nonché dell'art. 1456 c.c..

12. L'Amministrazione Contraente nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.
13. Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.
14. In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, l'Amministrazione Contraente rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 102, d.lgs. n. 50/2016.
15. Il soggetto incaricato, a seguito dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni si impegna a rilasciare il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle stesse.
16. Su richiesta dell'Impresa, l'Amministrazione Contraente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'A.N.AC.. Il certificato verrà emesso solo a seguito della verifica di conformità positiva di tutte le prestazioni oggetto del presente Contratto.

ARTICOLO 21 - MONITORAGGIO E CERTIFICAZIONE EN ISO 9001

1. Fermo quanto previsto dall'art. 9 dell'Accordo Quadro, il Fornitore prende atto che l'Amministrazione Contraente si riserva di procedere al monitoraggio delle attività contrattuali secondo i criteri e le modalità previste nel Capitolato Tecnico AQ e nel Capitolato Tecnico AS.
2. Il Fornitore si impegna a inviare tempestivamente all'Amministrazione Contraente la documentazione attestante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità.
3. Il Fornitore, nello svolgimento delle attività di cui all'art. "Oggetto, luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'Esecuzione" del presente Contratto, si impegna a fare esplicito riferimento alla norma rispetto alla quale viene richiesta la certificazione per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità.
4. Il Fornitore si impegna a permettere l'accesso, all'Amministrazione Contraente e/o all'organismo di ispezione da questa eventualmente designato, sia al sistema di documentazione e gestione del proprio sistema di qualità, sia al sistema di gestione della configurazione e della documentazione, fatto salvo il rispetto di tutte le forme di garanzia circa la integrità e la riservatezza dei dati contenuti e comunque correlati al Contratto, che è onere del Fornitore stesso predisporre.
5. Il Fornitore si impegna ad accettare le verifiche ispettive (verifiche mirate o verifiche di seconda parte), effettuate anche dall'organismo di ispezione designato dall'Amministrazione Contraente, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla norma **UNI EN ISO 19011:2012**, secondo le modalità definite nel Capitolato Tecnico AS.

ARTICOLO 22 – PENALI

1. Per ogni giorno lavorativo di ritardo del Fornitore, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, nella messa a disposizione all'Amministrazione delle soluzioni/migliorie/strumenti indicati nell'Offerta tecnica di AQ e di AS, nei tempi indicati nel capitolato ed eventualmente migliorati nell'Offerta tecnica l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1% (uno per mille) del valore complessivo del relativo Contratto di Fornitura;
2. **Personale inadeguato:** per ogni risorsa inadeguata, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eccedente il "Valore di soglia" fissato per l'indicatore "PFI – Personale inadeguato", presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1%

(uno per mille) del relativo valore complessivo del Contratto di Fornitura;

3. **Rispetto di una scadenza contrattuale:** per ogni 5 (cinque) giorni lavorativi o frazione, non imputabili all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eccedenti il "Valore di soglia" fissato per l'indicatore "RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale", presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) del valore complessivo del Contratto di Fornitura;
4. **Eccesso di rilievi sulla fornitura:** per ciascun rilievo, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eccedente il "Valore di soglia" fissato per l'indicatore "RLFN – Rilievi sulla fornitura", presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) del valore complessivo del Contratto di Fornitura;
5. **Mancato rispetto di una scadenza di obiettivo:** per ogni giorno lavorativo di ritardo del Fornitore, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eccedente il "Valore di soglia" fissato per l'indicatore "RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo", presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) del valore complessivo del relativo servizio realizzativo come indicato nel Contratto di Fornitura;
6. **Test negativi in collaudo:** il non rispetto del "Valore di soglia", non imputabile a all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, fissato per l'indicatore "TNCO – Tasso di casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo", presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale una tantum pari allo 1‰ (uno per mille) del valore complessivo del relativo servizio realizzativo come indicato nel Contratto di Fornitura;
7. **Sospensione collaudo:** per ogni giorno lavorativo di sospensione del collaudo, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eccedente il "Valore di soglia" fissato dall'indicatore "GSCO – Giorni di sospensione del collaudo" presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) del valore complessivo del servizio realizzativo come indicato nel Contratto di Fornitura.
8. **Eccesso di malfunzionamenti in avvio di esercizio:** per ciascun errore, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eccedente gli specifici "Valori di soglia (bloccanti – non bloccanti)" fissati dall'indicatore "DAES – Difettosità in avvio in esercizio", sia con riguardo ai malfunzionamenti non bloccanti delle funzionalità sia con riguardo ai malfunzionamenti bloccanti delle funzionalità, presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) del corrispettivo maturato per lo specifico obiettivo realizzativo.
9. **Ripristino dell'operatività in esercizio:** Per ogni 4 ore solari di ritardo del Fornitore nel ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio a seguito di un malfunzionamento bloccante, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eccedente il valore soglia fissato dall'indicatore di qualità "TROI -Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio", presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) del valore complessivo :
 - del servizio di manutenzione correttiva come indicato nel Contratto di Fornitura, nel caso la prestazione sia afferente al servizio di manutenzione correttiva (vedi indicatore e capitolato tecnico);
 - del servizio realizzativo come indicato nel Contratto di Fornitura, nel caso di ripristino funzionalità in garanzia (su software realizzato/modificato dal fornitore durante la fornitura);
10. **Ripristino dell'operatività in esercizio:** Per ogni mezza giornata lavorativa (4 ore) di ritardo del Fornitore nel

ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio a seguito di un malfunzionamento non bloccante, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eccedente il valore soglia fissato dall'indicatore di qualità "TROI -Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio", presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 0,5‰ (zero cinque per mille) del valore complessivo:

- del servizio di manutenzione correttiva come indicato nel Contratto di Fornitura, nel caso la prestazione sia afferente al servizio di manutenzione correttiva (vedi indicatore e capitolato tecnico);
- del servizio realizzativo come indicato nel Contratto di Fornitura, nel caso di ripristino funzionalità in garanzia (su software realizzato/modificato dal fornitore durante la fornitura);

11. **Interventi di manutenzione correttiva recidivi:** per ogni intervento di manutenzione correttiva c.d. recidivo del Fornitore, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eccedente il valore soglia previsto per l'indicatore di qualità "CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi", presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) del valore complessivo:

- del servizio di manutenzione correttiva come indicato nel Contratto di Fornitura, nel caso la prestazione sia afferente al servizio di manutenzione correttiva (vedi indicatore e capitolato tecnico);
- del servizio realizzativo come indicato nel Contratto di Fornitura, nel caso di ripristino funzionalità in garanzia (su software realizzato/modificato dal fornitore durante la fornitura);

12. **Mancato rispetto di una scadenza in gestione:** per ogni 2 giorni lavorativi o frazione di ritardo del Fornitore, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito eccedente il valore soglia previsto per l'indicatore di qualità "GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione" presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico e applicabile al Servizio di Gestione Applicativa e/o di Gestione contenuti siti web, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) del valore complessivo del relativo servizio come indicato nel Contratto di Fornitura.

13. **Mancata tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza:** per ogni 5 punti percentuali o frazione di scostamento in diminuzione, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al valore soglia previsto per l'indicatore di qualità "TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza" presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) del valore complessivo del relativo servizio di gestione (gestione applicativa e/o gestione contenuti siti web) come indicato nel Contratto di Fornitura.

14. **Indisponibilità del servizio di gestione:** per ogni segnalazione, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eccedente il "Valore soglia" previsto per l'indicatore di qualità "DGA – Disponibilità del servizio di Gestione applicativa o Gestione Contenuti siti Web" presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) del valore complessivo del relativo servizio (gestione applicativa e/o gestione contenuti siti web) come indicato nel Contratto di Fornitura.

15. **Mancato rispetto di una scadenza del servizio di supporto o tecnico specialistico:** per ogni 3 giorni lavorativi o frazione di ritardo del Fornitore nella consegna di un prodotto o di un'attività, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eccedente il valore soglia previsto per l'indicatore di qualità "SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio Tecnico-Specialistici e/o di Supporto (Change Management, Demand Management, BPR, Supporto al ridisegno dei processi" presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) del valore complessivo del servizio di supporto specialistico come indicato nel Contratto di Fornitura.

16. **Mancata Efficacia dell'attività di Supporto:** nel caso di non raggiungimento delle metriche di scopo prefissate per l'attività di supporto e misurate dall'indicatore EFSS – Efficacia di un'attività del Servizio di Supporto (Change Management, Demand Management, BPR, Supporto al ridisegno dei processi) presente nell'Appendice "Indicatori di Qualità" al Capitolato Tecnico, l'Amministrazione applicherà la penale "Mancata Efficacia dell'attività di Supporto" pari all'1% dell'importo contrattualmente previsto l'intero Appalto Specifico, salvo l'applicazione del maggior danno.
17. Per ogni giorno lavorativo di persistenza di virus o di altro codice dannoso, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 0,3‰(zero virgola tre per mille) del valore complessivo del contratto di fornitura, fatto salvo il maggior danno, per ogni inadempimento ricadente in uno dei seguenti casi:
 - presenza di virus o altro codice dannoso nei prodotti consegnati dall'Impresa;
 - immissione nella rete interna della Committente e/o dell'Amministrazione di un virus o altro codice dannoso derivante dall'utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dall'Impresa, non dotate di software aggiornato relativamente all'antivirus e alle patch di sicurezza per i software di base ed applicativi presenti nelle predette stazioni.
18. Per ogni giorno di ritardo o frazione non imputabile all'Amministrazione, ovvero a forza maggiore o caso fortuito, i) rispetto ai previsti tempi di effettuazione delle verifiche di conformità; ii) di ripetizione delle prove di collaudo in caso di esito negativo delle verifiche di conformità; iii) l'Amministrazione potrà applicare al Fornitore una penale pari allo 0,3 per mille del valore della fornitura oggetto dell'inadempimento fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
19. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore AS esegua la prestazione dei servizi in oggetto in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui rispetto a quanto previsto nell'Accordo Quadro, nel Capitolato Tecnico, nel Capitolato d'Oneri, nella Richiesta di offerta e nei Contratti di fornitura. In tal caso l'Amministrazione applicherà al Fornitore AS le suddette penali sino alla data in cui la fornitura inizierà ad essere eseguita in modo effettivamente conforme al rispetto a quanto previsto nel presente Accordo Quadro, nel Capitolato Tecnico, nel Capitolato d'Oneri, nella Richiesta di offerta e nei Contratti di fornitura, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
20. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali sopra stabilite, dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto dall'Amministrazione Contraente; gli eventuali inadempimenti dovranno essere altresì comunicati per conoscenza a Consip.
21. In caso di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Amministrazione Contraente il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di n. 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.
22. Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio dell'Amministrazione Contraente, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali stabilite nel presente Contratto a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
23. L'Amministrazione Contraente potrà avvalersi della cauzione di cui al precedente art. "Garanzia Definitiva" senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario per il conseguimento dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo.
24. L'Amministrazione Contraente potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore dell'Appalto Specifico, fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni, nonché la eventuale previsione, nei Contratti di Fornitura, della risoluzione contrattuale per inadempimenti che

comportino l'applicazione di penali oltre la predetta misura massima.

25. La richiesta e/o il pagamento delle penali sopra indicate non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

ARTICOLO 23 - CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo massimo complessivo, onnicomprensivo, calcolato sulle dimensioni/pesi di cui al precedente art. "Dimensioni massime dei singoli servizi", è pari a *<inserire importo a cifre e a lettere>* € [...],[...] = ([...]/[...]), al netto di IVA.
2. Il corrispettivo massimo complessivo risulta così suddiviso:
 - a) relativamente ai servizi applicativi ICT, di cui all'art. "Oggetto, luogo della prestazione, responsabile del procedimento e direttore dell'esecuzione", *<inserire importo a cifre e a lettere>* € [...],[...] = ([...]/[...]) e specificatamente:
 - lettera a.1) servizio di [...], *<inserire importo a cifre e a lettere>* € [...],[...] = ([...]/[...])
 - lettera a.2) servizio di [...], *<inserire importo a cifre e a lettere>* € [...],[...] = ([...]/[...])
 - b) relativamente ai servizi di supporto (eventuale), di cui all'art. "Oggetto, luogo della prestazione, responsabile del procedimento e direttore dell'esecuzione", *<inserire importo a cifre e a lettere>* € [...],[...] = ([...]/[...]) e specificatamente:
 - lettera b.1) servizi di [...], *<inserire importo a cifre e a lettere>* € [...],[...] = ([...]/[...]);
 - lettera b.2) servizi di [...], *<inserire importo a cifre e a lettere>* € [...],[...] = ([...]/[...])
 - c) relativamente ai servizi accessori (eventuale), di cui all'art. "Oggetto, luogo della prestazione, responsabile del procedimento e direttore dell'esecuzione", *<inserire importo a cifre e a lettere>* € [...],[...] = ([...]/[...]) e specificatamente:
 - lettera c.1) servizi di [...], *<inserire importo a cifre e a lettere>* € [...],[...] = ([...]/[...]).
 - lettera c.2) servizi di [...], *<inserire importo a cifre e a lettere>* € [...],[...] = ([...]/[...]).
3. Per la determinazione dei corrispettivi dei servizi, si applicheranno i seguenti criteri generali:

Servizi Applicativi IT

Sviluppo e Manutenzione Evolutiva

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Consumo

Parametrizzazione e Personalizzazione

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Consumo

Gestione del Portafoglio Applicativi

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Consumo

Supporto Tecnico Specialistico

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Consumo

Servizi di Supporto

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Consumo

Servizi Accessori

Metrica standard: gg/persona.

Modalità di erogazione: a Corpo

4. Le tariffe unitarie (corrispondenti alle voci di costo richieste). sono riportati nell'Offerta Economica di AS allegata al presente Contratto.
5. Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
6. le tariffe offerte sono accettate dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, e sono pertanto invariabili ed indipendenti da qualsiasi imprevisto o eventualità. Per giornate festive si intendono soltanto le festività a carattere nazionale salvo quanto indicato nel Capitolato Tecnico di AS.
7. Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi ovvero ad adeguamenti o aumenti del corrispettivo contrattuale.
8. Tutti gli importi indicati si intendono IVA esclusa.

ARTICOLO 24 - FATTURAZIONE

1. Ai fini del pagamento degli obiettivi e delle attività componenti i servizi oggetto della fornitura", l'Impresa potrà emettere fattura posticipata sulla base delle seguenti modalità:
 - a. per servizi con modalità di erogazione a corpo o progettuale: al raggiungimento di milestone pianificate e condivise con l'Amministrazione contraente;
 - b. per servizi con modalità di erogazione continuativa: al termine del bimestre di riferimento;
2. Nel caso di interruzione dell'obiettivo per fatto non imputabile al fornitore, si rimanda a quanto meglio specificato al Capitolato Tecnico di AS.
3. L'Amministrazione Contraente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5 % che verrà liquidata dalla stessa solo al termine del Contratto di Fornitura; le ritenute possono essere svincolate solo in sede di liquidazione finale in seguito all'approvazione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.
4. Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, l'Amministrazione Contraente procederà ad acquisire, anche per l'eventuale subappaltatore e per gli eventuali cottimisti, il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti; ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dall'Amministrazione Contraente, non produrrà alcun interesse.
5. L'Amministrazione Contraente, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40, per ogni pagamento di importo superiore ad euro 5.000,00, procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo. Nel caso in cui la l'Agenzia delle Entrate - Riscossione comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario l'Amministrazione Contraente applicherà quanto

disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra. Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.

6. Ciascuna fattura corredata della documentazione di cui al presente articolo, dovrà essere inviata in forma elettronica in osservanza delle modalità previste dal D. Lgs. 20 febbraio 2004 n. 52, dal D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e dai successivi decreti attuativi. Il Fornitore si impegna, inoltre, ad inserire nelle fatture elettroniche i dati e le informazioni che la singola Amministrazione Contraente riterrà di richiedere, nei limiti delle disposizioni normative vigenti.
7. Le fatture dovranno riportare in evidenza il numero di repertorio ----- nonché il numero d'ordine che sarà successivamente comunicato. Le fatture dovranno contenere altresì la nota di verifica conformità con esito positivo, il riferimento all'Accordo Quadro del Lotto, al singolo Contratto di fornitura, ai servizi (obiettivi, fase, tipologia, attività, periodicità) cui si riferisce e dovrà essere intestata e trasmessa alla Amministrazione. Il CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello dell'Accordo Quadro o il CUP (Codice Unico di Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 della Legge 16 gennaio 2003, comunicato dall'Amministrazione sarà inserito, a cura del Fornitore, nelle fatture e dovrà essere indicato dall'Amministrazione nei rispettivi pagamenti ai fini dell'ottemperanza agli obblighi scaturenti dalla normativa in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.
8. *< nel caso di RTI con fatturazione proquota riportare la seguente dicitura* In caso di RTI con fatturazione pro-quota ciascuna impresa si impegna ad indicare in fattura i dati sopra riportati
< nel caso di RTI con fatturazione in capo alla sola mandataria riportare la seguente dicitura In caso di RTI con fatturazione in capo alla mandataria la stessa si impegna a riportare i dati sopra riportati unitamente all'importo che verrà liquidato alle mandanti.
In ogni caso, la società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate dalle singole imprese membri del RTI e, in maniera unitaria, le fatture di tutte le imprese raggruppate e prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate da ciascuna. Resta in ogni caso fermo quanto previsto dall'art. 48, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016.
9. La fattura dovrà riportare i dati sopra riportati anche per la/le eventuale/i Impresa/e subappaltatrice/i unitamente all'importo, al netto dell'IVA.
10. I termini di pagamento delle predette fatture, corredate della documentazione in precedenza espressa saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, D.Lgs 231/2002 e smi.
11. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.
12. Il bonifico, previo accertamento dell'Amministrazione Contraente della/e prestazione/i svolta/e, verrà effettuato sul conto corrente dedicato alle transazioni di commesse pubbliche ai sensi dell'articolo 3 comma 1 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 indicato a Consip S.p.A. La dichiarazione sul conto corrente dedicato, resa a Consip S.p.A., contiene altresì le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul detto conto, nonché il numero di repertorio sopra indicato. La Società si impegna a rendere note, con le stesse modalità di cui sopra, eventuali successive variazioni del conto corrente. Fino a quando tale comunicazione non sarà pervenuta all'Amministrazione Contraente, i pagamenti effettuati sul numero di conto corrente precedentemente espresso avranno effetto liberatorio. Pertanto, in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati

13. Il Fornitore, ai sensi dell'articolo 3, comma 1 della citata L 136/2010, si impegna ad effettuare il pagamento di eventuali subfornitori o subappaltatori attraverso bonifici bancari o postali che riportino il numero di CIG del presente Contratto, utilizzando il conto corrente dedicato comunicato all'Amministrazione Contraente.
14. Le singole imprese costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti dell'Amministrazione Contraente, dovranno provvedere ciascuna alla fatturazione delle sole attività effettivamente svolte, corrispondenti alle attività dichiarate in fase di gara (relativa all'AQ) risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che il Fornitore si impegna a trasmettere in copia, ove espressamente richiesto dall'Amministrazione Contraente. Ogni singola fattura dovrà contenere la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.
15. In caso di subappalto, ai sensi di quanto previsto all'art. 105, comma 13 del D.Lgs. 50/2016, si procederà secondo quanto previsto dal precedente art. "Subappalto" del presente Contratto.
16. In nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nell'Accordo Quadro e nei singoli Appalti Specifici, salvo quanto diversamente previsto nell'Accordo Quadro medesimo.
17. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il presente Contratto si potrà risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi tramite pec o con lettera raccomandata A/R, dall'Amministrazione.
18. E' ammessa la cessione dei crediti maturati dal Fornitore nei confronti dell'Amministrazione a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di fornitura, nel rispetto dell'art. 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016. In ogni caso, è fatta salva ed impregiudicata la possibilità per l'Amministrazione Contraente di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili al Fornitore cedente. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Amministrazione Contraente. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991. Resta fermo quanto previsto dal presente Contratto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.
19. Fermo l'ambito soggettivo di cui alla Circolare interpretativa dell'Agenzia delle Entrate n. 1/E del 9 febbraio 2015, ai fini del versamento dell'IVA per cessione di beni e prestazioni di servizi a favore delle Pubbliche Amministrazioni, si applica quanto previsto dall'art. 17-ter del d.P.R. n. 633 del 1972 ("split payment"), introdotto dall'art. 1, comma 629, della legge n. 190 del 2014 e le relative disposizioni di attuazione.

ARTICOLO 25 - DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA E PROFESSIONALE

1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto del Fornitore stesso quanto dell'Amministrazione Contraente e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
2. A fronte dell'obbligo di cui al precedente comma, il Fornitore ha presentato polizza/e assicurativa/e conforme/i ai requisiti indicati nella Richiesta di Offerta e relativi allegati.
3. Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente comma 2.
4. Qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative di cui al precedente comma 2, il Contratto potrà essere risolto di diritto, con conseguente escussione della cauzione di cui al precedente art. "Garanzia Definitiva" e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

ARTICOLO 26 - RISOLUZIONE

1. In caso di risoluzione della Consip S.p.A. dall'Accordo Quadro, a partire dalla data in cui si verifica tale risoluzione, l'Amministrazione ha la facoltà di risolvere il presente Contratto; tale facoltà deve essere esercitata mediante comunicazione motivata dell'Amministrazione al Fornitore>
2. L'Amministrazione Contraente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art.1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite pec, nei seguenti casi:
 - a) qualora il Fornitore, in esecuzione del presente Contratto, offra o fornisca la prestazione di servizi, che non rispettino le caratteristiche tecniche minime stabilite dalle normative vigenti, nonché le caratteristiche o i requisiti indicati nel Capitolato Tecnico di AQ (per es. si veda anche il par. 7.1) e/o di AS, ovvero quelle migliorative eventualmente offerte in sede di aggiudicazione dell'Accordo Quadro e/o dell'Appalto Specifico;
 - b) mancata reintegrazione della garanzia definitiva eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione;
 - c) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro l'Amministrazione;
 - d) applicazione di penali oltre la misura massima stabilita al precedente art. "Penali";
 - e) nell'ipotesi di non veridicità delle dichiarazioni rese dal Fornitore ai sensi del D.p.r. n. 445/00, fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, del medesimo D.P.R. 445/2000;
 - f) nell'ipotesi di irrogazione di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D. Lgs. n. 231/01, che impediscano all'Impresa di contrattare con le Pubbliche Amministrazioni.
 - g) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto il ricorso ad una nuova procedura ai sensi dell'art. 106 del D. Lgs. n. 50/2016;
 - h) sono state superate le soglie di cui all'art. 106 comma 7 del D. Lgs. n. 50/2016 relativamente alle fattispecie di cui al comma 1 lett. b) e c) del medesimo articolo e di cui al comma 2 del medesimo articolo;
 - i) sono state superate le soglie fissate dall'Amministrazione Contraente nelle Condizioni Speciali nel caso di modifiche non sostanziali di cui all'art. 106, comma 1, lett. e), del D. Lgs. n. 50/2016.
 - j) il Fornitore si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016, e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla gara;
 - k) il Fornitore ha commesso, nella procedura di aggiudicazione del presente contratto, un illecito antitrust definitivamente accertato, ai sensi dell'articolo 80, comma 5, lett. c) e secondo le linee guida A.N.AC.;
 - l) ove applicabile, mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza del contratto, ai sensi del precedente articolo "Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, copertura assicurativa";
 - m) in caso di violazione del Patto di integrità, ove esistente; trova applicazione in particolare quanto previsto all'art. 32 del D.L. 90/2014 convertito nella legge n. 114/2014.
 - n) nei casi previsti nell'Accordo Quadro e negli articoli intitolati "Obblighi ed adempimenti a carico del Fornitore", "Garanzia Definitiva", "Verifica di conformità", "Penali", "Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari", "Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali", "Personale impiegato dal Fornitore e inadempienze contributive e retributive", "Obblighi di riservatezza", "Brevetti industriali e diritto d'autore", "Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software", "Proprietà del software

sviluppato e dei prodotti in genere”, “Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa e professionale”, “Divieto di cessione del contratto”, “Trasparenza dei prezzi”, “Subappalto”, “Risoluzione”, “Codice Etico – Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01”, “Trattamento dei dati personali”.

Nelle fattispecie di cui al presente comma non si applicano i termini previsti dall'[articolo 21-nonies della legge 7 agosto 1990 n. 241](#)

3. L'Amministrazione Contraente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art.1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite pec, deve risolvere il presente contratto nei seguenti casi:
 - a) qualora nei confronti del Fornitore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, o nel caso in cui gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi, oppure sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016;
 - b) qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti richiesti dalla legge.
4. In caso in cui l'Amministrazione Contraente accerti un grave inadempimento del Fornitore ad una delle obbligazioni assunte con il presente contratto tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni, la stessa formulerà la contestazione degli addebiti al Fornitore e contestualmente assegnerà un termine, non inferiore a quindici giorni, entro i quali il Fornitore dovrà presentare le proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni ovvero scaduto il termine senza che il Fornitore abbia risposto, l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, di incamerare la garanzia ove essa non sia stata ancora restituita ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Impresa; resta salvo il diritto dell'Amministrazione Contraente al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
5. Qualora il Fornitore ritardi per negligenza l'esecuzione delle prestazioni rispetto alle previsioni del contratto, l'Amministrazione Contraente assegna un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni, entro i quali il Fornitore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con il Fornitore, qualora l'inadempimento permanga, l'Amministrazione Contraente potrà risolvere il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.
6. In caso di inadempimento dell'Impresa anche a uno solo degli obblighi assunti con il presente contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato dall'Amministrazione Contraente, a mezzo pec, per porre fine all'inadempimento, l'Amministrazione Contraente stessa ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto e di incamerare la garanzia definitiva ove essa non sia stata ancora restituita, ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Impresa; resta salvo il diritto dell'Amministrazione Contraente al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
7. Nel caso di risoluzione del contratto il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto ai sensi dell'art. 108, comma 5, del D. Lgs. 50/2016.
8. In caso di risoluzione del presente contratto, l'Impresa si impegna, sin d'ora, a fornire all'Amministrazione Contraente tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione del presente contratto. In caso di risoluzione per responsabilità dell'appaltatore, il Fornitore è tenuto a corrispondere anche la maggiore spesa sostenuta dall'Amministrazione Contraente per affidare ad altra impresa le prestazioni, ove la stazione appaltante non si sia avvalsa della facoltà prevista dall'art. 110 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016.

9. In tutti i casi di cui ai precedenti commi, fatto salvo il maggior danno l'Amministrazione Contraente incamererà la garanzia definitiva.
10. L'Amministrazione Contraente, in caso di risoluzione e comunque nei casi di cui all'art. 110, comma 1, D. Lgs. n. 50/2016, potrà interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultati dalla relativa graduatoria al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento delle prestazioni contrattuali alle medesime condizioni già proposte dall'aggiudicatario originario in sede di offerta.
11. Resta fermo quanto previsto all'art. 108 del D. Lgs. n. 50/2016.

ARTICOLO 27 – RECESSO-

1. L'Amministrazione Contraente ha diritto di recedere unilateralmente dal Contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso, nei casi di:
 - a) giusta causa,
 - b) reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi.Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
 - i) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
 - ii) ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il Contratto.
2. Nei casi indicati al precedente comma 1, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione Contraente delle prestazioni eseguite relative al Contratto, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel medesimo Contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ..
3. L'Amministrazione ha diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente contratto in qualunque momento, con preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, da comunicarsi all'Impresa a mezzo PEC previo il pagamento delle prestazioni eseguite e del valore dei materiali utili esistenti in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite.
4. In ogni caso di recesso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio in favore dell'Amministrazione Contraente.
5. Fermo quanto previsto nei commi precedenti, il Fornitore rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese.
6. In caso di recesso della Consip dall'Accordo Quadro, a partire dalla data in cui si verifica tale recesso, l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di recedere dal presente Contratto; tale facoltà deve essere esercitata mediante comunicazione motivata dell'Amministrazione Contraente al Fornitore>.

ARTICOLO 28 – OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI – ULTERIORI CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente Contratto, si conviene che l'Amministrazione Contraente, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente Contratto

ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art.1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a.r qualora le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n.136 del Decreto Legge 12 novembre 2010 n. 187 nonché della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.A.C.) n. 8 del 18 novembre 2010.

3. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.
4. Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione all'Amministrazione Contraente e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede la Stazione Appaltante.
5. Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
6. L'Amministrazione Contraente verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla richiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere all'Amministrazione Contraente, oltre alle informazioni di cui all'art. 105, comma 2, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, ove predisposto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla richiamata Legge, restando inteso che l'Amministrazione Contraente si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
7. Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
8. Ai sensi della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici (ora A.N.A.C.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.

ARTICOLO 29 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

1. È fatto divieto all'Impresa di cedere, a qualsiasi titolo, il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa, fatto salvo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. d), del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i.
2. È fatto, altresì, divieto al Fornitore di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.

3. In caso di inadempimento da parte del Fornitore ai suddetti obblighi, l'Amministrazione Contraente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.

4. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

ARTICOLO 30 – CLAUSOLE DI INTEGRITA' Il Fornitore dichiara di aver preso visione del documento Clausole di integrità del Comune di Genova e con la sottoscrizione del documento si impegna ad operare nel rispetto dei principi in esso contenuti.

ARTICOLO 31 - TRASPARENZA DEI PREZZI

1. Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:

- a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del Contratto;
- b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le Imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto;
- c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altre utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del Contratto rispetto agli obblighi con esso assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.
- d) si obbliga al rispetto di quanto stabilito dall'art. 42 del D.lgs. 50/2016D.Lgs. n. 50/2016 al fine di evitare situazioni di conflitto d'interesse.

2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del Contratto, lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., per fatto e colpa del Fornitore, che sarà conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

3. Il Fornitore si impegna al rispetto di tutte le previsioni di cui al Patto di integrità.

ARTICOLO 32 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Il Fornitore dichiara di aver ricevuto prima della sottoscrizione del presente Contratto le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), circa il trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del Contratto stessa e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa è contenuta nell'ambito della Richiesta di Offerta al paragrafo __ che deve intendersi in quest'ambito integralmente trascritta.

2. L'Amministrazione Contraente tratta i dati forniti dal Fornitore, ai fini della stipula del Contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica. Tutti i dati acquisiti dall'Amministrazione Contraente potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici.

3. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore, in persona del legale rappresentante pro-tempore o di procuratore in grado di impegnare sullo specifico tema l'azienda, acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del contratto, per le finalità descritte nel Disciplinare di gara e sopra richiamate.

4. Il Fornitore prende atto ed acconsente che la ragione sociale dell'operatore economico ed il prezzo di aggiudicazione siano pubblicati e diffusi tramite il sito internet dell'Amministrazione Contraente. Inoltre, le

informazioni e i dati inerenti la partecipazione all'iniziativa di gara, nei limiti e in applicazione dei principi e delle disposizioni in materia di dati pubblici e riutilizzo delle informazioni del settore pubblico (D. Lgs. 36/2006 e artt. 52 e 68, comma 3, del D.Lgs. 82/2015), potranno essere utilizzati dall'Amministrazione Contraente, anche in forma aggregata, per essere messi a disposizione del Ministero dell'economia e delle finanze o di altre pubbliche amministrazioni, persone fisiche e giuridiche, anche come dati di tipo aperto in ragione della normativa sul riuso dei dati pubblici. Oltre a quanto sopra, in adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 1, comma 16, lett. b e comma 32 L. 190/2012; art. 35 D. Lgs. n. 33/2012; nonché art. 29 D. Lgs. n. 50/2016 s.m.i.), il Fornitore prende atto ed acconsente a che i dati e/o la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi tramite il sito internet dell'Amministrazione Contraente, nella sezione relativa alla trasparenza.

5. Con la sottoscrizione del contratto il Fornitore si obbliga ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ivi comprese quelle specificate nel Contratto, unitamente ai suoi Allegati.
6. In ragione dell'oggetto del Contratto, ove il Fornitore sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, lo stesso sarà nominato "Responsabile del trattamento" dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE; a tal fine, esso si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto della normativa nazionale vigente in materia di trattamento dei dati personali (ivi inclusi gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali) e di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.
7. Il Fornitore, qualora venga nominato responsabile del trattamento, si impegna a tenere un Registro del trattamento conforme a quanto stabilito dall'art. 30 del GDPR e a renderlo tempestivamente consultabile dal Titolare del trattamento.
8. Il Fornitore prende atto che l'Amministrazione Contraente potrà operare verifiche periodiche, ispezioni e audit, anche tramite soggetti terzi autorizzati dall'Amministrazione Contraente, volti a riscontrare l'applicazione e l'adeguatezza delle misure di sicurezza dei dati personali applicate.
9. Nel caso in cui il Fornitore violi gli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, o agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni impartitegli dal Titolare, oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento, risponderà integralmente del danno cagionato agli "interessati". In tal caso, l'Amministrazione Contraente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
10. Il Fornitore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza e a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori che, opportunamente istruiti, saranno autorizzati trattamento dei Dati personali.

ARTICOLO 33 - CLAUSOLA FINALE

1. Il Contratto ed i suoi allegati costituiscono manifestazione integrale della volontà negoziale delle Parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato il contenuto, che dichiarano quindi di approvare specificamente singolarmente nonché nel loro insieme e, comunque, qualunque modifica al presente atto ed ai suoi allegati non potrà aver luogo e non potrà essere provata che mediante atto scritto; inoltre, l'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole del Contratto non comporta l'invalidità o inefficacia dei medesimi atti nel loro complesso.

2. Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento del Contratto (o di parte di esso) da parte dell'Amministrazione Contraente non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti loro spettanti che le medesime Parti si riservano comunque di far valere nei limiti della prescrizione.

ARTICOLO 34 - FORO ESCLUSIVO

1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del Contratto, la competenza è determinata in base alla normativa vigente.

ARTICOLO 35 - ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

1. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ad eccezione di quelli che fanno carico all'Amministrazione Contraente per legge.
2. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, che il Fornitore è tenuto a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72; conseguentemente, al presente Contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. n. 131/86 con ogni relativo onere a carico del Fornitore medesimo.

ARTICOLO 36 - INCOMPATIBILITÀ

1. Il Fornitore dichiara espressamente ed irrevocabilmente che la conclusione della Contratto avviene nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 53, comma 16 ter, del D. Lgs. n. 165/2001.
2. Qualora non risultasse conforme al vero la dichiarazione resa, il Fornitore prende atto e accetta che si applicheranno le conseguenze previste dalla predetta normativa.

Roma, li _____

L'Amministrazione Contraente

Il Fornitore

Il sottoscritto _____, in qualità di legale rappresentante del Fornitore dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Fornitore dichiara di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate:

Articolo 5 - Obblighi ed adempimenti a carico del Fornitore

Articolo 6 - Modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali

Articolo 7 - Personale impiegato dal fornitore e inadempienze contributive e retributive

Articolo 8 - Proprietà del software sviluppato e dei prodotti in genere e garanzie dei servizi applicativi – realizzativi di software

Articolo 9 - Obblighi di riservatezza

Articolo 10 - Brevetti industriali e diritti d'autore

Articolo 11 - Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software

Articolo 12 - Dimensioni massime dei singoli servizi



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei



Finanziato nell'ambito della
risposta dell'Unione alla
pandemia di COVID-19

Articolo 13 – Aumento – Modifiche e varianti in aumento

Articolo 14 - Piano della Qualità

Articolo 15 – Garanzia Definitiva

Articolo 16 – Subappalto

Articolo 17 - Pianificazione delle attività

Articolo 18 - Risorse impiegate

Articolo 19 - Implementazione dei servizi

Articolo 20 - Verifica di conformità

Articolo 21 - Monitoraggio e certificazione EN ISO 9001

Articolo 22 - Penali

Articolo 25 - Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa e professionale

Articolo 26 - Risoluzione

Articolo 27 - Recesso

Articolo 28 - Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari – Ulteriori clausole risolutive espresse

Articolo 29 - Divieto di cessione del contratto

Articolo 30 - Codice Etico – modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. n. 231/2001

Articolo 31 - Trasparenza dei prezzi

Articolo 32 - Trattamento dei dati personali

Articolo 34 - Foro esclusivo

Il Fornitore

DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO (DGUE)

Parte I: Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore

Per le procedure di appalto per le quali è stato pubblicato un avviso di indizione di gara nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente, a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE elettronico ⁽¹⁾. Riferimento della pubblicazione del pertinente avviso o bando ⁽²⁾ nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*:

GU UE S numero [], data [], pag. [],

Numero dell'avviso nella GU S: []/[]-[]-[]-[]-[]

Se non è pubblicato un avviso di indizione di gara nella GU UE, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore deve compilare le informazioni in modo da permettere l'individuazione univoca della procedura di appalto:

Se non sussiste obbligo di pubblicazione di un avviso nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, fornire altre informazioni in modo da permettere l'individuazione univoca della procedura di appalto (ad esempio il rimando ad una pubblicazione a livello nazionale): [...]

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA DI APPALTO

Le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE in formato elettronico. In caso contrario tali informazioni devono essere inserite dall'operatore economico.

Identità del committente ⁽³⁾	Risposta:
Nome:	COMUNE DI GENOVA
Codice fiscale	00856930102
Di quale appalto si tratta?	Risposta:
Titolo o breve descrizione dell'appalto ⁽⁴⁾ :	AFFIDAMENTO DI "SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL'ENTE" MEDIANTE APPALTO SPECIFICO NELL'AMBITO DELL'ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP ID 1881 –Lotto 1
Numero di riferimento attribuito al fascicolo dall'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore (ove esistente) ⁽⁵⁾ :	_____
CIG	Primario 7145093D42
CUP (ove previsto)	[]
Codice progetto (ove l'appalto sia finanziato o cofinanziato con fondi europei)	[]

Tutte le altre informazioni in tutte le sezioni del DGUE devono essere inserite dall'operatore economico

⁽¹⁾ I servizi della Commissione metteranno gratuitamente il servizio DGUE in formato elettronico a disposizione delle amministrazioni aggiudicatrici, degli enti aggiudicatori, degli operatori economici, dei fornitori di servizi elettronici e di altre parti interessate.

⁽²⁾ Per le **amministrazioni aggiudicatrici**: un **avviso di preinformazione** utilizzato come mezzo per indire la gara oppure un **bando di gara**.
Per gli **enti aggiudicatori**: un **avviso periodico indicativo** utilizzato come mezzo per indire la gara, un **bando di gara** o un **avviso sull'esistenza di un sistema di qualificazione**.

⁽³⁾ Le informazioni devono essere copiate dalla sezione I, punto I.1 del pertinente avviso o bando. In caso di appalto congiunto indicare le generalità di tutti i committenti.

⁽⁴⁾ Cfr. punti II.1.1. e II.1.3. dell'avviso o bando pertinente.

⁽⁵⁾ Cfr. punto II.1.1. dell'avviso o bando pertinente.

Parte II: Informazioni sull'operatore economico

A: INFORMAZIONI SULL'OPERATORE ECONOMICO

Dati identificativi	Risposta:
Nome:	[]
Partita IVA, se applicabile: Se non è applicabile un numero di partita IVA indicare un altro numero di identificazione nazionale, se richiesto e applicabile	[] []
Indirizzo postale:	[.....]
Persone di contatto ⁽⁶⁾ : Telefono: PEC o e-mail: (indirizzo Internet o sito web) (ove esistente):	[.....] [.....] [.....] [.....]
Informazioni generali:	Risposta:
L'operatore economico è una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media ⁽⁷⁾ ?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Solo se l'appalto è riservato ⁽⁸⁾ : l'operatore economico è un laboratorio protetto, un' "impresa sociale" ⁽⁹⁾ o provvede all'esecuzione del contratto nel contesto di programmi di lavoro protetti (articolo 112 del Codice)? In caso affermativo, qual è la percentuale corrispondente di lavoratori con disabilità o svantaggiati? Se richiesto, specificare a quale o quali categorie di lavoratori con disabilità o svantaggiati appartengono i dipendenti interessati:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No [.....] [.....]
Se pertinente: l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice ? In caso affermativo: Rispondere compilando le altre parti di questa sezione, la sezione B e, ove pertinente, la sezione C della presente parte, la parte III, la parte V se applicabile, e in ogni caso compilare e firmare la parte VI. a) Indicare la denominazione dell'elenco o del certificato e, se pertinente, il pertinente numero di iscrizione o della certificazione b) Se il certificato di iscrizione o la certificazione è disponibile elettronicamente, indicare:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non applicabile a) [.....] b) (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]

⁽⁶⁾ Ripetere le informazioni per ogni persona di contatto tante volte quanto necessario.

⁽⁷⁾ Cfr. raccomandazione della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36). Queste informazioni sono richieste unicamente a fini statistici.

Microimprese: imprese che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di EUR.

Piccole imprese: imprese che occupano meno di 50 persone e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di EUR.

Medie imprese: imprese che non appartengono alla categoria delle microimprese né a quella delle piccole imprese, che occupano meno di 250 persone e il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di EUR e/o il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di EUR.

⁽⁸⁾ Cfr. il punto III.1.5 del bando di gara.

⁽⁹⁾ Un' "impresa sociale" ha per scopo principale l'integrazione sociale e professionale delle persone disabili o svantaggiate.

<p>c) Indicare i riferimenti in base ai quali è stata ottenuta l'iscrizione o la certificazione e, se pertinente, la classificazione ricevuta nell'elenco ufficiale ⁽¹⁰⁾:</p> <p>d) L'iscrizione o la certificazione comprende tutti i criteri di selezione richiesti? In caso di risposta negativa alla lettera d): Inserire inoltre tutte le informazioni mancanti nella parte IV, sezione A, B, C, o D secondo il caso</p> <p>SOLO se richiesto dal pertinente avviso o bando o dai documenti di gara:</p> <p>e) L'operatore economico potrà fornire un certificato per quanto riguarda il pagamento dei contributi previdenziali e delle imposte, o fornire informazioni che permettano all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore di ottenere direttamente tale documento accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro?</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>c) [.....]</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p>e) <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione) [.....][.....][.....]</p>
<p>Se pertinente: l'operatore economico, in caso di contratti di lavori pubblici di importo superiore a 150.000 euro, è in possesso di attestazione rilasciata da Società Organismi di Attestazione (SOA), ai sensi dell'articolo 84 del Codice (settori ordinari)? ovvero, è in possesso di attestazione rilasciata nell'ambito dei Sistemi di qualificazione di cui all'articolo 134 del Codice, previsti per i settori speciali</p> <p>In caso affermativo:</p> <p>a) Indicare gli estremi dell'attestazione (denominazione dell'Organismo di attestazione ovvero Sistema di qualificazione, numero e data dell'attestazione)</p> <p>b) Se l'attestazione di qualificazione è disponibile elettronicamente, indicare:</p> <p>c) Indicare, se pertinente, le categorie di qualificazione alla quale si riferisce l'attestazione:</p> <p>d) L'attestazione di qualificazione comprende tutti i criteri di selezione richiesti?</p>	<p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p>a) [.....]</p> <p>b) (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p> <p>c) [.....]</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p>
<p>Si evidenzia che gli operatori economici, iscritti in elenchi di cui all'articolo 90 del Codice o in possesso di attestazione di qualificazione SOA (per lavori di importo superiore a 150.000 euro) di cui all'articolo 84 o in possesso di attestazione rilasciata da Sistemi di qualificazione di cui all'articolo 134 del Codice, non compilano le Sezioni B e C della Parte IV.</p>	
<p>Forma della partecipazione:</p>	<p>Risposta:</p>
<p>L'operatore economico partecipa alla procedura di appalto insieme ad altri ⁽¹¹⁾?</p>	<p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p>
<p>In caso affermativo, accertarsi che gli altri operatori interessati forniscano un DGUE distinto.</p>	
<p>In caso affermativo:</p> <p>a) Specificare il ruolo dell'operatore economico nel raggruppamento, ovvero consorzio, GEIE, rete di impresa di cui all' art. 45, comma 2, lett. d), e), f) e g) e all'art. 46, comma 1, lett. a), b), c), d) ed e) del Codice (capofila, responsabile di compiti specifici ...):</p> <p>b) Indicare gli altri operatori economici che compartecipano alla procedura di appalto:</p> <p>c) Se pertinente, indicare il nome del raggruppamento</p>	<p>a): [.....]</p> <p>b): [.....]</p> <p>c): [.....]</p>

⁽¹⁰⁾ I riferimenti e l'eventuale classificazione sono indicati nella certificazione.

⁽¹¹⁾ Specificamente **nell'ambito di un raggruppamento, consorzio, joint-venture o altro**

partecipante: d) Se pertinente, indicare la denominazione degli operatori economici facenti parte di un io di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), o di una società di professionisti di cui all'articolo 46, comma 1,) che eseguono le prestazioni oggetto del contratto.	d): [.....]
Lotti	Risposta:
Se pertinente, indicare il lotto o i lotti per i quali l'operatore economico intende presentare un'offerta:	[]

B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DELL'OPERATORE ECONOMICO

Se pertinente, indicare nome e indirizzo delle persone abilitate ad agire come rappresentanti, ivi compresi procuratori e institori, dell'operatore economico ai fini della procedura di appalto in oggetto; se intervengono più legali rappresentanti ripetere tante volte quanto necessario

Eventuali rappresentanti:	Risposta:
Nome completo; se richiesto, indicare altresì data e luogo di nascita:	[.....]; [.....]
Posizione/Titolo ad agire:	[.....]
Indirizzo postale:	[.....]
Telefono:	[.....]
E-mail:	[.....]
Se necessario, fornire precisazioni sulla rappresentanza (forma, portata, scopo, firma congiunta):	[.....]

C: INFORMAZIONI SULL'AFFIDAMENTO SULLE CAPACITÀ DI ALTRI SOGGETTI (Articolo 89 del Codice - Avvalimento)

Affidamento:	Risposta:
L'operatore economico fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i criteri di selezione della parte IV e rispettare i criteri e le regole (eventuali) della parte V?	[]Sì []No
In caso affermativo: Indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi: Indicare i requisiti oggetto di avvalimento:	[.....] [.....]
In caso affermativo , indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi, i requisiti oggetto di avvalimento e presentare per ciascuna impresa ausiliaria un DGUE distinto, debitamente compilato e firmato dai soggetti interessati, con le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI . Si noti che dovrebbero essere indicati anche i tecnici o gli organismi tecnici che non facciano parte integrante dell'operatore economico, in particolare quelli responsabili del controllo della qualità e, per gli appalti pubblici di lavori, quelli di cui l'operatore economico disporrà per l'esecuzione dell'opera.	

D: INFORMAZIONI CONCERNENTI I SUBAPPALTATORI SULLE CUI CAPACITÀ L'OPERATORE ECONOMICO NON FA AFFIDAMENTO (Articolo 105 del Codice - Subappalto)

(Tale sezione è da compilare solo se le informazioni sono esplicitamente richieste dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore).

Subappaltatore:	Risposta:
L'operatore economico intende subappaltare parte del contratto a terzi?	[]Sì []No
In caso affermativo: Elencare le prestazioni o lavorazioni che si intende subappaltare e la relativa quota (espressa in percentuale) sull'importo contrattuale:	[.....]

Nel caso ricorrano le condizioni di cui all'articolo 105, comma 6, del Codice, indicare la denominazione dei subappaltatori proposti:	[.....]
---	---------

Se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore richiede esplicitamente queste informazioni in aggiunta alle informazioni della presente sezione, ognuno dei subappaltatori o categorie di subappaltatori interessati dovrà compilare un proprio DGUE fornendo le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI.

PARTE III: MOTIVI DI ESCLUSIONE (Articolo 80 del Codice)

A: MOTIVI LEGATI A CONDANNE PENALI

L'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva 2014/24/UE stabilisce i seguenti motivi di esclusione (Articolo 80, comma 1, del Codice):

1. Partecipazione a un'organizzazione criminale ⁽¹²⁾
2. Corruzione⁽¹³⁾
3. Frode⁽¹⁴⁾;
4. Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche ⁽¹⁵⁾;
5. Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento al terrorismo ⁽¹⁶⁾;
6. Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani⁽¹⁷⁾.

CODICE

7. Ogni altro delitto da cui derivi, quale pena accessoria, l'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione (lettera g) articolo 80, comma 1, del Codice)

Motivi legati a condanne penali ai sensi delle disposizioni nazionali di attuazione dei motivi stabiliti dall'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva (articolo 80, comma 1, del Codice):	Risposta:
I soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena richiesta ai sensi dell'articolo 444 del Codice di procedura penale per uno dei motivi indicati sopra con sentenza pronunciata non più di cinque anni fa o, indipendentemente dalla data della sentenza, in seguito alla quale sia ancora applicabile un periodo di esclusione stabilito direttamente nella sentenza ovvero desumibile ai sensi dell'art. 80 comma 10?	<p>[] Si [] No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....] ⁽¹⁸⁾</p>
<p>In caso affermativo, indicare ⁽¹⁹⁾:</p> <p>a) la data della condanna, del decreto penale di condanna o della sentenza di applicazione della pena su richiesta, la relativa durata e il reato commesso tra quelli riportati all'articolo 80, comma 1, lettera da a) a g) del Codice e i motivi di condanna,</p> <p>b) dati identificativi delle persone condannate [];</p> <p>c) se stabilita direttamente nella sentenza di condanna la durata della pena accessoria, indicare:</p>	<p>a) Data:[], durata [], lettera comma 1, articolo 80 [], motivi:[]</p> <p>b) [.....]</p> <p>c) durata del periodo d'esclusione [.....], lettera comma 1, articolo 80 [],</p>
In caso di sentenze di condanna, l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione ²⁰ (autodisciplina o "Self-Cleaning" , cfr. articolo 80, comma 7)?	<p>[] Si [] No</p>

⁽¹²⁾ Quale definita all'articolo 2 della decisione quadro 2008/841/GAI del Consiglio, del 24 ottobre 2008, relativa alla lotta contro la criminalità organizzata (GU L 300 dell'11.11.2008, pag. 42).

⁽¹³⁾ Quale definita all'articolo 3 della convenzione relativa alla lotta contro la corruzione nella quale sono coinvolti funzionari delle Comunità europee o degli Stati membri dell'Unione europea (GU C 195 del 25.6.1997, pag. 1) e all'articolo 2, paragrafo 1, della decisione quadro 2003/568/GAI del Consiglio, del 22 luglio 2003, relativa alla lotta contro la corruzione nel settore privato (GU L 192 del 31.7.2003, pag. 54). Questo motivo di esclusione comprende la corruzione così come definita nel diritto nazionale dell'amministrazione aggiudicatrice (o ente aggiudicatore) o dell'operatore economico.

⁽¹⁴⁾ Ai sensi dell'articolo 1 della convenzione relativa alla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europee (GU C 316 del 27.11.1995, pag. 48).

⁽¹⁵⁾ Quali definiti agli articoli 1 e 3 della decisione quadro del Consiglio, del 13 giugno 2002, sulla lotta contro il terrorismo (GU L 164 del 22.6.2002, pag. 3). Questo motivo di esclusione comprende anche l'istigazione, il concorso, il tentativo di commettere uno di tali reati, come indicato all'articolo 4 di detta decisione quadro.

⁽¹⁶⁾ Quali definiti all'articolo 1 della direttiva 2005/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2005, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo (GU L 309 del 25.11.2005, pag. 15).

⁽¹⁷⁾ Quali definiti all'articolo 2 della direttiva 2011/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime, e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio 2002/629/GAI (GU L 101 del 15.4.2011, pag. 1).

⁽¹⁸⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽¹⁹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽²⁰⁾ In conformità alle disposizioni nazionali di attuazione dell'articolo 57, paragrafo 6, della direttiva 2014/24/UE.

<p>In caso affermativo, indicare:</p> <p>1) la sentenza di condanna definitiva ha riconosciuto l'attenuante della collaborazione come definita dalle singole fattispecie di reato?</p> <p>2) Se la sentenza definitiva di condanna prevede una pena detentiva non superiore a 18 mesi?</p> <p>3) in caso di risposta affermativa per le ipotesi 1) e/o 2), i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice:</p> <p>- hanno risarcito interamente il danno?</p> <p>- si sono impegnati formalmente a risarcire il danno?</p> <p>4) per le ipotesi 1) e 2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati ?</p> <p>5) se le sentenze di condanna sono state emesse nei confronti dei soggetti cessati di cui all'art. 80 comma 3, indicare le misure che dimostrano la completa ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]</p> <p>[.....]</p>
---	--

B: MOTIVI LEGATI AL PAGAMENTO DI IMPOSTE O CONTRIBUTI PREVIDENZIALI

Pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali (Articolo 80, comma 4, del Codice):	Risposta:	
L'operatore economico ha soddisfatto tutti gli obblighi relativi al pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali , sia nel paese dove è stabilito sia nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, se diverso dal paese di stabilimento?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
In caso negativo , indicare: a) Paese o Stato membro interessato b) Di quale importo si tratta c) Come è stata stabilita tale inottemperanza: 1) Mediante una decisione giudiziaria o amministrativa: – Tale decisione è definitiva e vincolante? – Indicare la data della sentenza di condanna o della decisione. – Nel caso di una sentenza di condanna, se stabilita direttamente nella sentenza di condanna , la durata del periodo d'esclusione: 2) In altro modo ? Specificare: d) L'operatore economico ha ottemperato od ottempererà ai suoi obblighi, pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare le imposte, le tasse o i contributi previdenziali dovuti, compresi eventuali interessi o multe, avendo effettuato il pagamento o formalizzato l'impegno prima della scadenza del termine per la presentazione della domanda (articolo 80 comma 4, ultimo periodo, del Codice)?	Imposte/tasse	Contributi previdenziali
	a) [.....] b) [.....] c1) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No – <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No – [.....] – [.....] c2) [.....] d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo , fornire informazioni dettagliate: [.....]	a) [.....] b) [.....] c1) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No – [.....] – [.....] c2) [.....] d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo , fornire informazioni dettagliate: [.....]
Se la documentazione pertinente relativa al pagamento di imposte o contributi previdenziali è disponibile elettronicamente, indicare:	(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione) ⁽²¹⁾ : [.....][.....][.....]	

C: MOTIVI LEGATI A INSOLVENZA, CONFLITTO DI INTERESSI O ILLECITI PROFESSIONALI ⁽²²⁾

Si noti che ai fini del presente appalto alcuni dei motivi di esclusione elencati di seguito potrebbero essere stati oggetto di una definizione più precisa nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara. Il diritto nazionale può ad esempio prevedere che nel concetto di "grave illecito professionale" rientrino forme diverse di condotta.

Informazioni su eventuali situazioni di insolvenza, conflitto di interessi o illeciti professionali	Risposta:	
L'operatore economico ha violato, per quanto di sua conoscenza, obblighi applicabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di diritto ambientale, sociale e del lavoro , ⁽²³⁾ di cui all'articolo 80, comma 5, lett. a), del Codice ?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
In caso affermativo , l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione (autodisciplina o "Self-Cleaning, cfr. articolo 80, comma 7)?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
In caso affermativo , indicare:		

⁽²¹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽²²⁾ Cfr. articolo 57, paragrafo 4, della direttiva 2014/24/UE.

⁽²³⁾ Così come stabiliti ai fini del presente appalto dalla normativa nazionale, dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara ovvero dall'articolo 18, paragrafo 2, della direttiva 2014/24/UE.

<p>1) L'operatore economico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha risarcito interamente il danno? - si è impegnato formalmente a risarcire il danno? <p>2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni oppure è sottoposto a un procedimento per l'accertamento di una delle seguenti situazioni di cui all'articolo 80, comma 5, lett. b), del Codice:</p> <p>a) <u>fallimento</u></p> <p>In caso affermativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il curatore del fallimento è stato autorizzato all'esercizio provvisorio ed è stato autorizzato dal giudice delegato a partecipare a procedure di affidamento di contratti pubblici (articolo 110, comma 3, lette. a) del Codice) ? - la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico? <p>b) <u>liquidazione coatta</u></p> <p>c) <u>concordato preventivo</u></p> <p>d) <u>è ammesso a concordato con continuità aziendale</u></p> <p>In caso di risposta affermativa alla lettera d):</p> <ul style="list-style-type: none"> - è stato autorizzato dal giudice delegato (articolo 110, comma 3, lett. a) del Codice? - la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico? 	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo indicare gli estremi dei provvedimenti [.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo indicare l'impresa ausiliaria [.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo indicare l'impresa ausiliaria [.....]</p>
<p>L'operatore economico si è reso colpevole di gravi illeciti professionali⁽²⁴⁾ di cui all'art. 80 comma 5 lett. c) del Codice?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate, specificando la tipologia di illecito:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>In caso affermativo, l'operatore economico ha adottato misure di autodisciplina?</p> <p>In caso affermativo, indicare:</p> <p>1) L'operatore economico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha risarcito interamente il danno? - si è impegnato formalmente a risarcire il danno? <p>2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]</p>

⁽²⁴⁾ Cfr., ove applicabile, il diritto nazionale, l'avviso o bando pertinente o i documenti di gara.

<p>L'operatore economico è a conoscenza di qualsiasi conflitto di interessi⁽²⁵⁾ legato alla sua partecipazione alla procedura di appalto (articolo 80, comma 5, lett. d) del Codice)?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate sulle modalità con cui è stato risolto il conflitto di interessi:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[...]</p>
<p>L'operatore economico o un'impresa a lui collegata ha fornito consulenza all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore o ha altrimenti partecipato alla preparazione della procedura d'aggiudicazione (articolo 80, comma 5, lett. e) del Codice?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate sulle misure adottate per prevenire le possibili distorsioni della concorrenza:</p> <p>L'operatore economico può confermare di:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>a) non essersi reso gravemente colpevole di false dichiarazioni nel fornire le informazioni richieste per verificare l'assenza di motivi di esclusione o il rispetto dei criteri di selezione,</p> <p>b) non avere occultato tali informazioni?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

D: ALTRI MOTIVI DI ESCLUSIONE EVENTUALMENTE PREVISTI DALLA LEGISLAZIONE NAZIONALE DELLO STATO MEMBRO DELL'AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE O DELL'ENTE AGGIUDICATORE

<p>Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale (articolo 80, comma 2 e comma 5, lett. f), g), h), i), l), m) del Codice e art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001)</p>	<p>Risposta:</p>
<p>Sussistono cause di decadenza, di sospensione o di divieto previste dall'articolo 67 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, comma 4, del medesimo decreto, fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-bis, e 92, commi 2 e 3, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, con riferimento rispettivamente alle comunicazioni antimafia e alle informazioni antimafia (Articolo 80, comma 2, del Codice)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....] ⁽²⁶⁾</p>
<p>L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni?</p> <p>1. è stato soggetto alla sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c) del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 o ad altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione, compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (Articolo 80, comma 5, lettera f);</p> <p>2. è iscritto nel casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC per aver presentato false dichiarazioni o falsa documentazione ai fini del rilascio dell'attestazione di qualificazione, per il periodo durante il quale perdura l'iscrizione (Articolo 80, comma 5, lettera g);</p> <p>3. ha violato il divieto di intestazione fiduciaria di cui all'articolo 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55. (Articolo 80, comma 5, lettera h)?</p> <p>In caso affermativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - indicare la data dell'accertamento definitivo e l'autorità o organismo di emanazione: - la violazione è stata rimossa? 	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

⁽²⁵⁾ Come indicato nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.
⁽²⁶⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

<p>4. è in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68 (Articolo 80, comma 5, lettera i);</p> <p>5. è stato vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203?</p> <p>In caso affermativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha denunciato i fatti all'autorità giudiziaria? - ricorrono i casi previsti all'articolo 4, primo comma, della Legge 24 novembre 1981, n. 689 (articolo 80, comma 5, lettera l)? <p>6. si trova rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale (articolo 80, comma 5, lettera m)?</p>	<p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non è tenuto alla disciplina legge 68/1999 Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p> <p><u>Nel caso in cui l'operatore non è tenuto alla disciplina legge 68/1999 indicare le motivazioni:</u> (numero dipendenti e/o altro) [.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p>Nei casi riportati nel precedente riquadro (Motivi di esclusione previsti dall'articolo 80, comma 5, lett. f), g), h), i), l), m) del Codice), in caso di risposta affermativa e se pertinente, l'operatore economico ha adottato misure di autodisciplina o "Self-Cleaning"?</p> <p>In caso affermativo, descrivere le misure adottate:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>7. L'operatore economico si trova nella condizione prevista dall'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 (pantouflage o revolving door) in quanto ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, ha attribuito incarichi ad ex dipendenti della stazione appaltante che hanno cessato il loro rapporto di lavoro da meno di tre anni e che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa stazione appaltante nei confronti del medesimo operatore economico?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

In merito ai criteri di selezione (sezione α o sezioni da A a D della presente parte) l'operatore economico dichiara che:

α : INDICAZIONE GLOBALE PER TUTTI I CRITERI DI SELEZIONE

L'operatore economico deve compilare questo campo solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha indicato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati che l'operatore economico può limitarsi a compilare la sezione α della parte IV senza compilare nessun'altra sezione della parte IV:

Rispetto di tutti i criteri di selezione richiesti	Risposta
Soddisfa i criteri di selezione richiesti:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

A: IDONEITÀ (Articolo 83, comma 1, lettera a), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Idoneità	Risposta
1) Iscrizione in un registro professionale o commerciale tenuto nello Stato membro di stabilimento ⁽²⁷⁾ Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:	[.....] (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
2) Per gli appalti di servizi: È richiesta una particolare autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione (elenchi, albi, ecc.) per poter prestare il servizio di cui trattasi nel paese di stabilimento dell'operatore economico? Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo, specificare quale documentazione e se l'operatore economico ne dispone: [...] <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]

⁽²⁷⁾ Conformemente all'elenco dell'allegato XI della direttiva 2014/24/UE; **gli operatori economici di taluni Stati membri potrebbero dover soddisfare altri requisiti previsti nello stesso allegato.**

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Capacità economica e finanziaria	Risposta:
<p>1a) Il fatturato annuo ("generale") dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>1b) Il fatturato annuo medio dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente ⁽²⁸⁾:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio): [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>2a) Il fatturato annuo ("specifico") dell'operatore economico nel settore di attività oggetto dell'appalto e specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara per il numero di esercizi richiesto è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>2b) Il fatturato annuo medio dell'operatore economico nel settore e per il numero di esercizi specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente ⁽²⁹⁾:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio): [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>3) Se le informazioni relative al fatturato (generale o specifico) non sono disponibili per tutto il periodo richiesto, indicare la data di costituzione o di avvio delle attività dell'operatore economico:</p>	<p>[.....]</p>
<p>4) Per quanto riguarda gli indici finanziari ⁽³⁰⁾ specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ai sensi dell'art. 83 comma 4, lett. b), del Codice, l'operatore economico dichiara che i valori attuali degli indici richiesti sono i seguenti:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>(indicazione dell'indice richiesto, come rapporto tra x e y ⁽³¹⁾, e valore) [.....], [.....] ⁽³²⁾</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>5) L'importo assicurato dalla copertura contro i rischi professionali è il seguente (articolo 83, comma 4, lettera c) del Codice):</p> <p>Se tali informazioni sono disponibili elettronicamente, indicare:</p>	<p>[.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>6) Per quanto riguarda gli eventuali altri requisiti economici o finanziari specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che:</p> <p>Se la documentazione pertinente eventualmente specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>

⁽²⁸⁾ Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

⁽²⁹⁾ Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

⁽³⁰⁾ Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

⁽³¹⁾ Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

⁽³²⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Capacità tecniche e professionali	Risposta:								
<p>1a) Unicamente per gli appalti pubblici di lavori, durante il periodo di riferimento⁽³³⁾ l'operatore economico ha eseguito i seguenti lavori del tipo specificato:</p> <p>Se la documentazione pertinente sull'esecuzione e sul risultato soddisfacenti dei lavori più importanti è disponibile per via elettronica, indicare:</p>	<p>Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [...] Lavori: [.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>								
<p>1b) Unicamente per gli appalti pubblici di forniture e di servizi:</p> <p>Durante il periodo di riferimento l'operatore economico ha consegnato le seguenti forniture principali del tipo specificato o prestato i seguenti servizi principali del tipo specificato: Indicare nell'elenco gli importi, le date e i destinatari, pubblici o privati⁽³⁴⁾:</p>	<p>Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [.....]</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrizione</th> <th>importi</th> <th>date</th> <th>destinatari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Descrizione	importi	date	destinatari				
Descrizione	importi	date	destinatari						
<p>2) Può disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici ⁽³⁵⁾, citando in particolare quelli responsabili del controllo della qualità:</p> <p>Nel caso di appalti pubblici di lavori l'operatore economico potrà disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici per l'esecuzione dei lavori:</p>	<p>[.....]</p> <p>[.....]</p>								
<p>3) Utilizza le seguenti attrezzature tecniche e adotta le seguenti misure per garantire la qualità e dispone degli strumenti di studio e ricerca indicati di seguito:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>4) Potrà applicare i seguenti sistemi di gestione e di tracciabilità della catena di approvvigionamento durante l'esecuzione dell'appalto:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>5) Per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi complessi o, eccezionalmente, di prodotti o servizi richiesti per una finalità particolare:</p> <p>L'operatore economico consentirà l'esecuzione di verifiche⁽³⁶⁾ delle sue capacità di produzione o strutture tecniche e, se necessario, degli strumenti di studio e di ricerca di cui egli dispone, nonché delle misure adottate per garantire la qualità?</p>	<p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p>								
<p>6) Indicare i titoli di studio e professionali di cui sono in possesso:</p> <p>a) lo stesso prestatore di servizi o imprenditore, e/o (in funzione dei requisiti richiesti nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara)</p> <p>b) i componenti della struttura tecnica-operativa/ gruppi di lavoro:</p>	<p>a) [.....]</p> <p>b) [.....]</p>								
<p>7) L'operatore economico potrà applicare durante l'esecuzione dell'appalto le seguenti misure di gestione ambientale:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>8) L'organico medio annuo dell'operatore economico e il numero dei dirigenti negli ultimi tre anni sono i seguenti:</p>	<p>Anno, organico medio annuo: [.....],[.....], [.....],[.....], [.....],[.....], Anno, numero di dirigenti [.....],[.....],</p>								

⁽³³⁾ Le amministrazioni aggiudicatrici possono **richiedere** fino a cinque anni e **ammettere** un'esperienza che risale a **più** di cinque anni prima.
⁽³⁴⁾ In altri termini, occorre indicare **tutti** i destinatari e l'elenco deve comprendere i clienti pubblici e privati delle forniture o dei servizi in oggetto.
⁽³⁵⁾ Per i tecnici o gli organismi tecnici che non fanno parte integrante dell'operatore economico, ma sulle cui capacità l'operatore economico fa affidamento come previsto alla parte II, sezione C, devono essere compilati DGUE distinti.
⁽³⁶⁾ La verifica è eseguita dall'amministrazione aggiudicatrice o, se essa acconsente, per suo conto da un organismo ufficiale competente del paese in cui è stabilito il fornitore o il prestatore dei servizi.

	[.....],[.....], [.....],[.....]
9) Per l'esecuzione dell'appalto l'operatore economico disporrà dell' attrezzatura, del materiale e dell'equipaggiamento tecnico seguenti:	[.....]
10) L'operatore economico intende eventualmente subappaltare ⁽³⁷⁾ la seguente quota (espressa in percentuale) dell'appalto:	[.....]
11) Per gli appalti pubblici di forniture : L'operatore economico fornirà i campioni, le descrizioni o le fotografie dei prodotti da fornire, non necessariamente accompagnati dalle certificazioni di autenticità, come richiesti; se applicabile, l'operatore economico dichiara inoltre che provvederà a fornire le richieste certificazioni di autenticità. Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
12) Per gli appalti pubblici di forniture : L'operatore economico può fornire i richiesti certificati rilasciati da istituti o servizi ufficiali incaricati del controllo della qualità , di riconosciuta competenza, i quali attestino la conformità di prodotti ben individuati mediante riferimenti alle specifiche tecniche o norme indicate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara? In caso negativo , spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova si dispone: Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No [.....] (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
13) Per quanto riguarda gli eventuali altri requisiti tecnici e professionali specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore dichiara che: Se la documentazione pertinente eventualmente specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:	[.....] (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]

⁽³⁷⁾ Si noti che se l'operatore economico **ha** deciso di subappaltare una quota dell'appalto **e** fa affidamento sulle capacità del subappaltatore per eseguire tale quota, è necessario compilare un DGUE distinto per ogni subappaltatore, vedasi parte II, sezione C.

D: SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ E NORME DI GESTIONE AMBIENTALE (Articolo 87 del Codice)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se i programmi di garanzia della qualità e/o le norme di gestione ambientale sono stati richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale	Risposta:
<p>L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli soddisfa determinate norme di garanzia della qualità, compresa l'accessibilità per le persone con disabilità?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi al programma di garanzia della qualità si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[] Sì [] No</p> <p>[.....] [.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli rispetta determinati sistemi o norme di gestione ambientale?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi ai sistemi o norme di gestione ambientale si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[] Sì [] No</p> <p>[.....] [.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha specificato i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati che saranno invitati a presentare un'offerta o a partecipare al dialogo. Tali informazioni, che possono essere accompagnate da condizioni relative ai (tipi di) certificati o alle forme di prove documentali da produrre eventualmente, sono riportate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Solo per le procedure ristrette, le procedure competitive con negoziazione, le procedure di dialogo competitivo e i partenariati per l'innovazione:

L'operatore economico dichiara:

Riduzione del numero	Risposta:
<p>Di soddisfare i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati, come di seguito indicato:</p> <p>Se sono richiesti determinati certificati o altre forme di prove documentali, indicare per ciascun documento se l'operatore economico dispone dei documenti richiesti:</p> <p>Se alcuni di tali certificati o altre forme di prove documentali sono disponibili elettronicamente ⁽³⁸⁾, indicare per ciascun documento:</p>	<p>[.....]</p> <p>[] Sì [] No ⁽³⁹⁾</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]⁽⁴⁰⁾</p>

Parte VI: Dichiarazioni finali

*Il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente che le informazioni riportate nelle precedenti parti da II a V sono veritiere e corrette e che il sottoscritto/i sottoscritti è/sono consapevole/consapevoli delle conseguenze di una grave falsa dichiarazione, **ai sensi dell'articolo 76 del DPR 445/2000.***

Ferme restando le disposizioni degli articoli 40 e 46 del DPR 445/2000, il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente di essere in grado di produrre, su richiesta e senza indugio, i certificati e le altre forme di prove documentali del caso, con le seguenti eccezioni:

a) se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore hanno la possibilità di acquisire direttamente la documentazione complementare accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro ⁽⁴¹⁾, oppure

b) a decorrere al più tardi dal 18 aprile 2018 ⁽⁴²⁾, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore sono già in possesso della documentazione in questione.

Il sottoscritto/i sottoscritti autorizza/autorizzano formalmente l'Amministrazione ad accedere ai documenti complementari alle informazioni, di cui ai punti precedenti del presente documento di gara unico europeo, ai fini della procedura indicata nella PARTE I del presente documento.

Data, luogo e, se richiesto o necessario, firma/firme: [.....]

⁽³⁸⁾ Indicare chiaramente la voce cui si riferisce la risposta.

⁽³⁹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽⁴⁰⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽⁴¹⁾ A condizione che l'operatore economico abbia fornito le informazioni necessarie (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione) in modo da consentire all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore di acquisire la documentazione. Se necessario, accludere il pertinente assenso.

⁽⁴²⁾ In funzione dell'attuazione nazionale dell'articolo 59, paragrafo 5, secondo comma, della direttiva 2014/24/UE.

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro, suddiviso in 7 lotti, con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. c), d. lgs. n. 50/2016 e dell'art. 2, comma 225, Legge n. 191/2009, avente ad oggetto l'affidamento dei servizi applicativi IT per le Pubbliche Amministrazioni. ID 1881

ALLEGATO 9

FACSIMILE DICHIARAZIONE RILASCIATA ANCHE AI SENSI DELL'ART. 46 DEL D.P.R. 445/2000

(N.B. la presente dichiarazione deve essere prodotta unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento d'identità del sottoscrittore, ai sensi dell'art. 38 D.P.R. n. 445/2000.

Non è ammessa la sostituzione dei certificati e delle dichiarazioni con fotocopie e duplicati non autenticati nelle forme previste dagli articoli 18 e 19 del D.P.R. n. 445/2000)



Spett.le
Consip S.p.A.
Via Isonzo, 19/E
00198 ROMA

**DICHIARAZIONE ANCHE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000
PER GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, SUDDIVISO IN 7
LOTTI, CON PIÙ OPERATORI ECONOMICI AI SENSI DELL'ART. 54, COMMA 4 LETT. C), D. LGS. N.
50/2016 E DELL'ART. 2, COMMA 225, LEGGE N. 191/2009, AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI APPLICATIVI IT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI. ID 1881**

I sottoscritt_ (nome e cognome) _____ nat_ a _____ Prov.
_____ il _____ residente
a _____ via/piazza _____ n. _____ C
odice Fiscale _____ in qualità di _____ della
società _____ ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. 445/2000 consapevole
della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o
formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più
corrispondenti a verità e consapevole altresì che qualora emerga la non veridicità del contenuto della
presente dichiarazione il Concorrente decadrà dai benefici per i quali la stessa è rilasciata

DICHIARA

ai sensi dell' art. 85, del D.Lgs 159/2011 e s.m.i., di avere i seguenti familiari conviventi di maggiore
età:

Nome _____ Cognome _____
Luogo e data di nascita _____ residenza _____

Nome _____ Cognome _____
Luogo e data di nascita _____ residenza _____

Nome _____ Cognome _____
Luogo e data di nascita _____ residenza _____

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per la conclusione di un Accordo Quadro per ogni
lotto avente ad oggetto la prestazione dei servizi applicativi IT per le Pubbliche Amministrazioni ID 1881

Allegato9 - Facsimile Dichiarazione



Il/la sottoscritto/a dichiara inoltre di essere informato/a, ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 (codice in materia di protezione di dati personali) che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

_____, li _____

Firma

ALLEGATO 7

CLAUSOLE DI INTEGRITÀ DEL COMUNE DI GENOVA

Le presenti clausole fanno parte integrante degli avvisi, bandi di gara o lettere di invito e del contratto relativo alle procedure di scelta del contraente indette direttamente dal Comune di Genova o dallo stesso per conto delle proprie società partecipate.

Nella fase di presentazione dell'offerta, la sottoscrizione del presente documento oppure la sua accettazione con apposita dichiarazione è obbligatoria, fatta salva l'applicazione dell'istituto del soccorso istruttorio in caso di mancata produzione dello stesso debitamente sottoscritto dal concorrente o in caso di carenza della dichiarazione di accettazione del medesimo.

Il presente documento costituisce parte integrante e sostanziale del contratto, anche se non materialmente allegato, e dovrà essere nello stesso richiamato.

Nel caso l'operatore economico sia un consorzio ordinario, un raggruppamento temporaneo o altra aggregazione di imprese, il documento dovrà essere sottoscritto da tutti i partecipanti al consorzio, al raggruppamento, all'aggregazione.

APPALTO SPECIFICO PER SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL'ENTE – ID 1881 – LOTTO 1

L'IMPRESA(di seguito denominata IMPRESA)
con sede legale in.....
C.F./ P. IVA.....
rappresentata da
in qualità di.....

VISTI

l'art.1, comma 17, della legge 6 novembre 2012, n.190, recante “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica Amministrazione”;
il Piano Nazionale Anticorruzione 2016 approvato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione con Delibera n. 831 del 3 agosto 2016 ss.mm.ii;
il D. Lgs. 18 aprile 2016, n.50 e s.m.i.,- Codice dei contratti pubblici;
il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza del Comune di Genova triennio 2022-2024- revisione 2022, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n.87 in data 5 maggio 2022;
il Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n.62, con il quale è stato emanato il “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art.54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”;
il Codice di comportamento del Comune di Genova, adottato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 355 del 30 dicembre 2013 e revisionato con deliberazione n.8 del 26 gennaio 2017

DICHIARA DI ACCETTARE QUANTO SEGUE

Art. 1 Ambito di applicazione e principi

1. Le presenti clausole sono applicate a tutti gli appalti di lavori, forniture e servizi, sia sopra che sotto soglia comunitaria, indetti e affidati dal Comune di Genova in via diretta o dallo stesso per conto delle proprie società partecipate a prescindere dalle modalità utilizzate per la scelta dell'operatore. Tali clausole si applicano agli affidamenti di importo pari o superiore a 40.000,00 Euro.

2. Il presente documento obbliga la stazione appaltante e l'operatore economico ad improntare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza.

Art. 2 Impegni reciproci tra stazione appaltante e concorrenti

Il presente documento stabilisce la reciproca, formale obbligazione del Comune di Genova e dei concorrenti alla gara in oggetto di conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza nonché l'esplicito impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, come previsto dai codici di comportamento vigenti, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione.

Il personale, i collaboratori ed i consulenti del Comune, impiegati ad ogni livello nell'espletamento della procedura di gara e nel controllo dell'esecuzione del relativo contratto assegnato, sono consapevoli delle clausole contenute nel presente documento, il cui spirito condividono pienamente.

Art. 3 Obblighi degli operatori economici

L'operatore economico, il concorrente, l'aggiudicatario:

- a. si impegna a segnalare al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza del Comune di Genova qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della procedura o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla procedura, comprese illecite richieste o pretese dei dipendenti dell'Amministrazione stessa;
- b. si impegna a non esercitare indebite interferenze al fine di condizionare le modalità di scelta del contraente da parte della stazione appaltante e dichiara di non averlo fatto neppure in passato;
- c. dichiara di non aver corrisposto, né promesso di corrispondere ad alcuno, e si impegna a non corrispondere mai né a promettere mai di corrispondere ad alcuno, direttamente o tramite terzi, denaro, regali o altre utilità per agevolare l'aggiudicazione e la gestione del successivo rapporto contrattuale;
- d. dichiara che non si trova in situazioni di controllo o di collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti tali da limitare la libera concorrenza e che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla gara e, comunque, di non trovarsi in altre situazioni ritenute incompatibili con la partecipazione alle gare dal Codice degli Appalti, dal Codice Civile ovvero dalle altre disposizioni normative vigenti;
- e. dichiara che non si trova nella condizione prevista dall'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 (pantouflage o revolving door) in quanto non ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, non ha attribuito incarichi ad ex dipendenti della stazione appaltante che hanno cessato il loro rapporto di lavoro da meno di tre anni e che

negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa stazione appaltante nei confronti del medesimo affidatario.

f. si impegna a informare puntualmente il proprio personale impiegato sull'appalto delle clausole di integrità in questione e degli obblighi dalle stesse scaturenti ed a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti i collaboratori e dipendenti nell'esercizio dei compiti loro assegnati;

g. collabora con le forze di pubblica sicurezza, denunciando ogni tentativo di estorsione, intimidazione o condizionamento di natura criminale quali, a titolo d'esempio: richieste di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di subappalti, danneggiamenti o furti di beni personali o in cantiere.

h. di essere a conoscenza che il contenuto del presente documento è integrato dal Protocollo S.U.A.C. sottoscritto dal Comune di Genova e la locale Prefettura nei casi previsti.

Il contraente appaltatore si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Prefettura e all'Autorità giudiziaria di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa.

Art. 4 Obblighi della stazione appaltante

Il Comune:

1. rispetta i principi di lealtà, trasparenza e correttezza;
2. si impegna a rendere pubblici i dati più rilevanti riguardanti l'appalto attraverso la pubblicazione degli atti di gara come previsto dalla normativa vigente;
3. segnala, senza indugio, ogni illecito all'Autorità giudiziaria;
4. qualora la segnalazione risulti fondata, per il tramite del responsabile della procedura di gara, si impegna a provvedere tempestivamente all'adozione dei necessari provvedimenti consequenziali al fine di evitare ogni possibile controversia che possa pregiudicare l'attività e gli interessi dell'Ente e il perseguimento del prioritario interesse pubblico teso a garantire la tutela della concorrenza e la trasparenza dell'azione amministrativa.

Art. 5 Obblighi dell'operatore economico aggiudicatario

1. L'aggiudicatario si obbliga a inserire o richiamare le presenti clausole di integrità e anticorruzione nei contratti di subappalto e a pretenderne il rispetto da parte dei propri subcontraenti.
2. Per tutti i pagamenti inerenti la presente procedura l'aggiudicatario dovrà far riferimento al Codice Identificativo della Gara (CIG) attribuito dall'Autorità Nazionale Anticorruzione e indicato in oggetto e, ove obbligatorio, il Codice Unico di Progetto (CUP). Tale/i codice/i dovrà/anno pertanto essere utilizzato/i in tutti i contratti tra l'aggiudicatario e le imprese che effettuano lavori, sub forniture o servizi inerenti la gara.

Art. 6 Sanzioni

Il concorrente accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti con il presente documento, comunque accertato dalla stazione appaltante, potranno essere applicate, in base alla gravità della/e violazione/i accertata/e le seguenti sanzioni:

-esclusione del concorrente dalla gara indetta dal Comune e contestuale escussione della cauzione provvisoria;

-escussione della cauzione provvisoria se non si procede alla sottoscrizione del contratto di appalto per violazione delle clausole di cui al presente documento con relativa revoca dell'aggiudicazione;

-risoluzione del contratto ex art. 1456 CC;

-responsabilità per danno arrecato al Comune fino al 10% del valore del contratto, anche a mezzo escussione della cauzione definitiva, impregiudicata la prova dell'esistenza di un danno maggiore;

Art. 7 Validità temporale

1. Il presente documento costituisce parte integrante dei documenti di gara e resterà in vigore sino alla completa esecuzione di ciascun contratto affidato sino alla data di scadenza e verifica di regolare esecuzione di quanto eseguito dal contraente.

Art. 8 Controlli

1. Per tutti gli adempimenti scaturenti dall'applicazione del presente documento, relativi sia al controllo dell'osservanza degli obblighi sia alla eventuale applicazione di sanzioni, provvederà il Dirigente competente alla stipula del contratto in collaborazione con il Responsabile del Procedimento, se diverso, e/o Direttore dell'esecuzione.

Art. 9 Controversie

1. Ogni controversia relativa all'interpretazione e/o all'applicazione delle presenti clausole fra Comune e concorrenti e tra gli stessi concorrenti sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria del foro di Genova.

Data _____

L'IMPRESA: _____

APPENDICE 1 - PROFILI PROFESSIONALI AL CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO

AFFIDAMENTO DI “SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL’ENTE” MEDIANTE APPALTO SPECIFICO
NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA
CONSIP

ID 1881 –Lotto 1

INDICE

1.	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER I SERVIZI APPLICATIVI E DI SUPPORTO.....	3
1.1	Responsabile di progetto applicativo.....	4
1.2	Analista funzionale.....	5
1.3	Analista programmatore.....	6
1.4	Programmatore.....	7
1.5	Visual web designer	8
1.6	Content Manager	9
1.7	Specialista di Prodotto/Tecnologia.....	10
1.8	Specialista Senior di Prodotto/Tecnologia.....	11
1.9	Progettista di Data Warehouse/Business Intelligence.....	12
1.10	Operatore data entry.....	13
1.11	Consulente esperto di organizzazione e processi (Business Process Re-engineer)	13
1.12	Specialista di tematica.....	14
1.13	Specialista di pacchetto.....	15
1.14	Data base Administrator (Amministratore Basi Dati).....	16
1.15	Sistemista	17
1.16	System Integrator.....	18
1.17	Architetto applicativo	19
1.18	Test Specialist.....	20
1.19	Data Scientist.....	21
1.20	Business Intelligence Expert.....	22
1.21	Demand Manager.....	23
1.22	Analista di organizzazione e processi	24
2.	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER I SERVIZI ACCESSORI - FORMAZIONE	25
2.1	Formatore in tema di Open Data.....	25
2.2	Formatore in tema di Sito Istituzionale.....	25
2.3	Formatore in tema di Digital Transformation.....	26
2.4	Formatore in tema di Gestione Archivi digitali, protocollo, documentale	26

1. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER I SERVIZI APPLICATIVI E DI SUPPORTO

Le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi applicativi dovranno aderire ai profili di seguito descritti. I curricula vitae delle figure professionali da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili alla Committente secondo quanto previsto dal capitolato e dal contratto, rispettando lo schema di CV Europeo (Europass).

Nel presente documento e laddove citati nel capitolato tecnico, ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono in uso per i sistemi informatici gestiti dall'Amministrazione.

Per cultura equivalente si considerano generalmente 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito dei servizi applicativi di cui almeno 2 aggiuntivi nel ruolo specifico.

Per laurea si intende la laurea triennale.

In caso di laurea magistrale, occorre considerare almeno 2 anni aggiuntivi di esperienza lavorativa.

Per progetti di grandi dimensioni, si intendono progetti con almeno 10 risorse impiegate, mentre progetti di medie dimensioni sono considerati progetti con almeno 5 risorse impiegate. Progetti con meno di 5 risorse impiegate sono da intendersi come piccoli.

Le certificazioni richieste su specifici prodotti/tecnologie si intendono sulla versione attiva al momento dell'AS e/o sulla versione immediatamente precedente.

La certificazione può essere sostituita da comprovate esperienze sul prodotto/tecnologia di almeno 4 anni.

1.1 Responsabile di progetto applicativo

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni Obbligatorie	<ul style="list-style-type: none"> - Prince2 o PMI o certificazione Project Manager equivalente; - Certificazione IFPUG in caso di servizi con metrica a Punti Funzione (sia sviluppo sia manutenzione correttiva)
Certificazioni di AS	<p>1 o più certificazioni per ciascuno dei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - di prodotto/tecnologia - di test management, - di processo (ITIL, Agile, DevOps, etc.)
Corsi e competenze specifiche	<p>Ottimizzazione processi di sviluppo, integration e delivery software; Metodi agile e devops; API Management; Misure della qualità del software e loro applicabilità; Tecniche di dimensionamento software e dell'effort.</p>
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione
Ruolo	<p>Responsabile della valutazione (stima di tempi/costi/rischi/risorse), pianificazione, realizzazione e controllo di un progetto informatico (focus su qualità e testing). Responsabile della comunicazione con l'Amministrazione. Responsabile dell'organizzazione delle risorse allocate sul progetto, delle loro attività e del raggiungimento degli obiettivi progettuali affidati, ivi compresi l'assicurazione della qualità del software (ISO 25010e successive). Autorevolezza, ottime capacità relazionali e di comunicazione.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità di progetti informatici di medie e grandi dimensioni: stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di progetti, assegnazione attività alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati, valutazione misure correttive, consuntivazione, comunicazione con utenza anche a livello dirigenziale; • Governo di progetti applicativi sia di tipo gestionale, sia conoscitivi sia siti web con gruppi di progetto di medie e grandi dimensioni; • Uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management; • Guida di progetti /attività che comprendevano assessment esteso sulla qualità dei prodotti software e/o rilascio di conformità allo standard ISO 25010
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza delle tecniche e strumenti di project management e risk management: metodi di valutazione e misurazione di progetti informatici complessi, gestione della qualità e monitoraggio di progetti informatici; gestione di gruppi di lavoro; • Ottima conoscenza di strategia e tecnica di Comunicazione • Ottima conoscenza delle metodologie di progettazione e sviluppo, delle modalità di test e controllo qualità del software, delle modalità e degli strumenti per il test e controllo qualità su tutte le caratteristiche e sotto caratteristiche del sw (ISO 25010 e successive); • Ottima conoscenza della Legge n°4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti; • Ottima conoscenza delle tecniche di stima e misura dei progetti: IFPUG; • Buona conoscenza di strategie di comunicazione web e approccio web 2.0 • Buona conoscenza delle tematiche Opensource; • Buona conoscenza dei processi di change management; • Ottima conoscenza delle tematiche di sicurezza applicativa • Ottima conoscenza metodo Agile

1.2 Analista funzionale

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni di AS	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologie e tecniche di analisi e disegno, testing, qualità, di prodotto/tecnologia • IFPUG 4.3 o successivi in caso di AS con metrica in Punti Funzione;
Anzianità lavorativa	Minimo 4 anni, di cui almeno 3 come analista funzionale
Ruolo	<p>Responsabile della rilevazione, definizione ed analisi funzionale e tecnica dei requisiti dell'utente; della scelta dell'architettura applicativa della soluzione proposta; della redazione delle specifiche tecniche per il gruppo di sviluppo e della system integration. In quanto responsabile dell'interazione specialistica con l'Amministrazione, deve dimostrare: attenzione al cliente, abilità nel raccogliere informazioni e sensibilità organizzativa e commerciale per comprendere rapidamente le necessità del cliente. una visione strategica, un'intelligenza analitica e sintetica, immaginazione e proattività per formulare e convalidare soluzioni.</p> <p>Responsabile della copertura funzionale e non funzionale (sicurezza applicativa, usabilità, qualità sw, ecc.) del software realizzato. Partecipa alla pianificazione dei test e ne attesta l'esattezza e completezza, certifica la conformità del sw prodotto alla ISO25010.</p> <p>Coordina l'attività di sviluppo di 1 o più obiettivi realizzativi di sw;</p> <p>Sovrintende all'attività degli analisti programmatori /programmatori nelle fasi di realizzazione e test.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Redazione di documentazione di progetto di medie e grandi dimensioni, controllo realizzazione procedure e disegno e progettazione di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico); • Realizzazione di portali su specifiche piattaforme. • Disegno di siti web, architettura dell'informazione, comunicazione web, approccio web 2.0 • Progettazione di siti e applicazioni Web accessibili (legge 3 del 9 gennaio 2004); • Progettazione di cruscotti e/o progetti conoscitivi.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza della Legge n°4/2004 e normativa CAD e relativi successivi aggiornamenti; • Ottima conoscenza delle Metodologia di analisi e disegno per oggetti (OOA); • Ottima conoscenza della Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOA); • Ottima conoscenza della metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati; • Buona conoscenza dei sistemi di Business Intelligence; • Metodologie e tecniche per il cleaning e la qualità dei dati; • Ottima conoscenza delle metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, ...); • Buona conoscenza di DBMS; • Buona conoscenza della piattaforma di sviluppo richiesta e dei relativi ambienti di programmazione/editing; • Conoscenza di base delle Tecnologie Mobile e relativi S.O.; • Conoscenza di base di tecnologie di virtualizzazione; • Buona conoscenza, a livello operativo, dei Protocolli di Comunicazione e navigatori Web, dei motori di ricerca. • Buona conoscenza di Content Management System /ECM; • Buona conoscenza degli Application Server e Web server; • Buona conoscenza della piattaforma Linux, Microsof, etc.; • Conoscenza di base Mac (Apple); • Buona conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB; • Buona conoscenza di sistemi di CRM; • Buona conoscenza delle piattaforme di georeferenziazione.

1.3 Analista programmatore

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche scientifiche o diploma di perito informatico (o titolo analogo)
Certificazioni di AS	Metodologie di sviluppo sw, di qualità del sw, di testing, di linguaggio o framework relativi
Anzianità lavorativa	Se laurea: almeno 2 nella funzione Se diploma: 4 anni come programmatore ed almeno 3 nella funzione
Ruolo	Ruolo tecnico di rilievo nella progettazione di sistemi informativi, nella realizzazione e manutenzione di moduli software complessi, che possono integrarsi in un più ampio sistema informativo. Contribuisce al disegno dei nuovi sistemi e progetta il software e la qualità partendo dai documenti di analisi e macro disegno predisposti da e con l'analista funzionale nonché progetta le modifiche del software per la manutenzione correttiva ed adeguativa. Coordina e supervisiona l'attività dei programmatori
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni, coordinamento e supervisione di gruppi di programmatori, partecipazione ai test.; • Sviluppo di analisi tecnica di media/alta complessità; • Progettazioni di software riutilizzando soluzioni architetture precedentemente testate (design pattern) • Realizzazione di siti Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004); sviluppo di siti con approccio al web 2.0 • Pianificazione ed esecuzione di tutto il ciclo di test (tutte le caratteristiche ISO25010) e certificazione della qualità del software
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza a livello operativo della Legge n°4/2004 e normativa CAD; • Ottima conoscenza della metodologia di programmazione per oggetti (OOA); • Ottima conoscenza della metodologia di programmazione per servizi (SOA); • Ottima conoscenza delle metodologie di analisi e disegno per oggetti, per servizi e Object Oriented con UML e ITIL; • Ottima conoscenza degli strumenti di modellazione dati; • Ottima conoscenza dei sistemi di Business Intelligence; • Ottima conoscenza delle Metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, ...); • Ottima conoscenza di DBMS; • Ottima conoscenza della piattaforma di sviluppo richiesta e dei relativi ambienti di programmazione/editing; • Ottima conoscenza delle Tecnologie Mobile e relativi S.O.; • Ottima conoscenza, a livello operativo, dei Protocolli di Comunicazione e navigatori Web. • Ottima conoscenza di base di tecnologie di virtualizzazione; • Ottima conoscenza di Content Management System /ECM; • Ottima conoscenza degli Application Server e Web server; • Ottima conoscenza del sistema di Configuration e Versioning; • Ottima conoscenza della piattaforma Linux e Microsoft; • Conoscenza di base Mac (Apple); • Ottima conoscenza di motori di ricerca; • Ottima conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB; • Ottima conoscenza delle piattaforme di georeferenziazione; • Ottima conoscenza di sistemi di CRM; • Buona conoscenza sistemi di Identity and access management system

1.4 Programmatore

Titolo di studio	Diploma di perito informatico o diploma analogo Minimo 2 anni come programmatore
Ruolo	Codifica programmi software in determinati tipi di linguaggi di programmazione, conosce ed utilizza i principali tool di sviluppo/editing per la programmazione. Interfaccia in particolare l'analista programmatore e parte dai documenti di analisi funzionale e di disegno tecnico per trarre i requisiti e le linee guida la programmazione vera e propria. Il programmatore è coinvolto in tutte le fasi di test (unitario, funzionale e di integrazione). Opera nei servizi di manutenzione correttiva ed adeguativa.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Programmazione nei linguaggi e piattaforme di sviluppo richieste nel CT di AS; • Partecipazione a progetti realizzativi di medie dimensioni; • Sviluppo di analisi tecnica di bassa complessità • Esecuzione di test
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Buona conoscenza, a livello operativo, della Legge n°4/2004 e normativa CAD ivi compresi tutti i successivi aggiornamenti; • Buona conoscenza della metodologia di programmazione per oggetti (OOA); • Buona conoscenza della metodologia di programmazione per servizi (SOA); • Conoscenza di base delle metodologie di analisi e disegno per oggetti, per servizi e Object Oriented con UML e ITIL; • Conoscenza di base degli strumenti di modellazione dati; • Buona conoscenza delle Metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, ...); • Buona conoscenza di DBMS relazionali; • Ottima conoscenza della piattaforma di sviluppo richiesta e dei relativi ambienti di programmazione/editing; • Buona conoscenza di Content Management System /ECM; • Buona conoscenza strumenti di Office Automation; • Buona conoscenza degli Application Server e Web server; • Buona conoscenza del sistema di Configuration e Versioning; • Buona conoscenza della piattaforma Linux; • Buona Conoscenza delle Piattaforme Microsoft; • Buona conoscenza di motori di ricerca; • Ottima conoscenza, a livello operativo, dei Protocolli di Comunicazione e navigatori Web. • Buona conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB; • Discreta conoscenza delle piattaforme di georeferenziazione; • Conoscenza di base sistemi di Identity and access management system; • Ottima conoscenza della Legge n. 4/2004, del GDPR, delle norme sulla trasparenza, delle linee guida AgID: <ul style="list-style-type: none"> ○ Linee Guida AgID per il design dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione ○ Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici ○ Linee Guida per i siti e i servizi web della Pubblica Amministrazione ○ Modello sito e i servizi digitali dei Comuni italiani, ○ tassonomie dei siti per le PA e codici di stile della PA.

1.5 Visual web designer

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni di AS	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologie e tecniche di analisi e disegno per applicazioni web, mobile, siti, portali, testing, qualità, di prodotto/tecnologia
Anzianità lavorativa	Minimo 4 anni, di cui almeno 2 nel ruolo
Ruolo	<p>Esperto di applicazioni web, multimediali e mobile, con particolare attenzione alla comunicazione web.</p> <p>Progetta e definisce le specifiche per lo sviluppo e la gestione di siti ed applicazioni multimediali; responsabile del disegno creativo (scelta immagini ed animazioni) e delle valutazioni di usabilità e accessibilità, oltre che da un approccio strutturato all'Amministrazione e alla pubblicazione.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità di iniziative per definire ex-novo il "concept" e la digital identity (grafica) di portali / siti web; • Coordinamento risorse, in progetti di medie/grandi dimensioni, coinvolte nella gestione delle tappe creative di un progetto multi/piattaforma; • Analisi, disegno, progettazione in ambito di layout grafico di siti web usabili e accessibili, architettura dell'informazione, comunicazione web, approccio web 2.0; • Esperienze di applicazione delle linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni • Predisposizione di piani di comunicazione per lancio e la gestione di portali / siti web e per specifici eventi; • Coordinamento di produzioni audio, video ed editing multimediale
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza, a livello operativo, della Legge n°4/2004 e normativa CAD ivi compresi tutti i successivi aggiornamenti; • una profonda conoscenza delle tecnologie e dei sistemi web; • Ottima conoscenza nel disegno dell'architettura dell'informazione e nella creazione della struttura generale di un sito • Ottime conoscenze nella cultura delle immagini, sia in senso tecnico che concettuale • Buone capacità nel controllare l'aspetto visivo di un sito web, valorizzando l'identità del marchio e coniugando aspetto estetico ad agibilità di navigazione; • Buona conoscenza dei linguaggi ed ambienti di editing per il supporto nella pubblicazione: in particolare HTML/XHTML, CSS, Ajax, Javascript; • Ottima conoscenza della suite Adobe • Ottima conoscenza di pacchetti grafici • Ottima conoscenza, a livello operativo, delle metodologie e tecniche per la verifica e la misura di usabilità e accessibilità; • Buona conoscenza ambienti operativi Windows e Mac; • Ottima conoscenza delle tecniche di intervento per l'implementazione, la ristrutturazione e l'ottimizzazione grafica di siti, portali od applicazioni web preesistenti. • Ottima conoscenza della Legge n. 4/2004, del GDPR, delle norme sulla trasparenza, delle linee guida AgID: <ul style="list-style-type: none"> ○ Linee Guida AgID per il design dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione ○ Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici ○ Linee Guida per i siti e i servizi web della Pubblica Amministrazione ○ Modello sito e i servizi digitali dei Comuni italiani, ○ delle tassonomie dei siti per le PA e codici di stile della PA.

1.6 Content Manager

<p>Titolo di studio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laurea (o formazione di livello universitario) in teoria e tecnologia della comunicazione; scienze della comunicazione; tecnologie dell'informazione; comunicazione digitale; tecnologie web e multimediali o cultura equivalente; • Specializzazione in editoria e scrittura; editoria e comunicazione multimediale; informazione e sistemi editoriali; comunicazione pubblica e istituzionale o cultura equivalente.
<p>Esperienze lavorative</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 4 anni, di cui almeno 2 nella funzione; • Strategie di comunicazione web, linguaggi dei new media, dei social network e dell'approccio web 2.0; • Strategie di comunicazione pubblica; • Valorizzazione e trattamento di contenuti per diverse piattaforme web; • Utilizzo e trattamento di formati testuali, grafici, audio, video; • Progettazione della struttura logica dell'informazione; • Progettazione di architettura e navigazione di siti web; • Progettazione e realizzazione di siti e applicazioni web accessibili (legge n. 4/2004) e ad alta usabilità; • Coordinamento di gruppi di lavoro in contesti complessi e regolati; • Redazione di documentazione e report di progetto; • Redazione di guide e supporti specifici all'editing e alla redazione web; • Attività di monitoraggio qualitativo, misurazione, valutazione e verifica della comunicazione web (funzionale, di integrazione, di usabilità, di accessibilità).
<p>Capacità lavorative</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opera in stretto raccordo con i referenti dell'Amministrazione al fine di garantire l'integrazione e la coerenza nella diffusione dei contenuti; • Gestisce la coerenza delle diverse aree tematiche del portale, siti e canali mediante l'utilizzo di testi, grafica, formati audio e video; • Cura il monitoraggio web per individuare nuove tendenze, spunti di innovazione e di miglioramento; • Cura l'organizzazione delle informazioni in funzione dei percorsi di navigazione previsti per le sezioni tematiche del Portale, siti e canali; • Supervisiona i contenuti editoriali prodotti dai redattori e/o dai web editor specializzati sul mobile; • Cura la messa a punto di guide e supporti specifici ed è responsabile della correttezza grammaticale e della coerenza stilistica in relazione al manuale di stile adottato dalla redazione del portale e siti istituzionali; • Realizza le news, newsletter, dossier, e altri prodotti informativi anche multimediali.
<p>Conoscenze e competenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buona conoscenza delle strategie di comunicazione web, dei linguaggi new media e dell'approccio web 2.0; • Padronanza dell'intero ciclo dell'edizione web (ricerca di contenuti, selezione, modifica, organizzazione, ottimizzazione, pubblicazione, condivisione); • Competenze di web editing e editing multimediale su contenuti per la pubblica amministrazione; • Capacità di analisi e di orientamento delle scelte di web design e design dell'interattività; • Ottima conoscenza dei motori di ricerca, delle tecniche per l'ottimizzazione contenuti SEO, di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti web; • Collaborazione al progetto e alla realizzazione di interfacce ad alta usabilità per procedure e servizi on line; • Ottima conoscenza dei CMS e capacità di individuare la soluzione migliore per le implementazioni e le customizzazioni; • Conoscenza delle tematiche Opensource; particolare attenzione relativamente a strumenti di gestione di siti e portali; • Ottima Conoscenza delle specifiche sull'accessibilità web;

	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza di sistemi/prodotti di comunicazione e collaborazione; • Capacità di ricerca, valorizzazione, selezione e cura delle fonti e delle risorse interne; • Ottima capacità e attitudine all'autonomia decisionale, capacità di delega e di gestione condivisa delle criticità. Attitudine all'operatività in tempo reale; • Coordinamento e responsabilizzazione di piccoli gruppi operativi, in particolare di web editor e editor multimediali; • Ottima conoscenza della Legge n. 4/2004, del GDPR, delle norme sulla trasparenza, delle linee guida AgID: <ul style="list-style-type: none"> ○ Linee Guida AgID per il design dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione ○ Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici ○ Linee Guida per i siti e i servizi web della Pubblica Amministrazione ○ Modello sito e i servizi digitali dei Comuni italiani, ○ delle tassonomie dei siti per le PA e codici di stile della PA.
--	--

1.7 Specialista di Prodotto/Tecnologia

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni Obbligatorie	Una o più certificazioni di prodotto e/o tecnologia e/o architettura sull'ambito richiesto dall'Amministrazione. In assenza di certificazioni o famiglie di certificazioni non si può applicare la qualifica di Specialista, ma livelli inferiori.
Certificazioni di AS	Certificazioni aggiuntive – da premiare in offerta tecnica – inerenti il prodotto/tecnologia in cui la risorsa è specializzata anche con riferimento all'ambiente tecnologico dell'Amministrazione
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 3 nella funzione
Ruolo	Esperto di prodotto sw e/o tecnologia. Ha la responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura e di assicurare l'integrazione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi dell'Amministrazione. Ha un ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT – con particolare riguardo alle architetture software – curandone anche la sicurezza e le prestazioni; oltre ad una vasta competenza dell'ICT (in tutti i campi: software, hardware e reti) e di tecniche di progettazione specifiche, è richiesta la capacità di descrivere un sistema in termini di componenti e flussi logici. Per svolgere il ruolo deve disporre di ottime capacità relazionali
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse • Disegno di siti web, architettura dell'informazione, approccio web 2.0 • Supporto consulenziale nella progettazione e realizzazione di siti Portali / Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004) ed applicazioni Mobile; • Redazione di documentazioni specifiche e studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza delle Metodologia di analisi e disegno per oggetti (OOA); • Ottima conoscenza della Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOA); • Ottima conoscenza della metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati; • Elevata conoscenza di prodotti/tecnologie/metodologie (es. Opensource; strumenti di portale/prodotti di statistiche, RDBMS, Piattaforma J2EE, OOA, strumenti di ETL/ELT, strumenti di Business Intelligence ...); • Ottima conoscenza delle tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud; • Ottima conoscenza dei sistemi / componenti architetture; • Buona conoscenza degli Strumenti Office automation • Ottima conoscenza delle piattaforme Linux, Microsoft; • Tecnologie Mobile e relativi S.O.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza delle tecnologie di virtualizzazione. • Ottima conoscenza dei Sistemi di CMS e ECM; • Ottima conoscenza dei sistemi documentali; • Ottima conoscenza dei DBMS; • Ottima conoscenza dei motori di ricerca standard e semantici; • Ottima conoscenza di prodotti per analisi e Statistiche; • Ottima conoscenza dei Sistemi di Cloud Computing; • Ottima conoscenza dei Sistemi di CRM; • Ottima conoscenza dei Sistemi e piattaforme di georeferenziazione.
--	--

1.8 Specialista Senior di Prodotto/Tecnologia

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni obbligatorie	Una o più certificazioni di prodotto e/o tecnologia ivi inclusi i sistemi ERP più diffusi sull'ambito richiesto dall'Amministrazione. In assenza di certificazioni o famiglie di certificazioni non si può applicare la qualifica di Specialista, ma livelli inferiori.
Certificazioni di AS	Una o più certificazioni di prodotto e/o tecnologia sull'ambito richiesto dall'Amministrazione, ivi inclusi i sistemi ERP, CMS, ecc. In assenza di certificazioni o famiglie di certificazioni non si può applicare la qualifica di Specialista, ma livelli inferiori.
Anzianità lavorativa	Minimo 12 anni, di cui almeno 6 nella funzione
Ruolo	Consulente/Esperto senior di prodotto e/o tecnologia, ha la responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura applicativa anche in contesti di forte innovazione e cambiamento. Le sue competenze devono essere sia tecniche che consulenziali/organizzative al fine di assicurare l'integrazione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi dell'Amministrazione. Ha un ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT – con particolare riguardo alle architetture software – curandone anche la sicurezza e le prestazioni; oltre ad una vasta competenza dell'ICT (in tutti i campi: software, hardware e reti) e di tecniche di progettazione specifiche, è richiesta la capacità di descrivere un sistema in termini di componenti e flussi logici. Per svolgere il ruolo deve disporre di ottime capacità relazionali
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Focal point su prodotti / tematiche correlate • Collabora /è parte di centri di competenza su prodotti /tecnologie specifiche e tematiche correlate; Analisi, progettazione architetture e dell'informazione, realizzazione di applicazioni, package, procedure nell'ambito di sistemi informativi complessi e cloud computing • Supporto consulenziale nella progettazione di sistemi complessi e applicazioni mobili secondo le normative vigenti (ad es. Accessibilità, CAD, ...) • Redazione di documentazioni specifiche e studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza delle Metodologia di analisi e disegno per oggetti (OOA); • Ottima conoscenza della Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOA); • Ottima conoscenza della metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati; • Elevata conoscenza di prodotti/tecnologie/metodologie (es. Opensource; strumenti di portale/prodotti di statistiche, RDBMS, Piattaforma J2EE , OOA, strumenti di ETL/ELT, strumenti di Business Intelligence ...); • Ottima conoscenza delle tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud; • Ottima conoscenza dei sistemi / componenti architetture; • Ottima conoscenza delle piattaforme Linux, Microsoft;

	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologie Mobile e relativi S.O. • Ottima conoscenza delle tecnologie di virtualizzazione. • Ottima conoscenza dei Sistemi di CMS e ECM; • Ottima conoscenza dei sistemi documentali; • Ottima conoscenza dei DBMS relazionali; • Ottima conoscenza dei motori di ricerca standard e semantici; • Ottima conoscenza di prodotti per analisi e Statistiche; • Ottima conoscenza dei Sistemi di Cloud Computing; • Ottima conoscenza dei Sistemi di CRM; • Ottima conoscenza dei Sistemi e piattaforme di georeferenziazione.
--	---

1.9 Progettista di Data Warehouse/Business Intelligence

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni Obbligatorie	Certificazioni di prodotto ETL (e ELT) e/o di prodotto di Business Intelligence e/o DB richiesti dal capitolato di AS
Certificazioni di AS	Certificazioni aggiuntive – da premiare in offerta tecnica – inerenti il prodotto/tecnologia in cui la risorsa è specializzata anche con riferimento all'ambiente tecnologico dell'Amministrazione
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nel ruolo di responsabile tecnologico di progetti di Data Warehouse su base dati di grandi dimensioni
Ruolo	<p>È responsabile della progettazione di soluzioni da realizzare con sistemi di Data Warehouse - Business Intelligence.</p> <p>Deve essere in grado di indirizzare attraverso un rigoroso approccio metodologico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la progettazione dell'architettura della soluzione • l'analisi e la riconciliazione delle sorgenti operazionali • l'analisi dei requisiti utente • la progettazione concettuale • la progettazione logica • la progettazione dell'alimentazione • la documentazione di progetto
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinamento di personale tecnico ▪ Attività realizzate in aree di design, reporting, dashboard, procedure ETL ed applicazioni OLAP ▪ Predisposizione di specifiche di progetto ▪ Progettazione di test integrati ▪ Redazione di studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo, stima risorse e attitudine al problem solving
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ metodologie di analisi, disegno e test di sistemi DW; ▪ tematiche applicative di Data Warehouse e di Business Intelligence; ▪ tecniche di modellazione e di analisi multidimensionale; ▪ tecniche di modellazione/previsione su sistemi decisionali ▪ tecniche di Self-service BI, Agile Data Modeling, Fast data e le moderne tecniche di progettazione, rappresentazione e visualizzazione dei dati e Machine Learning; ▪ disegno e implementazione Enterprise Data Warehouse e Data Mart; ▪ modelli OLAP, ROLAP; ▪ progettazione e realizzazione ETL; ▪ data modeling; ▪ gestione dei metadati; ▪ data cleaning e master data management; ▪ strumenti di Business Intelligence in ambito front-end e backend; ▪ progettazione e realizzazione di processi di Data Quality; ▪ tecniche di rappresentazione di numeri e dati, realizzazione dashboard;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gestione e progettazione DBMS SQL e NO SQL; ▪ tecniche di analisi di Big Data.
--	---

1.10 Operatore data entry

Titolo di studio	Diploma di scuola secondaria di II grado o cultura equivalente
Anzianità nel ruolo	Minimo 3 anni di esperienza
Ruolo	Assicura un efficiente trattamento dei dati e ha il compito di alimentare le basi dati con dati grezzi in base a specifiche fornite dal responsabile del progetto.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ verifica della corretta applicazione di metodi e standard ▪ esecuzione di controlli di qualità dei dati in linea con le procedure amministrative vigenti ▪ partecipazione a gruppi di lavoro di piccole/medie dimensioni
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strumenti MS Office (Excel, Access, Word) ▪ buona capacità di analisi critica ▪ buon grado di autonomia ▪ buone capacità relazionali

1.11 Consulente esperto di organizzazione e processi (Business Process Re-engineer)

Titolo di studio	Laurea in discipline economico-gestionali o cultura equivalente
Certificazioni di AS	Eventuali certificazioni di prodotto/tecnologia richiesti dal capitolato di AS
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni di provata esperienza consulenziale, di cui 4 anni con specifico riferimento a progetti significativi di BPR
Ruolo	<p>Esegue in piena autonomia la revisione dei processi organizzativi ed operativi dell'Ente committente in funzione degli obiettivi di efficacia, efficienza indicati (ad es. introduzione di nuovi sistemi informativi, di metodologie di lavoro più snelle, di una diversa interazione con gli utenti nell'ottica CAD e sistemi al cittadino).</p> <p>È esperto del settore e dispone delle competenze tematiche e strumentali per eseguire benchmarking, rilevazione dell'AS IS, analisi comparate delle soluzioni alternative possibili.</p> <p>Traccia le linee guida per identificare la soluzione di ridisegno dei processi individuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la visione ("dove si vuole andare") da perseguire con il ridisegno; i vincoli e le direttrici del progetto; ▪ i fattori di successo e di priorità di progettazione che comprendono l'individuazione dei Key Performance Indicators (KPIs) per ciascun processo; ▪ i gap esistenti tra le esigenze espresse e la capacità dell'organizzazione / dei sistemi di soddisfarle. <p>Supervisiona i momenti fondamentali dei progetti esecutivi e monitora il raggiungimento del modello TO BE.</p> <p>Possiede ottime capacità relazionali e di comunicazione.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazioni a progetti di Business process re-engineering, definizione modelli di competenze, sistemi di valutazione, determinazione dei dimensionamenti delle strutture, formazione e comunicazione. ▪ Change Management e implementazione di nuove strutture organizzative ▪ Esperienze rilevanti per la definizione di soluzioni di business ad alto contenuto di IT ▪ Analisi e valutazione di processi nella tematica e nel settore della PA oggetto dell'AS

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ottima conoscenza delle tecniche e metodologie di analisi organizzativa, di disegno dei processi e gestione del cambiamento organizzativo ▪ Buona conoscenza delle metodologie di analisi dati; ▪ Esperienza su tematiche di re-engineering, definizione modelli di competenze, sistemi di valutazione, determinazione dei dimensionamenti delle strutture, formazione e comunicazione. ▪ Ottima conoscenza di Change Management e implementazione di nuove strutture organizzative ▪ Ottima conoscenza delle Tecniche di Problem Solving e di Risk management
------------	--

1.12 Specialista di tematica

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente Esperto in materia giuridica (ambito ICT), economica, giornalismo, comunicazione web, sanità, istruzione, contabilità P.A., ecc. e nei settori specifici richiesti in AS.
Certificazioni di AS	Certificazioni ed iscrizione all'albo professionale se applicabile (richiesti in AS)
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 3 nella funzione;
Ruolo	Fornisce competenze specialistiche altamente qualificate su temi specifici allo scopo di assicurare un supporto valido, innovativo e proattivo, all'individuazione di nuove opportunità di miglioramento dei processi e di ottimizzazione dei servizi e dei sistemi. Dialoga con l'Amministrazione recependo ed indirizzando le esigenze di innovazione, di complessità tematica (economica/modelli econometrici e/o statistici normativa/ecc..) e garantendone il recepimento e l'efficace definizione nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supporto consulenziale su processi e temi specifici; ▪ Coordinamento Publishing ad alto livello (es. validazione/scrittura comunicati ufficiali); ▪ Consulenza strategica di comunicazione web, linguaggi dei new media, dei social networks e dell'approccio web 2.0; ▪ Strategie di comunicazione pubblica, in particolare nel settore della pubblica amministrazione; ▪ Attività di monitoraggio qualitativo, valutazione e verifica della comunicazione web (funzionale, di integrazione, di usabilità, di accessibilità); ▪ Consulenza giuridica specialistica in materia CAD; ▪ Consulenza tematica specialistica in materia economica, econometrica, statistica, comparti e settori della PA centrale e locale quali ad es. sanità, istruzione, giustizia amministrativa, ecc.... ▪ Redazione di specifica documentazione, relazioni e studi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperto della materia richiesta: Economia, Legge, comunicazione, ecc... ▪ Ottima conoscenza delle metodologie di comunicazione web ▪ Buona conoscenza delle strategie di comunicazione pubblica, dei progetti di semplificazione e dei linguaggi della PA; ▪ Buona conoscenza generale del settore pubblico, ▪ Ottima conoscenza del comparto specifico richiesto ▪ Ottime capacità relazionali

1.13 Specialista di pacchetto

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni di AS	Di pacchetto/prodotto sw se richiesto nel CT di AS
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni di cui 4 nel ruolo
Ruolo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valuta un pacchetto software rispetto a requisiti definiti. ▪ Documenta le corrispondenze funzionali di una soluzione “a pacchetto”. ▪ Effettua l’analisi del divario (gap analysis) per la selezione di un pacchetto. ▪ Presenta la raccomandazione per una soluzione “a pacchetto” specifica. ▪ Presenta suggerimenti riguardanti l'adeguatezza del pacchetto software rispetto ai requisiti funzionali e non-funzionali espressi e/o necessari e/o obbligatori. ▪ Illustra i vantaggi dell’approccio basato su un pacchetto. ▪ Identifica, verifica e propone soluzioni per migliorare la produttività dell’utente finale attraverso: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso ottimale di un pacchetto software, ▪ Integrazione tra diversi moduli di pacchetti software (se applicabile), ▪ Integrazione tra pacchetti software e normali strumenti/sistemi di office automation, ▪ effettua un’analisi dei rischi derivanti da problemi legati alla personalizzazione del software a pacchetto nonché legati alle problematiche di sicurezza associate ad un sistema informativo integrato e complesso. Predisporre le azioni di riduzione dei rischi ▪ Identifica requisiti specifici che devono essere risolti attraverso lo sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard. ▪ Illustra una specifica metodologia di implementazione dei pacchetti. ▪ Illustra il diverso ambito delle successive fasi di modellazione e sperimentazione di una tipica metodologia di implementazione dei pacchetti. ▪ Definisce le modifiche dei processi aziendali richiesti in una soluzione a pacchetto. ▪ Configura le funzioni di sicurezza del pacchetto in modo da garantire la corretta visibilità dei dati a ciascun utente e prevenire accessi non autorizzati ▪ supervisiona le attività di Analisti Funzionali e Analisti programmatori
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazione a progetti di integrazione pacchetti/soluzioni in gruppi di lavoro di medie dimensioni ▪ Gestione del cambiamento in azienda ▪ Migrazione dei dati ▪ Integrazione di applicazioni aziendali ▪ Collaudo di applicazioni ▪ Redazione di specifiche di gestione e procedure ▪ Redazione di studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ottima conoscenza del mercato sw in un particolare contesto di settore. ▪ Ottima conoscenza del pacchetto sw, soluzioni /prodotti/piattaforme descritte nel Capitolato Tecnico; ▪ Ottima conoscenza delle tematiche di Processi sottese al contesto di settore richiesto. ▪ Ottima conoscenza delle tecniche di Modellazione dei processi aziendali ▪ Ottima conoscenza delle nuove tecnologie e loro corrispondenza con le esigenze utente ▪ Tecniche di implementazione di un pacchetto applicativo

1.14 Data base Administrator (Amministratore Basi Dati)

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni Obbligatorie	Una o più certificazioni di prodotto/tecnologia di DataBase richiesti dal capitolato di AS. In assenza di certificazioni, non può essere riconosciuta la qualifica di DBA, ma un livello inferiore– da richiedere in Offerta Tecnica di AS
Certificazioni di AS	Certificazioni aggiuntive – da premiare in offerta tecnica – inerenti il prodotto/tecnologia in cui la risorsa è specializzata anche con riferimento all'ambiente tecnologico dell'Amministrazione
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione
Ruolo	E' responsabile della progettazione, creazione, implementazione, gestione, manutenzione e supporto di basi di dati complesse. Relativamente alla componente DATI, possiede la capacità di analizzare i requisiti tecnici richiesti, di scegliere ed integrare le architetture più idonee, di configurare ed ottimizzare i sistemi, di implementare la strategia di sicurezza e recovery per i dati, di realizzare tutta la documentazione tecnica di supporto. Coordina tutte le attività di progettazione, design ed amministrazione di database, compreso estrapolazione e trattamento dei dati, disaster recovery e ottimizzazione delle performances.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni ▪ Analisi, progettazione, configurazione e gestione di basi dati nell'ambito di sistemi complessi ▪ Monitoraggio e tuning di basi dati ▪ Analisi impatti attività di business per definire/modificare basi dati ▪ Identificazione con i gruppi di gestione applicativa delle più appropriate strategie di uso di dati e data base ▪ Realizzazione e controllo di procedure complesse ▪ Progettazione e conduzione di test integrati ▪ Redazione di specifiche di progetto ▪ Stima di risorse per realizzazione di progetti ▪ Coordinamento di gruppi di lavoro
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione, ottimizzazione e progettazione di DBMS SQL e NOSQL ▪ Concetti, tecniche, sistemi e prodotti per la gestione dei dati e dei data-base fisici ▪ Architetture di Data Base in ambiente eterogenei ▪ Architetture dati complesse (distribuzione e replicazione a livello locale e geografico) ▪ Data modeling: ▪ Data base normalizaion; ▪ Data virtualization; ▪ Tecniche di disegno di DB applicativi e DB conoscitivi ▪ Tecniche di gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali ▪ Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi ▪ Data quality measurement and assessment ▪ Buona conoscenza dei principali WEB server e Application Server ▪ Tecniche di gestione di Big Data.

1.15 Sistemista

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni di AS	Certificazioni specifiche sulla base delle tecnologie richieste in AS
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni di cui almeno 3 nella funzione
Ruolo	<p>Fornisce supporto al Team di lavoro e all'Amministrazione per le tematiche di tipo infrastrutturale e sistemistico e per la progettazione e predisposizione di test finalizzati alla verifica dei requisiti non funzionali.</p> <p>Installa, movimenta e ripara apparati hardware (PdL e periferiche)</p> <p>Installa e configura hardware e software, nuove releases di pacchetti sotto la guida del Data Base Administrator.</p> <p>collabora nel monitoraggio dell'infrastruttura delle macchine e della rete in collaborazione con l'amministratore di rete.</p> <p>acquisisce le segnalazioni degli utenti sulla disponibilità dei sistemi e delle reti effettuando la Problem determination e problem solving di I livello;</p> <p>pianifica e verifica la corretta esecuzione delle procedure schedulate;</p> <p>Supporta nella redazione e nel controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazione a gruppi di gestione sistemi di piccole/medie dimensioni ▪ Realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse ▪ Disegno e implementazione di server, storage e modalità di backup e restore; ▪ Implementazione ed utilizzo di infrastrutture gestionali per il monitoraggio e l'automazione di sistemi complessi; ▪ Redazione di specifiche tecniche di progetto; ▪ Progettazione test integrati; ▪ Esperienza in attività di gestione della dotazione di informatica individuale (rimozione virus, configurazione e assistenza su sistemi desktop, notebook edispositivi mobile cometablet, smartphone, etc. e periferiche associate); ▪ Supporto alla redazione e controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscenza dei sistemi operativi (Windows, Oracle, Unix, VMWare) ▪ Conoscenza dei sistemi di rete ▪ Conoscenza consolidata delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi ▪ Conoscenze di system administration (gestione data center, sistemi operativi, blade, configuration management, procedure start up e shut down, ecc. ▪ Conoscenze amministrazione data base e middleware (db, application server, portali, prodotti documentali, ecc.) ▪ Conoscenze in ambito SUN e back up ▪ Conoscenze in ambito networking ▪ Conoscenze in ambito tecnologie di virtualizzazione ▪ Conoscenze in ambito sicurezza ▪ Conoscenza piattaforma Cloud Computing ▪ Conoscenza in ambito Service Management ▪ Conoscenze nell'ambito dei sistemi di videocomunicazione ▪ Strumenti di trouble ticketing e di configuration management

1.16 System Integrator

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni obbligatorie	ISTQB Advanced, ITIL Intermediate Service Transition
Certificazioni di AS	Certificazioni aggiuntive – da premiare in offerta tecnica – inerenti il prodotto/tecnologia in cui la risorsa è specializzata anche con riferimento all'ambiente tecnologico dell'Amministrazione
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni di cui almeno 4 nella funzione
Ruolo	<p>È responsabile della corretta integrazione dei sistemi e dei componenti software con i sistemi preesistenti e della loro rispondenza ai requisiti funzionali e non;</p> <p>Analizza, raccomanda e seleziona piattaforme SW e/o pacchetti/soluzioni conformi ed adeguati agli standard di interconnessione ed ai requisiti di integrazione;</p> <p>Seleziona e imposta uno schema di misurazioni, quantificate in modo oggettivo, tale da verificare la correttezza, completezza, sicurezza, efficacia e la qualità del software;</p> <p>Sviluppa piani e procedure di test di tutti i componenti a livello di unità, modulo, sistema e integrazione, effettuando l'analisi del rischio. Presiede alla predisposizione degli ambienti di test ed all'esecuzione dei test, alla verifica dei risultati, alla definizione di attività correttive ed alla riesecuzione sino alla completa rispondenza tecnica e funzionale del software alle specifiche ed ai livelli di servizio;</p> <p>Controlla i sistemi software dopo la messa in produzione per assicurare che operino come previsto e assume la piena responsabilità della verifica di qualità.</p> <p>Effettua un'analisi dei rischi derivanti da problemi legati alla personalizzazione del software a pacchetto nonché legati alle problematiche di sicurezza associate ad un sistema informativo integrato e complesso. Predisporre le azioni di riduzione dei rischi</p> <p>Identifica requisiti specifici che devono essere risolti attraverso lo sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazione a progetti di medie e grandi dimensioni relativi alla progettazione, implementazione e integrazione di pacchetti/soluzioni/piattaforme SW sia in riuso, sia open source sia di mercato; ▪ Predisposizione, esecuzione, monitoraggio dei piani di test in progetti critici, trasversali, con componenti SW integrate attraverso l'utilizzo di strumenti specifici (per supportare le diverse tipologie test, per la verifica della qualità intrinseca del SW, per la verifica della sicurezza applicativa, ecc.); ▪ Scrittura di documentazione e procedure tecniche relative alla system integration
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ottima conoscenza degli strumenti di testing del SW; ▪ Ottima conoscenza del mercato del SW; ▪ Ottima conoscenza delle tematiche di Processi; ▪ Ottima conoscenza della metodologia ISTQB e dello standard ISO 25010; ▪ Tecniche di implementazione di un pacchetto applicativo; ▪ Ottima conoscenza della lingua inglese (tecnica); ▪ Sistemi, protocolli e architetture di networking; ▪ Web e application server; ▪ Database; ▪ Strumenti di Business Intelligence in ambito front-end e backend; ▪ Ottima conoscenza delle metodologie del sw prodotto per garantire gli aspetti funzionali, qualitativi del codice, di efficienza, di accessibilità, di usabilità e di sicurezza; ▪ Ottima conoscenza degli strumenti di testing del SW; ▪ Ottima conoscenza di sistemi e piattaforme di georeferenziazione; ▪ Buona conoscenza sistemi di Identity and Access Management.

1.17 Architetto applicativo

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni Obbligatorie	Una o più certificazioni di architettura e/o tecnologia sull'ambito richiesto dall'Amministrazione. In assenza di certificazioni o famiglie di certificazioni non si può applicare la qualifica di Architetto, ma livelli inferiori.
Certificazioni di AS	Certificazioni aggiuntive – da premiare in offerta tecnica –di prodotto/tecnologia inerenti l'architettura richiesta e con riferimento all'ambiente tecnologico dell'Amministrazione
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione;
Ruolo	L'architetto applicativo è responsabile della fase di analisi e definizione dell'architettura software, identificando e relazionando tra loro le principali componenti software della soluzione informatica in coerenza con le basi di dati. Progetta l'architettura applicativa definendo le specifiche architetture del software, affinché siano rispondenti ai requisiti operativi e funzionali richiesti. Definisce una soluzione integrata con gli altri sistemi al fine di garantire le performance prestazionali, ottimizzando i costi di realizzazione, ponendo particolare attenzione al riuso delle componenti disponibili e alla realizzazione di nuove componenti, per raggiungere un equilibrio tra costi, benefici, rischi e problemi di sicurezza. Definisce il modello concettuale e i vincoli per il modello logico e fisico delle basi di dati. Produce la documentazione tecnica di dettaglio dell'architettura applicativa dei sistemi. Indirizza il processo di produzione del software e si assicura che le singole soluzioni e applicazioni IT siano allineate agli obiettivi e requisiti. È costantemente aggiornato sull'evoluzione ed innovazione dei sistemi IT
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazione ad almeno 3 progetti di medie dimensioni con responsabilità su attività di: ▪ Redazione di specifiche di progetto ▪ Attività di dimensionamento sistemi e capacity ▪ Definizione e progettazione di architetture dati ▪ Stesura dei rapporti su scouting tecnologici e analisi di opportunità
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscenze approfondite ed esperienze progettuali nella definizione di architetture complesse di sistemi ICT ▪ Esperienza nella definizione e gestione di un portfolio di applicazioni software ▪ Conoscenze del processo di sviluppo di un sistema ICT ▪ Tecniche per l'analisi dei rischi e sicurezza ICT ▪ Metodologia di analisi e disegno object oriented del software con UML ▪ Metodi e strumenti di analisi, progettazione tecnica, codifica e test di software riusabile, scalabile, in sicurezza ▪ Tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative ▪ Tecniche di gestione dei requisiti: identificazione, classificazione, tracciabilità, evoluzione ▪ Metodi e strumenti per la scelta e la modellazione delle basi di dati

1.18 Test Specialist

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni di AS	Metodologie e tecniche testing e di analisi qualità del software Certificazioni specifiche sulla base delle tecnologie richieste in AS
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni, di cui almeno 2 nella funzione;
Ruolo	<p>Il Test Specialist si occupa della definizione, progettazione ed esecuzione di test su sistemi e applicativi software, oltre che dell'analisi dei risultati. La figura è in grado di portare a termine con successo ed in autonomia un progetto di test dalla raccolta dei requisiti fino alla stesura dei documenti/report di cui è responsabile per la parte test e metriche di qualità. Applica le best practice e le metodologie specifiche dei test, utilizzando strumenti a supporto per i diversi contesti tecnici ed architetturali.</p> <p>Progetta, ingegnerizza, registra, parametrizza gli script necessari alla simulazione dei processi di business applicativi necessari alla produzione dei test di carico.</p> <p>Interpreta le metriche ritornate dai comuni sistemi di monitoraggio attivo, passivo e applicativo.</p> <p>Opera l'analisi dei dati collezionati nelle sessioni di test, progetta e rende disponibile la reportistica, e si relaziona con le strutture aziendali coinvolte nella diagnosi e nella soluzione dei problemi rilevati; utilizza i dati rilevati per la definizione di scenari di carico realistici.</p> <p>Produce e mantiene aggiornato il documento sulla qualità del software, dalla baseline iniziale con l'analisi del debito tecnico, e della rimozione delle violazioni o non conformità. È responsabile degli stati di avanzamento dei test e del report di conformità alla ISO 25010 e successive.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazione ad almeno 2 progetti di medie dimensioni con responsabilità su attività di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Progettazione, esecuzione e controllo dei casi di test; ▪ Realizzazione di script per test automatizzati; ▪ Analisi conformità alla ISO 25010 e successive sia qualità del software sia qualità dei dati
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ottima conoscenza ed esperienza nella applicazione delle best practice e delle metodologie specifiche relative ai test per la raccolta dei requisiti, l'estrazione e l'analisi dei dati, la creazione degli script, la progettazione degli scenari e l'analisi dei risultati; ▪ Ottima conoscenza delle norme ISO sulla qualità del software e dei dati; ▪ Ottima conoscenza degli standard CISQ; ▪ Ottima conoscenza dei maggiori strumenti di analisi automatica del sw e piattaforme per il testing proceduralizzato ed automatico; ▪ Competenze specifiche sui linguaggi di programmazione utilizzati dagli strumenti. ▪ Conoscenza ed esperienza sull'applicazione delle metriche rese disponibili dai sistemi di monitoraggio attivo, passivo e applicativo e capacità di interpretazione delle misure e dei riscontri ottenuti.

1.19 Data Scientist

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni di AS	Certificazioni specifiche sulla base delle tecnologie richieste in AS
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui 4 in esperienze di analisi statistica dei dati e partecipazione nel ruolo in progetti di Data Mining o analisi statistica avanzata.
Ruolo	<p>In stretta collaborazione con le figure di business ed IT dell'Amministrazione, identifica, raccoglie, analizza, elabora, interpreta i dati inerenti a diverse attività dell'organizzazione per estrarne informazione, anche tramite lo sviluppo di modelli predittivi, per generare sistemi organizzati di conoscenza.</p> <p>Individua i dati disponibili e pertinenti e le fonti di dati interne ed esterne, sfruttando anche nuovi processi di raccolta dei dati.</p> <p>Riconosce e applica le tecniche di analisi più efficaci da utilizzare per supportare il business nelle scelte strategiche aziendali; astrae le informazioni reperite e, tramite queste, genera indicazioni a supporto di programmi di sviluppo. Presenta queste indicazioni nella forma più idonea a supportare le decisioni del management, prestando particolare attenzione alle problematiche connesse alla sintesi e alla rappresentazione e visualizzazione efficace delle informazioni.</p> <p>Garantisce che le informazioni utilizzate seguano le politiche di conformità, gestione e controllo di accesso dell'organizzazione.</p> <p>Lavora con l'IT per supportare i requisiti di raccolta dei dati, integrazione e conservazione.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzo di modelli di analisi dei dati (Data Mining, Stream Processing, Text Analysis) e what-if analysis; ▪ Partecipazione a progetti con applicazione di tecniche statistiche relative all'analisi predittiva (classificazione, clustering, regressione e correlazione statistica, reti neurali, alberi di decisione, Naive Bayes); ▪ Sviluppo di prototipi e proof of concept in progetti di innovazione nell'ambito statistico.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Linguaggio SQL e linguaggi finalizzati a calcolo parallelo e distribuito (map/reduce, C, analisi statistica (R, SAS, SPSS), Python, Java, Hadoop, Pig ecc.); ▪ Prodotti basati su tecnologia NOSQL /HDFS; ▪ Conoscenza della lingua inglese (tecnica); ▪ Ottime capacità relazionali e di comunicazione; ▪ Ottime capacità di problem solving; ▪ Creatività finalizzata alla determinazione di soluzioni efficaci di analisi ▪ Ottima conoscenza sistemi di Analytics; ▪ Ottima conoscenza Big Data.

1.20 Business Intelligence Expert

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni di AS	Certificazioni specifiche sulla base delle tecnologie richieste in AS
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione
Ruolo	<p>Effettua l'analisi dei processi utente al fine di determinare l'architettura funzionale necessaria per la proposta di automazione, i moduli della suite necessari, le eventuali integrazioni con altri sistemi o altri prodotti.</p> <p>Fornisce supporto per l'evoluzione tecnologica in termini di predisposizione dell'analisi costi/benefici e di valutazione d'impatto dell'eventuale passaggio a nuove release dei prodotti nonché per coordinare le attività di adeguamento delle applicazioni alle predette release.</p> <p>Segue le implementazioni delle soluzioni per garantire la copertura funzionale tramite l'utilizzo delle funzionalità offerte dallo standard dei moduli della suite individuati.</p> <p>È costantemente aggiornato sull'evoluzione ed innovazione in ambito DW/BI</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazione ad almeno 5 progetti di medie e grandi dimensioni relative alla progettazione, realizzazione di sistemi di DW; ▪ Progettazione di sistemi complessi di BI; ▪ Esperienza sui principali prodotti di DW e BI (SAP Business objects, Microstrategy, Qlik, ...); ▪ Scrittura di documentazione e procedure tecniche
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ottima conoscenza delle tecniche di rappresentazione di numeri e dati, progettazione di dashboard; ▪ Ottima conoscenza delle tecniche di analisi tramite strumenti di Business Intelligence; ▪ Ottima conoscenza delle Best practices in ambito DW/ BI, Open data e Analytics; ▪ Ottima conoscenza delle tecniche di progettazione DW & BI, Open data, Analytics.

1.21 Demand Manager

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui 4 nel ruolo.
Ruolo	<p>Il Demand Manager è coinvolto nella comprensione delle esigenze dei processi di business, nella definizione dei requisiti delle soluzioni organizzative, informative e tecnologiche e nella gestione del ciclo di pianificazione e controllo dei progetti ICT.</p> <p>Fornisce inoltre indicazioni e competenze specialistiche con l'obiettivo di creare valore, massimizzare la crescita e migliorare le prestazioni di business dell'Amministrazione. L'attività riguarda principalmente gli aspetti strategico/gestionali e consiste nell'identificare opzioni e attuare soluzioni.</p> <p>Analizza e valuta impatti, benefici e rischi connessi all'introduzione di cambiamenti nei processi e/o di soluzioni organizzative e tecnologiche.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazione a progetti di medie e grandi dimensioni con responsabilità sulle attività di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi della redditività di progetto e degli impatti sui processi di business; ▪ Analisi del rischio; ▪ Indicazione delle priorità di intervento e selezione degli investimenti; ▪ Governo del ciclo di sviluppo del SW, test della soluzione, rilascio in produzione, valutazione, collaudo; ▪ Verifica dell'efficacia delle nuove soluzioni adottate e monitoraggio dei costi di esercizio e dei livelli di servizio concordati; ▪ Governo del ciclo di manutenzione correttiva ed evolutiva; ▪ Contributo alla pianificazione strategica ICT.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sviluppo di business case e supporto strategico ▪ Metodologie e tecniche di Change management ▪ Metodologie di analisi di investimento ▪ Tecniche di Comunicazione ▪ Metodologie e tecniche di BPM e BPR ▪ Metodologie e tecniche per la rilevazione dei requisiti ▪ Metodologie e Strumenti di Risk Management ▪ Conoscenza dell'ICT e dei sistemi informativi ▪ Pianificazione e controllo delle attività progettuali ▪ Gestione degli Obiettivi e controllo qualità sui progetti ▪ Flessibilità e attitudine a lavorare in team e per obiettivi

1.22 Analista di organizzazione e processi

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 4 anni, di cui 2 nel ruolo.
Ruolo	<p>L'analista organizzativo si occupa di analizzare, di raccogliere e formalizzare i requisiti espressi dai responsabili di processo e dagli utenti del sistema informativo, di modellare i processi gestionali e direzionali e di predisporre tutta la documentazione necessaria ad identificare una tipologia adeguata di soluzioni ICT.</p> <p>Partecipa alla valutazione degli impatti, benefici e rischi connessi all'introduzione di soluzioni organizzative e tecnologiche e tecnologiche proposte.</p> <p>Redige documenti di analisi e report che permettono di valutare la fattibilità tecnica ed economica delle soluzioni di business e di processo individuate.</p> <p>Le attività principali possono essere sintetizzate come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ modellare e analizzare i processi (BPM) attraverso l'uso di tecniche standard; ▪ reingegnerizzare i processi (BPR), nell'ottica di migliorarne le performance e/o di individuarne aree e fattori critici di successo; ▪ formalizzare i requisiti espressi dai responsabili di processo e dagli utenti del sistema informativo.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazione a progetti di piccole e medie dimensioni con supporto nei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> ▪ disegno di modelli organizzativi e operativi finalizzati alla conduzione di progetti complessi; ▪ tematiche relative al settore ICT, in particolare ai processi strategici ed organizzativi ad esse correlati.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodologie e tecniche di BPM e BPR ▪ Metodologie e tecniche per la rilevazione dei requisiti ▪ Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML ▪ Metodologie e Strumenti di Project Management ▪ Tecniche di Comunicazione ▪ Conoscenza dell'ICT e dei sistemi informativi ▪ Flessibilità e attitudine a lavorare in team e per obiettivi

2. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER I SERVIZI ACCESSORI - FORMAZIONE

2.1 Formatore in tema di Open Data

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente Diploma di perito informatico o diploma analogo o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	8 anni nel settore informatico di cui almeno 3 nella funzione
Ruolo	Prepara ed eroga attività di formazione sui temi in oggetto, anche attraverso la creazione e l'erogazione di supporti didattici multimediali, quiz, test, badge ecc., curandone in accordo con la pubblica amministrazione contenuti e modalità di distribuzione e fruizione. Per svolgere il ruolo deve disporre di ottime capacità relazionali
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partecipazione a seminari informativi e corsi di aggiornamento relativi alle tematiche degli open data, alla definizione di ontologie secondo gli standard europei ed italiani ▪ Esperienza nell'utilizzo dei seguenti linguaggi rdf, rdfs, owl, sparql, sdmx per creazione e interrogazione di ontologie ▪ Esperienza nella costruzione di dataset secondo gli standard europei quali DCAT-AP, GeoDCAT-AP, IoT-AP, StatDCAT-AP e declinazioni italiane ▪ Opera in stretto raccordo con i referenti dell'Amministrazione al fine di garantire l'integrazione e la coerenza nella diffusione dei contenuti ▪ Gestisce la coerenza delle dei percorsi formativi e dei materiali didattici ▪ Cura la redazione del materiale didattico, quali ad esempio slide, filmati, questionari, test di valutazione, badge di riconoscimento ecc. ▪ Cura l'erogazione delle azioni di formazione in coordinamento con la pubblica amministrazione ▪ Cura la messa a punto di guide, supporti didattici e delle specifiche sessioni didattiche; è responsabile della adeguatezza formativa rispetto ai desiderata espressi dall'amministrazione
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperto sulle tematiche legate agli opendata, direttive AGID, privacy, trasparenza ecc. ▪ Ottima conoscenza delle tecnologie web con particolare riguardo a quelle usate per gli open data ▪ Ottima conoscenza delle API e formati di interscambio dati ▪ Buona conoscenza di database, sistemi geografici, processi della pubblica amministrazione ▪ Buona conoscenza generale del settore pubblico, ▪ Ottima conoscenza del comparto specifico richiesto ▪ Ottime capacità relazionali

2.2 Formatore in tema di Sito Istituzionale

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente Diploma di perito informatico o diploma analogo o cultura equivalente
Corsi e competenze specifiche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CMS ▪ Accessibilità ▪ GDPR ▪ Drupal
Anzianità lavorativa	Minimo 2 anni
Ruolo	Formatore di area tecnica con autonomia organizzativa e capacità nella gestione di aule composte da adulti con differenti background.
Esperienze lavorative	Esperienza in formazione degli adulti su tematiche tecniche se possibile nella pubblica amministrazione. Esperienza nella predisposizione di manuali e materiali per l'autoformazione. Esperienza nell'erogazione di formazione sia a distanza che in aula.

Conoscenze	Il formatore dovrà avere conoscenze approfondite di utilizzo dei CMS per la costruzione di un sito web, dovrà conoscere il panorama normativo che regola la costruzione di siti e servizi web per i Comuni, e avere un'approfondita conoscenza del contesto della pubblica amministrazione, della Normativa sull'accessibilità e GDPR.
------------	--

2.3 Formatore in tema di Digital Transformation

Titolo di studio	Laurea in discipline economico – ingegneristiche o cultura equivalente Esperto in materia giuridica in ambito ICT, nella gestione dei processi e nella Digital Transformation.
Certificazioni di AS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Change Management 4.0 ▪ Digital Readiness Assessment 4.0 ▪ Lean 4.0 ▪ Digital Innovation Management Assessment ▪ Formazione specialistica 4.0
Anzianità lavorativa	Minimo 4 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Ruolo	Fornisce competenze specialistiche altamente qualificate su temi specifici allo scopo di assicurare un supporto valido, innovativo e proattivo, all'individuazione di nuove opportunità di miglioramento dei processi e di ottimizzazione dei servizi e dei sistemi. Dialoga con l'Amministrazione recependo ed indirizzando le esigenze di innovazione, di complessità tematica e garantendone il recepimento e l'efficace definizione nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi, realizzando il percorso di Digital Transformation delineato.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supporto consulenziale su processi e temi specifici ▪ Attività formativa anche in modalità e-learning ▪ Attività di comunicazione interna ▪ Strategie di comunicazione pubblica, in particolare nel settore della pubblica amministrazione ▪ Attività di monitoraggio qualitativo, valutazione e verifica della comunicazione web (funzionale, di integrazione, di usabilità, di accessibilità) ▪ Consulenza giuridica specialistica in materia CAD ▪ Redazione di specifica documentazione, relazioni e studi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperto della materia richiesta: Digital Transformation, ICT, ecc. ▪ Ottima conoscenza delle metodologie di comunicazione web ▪ Buona conoscenza delle strategie di comunicazione pubblica, dei progetti di semplificazione e dei linguaggi della PA ▪ Buona conoscenza generale del settore pubblico ▪ Ottima conoscenza del comparto specifico richiesto ▪ Ottime capacità relazionali

2.4 Formatore in tema di Gestione Archivi digitali, protocollo, documentale

Titolo di studio	Laurea in discipline inerenti alla sfera della formazione o relative alla gestione documentale o alla disciplina archivistica
Certificazioni di AS	Certificazione base di archivista digitale
Corsi e competenze specifiche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corsi per formatori professionali ▪ Specifiche specializzazioni (master, corsi, etc.) nell'ambito della gestione del protocollo informatico, servizi documentali, archiviazione documenti
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni
Ruolo	Fornisce formazione sulla materia ai vari livelli dell'organizzazione, spaziando dagli operatori dei singoli uffici a, se necessario, le figure cardine dei processi.

Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">▪ Supporto consulenziale su processi di revisione delle procedure di gestione documentale/protocollo▪ Consulenza giuridica specialistica in materia di linee guida e norme AgID sulla tematica di archiviazione, servizi documentali e protocollazione;▪ Formazione presso Pubbliche Amministrazioni di dimensioni medio-grandi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">▪ Padronanza di metodi di insegnamento e delle tecniche di formazione▪ Conoscenza della materia di gestione documentale, protocollazione, digitalizzazione archivi cartacei e classificazione▪ Conoscenza dei processi amministrativi e strumentali per la gestione di documenti da parte della Pubblica Amministrazione▪ Buona conoscenza generale del settore pubblico▪ Ottime capacità relazionali

APPENDICE 2 - INDICATORI DI QUALITA' AL CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO

AFFIDAMENTO DI “SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL’ENTE” MEDIANTE APPALTO SPECIFICO
NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO
DA CONSIP

ID 1881 –Lotto 1

Indice

1.	PREMESSA	3
2.	DEFINIZIONI	4
3.	INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA	5
3.1	PFI - Personale inadeguato	5
3.2	RSCT - Rispetto di una scadenza contrattuale	6
1.1	RLFN - Rilievi sulla fornitura	7
4.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI REALIZZATIVI	8
4.1	RSTO - Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo	8
4.2	TNCO - Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	9
4.3	GSCO - Giorni di sospensione del collaudo	9
4.4	DAES - Difettosità in avvio in esercizio	11
4.5	TECM - Tasso di Complessità Essenziale (nuovi moduli)	12
4.6	TCCM - Tasso di Complessità Ciclomatica (nuovi moduli)	13
4.7	AVIC - Assenza Violazioni Critiche (nuovi moduli)	14
4.8	MDTE - Miglioramento Debito Tecnico (moduli preesistenti)	15
5.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E/O GESTIONE CONTENUTI SITI WEB	16
5.1	GASS - Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione	16
5.2	TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	17
5.3	DGA - Disponibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo	18
6.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZIO TECNICO-SPECIALISTICO ED AI SERVIZIO DI SUPPORTO	19
6.1	SPSS - Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio Tecnico-Specialistici e/o di Supporto (Change Management, Demand Management, BPR, Supporto al ridisegno dei processi)	19
6.2	EFSS - Efficacia di un'attività del Servizio di Supporto (Change Management, Demand Management, BPR, Supporto al ridisegno dei processi)	20
7.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI ACCESSORI	21
7.1	SASA - Slittamento nella consegna di un'attività dei Servizi Accessori	21

1. PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori di qualità dell'Appalto Specifico con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- i dati elementari da rilevare per la misura,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali a livello di AS
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

2. DEFINIZIONI

Classificazione dei malfunzionamenti

I malfunzionamenti (difetti/errori/anomalie) rilevati dall'Amministrazione e/o dall'utenza sono classificati in base alle seguenti tipologie. In sistemi complessi, l'Amministrazione potrà individuare più categorie.

- **non bloccante:** malfunzione che non inibisce l'operatività da parte dell'utente; l'utente può cioè ugualmente pervenire ai risultati attesi anche mediante l'utilizzo di altre funzionalità offerte dal sistema e senza aggravio per l'utente;
- **bloccante:** malfunzione che rende totalmente o parzialmente non utilizzabili all'utente una o più funzionalità dell'applicazione.

In genere le anomalie rilevate sulla documentazione a corredo del prodotto software (ad es. Manuale Utente, Manuale di Gestione, ecc.) sono malfunzionamenti non bloccanti, almeno in collaudo e quando l'applicazione non è particolarmente diffusa.

Obiettivo

Unità organica di lavoro, affidabile al fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.

3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, predisposizione ambienti, attività di subentro, documenti di AS IS e di TO BE nelle attività di Change Management e di Ridisegno dei processi, Studi di Fattibilità, ecc.); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

3.1 PFI – Personale inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure che pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo nel corso della fornitura l'Amministrazione ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta al ruolo richiesto e ne ha chiesto la rimozione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dall'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFI = 0		
Azioni contrattuali	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " Personale inadeguato " pari all'1% dell'importo contrattuale per ogni risorsa inadeguata		
Eccezioni	Nessuna		

3.2 RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate in un piano di lavoro approvato.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Mensilmente	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSCT = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSCT \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale " Slittamento di una scadenza contrattuale " pari all'1‰ dell'importo contrattuale. A titolo di esempio: $RSCT = 6$, comporterà l'applicazione di una penale pari alla somma di 1‰ per il primo giorno e di un altro 1‰ gli altri 5 giorni di ritardo.		
Eccezioni	Nessuna		

1.1 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità contegge le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamata Rilievo) dall'Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale (di AQ e di AS) e non presidiati da specifici indicatori di qualità.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RLFN = 0		
Azioni contrattuali	<p>Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale una tantum "Eccesso di rilievi sulla fornitura" pari all'1‰ dell'importo contrattuale.</p> <p>L'Amministrazione fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.</p>		
Eccezioni	Nessuna		

4. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI REALIZZATIVI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi ai Servizi Realizzativi di prodotti software applicativi. L'obiettivo RSTO si applica anche ai servizi di supporto propedeutici ai servizi realizzativi per ogni deliverable richiesto dall'Amministrazione, siano le attività pianificate all'interno dell'obiettivo realizzativo siano esse un obiettivo separato.

4.1 RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo

L'indicatore di qualità RSTO misura il rispetto di una scadenza temporale (ad es. data prevista di consegna di un prodotto, data prevista di "pronti al collaudo", data prevista termine collaudo con esito positivo, ecc.) definita formalmente (ad es. piano di lavoro obiettivo approvato)

Si precisa che per data effettiva di consegna di un deliverable va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale.

Pertanto, a titolo esemplificativo:

- una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto.
- termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo definita piano di lavoro approvato (o analogo documento)		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Documenti di pianificazione comunicazioni
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza dell'obiettivo vanno rilevati Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff)		
Formula	$RSTO (scad_ob) = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSTO (scad_ob) \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'Amministrazione applicherà la penale " Mancato rispetto di una scadenza di obiettivo " pari all'1% dell'importo contrattualmente fissato per il servizio realizzativo nel contratto di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		

4.2 TNCO – Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo

Il fornitore è sempre tenuto alla predisposizione del piano di test (test unitari, test funzionali, di sistema, di sicurezza, di accessibilità, di performance, di compatibilità, ecc.) e all'esecuzione dei casi di test pianificati sino al loro positivo esito e/o superamento delle soglie di qualità definite minime per la tecnologia/linguaggio/finalità del sw : ciò rappresenta la precondizione per la consegna del software realizzato e dunque per l'avvio al collaudo. A partire dal piano di test l'Amministrazione redigerà il piano di collaudo. Il Fornitore è l'unico responsabile della completa verifica della qualità tecnica e rispondenza funzionale del software: in nessun caso può consegnare sw non pienamente verificato e testato all'Amministrazione.

L'indicatore di qualità misura il rapporto tra i casi di collaudo eseguiti con esito negativo ed il totale dei casi di collaudo eseguiti in collaudo. Deve essere rilevato per ogni collaudo, compresi i collaudi successivi ad un precedente collaudo negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Percentuale di casi di test eseguiti con esito negativo rispetto al totale dei casi di collaudo eseguiti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di Test – Realizzazione Rapporto di collaudo
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - casi di test pianificati, eseguiti con esito negativo in collaudo (N_test_not_ok) - casi di test eseguiti in collaudo (Tot_test) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNCO = (N_test_not_ok / Tot_test) * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	TNCO \leq 10 %		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale una tantum "Test negativi in collaudo" pari all'1% del valore contrattualmente fissato per il servizio realizzativo nel contratto di fornitura. Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dall'Amministrazione.		
Eccezioni	Nessuna		

4.3 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo realizzativo (di sviluppo, di mev, di personalizzazione, di manutenzione adeguativa, ecc..) per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di test consegnato presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
----------------	--------------	---------------------	----------

Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazioni di sospensione del collaudo e di ripresa
Periodo di riferimento	Durata collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data della singola sospensione collaudo (<i>Data_sospensione_j</i>) • Data della singola di ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa_j</i>) • Numero di sospensioni del collaudo (<i>Nsosp</i>) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capiti, per le successive)		
Formula	$GSCO = \sum_1^{Nsosp} (Data_ripresa_i - Data_sospensione_i)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GSCO = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Sospensione del collaudo" pari all'1‰ dell'importo fissato per il servizio realizzativo nel contratto di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		

4.4 DAES – Difettosità in avvio in esercizio

Per ogni obiettivo nell'ambito dei servizi realizzativi rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di malfunzionamenti bloccanti e non bloccanti, nel periodo di riferimento.

Nel caso di obiettivi suddivisi in lotti il periodo di riferimento è relativo alla messa in esercizio del singolo lotto.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in avvio di esercizio		
Unità di misura	Difettosità	Fonte dati	Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero totale di malfunzionamenti bloccanti delle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunz_bl) Numero totale di malfunzionamenti non bloccanti delle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunz_no_bl)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Valore Soglie	DAES (bloccanti) = 0 DAES (non bloccanti) <= 3		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Azioni contrattuali	Per ciascun errore eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale " Eccesso di malfunzionamenti in avvio di esercizio " pari all'1% dell'importo contrattualmente calcolato per l'obiettivo realizzativo		

4.5 TECM – Tasso di Complessità Essenziale (nuovi moduli)

Tutti gli indicatori di qualità del software devono essere contestualizzati sul linguaggio/tecnologia/tipologia di software e devono essere aggiornate sulla base delle ISO relative alle qualità del software emesse e relative modalità e tecniche di misurazione.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Percentuale di nuovi moduli sviluppati in linguaggio Java con Essential complexity di McCabe soddisfacente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	McCabe Tool set 8.0 o successive o analogo strumento
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta <i>(Al termine del periodo di riferimento)</i>
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - ECM di un modulo software nuovo (Essential Complexity di Modulo) - Numero totale di moduli software nuovi sviluppati (T_moduli) 		
Formula	$TECM = \frac{N_{moduli} (ECM_{modulo} \leq valore_limite)}{T_{moduli}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0,5 - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TECM (<i>valore_limite</i> ≤ 4) ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della relativa penale "Test negativi in collaudo" . Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dall'Amministrazione		
Eccezioni	Nessuna		

4.6 TCCM – Tasso di Complessità Ciclomatica (nuovi moduli)

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Percentuale di nuovi moduli sviluppati in linguaggio Java con complessità ciclomatica di McCabe soddisfacente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	McCabe Tool set 8.0 o successive o analogo strumento
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	CCM di un modulo software nuovo (Complessità Ciclomatica modulo) Numero totale di moduli software nuovi sviluppati (Tmoduli)		
Formula	$TCCM = \frac{N_{\text{moduli}} (CCM_{\text{modulo}} \leq \text{valore_limite})}{T_{\text{moduli}}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0,5 - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TCCM (<i>valore_limite</i> ≤ 10) ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della relativa penale "Test negativi in collaudo". Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dall'Amministrazione		
Eccezioni	nessuna		

4.7 AVIC – Assenza Violazioni Critiche (nuovi moduli)

Il software realizzato deve essere esente da Violazioni Critiche o non conformità rilevabili attraverso le metriche del Consortium for IT Software Quality, integrate da linee guida/best practices per linguaggio e tecnologia nonché dalle proposte migliorative degli aggiudicatari in AQ ed eventualmente in AS-

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Assenza di violazioni critiche		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Strumenti di analisi qualità del software
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Tutti i cicli di analisi qualità del software <i>(Al termine del periodo di riferimento)</i>
Dati da rilevare	Violazioni e non conformità per ogni metrica (Nr_Violazione)		
Formula	Nr_Violazione= zero		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	AVIC= 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della relativa penale " Test negativi in collaudo ". Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dall'Amministrazione		
Eccezioni	nessuna		

4.8 MDTE – Miglioramento Debito Tecnico (moduli preesistenti)

Il software modificato (servizi realizzativi di evoluzione, personalizzazione, adeguativa ed anche manutenzione correttiva) non può peggiorare la qualità intrinseca del software in esercizio. Pertanto, con riferimento alla rilevazione di inizio fornitura od ante modifica, tutte le caratteristiche e sottocaratteristiche del software devono essere mantenute o migliorate, riducendo il debito tecnico di inizio fornitura.

Caratteristica	tutte	Sottocaratteristica	tutte
Aspetto da valutare	Nessun peggioramento		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Strumenti di analisi qualità del software
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Tutti i cicli di analisi qualità del software <i>(Al termine del periodo di riferimento)</i>
Dati da rilevare	Metriche peggiorate (Nr_KO_metrica)		
Formula	Nr_KO_metrica= zero		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	MDTE= 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della relativa penale " Test negativi in collaudo ". Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dall'Amministrazione		
Eccezioni	nessuna		

5. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E/O GESTIONE CONTENUTI SITI WEB

5.1 GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale concordata		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni o Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
Formula	GASS (scad) = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GASS (scad) <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni 2 giorni lavorativi o frazione, l'Amministrazione applicherà la penale "Mancato rispetto di una scadenza in gestione" pari all'1% dell'importo contrattualmente fissato per il relativo servizio.		
Eccezioni	Nessuna		

5.2 TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

L'indicatore di qualità misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di chiamate risolte od inoltrate al gruppo responsabile della risoluzione (es. manutenzione correttiva) dopo aver identificato la causa

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione) - Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta/inoltro gruppo con diagnosi (Data_risoluz) - Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute		
Formula	$TRRI = \frac{\text{Num_richieste}(T_risoluz \leq 4 \text{ ore})}{\text{Num_richieste_pervenute}}$ Dove: $T_risoluz = \text{Data_risoluz} - \text{Data_ricez}$ < l'Amministrazione può personalizzare il numero di ore medio atteso >		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TRRI ≥ 99%a		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale " Mancata Tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza " pari all'1‰ dell'importo contrattualmente previsto per il relativo servizio di gestione		
Eccezioni	Nessuna		

5.3 DGA – Disponibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità dei servizi di gestione		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione (applicativi o siti web) (<i>Nsegnalazioni_indisp</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione effettuate dall'Amministrazione e formalizzate al Fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	<i>DGA = Nsegnalazioni_indisp</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DGA = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni segnalazione eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale " Indisponibilità del servizio di gestione " pari all'1% dell'importo contrattualmente previsto per il servizio		
Eccezioni	Nessuna		

6. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZIO TECNICO-SPECIALISTICO ED AI SERVIZIO DI SUPPORTO

6.1 SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio Tecnico-Specialistici e/o di Supporto (Change Management, Demand Management, BPR, Supporto al ridisegno dei processi)

L'indicatore di qualità misura il rispetto della data di consegna e o erogazione di un'attività concordata / pianificata

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio tecnico-specialistico e del servizio di supporto		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Rilevazione separata per ciascun servizio		
Formula	SPSS (scad_ob) = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SPSS (scad_ob) <= 0 (le scadenze possono essere anticipate)		
Azioni contrattuali	per ogni 3 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale " Mancato rispetto di una scadenza del servizio di supporto o del servizio tecnico-specialistico " pari all'1‰ dell'importo contrattualmente previsto per il servizio.		
Eccezioni	Nessuna		

6.2 EFSS – Efficacia di un'attività del Servizio di Supporto (Change Management, Demand Management, BPR, Supporto al ridisegno dei processi)

L'indicatore di qualità misura il raggiungimento delle finalità di ottimizzazione dei processi, di efficacia dell'attività richiesta. Ad attivazione dell'intervento devono essere definiti gli specifici target oggettivamente misurabili es. riduzione tempi di lavorazione pratica 1 amministrativa da 1 giorno a 2 ore, numero pratiche amministrative disponibili on-line per gli utenti con i tempi per fasi di lavorazione, ecc...

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Ottimizzazione processi
Aspetto da valutare	Raggiungimento delle finalità dell'intervento di supporto		
Unità di misura	numero	Fonte dati	Documentazione di intervento
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascun intervento - Metriche di scopo _ soglia (soglia _i _scopo _i) - Rilevazione _soglia_effettiva (soglia _i _eff _i)		
Regole di campionamento	Eventualmente definite dall'Amministrazione all'attivazione dell'intervento		
Formula	EFSS_OK se soglia data_eff soglia _i _eff _i = soglia _i _scopo _i		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	EFSS_OK = VERO (ogni metrica di scopo deve essere soddisfatta)		
Azioni contrattuali	Nel caso di non raggiungimento delle metriche di scopo prefissate per l'attività di supporto e misurate dall'indicatore EFSS, l'Amministrazione applicherà la penale " Mancata Efficacia dell'attività di Supporto " pari all'1% dell'importo contrattualmente previsto l'intero Appalto Specifico, salvo l'applicazione del maggior danno.		
Eccezioni	Nessuna		

7. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI ACCESSORI

7.1 SASA – Slittamento nella consegna di un'attività dei Servizi Accessori

L'indicatore di qualità misura il rispetto della data di consegna e o erogazione di un'attività concordata / pianificata

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito dei servizi accessori		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazione e Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Rilevazione separata per ciascun servizio		
Formula	SASA (scad_ob) = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SASA (scad_ob) <= 0 (le scadenze possono essere anticipate)		
Azioni contrattuali	per ogni 3 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale " Mancato rispetto di una scadenza dei servizio accessori " pari all'1% dell'importo contrattualmente previsto per il servizio.		
Eccezioni	Nessuna		

APPENDICE 3 – CONTESTO E APPLICAZIONI AL CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO

AFFIDAMENTO DI “SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL’ENTE” MEDIANTE APPALTO SPECIFICO
NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA
CONSIP

ID 1881 –Lotto 1

Indice

1	Architettura Applicativa	4
1.1	Interoperabilità ed integrazioni con i Sistemi dell'Ente	4
1.2	Piattaforma di API Management dell'Ente e Librerie di Web API	5
1.3	Digital Information Hub (DIH).....	5
1.4	MIP – Modulo Incassi e Pagamenti	6
1.5	Piattaforma di autenticazione dell'Ente	6
1.6	DataBase Topografico	7
1.7	Sistema di Protocollo e gestione documentale (EnGamma).....	7
1.8	Fascicolo del Cittadino.....	8
1.9	SegnalaCi	9
1.10	Centralino IVR.....	10
2	Descrizione Funzionale e Tecnologica delle applicazioni oggetto di realizzazione	11
2.1	Piattaforma Citizen Relationship Management (CzRM).....	11
2.1.1	Stato dell'arte	11
2.1.2	CzRM: implementazione piattaforma su Strutture prioritarie.....	13
2.1.3	CzRM: implementazione piattaforma con Copertura globale strutture dell'Ente	15
2.2	Business Intelligence	16
2.3	Semplificazione e digitalizzazione dei processi	17
2.4	Open Data	18
2.5	Osservatorio Scuole.....	18
2.6	Rinnovo parco Applicativo Politiche dell'Istruzione	19
2.6.1	Sistema di Anagrafica della popolazione scolastica	20
2.6.2	Sistema di Anagrafica degli Istituti	20
2.6.3	Sistema per la gestione dei Servizi in Convenzione	21
2.6.4	Sistema per la gestione dei Servizi di mediazione interculturale	21
2.6.5	Sistema per la Gestione del servizio di ristorazione scolastica	21
2.6.6	Sistema per la Gestione dei servizi dedicati ai bambini da 0 a 6 anni.....	21
2.6.7	Sistema per la Gestione delle Schede tecniche alimentari	22
2.6.8	Sistema per la Gestione delle Diete	22
2.6.9	Sistema per la Gestione delle CheckList e delle Non Conformità	22
2.6.10	Sistema per la Gestione dei Servizi Integrativi	22
2.6.11	Sistema per la Gestione delle Borse di Studio	23
2.6.12	Sistema per la Gestione della formazione del personale scolastico.....	23

Appalto Specifico per l'Acquisizione di servizi di progettazione e sviluppo applicativi dell'Ente

2.7	Rinnovo parco Applicativo Ambiente	23
2.8	Patrimonio AS-IS e TO-BE	24
2.9	Nuovo Sito Istituzionale	29
2.10	Digital Transformation.....	30
2.11	Documentale	31

1 ARCHITETTURA APPLICATIVA

Di seguito viene descritta l'Architettura Applicativa dei Sistemi Trasversali in uso all'interno del Nuovo Sistema Informativo Comunale (NSIC).

Il NSIC definisce il nuovo modello architetturale dell'Ente e ne definisce i principi di modularità garantiti dall'interoperabilità caratteristica dell'Architettura Enterprise dell'Ente (AE). Il Comune di Genova, nell'ambito delle attività tese ad aumentare l'offerta dei Servizi On-Line al cittadino ed alle Imprese, sta implementando nuovi servizi che adottano sempre di più le tecnologie dell'Interoperabilità applicativa, nel rispetto dei principi cardine imposti dalla nuova normativa.

1.1 Interoperabilità ed integrazioni con i Sistemi dell'Ente

Il Sistema Informativo del Comune di Genova sta avanzando in una evoluzione che garantisca la miglior integrazione possibile con i diversi sistemi messi a disposizione dal sistema.

Nello specifico il nuovo sistema, nel rispetto degli standard del Comune di Genova, garantisce l'interoperabilità attraverso la pubblicazione e la fruizione del parco di servizi esposti nella piattaforma di API Management dell'Ente e, in particolare, con:

- Piattaforma di API Management dell'Ente;
- MIP – Modulo Incassi e Pagamenti;
- Piattaforma di Autenticazione dell'Ente;
- Banca dati georeferenziata degli oggetti dell'Ente (sistema Topografico);
- Sistema di Protocollo e Gestione documentale
- Sistema di Gestione del Bilancio e di Fatturazione;
- Sistema di gestione delle Anagrafi dei soggetti (residenti, imprese, professionisti...);
- MoGe (S.I. di gestione dei lavori pubblici)
- Sistema emergenze
- S.I. Patrimonio
- S.I. Manutenzioni

Il Comune di Genova fornirà, in fase di esecuzione lavori, tutte le ulteriori specifiche tecniche e funzionali che l'aggiudicatario ritenesse indispensabili.

L'Ente utilizza come API Manager la piattaforma WSO2, si tratta di una suite con un'interfaccia di front-end rappresentata dallo store, dove si trovano una serie di API esposte a catalogo che possono essere interrogate attraverso delle chiavi da un utilizzatore. Il back-end WSO2 va inoltre ad integrarsi con i vari applicativi interni, comunicando attraverso interfacce di tipo SOAP o REST. L'obiettivo è quello di rendere fruibili da parte di terzi i dati e le informazioni presenti all'interno del Comune.

Uno dei principali utilizzatori di WSO2 è il Fascicolo del Cittadino, che permette ai Cittadini di utilizzare i dati presenti nel patrimonio del Comune e interrogarli.

Attualmente, si sta cercando di superare le porte di dominio, basate su architetture di tipo SOAP, infatti WSO2 si basa sulle architetture di tipo REST, ovvero dei web service adeguati alla struttura semantica del web, fondandosi sulle chiamate HTTP.

Il back-end gestisce l'interfaccia verso molti applicativi (e.g. scuole, Anagrafe) tramite chiamate di tipo REST. Per esempio, attraverso il Codice Fiscale e tramite adeguata autenticazione principalmente basata su token di tipo OAuth2, viene fatta la richiesta a WSO2 all'API manager, che è il componente di front-end di WSO2 e poi al componente di back-end che è l'integrator. Da qui viene poi chiamato il verticale vero e proprio, che potrebbe anche essere la base dati nell'Anagrafe. Si stanno studiando integrazioni anche verso applicativi esterni (e.g. NPR per la parte anagrafica, chiamate verso INPS oppure anche InfoCamere).

WSO2 in molti casi è esposto verso l'esterno, talvolta verso tutti i sistemi, in altri casi solo verso alcuni utilizzatori mettendo degli appositi filtri sull'IP. Esiste un censimento indiretto degli utilizzatori esterni di WSO2, poiché ogni utilizzatore ha bisogno di un token per usufruire dei servizi.

WSO2 può gestire anche il numero di accesso alle API e può integrare API che collaborano tra di loro per ottenere un servizio aggiuntivo. Esso rappresenta proprio un *Enterprise Service Bus*, cioè un punto attraverso il quale fluiscono i vari dati da/verso l'interno/esterno.

1.2 Piattaforma di API Management dell'Ente e Librerie di Web API

Tutte le nuove interfacce applicative che saranno esposte dal Sistema e volte ad interagire con altri sistemi applicativi interni od esterni all'Ente, sia in modalità di erogazione (server) che di fruizione (client), dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con principi di interoperabilità applicativa basata sull'impiego di web API e del paradigma REST. Lo standard adottato è Open Api 3.0 (OAS 3.0) in conformità alle prescrizioni ed indicazioni delle Linee Guida AGID per l'interoperabilità.

È richiesta al sistema applicativo quindi la capacità di interoperare attraverso protocolli standard e più in particolare attraverso l'erogazione e la fruizione di interfacce RESTful e/o SOAP, con priorità sulle prime per le interfacce di nuova realizzazione, per consentire il completo automatismo e impedire l'accesso diretto al dato, nonché devono essere garantite tutte le necessarie misure volte alla sicurezza del dato trasmesso. Devono essere attuate misure di sicurezza adeguate nella gestione e nella conservazione del dato così come deve essere garantito il principio di non eccedenza nella pubblicazione e fruizione del dato in conformità alla norma GDPR.

Il dialogo tra applicativi per fruire di funzioni o moduli resi disponibili attraverso l'esposizione di API specifiche dovrà avvenire esclusivamente attraverso la pubblicazione sulla piattaforma di API Management ed Enterprise Service Bus adottata dal Comune di Genova. Tale piattaforma pubblica tutte le web API dell'Ente (Open API, Partner API e Private API) garantendone accesso sicuro anche da altri Enti in modalità "cooperazione applicativa".

Il colloquio con piattaforma di API Management prevede per le Partner API e le Private API un modello autorizzativo basato sullo scambio di token OAuth.

1.3 Digital Information Hub (DIH)

Il Digital Information Hub è un database a grafo basato su tecnologia Neo4j che ha come obiettivo la costruzione di uno strato architetturale intermedio di connessione tra i sistemi a silos verticali e i sistemi di front end a disposizione di uffici interni e cittadini. Lo scopo è quello di avere un database in cui sono centralizzate le informazioni del cittadino, in modo da organizzare in maniera strutturata i dati provenienti da fonti dati differenti e per utilizzarli in ottica di interoperabilità.

Il DIH è previsto come il componente "core" del Master Data Management (MDM) del Comune nell'architettura del Nuovo Sistema Informativo Comunale (NSIC).

Attualmente il DIH ha il dominio del Demografico, ossia Anagrafe e dello Stato Civile. Il database è stato popolato tramite ingestion con i dati in quel momento presenti.

In seguito, il database viene aggiornato giornalmente, inserendo gli eventi accaduti nelle 24 ore precedenti. Ogni qualvolta avviene una variazione dei dati anagrafici o un'aggiunta di documento di Stato Civile (e.g. certificato di matrimonio, certificato di nascita, certificato di divorzio, certificato di morte, certificato di unione civile), viene generato un evento. Ogni evento è scindibile dagli altri grazie ad un codice che tramite Kafka insieme ad un plug-in (Neo4j streams) va a inserire questo evento all'interno del DIH.

Nello specifico, quando perviene un cambiamento dei dati, Kafka crea un messaggio che viene inserito all'interno di una coda. La coda viene inserita in Neo4j ogni mattina alle ore 05:00. Nel caso in cui non si riuscisse ad inserire un messaggio sul database Neo4j, è presente un'altra coda, chiamata Dead Letter Queue, dove si accumulano i messaggi che il motore del database non è riuscito ad inserire per qualche motivo (e.g. dati incompleti). Ogni volta che arriva un messaggio, Neo4j crea il nodo o aggiorna le informazioni relative al nodo già esistente. Se sono presenti due nodi uguali, Neo4j fa l'operazione di merge, per evitare ridondanze di nodi.

Il DIH può essere interrogato tramite Neo4j Browser, ma anche tramite un end-point GraphQL.

È possibile ricercare le persone all'interno del DIH tramite chiavi (e.g. Codice Fiscale). Ogni nodo del grafo ha delle etichette e delle relazioni con altri nodi. Ogni evento ha un codice identificativo, la data, la source, la descrizione e altre proprietà. Ogni nodo fornisce delle informazioni relative alla persona in oggetto (e.g. se ha figli, se è sposato e con chi, se è residente etc.) e se presenta alcuni certificati collegati.

Nel medio/lungo periodo saranno integrati ulteriori domini, come quello della Polizia Locale (e.g. inserimento di verbali), scuole, biblioteche.

1.4 MIP – Modulo Incassi e Pagamenti

Tutte le funzionalità inerenti alla gestione di debiti e dei relativi "avvisi di pagamento" - siano esse puntuali o massive, real time o schedulate - e alla gestione dei pagamenti, dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con le specifiche tecniche e funzionali del software MIP, ovvero una piattaforma di pagamento centralizzata adottata dal Comune di Genova, a sua volta integrata al servizio nazionale "Nodo dei Pagamenti PagoPA".

Il software MIP funge da punto unico di emissione, gestione debiti, quadratura e ripartizione, gestendo richieste da tutti i gestionali dell'Ente e dai vari operatori. L'applicativo dispone sia di un'interfaccia web per gli utenti delle varie Direzioni dell'Ente (per monitorare pagamenti, gestire le varie transazioni ed effettuare operazioni di rendicontazione) che di un front-end per l'erogazione di vari servizi di pagamento ai cittadini. A livello di integrazione applicativa, il MIP consente l'invio massivo di documenti di debito, la creazione/aggiornamento in tempo reale di avvisi di pagamento e, in accordo con il sistema del bilancio comunale, consente di gestire i flussi di pagamento in arrivo, effettuando automaticamente le operazioni di quadratura incassi e ripartizione degli importi.

I servizi messi a disposizione sono:

- **Funzioni:** Le funzionalità principali possono essere riassunte come segue
 - **Gestione Centralizzata:** il MIP gestisce tutte le possibili tipologie di entrate dell'Ente, legate a vari gestionali "verticali" e servizi esposti al pubblico. Permette la gestione/verifica dei debiti dei cittadini, consentendone una precisa associazione ai vari uffici di competenza e alle varie voci contabili delle varie direzioni.
 - **Monitoraggio:** permette di effettuare verifiche e tracciatura dei pagamenti effettuati dal cittadino sia tramite il "Portale dei Pagamenti" che tramite tutti i canali di pagamento previsti da PagoPA e gli SDD.
 - **Punto unico di emissione:** consente agli applicativi verticali sia di effettuare l'emissione (massiva o puntuale) di documenti di debito che ottenere informazioni circa avvenuti pagamenti/ricevute attraverso processi schedulati ed API.
 - **Quadratura e Ripartizione:** consente di effettuare la quadratura e la ripartizione automatica degli incassi ricevuti (grazie all'integrazione con il sistema del bilancio dell'Ente). verificare attraverso interfaccia web la quadratura contabile degli incassi con quanto introitato a livello di entrata in tesoreria (entrata sul giornale di cassa). Si integra inoltre con la parte contabile per la ripartizione sulle singole voci contabili di cui si compone un debito.
- **Dati:** Debiti di cittadini e imprese, transazioni di pagamento, documenti di debito, ricevute di pagamento.
- **Interoperabilità esistente:** Il sistema è connesso con il Nodo nazionale dei Pagamenti, riceve flussi di rendicontazione da circuiti interbancari, comunica con SIBAK (Sistema del bilancio del Comune) ed è collegato con i vari servizi online che prevedono il pagamento (per esempio, Rilascio certificati anagrafici, Contravvenzioni, etc.).

1.5 Piattaforma di autenticazione dell'Ente

Il Comune di Genova è dotato di una piattaforma di autenticazione utenti centralizzata, denominata SIRAC, deputata allo svolgimento di tutti i processi di autenticazione, di autorizzazione, e di single sign on (SSO) per l'accesso ai servizi applicativi (interni ed esterni) del sistema informativo Comunale. Tale piattaforma, come previsto dalle norme nazionali, non gestisce identità digitali ma funge da collettore per l'integrazione con gestori di identità nazionali (SPID, CIE, CNS), internazionali (eIDAS) ed interni (l'Active Directory dell'Ente, che mantiene tutte le credenziali di accesso al dominio e ai sistemi applicativi dei dipendenti/collaboratori dell'Ente)

Nello scenario generale di utilizzo dell'infrastruttura SIRAC-SSO, i Service Provider (portali erogatori di servizi) vengono integrati con la piattaforma per poter usufruire della funzionalità di autenticazione e, in alcuni casi, del Single-Sign-On. La modalità di integrazione "standard" prevede che SIRAC funzioni come un 'reverse proxy', non richiedendo quindi

interventi particolarmente invasivi sulla struttura interna delle singole applicazioni. Alternativamente, la piattaforma offre la possibilità di integrarsi con essa tramite Shibboleth SP.

Ogni servizio integrato con SIRAC dovrà dichiarare una classe di attributi (tra quelle proposte) che saranno richiesti ai gestori di identità per consentire all'utente di usufruire delle funzionalità offerte. Conseguentemente, il servizio dovrà sia essere in grado di ottenere le informazioni richieste (secondo quanto SIRAC gli comunicherà dopo averle ottenute dai gestori di identità) che di implementare le opportune funzioni di Logout (single e global) previste da normativa.

- **Funzioni:** Autenticazione dell'utente tramite Identity Provider nazionali, internazionali ed interni
- **Modalità di integrazione:** Reverse Proxy, Shibboleth SP
- **Configurazioni disponibili:** scelta classi di attributi, possibilità personalizzazione attributi accessori
- **Dati restituiti:** Profilo utente autenticato con attributi richiesti

1.6 DataBase Topografico

Il DataBase Topografico costituisce la base informativa territoriale del Comune di Genova per la raccolta e la gestione dei dati territoriali, costituendo di fatto l'"Anagrafe degli Oggetti sul territorio".

E' in corso di ultimazione il suo aggiornamento, che è pienamente rispondente al riferimento normativo consistente nel DM 10.11.2011 "Regole tecniche per la definizione delle specifiche di contenuto dei database geotopografici" (Gazzetta Ufficiale n. 48 del 27/02/2012 – Supplemento ordinario n. 37) e al documento "Catalogo dei dati territoriali - Specifiche di Contenuto per i DB Geotopografici" Versione 2.0 del 15 dicembre 2015 predisposto dal Gruppo di Lavoro 2 "DB Geotopografici" dell'Agenzia per l'Italia Digitale coordinato dal CISIS con il supporto della struttura tecnica del Comitato Permanente per i Sistemi Geografici, disponibile al link http://geodati.gov.it/geoportale/images/Specifica_GdL2_09-05-2016.pdf

Tutti le informazioni dei vari Sistemi Informativi dell'Ente, anche verticali, debbono riferirsi alle classi di oggetti ivi contenute.

L'ufficio Sistemi Informativi territoriali (SIT), responsabile dell'attività all'interno dell'Ente, è impegnato in maniera continuativa per garantire l'aggiornamento dei dati del DataBase Topografico e per migliorare la qualità del dataset consegnato nel 2020 dalle ditte vincitrici dell'appalto "Aggiornamento del DataBase Topografico".

Gli strati informativi del DataBase Topografico sono rilasciati come open data e sono in corso di elaborazione ulteriori dataset derivati dagli aggiornamenti.

I servizi messi a disposizione sono:

- **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.

L'Architettura Tecnica è la seguente:

- **DataBase:** RDBMS Oracle 19c
- **Applicativo:** Completa attraverso tutti gli applicativi Desktop GIS aventi possibilità di gestione della 3^a dimensione, limitata alla visualizzazione delle geometrie e l'aggiornamento alfanumerico con altri applicativi Desktop GIS e WEB GIS.
- **Interoperabilità:** Interoperabilità garantita attraverso l'esposizione di servizi standard OGC WMS e WFS (protocollo REST) o di Web Services standard relativi alla sola parte alfanumerica

1.7 Sistema di Protocollo e gestione documentale (EnGramma)

EnGramma è la piattaforma di gestione documentale comprensiva delle funzionalità relative al Registro di Protocollo per la corrispondenza in entrata, in uscita e tra uffici di tutto l'Ente, come previsto da D.P.R. 445/2000 e successive integrazioni normative. Comprende un modulo di gestione delle caselle PEC specifiche delle strutture interne, con la possibilità di integrazione con la funzione di protocollo generale (gestione della PEC istituzionale dell'Ente).

Per tutte le operazioni di ricezione o spedizione di documenti, i sistemi verticali dovranno prevedere il collegamento automatico con EnGramma. Dovrà quindi essere prevista la protocollazione e la fascicolazione con un protocollo terzo, in particolare:

- acquisizione di un numero di protocollo;

- verifica di un numero di protocollo;
- inserimento di una registrazione in un fascicolo;
- creazione di un nuovo fascicolo;
- ricerca delle registrazioni di un fascicolo.

Se necessario, il Comune di Genova fornirà le specifiche funzionali per l'integrazione tramite API esposte sull'Enterprise Service Bus dell'Ente (WSO2).

I servizi messi a disposizione sono:

- **Funzioni:** caricamento documenti digitali, registrazione a protocollo, creazione e ricerca fascicoli, presa in carico, registrazioni, 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. Registro Ufficiale di Protocollo, Anagrafica mittenti/destinatari, Organigramma dell'Ente, Titolario di Classificazione
- **Interoperabilità:** Libreria di Web Services per le funzionalità principali (creazione/ricerca folder, creazione/ricerca unità documentaria, registrazione/modifica protocollo, fascicolazione, ricerche, lock/unlock,...)

1.8 Fascicolo del Cittadino

Il Fascicolo del Cittadino è un contenitore digitale costruito intorno al cittadino e personalizzato all'interno del quale è possibile accedere in maniera facile e veloce a tutte le informazioni e i dati personali, utilizzare online diversi servizi del Comune di Genova e visualizzare le proprie pratiche e i documenti.

I principali obiettivi del Fascicolo del Cittadino sono:

Il Fascicolo del Cittadino è un progetto incrementale che vede crescere in maniera continua i servizi offerti.

Pensato come punto unico di accesso attraverso il quale il cittadino può dialogare e interagire con la Pubblica Amministrazione e avere accesso a tutte le informazioni che lo riguardano in maniera gratuita, il Fascicolo permette di utilizzare online diversi servizi del Comune di Genova e di visualizzare tutte le pratiche e i documenti personali.

Permette di ritrovarli sempre in maniera rapida e semplice e in qualsiasi momento, evitando di doversi recare fisicamente agli sportelli degli uffici pubblici e doversi spostare all'interno della città, consentendo di risparmiare tempo e consumi, e di conciliare al meglio tempi di vita familiare e lavorativa.

Dopo una fase di sperimentazione, il Fascicolo del Cittadino è stato ufficialmente messo a disposizione online per tutti i cittadini a gennaio 2020.

L'accesso è facile, veloce e gratuito. All'indirizzo www.fascicolodelcittadino.it o comodamente dalla home page dal sito del Comune di Genova il cittadino può accedere in totale sicurezza attraverso le proprie credenziali SPID o con CIE.

Il Fascicolo del Cittadino è una web application responsive, accessibile quindi da tutti i dispositivi, ed è innovativo in quanto basato esclusivamente sul nuovo Modello di Interoperabilità di AGID. Non ha pertanto una propria persistenza di dati al suo interno bensì si basa sull'invocazione di servizi applicativi (API REST) che consentono di utilizzare dati provenienti da Banche Dati certificate, siano esse di applicativi interni o gestite da soggetti esterni all'ente, anche a livello nazionale.

Oltre a mettere a disposizione dei cittadini le proprie informazioni, uno degli obiettivi del Fascicolo è quello di proporre servizi riprogettati a valle di una reingegnerizzazione dei processi interessati, per una semplificazione del rapporto tra cittadini e PA.

Costruito intorno all'utente e alle sue esigenze, il Fascicolo del Cittadino è strutturato in maniera personalizzata e organizzato in sottofascicoli (attualmente 10) che rappresentano i vari aspetti e fasi della vita (genitore, contribuente, automobilista, lettore, ecc.) per cui è necessario il contatto con la PA.

Uno dei suoi aspetti innovativi è quello di non essere rivolto esclusivamente ai residenti a Genova ma a chiunque abbia a che fare con il territorio e il Comune di Genova, a tutti coloro che visitano o hanno rapporti di qualsiasi tipo con la città.

In più si tratta di un progetto incrementale che vede crescere in maniera continua i servizi offerti. Oggi, attraverso il Fascicolo del Cittadino, è possibile visualizzare i dati personali, del proprio nucleo familiare e delle proprietà immobiliari, iscrivere i figli a scuola e occuparsi con un click della mensa, verificare i dati dei propri mezzi e i verbali,

avere informazioni sulla mobilità in città, pagare tributi, fare segnalazioni e rapportarsi con le biblioteche comunali. Sarà poi possibile richiedere certificati e prendere appuntamenti con gli uffici del Comune, gestire gli abbonamenti dei mezzi pubblici e rinnovare i permessi annuali dei parcheggi.

A completamento del Fascicolo, è stata attivata l'integrazione con AppIO, attraverso la quale il cittadino può ricevere notifiche su diversi servizi tra cui la scadenza della carta d'identità, contravvenzioni al codice della strada (con possibilità di pagare le sanzioni previste e mettersi in regola senza dover pagare le spese di notifica), iscrizione all'Albo Presidenti di seggio o degli scrutatori e promemoria per verificare la validità della tessera elettorale. Inoltre si può ricevere una notifica di avviso nel caso di rimozione di un veicolo di proprietà, per violazione al codice della strada o per motivi contingibili e urgenti, fornendo tutte le informazioni necessarie al recupero.

I servizi messi a disposizione sono:

- **Funzioni:** l'applicativo mette a disposizione del cittadino, che si autentica con SPID/CIE/CNS, tutti i dati relativi ad esso ed al proprio nucleo anagrafico ed i servizi messi a disposizione dalle varie Direzioni dell'Ente, grazie all'utilizzo di API che consentono di esporre i dati e i servizi erogati dai vari verticali (per le parti di cui il verticale rappresenta la banca dati fondante di quel dominio) e di recepire i dati inseriti dal cittadino direttamente nell'applicativo verticale corretto.
- **Dati:** vengono trattati i dati relativi al cittadino che si autentica, leggendoli direttamente dall'applicativo verticale competente, sui vari domini implementati dal Fascicolo (Anagrafe, Polizia Locale, Tributi, Scuole, ...)

L'Architettura Tecnica è la seguente:

- **DataBase:** Oracle 11.2.0.3.0
- **Applicativo:** WildFly 12, JDK8.x, L'applicativo è installato su due nodi server bilanciati tramite software KEMP.
- **Interoperabilità:** API REST MODI 3.0 mediato da WSO2

1.9 SegnalaCi

SegnalaCi, la piattaforma web individuata come canale di comunicazione diretto con i cittadini. SegnalaCi consente all'Ente di mettersi in ascolto dei cittadini, raccogliendo i suggerimenti, le osservazioni e le segnalazioni sulla vita del territorio in tutti i suoi diversi ambiti. Grazie a questa piattaforma, il Cittadino può inoltrare delle segnalazioni o inserire suggerimenti accedendo tramite SPID, CIE o Account. Quest'ultima possibilità è stata inclusa per permettere il login ai cittadini stranieri.

I principali obiettivi di SegnalaCi sono:

- accorciare la distanza tra l'Amministrazione e i cittadini
- chiamare il cittadino a partecipare ancora più attivamente al costante processo di miglioramento del proprio Comune.
- implementare una gestione delle segnalazioni (relative a problematiche e suggerimenti) che consenta di raccogliere e tenerne traccia all'interno di un'unica piattaforma digitale. Il valore aggiunto della piattaforma deriva dalla gestione delle segnalazioni, che dopo una fase di assessment iniziale possono essere categorizzate e quindi indirizzate automaticamente agli uffici competenti ai fini della risoluzione della problematica segnalata e della presa in carico dei suggerimenti ricevuti.

Tramite la piattaforma, il cittadino può fare una segnalazione inserendo un oggetto, una descrizione, la localizzazione e allegati quali immagini o documenti PDF.

La segnalazione inserita dal Cittadino arriva alla piattaforma SegnalaCi e viene letta dall'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), che la categorizza in una delle categorie configurate precedentemente. È stata infatti svolta preventivamente un'attività di mappatura tra il tipo di segnalazione e le persone incaricate a gestirla. Attualmente si sta cercando di automatizzare la fase di smistamento tramite algoritmi di machine learning che suggeriscono la categoria più corretta a fronte di un testo inserito.

La segnalazione inserita può anche essere monitorata dal cittadino che può vedere i vari passaggi e l'esito finale, avendo anche la possibilità di dialogare direttamente con l'incaricato, essendo la piattaforma interattiva. È possibile inoltre, monitorare le tempistiche, visualizzando i tempi di lavorazione suddivisi per categoria, i gruppi di incaricati e l'anzianità delle segnalazioni.

SegnalaCi comunica via API con il sistema di due aziende partecipate, mentre internamente viene utilizzato come strumento di lavoro.

I servizi messi a disposizione sono:

- **Funzioni:** il cittadino che si autentica ha la possibilità di inserire segnalazioni sul territorio della città, indicando le problematiche riscontrate con indicazione della posizione e allegando eventuali foto di dettaglio. Il sistema gestisce poi la presa in carico della segnalazione e la relativa risoluzione da parte degli operatori incaricati, dandone così riscontro al cittadino segnalante.
- **Dati:** i dati trattati dall'applicativo riguardano problematiche rilevate dai cittadini, con localizzazione delle stesse (grazie ai servizi esposti dal Geoserver) ed eventuali immagini allegate.

L'Architettura Tecnica è la seguente:

- **DataBase:** PostgreSQL 9.6
- **Applicativo:** PHP 7.2 / SOLR 4.10
- **Interoperabilità:** API REST MODI 3.0 mediato da WSO2

1.10 Centralino IVR

In fase di ultimazione è il progetto del nuovo centralino IVR (Interactive Voice Response) (AVAYA), basato su protocollo IP in fase di dispiegamento e che, ha come obiettivo la migrazione di tutta l'infrastruttura di fonia su tecnologia VoIP entro il 2023 garantendo anche l'interoperabilità col sistema NUE 112 interforze per la gestione delle emergenze. La nuova infrastruttura di telefonia garantisce funzionalità avanzate, alta scalabilità e versatilità per venire incontro alle esigenze del personale comunale e di conseguenza per offrire maggiori e migliori servizi alla cittadinanza.

Con la realizzazione della centrale VoIP innanzitutto si traguarderanno:

- refresh tecnologico, non solo dell'infrastruttura centralizzata, ma di tutti dispositivi telefonici a servizio dei dipendenti del Comune di Genova
- riduzione dei costi delle telecomunicazioni
- un sistema con maggior versatilità riuscendo a gestire al meglio attività di smart-working e telelavoro
- un sistema facilmente scalabile
- nuove ed efficienti funzionalità avanzate come risponditori automatici, deviazioni di chiamata, sistemi call conference, videochiamate, sistemi avanzati di CallPilot e un fax server in grado di soddisfare le esigenze di tutto l'Ente. Quest'ultimo aspetto permetterà il contenimento dell'acquisto di stampanti-fax multifunzione con conseguente contenimento dell'utilizzo di carta.

La vecchia infrastruttura telefonica del Comune di Genova in corso di progressiva dismissione è/era costituita da:

- un impianto di telefonia analogica che complessivamente consiste in oltre 4.000 interni telefonici
- un sistema che gestisce circa 350 utenze VoIP
- un sistema che gestisce oltre 100 applicazioni di Interactive Voice Response (IVR)
- registratore di chiamate per linee telefoniche dedicate a Centrale Operativa PL, Distretti/Sezioni PL e Protezione Civile
- fax tradizionali e fax virtuali

Nel dettaglio, l'architettura delle centrali analogiche del Comune di Genova è basata principalmente su tecnologia Nortel ed è strutturata nel seguente modo:

- il nodo principale è al Matitone presso il quale è installato un sistema Nortel CS1000
- 17 siti secondari presso ognuno dei quali è installato un media gateway Nortel, collegati in rete con il nodo principale del Matitone attraverso link IP MPLS o attraverso la fibra ottica proprietaria dell'Ente
- 14 siti "stand alone" (per esempio palazzo Tursi/Albini) con sistemi Nortel 111C o 11C Mini
- 8 siti minori non dotati di centrale telefonica autonoma ma con Analog Telephone Adapter dell'Audiocodes
- 6 posti operatore con moduli software anche per ipovedenti e non vedenti
- Server fax virtuale
- Sistema per la documentazione addebiti

2 DESCRIZIONE FUNZIONALE E TECNOLOGICA DELLE APPLICAZIONI OGGETTO DI REALIZZAZIONE

Di seguito sono descritte le applicazioni che sono oggetto dell'AS di cui la presente Appendice è parte integrante nella documentazione.

2.1 Piattaforma Citizen Relationship Management (CzRM)

2.1.1 Stato dell'arte

Il Comune di Genova sta lavorando in maniera specifica al ridisegno strategico, all'evoluzione e al potenziamento della comunicazione tra Ente e cittadino.

Il nuovo approccio, che capovolge la prospettiva classica ponendo il cittadino al centro, si basa su criteri di semplificazione delle relazioni tra utente e Pubblica Amministrazione, efficacia delle interazioni e potenziamento delle capacità di ascolto dell'Amministrazione, offrendo servizi multicanale su misura. Ossia, una nuova maniera di relazionarsi con i cittadini che favorisce un miglioramento della qualità della vita del cittadino, anche nella complessità dei processi propri della PA.

In quest'ambito, il Comune di Genova ha intrapreso i passi per dotarsi di uno strumento quale il CzRM, anche nell'ottica strategica del nuovo paradigma che pone al centro dell'attenzione il cittadino, sia nella diffusione delle comunicazioni (P.A.-Utente) che nella ricezione delle sue richieste (Utente-P.A.), erogando i servizi amministrativi con una visione integrata e personalizzata attraverso una maggior comprensione delle esigenze e dei comportamenti dell'utenza da parte dell'Ente.

Il progetto CzRM si inquadra quindi come soluzione multicanale e multiplatforma per l'erogazione di servizi informativi e transattivi per cittadini e attività produttive, che integra tutti i canali dell'Ente e abilita un'ottimale e effettiva interattività Città-Cittadini centrata sull'utenza e capace di abilitare meccanismi di interazione, attraverso la digitalizzazione delle procedure amministrative, servizi multicanale customizzati e integrati e piattaforme abilitanti integrate e condivise.

Il Comune di Genova ha perciò l'obiettivo di ridisegnare la relazione con i suoi cittadini (circa 560.000) in ottica cross canale (self service, contact center, ufficio fisico, smart, ecc.) attraverso la componente tecnologica strategica rappresentata dal Citizen Relationship Management.

Ad oggi, nell'ambito del progetto, sono state svolte le seguenti attività, adottando un approccio basato su metodologie di Business Process Reengineering (BPR), articolato principalmente nelle seguenti fasi:

- Identificazione e assessment dei processi: a partire dal modello organizzativo dell'Ente e dalla relativa identificazione dei "process owner" per singola Direzione e/o Assessorato, sono stati individuati i processi in perimetro afferenti ai flussi comunicativi interni ed esterni, la mappatura degli applicativi software verticali attualmente utilizzati e dei progetti di innovazione in fase di realizzazione afferenti all'introduzione di nuove tecnologie e/o strumenti oggetto di integrazione nella Piattaforma CzRM.
- Analisi e disegno dei processi AS-IS: sono state organizzate interviste rivolte agli stakeholder "chiave" finalizzate alla rilevazione dello stato corrente della strategia digitale di erogazione dei servizi, formalizzazione dell'organizzazione e dei processi al momento in essere secondo lo standard BPMN (Business Process Model Notation).
- Gap Analysis e definizione del modello TO-BE: analisi dei "gap" attraverso il confronto dell'architettura AS-IS con un framework CRM di riferimento maturato dalle esperienze passate e dalla conoscenza del mercato, e successiva definizione degli scenari architetturali e componenti da integrare/eliminare e migliorare sulla base dei fabbisogni e delle esigenze emerse lato Amministrazione.
- Pianificazione e implementazione: identificata la soluzione TO-BE, è stata formalizzata la roadmap di evoluzione per la digitalizzazione dei servizi e per l'implementazione della soluzione target.

A valle dell'attività sopra descritta è stata poi disegnata una mappa architetturale TO-BE comprensiva delle macro-interazioni previste tra gli applicativi dell'Ente, sono state dettagliate le capabilities attivate dai moduli CzRM che li

contraddistinguono, ideati interventi di riorganizzazione all'interno dell'Ente e progettata una roadmap di evoluzione della soluzione CzRM se relativa implementazione degli interventi.

Nello specifico, gli applicativi dell'Ente con cui la piattaforma si dovrà integrare sono:

- Fascicolo del Cittadino
- SegnalaCi
- AppIO
- PagoPA
- SIRAC – piattaforma di autenticazione
- Sportello Telematico Polifunzionale
- SUAP – Impresa in un giorno
- Geoportale
- Geoworks
- Ecoknow
- Real GIMM (fascicolo del Fabbricato)
- Protocollo
- Sistema Documentale
- Digital Information Hub (DIH)
- Sito web istituzionale
- Nuovo centralino IVR
- DB Topografico
- Piattaforma di Interoperabilità WSO2
- Verbatel
- Piattaforma Smart City
- Progetto "Green & Phygital Experience in Genova"

A livello strutture sono circa (il valore può modificarsi nel tempo a cause di dinamiche interne all'Ente) 11 gli Assessorati coinvolti, e 34 le Direzioni, suddivise su 7 Aree, i cui processi dovranno essere implementati sulla futura piattaforma CzRM.

Le principali esigenze emerse dall'analisi e disegno dei processi AS-IS hanno consentito di individuare le diverse capabilities e componenti che andranno a costituire la soluzione identificata e di definire un modello TO-BE con una relativa roadmap di evoluzione per la digitalizzazione dei servizi e per l'implementazione della soluzione target.

Nello specifico, le nuove componenti individuate, necessarie per l'implementazione di una piattaforma CzRM che risponda alle esigenze emerse per il Comune di Genova sono comprese nelle macro-capabilities:

- CzRM CORE Capabilities
- Channels Integration
- Service Management
- Marketing Management
- Analysis & Reporting
- Loyalty
- Employee Management
- Mobile Device
- Marketing Intelligence

e nello specifico:

- CzRM Operativo, modulo del CzRM finalizzato a supportare e a gestire l'operatività dell'Ente in termini di processi e servizi erogati. Supporta la comunicazione interna tra le Direzioni e gestisce la multicanalità con il Cittadino.
- CzRM Analitico, modulo CzRM finalizzato all'analisi dei dati dell'Ente e alla predisposizione di dashboard e report. È alimentato dal CzRM Operativo e dagli applicativi verticali.
- Reporting & Analytic, moduli integrati con il CzRM per la creazione di dashboard e report. Il modulo sarà alimentato con i dati dei Cittadini e relativi alle loro interazioni con il Comune (es. compilazione Survey, segnalazioni inviate, etc.).
- Analytic Lab, con la funzione di analisi, sviluppo e test di nuovi modelli sulla base dei dati letti dal CzRM analitico. È un ambiente dedicato al Business per data discovering.

- Agenda, integrata con il CzRM per uso interno ed esterno. Consente di monitorare le agende di tutte le Direzioni e Assessorati del Comune al fine di ottimizzare la pianificazione operativa interna. Permette al cittadino la programmazione di appuntamenti tramite portale web rendendo visibili le date disponibili rispetto ai servizi richiesti.
- Customer Feedback Platform, che Gestisce l'invio, la predisposizione delle Survey e il ritorno del feedback fornito dai Cittadini. È integrato con il CzRM Analitico fornendo i dati per monitorare la qualità del servizio e/o suggerimenti espressi dai Cittadini.
- Sentiment Analysis, che, integrata con il CzRM Analitico, consente l'analisi del "sentiment" espresso dai Cittadini sulle piattaforme Social del Comune. È una tecnica di elaborazione del linguaggio utilizzata per determinare se i contenuti/commenti pubblicati siano positivi, negativi o neutri. L'analisi viene eseguita su dati testuali per aiutare l'Ente a monitorare la percezione dei Cittadini verso il Comune e per meglio comprendere le esigenze degli stessi.
- Gli operatori del Comune visualizzeranno i dati in report e dashboard dedicate.
- Contact History, che registra tutti i contatti del Cittadino con i touchpoint del Comune e scarica sul CRM Analitico i dati di contatto al fine di poterli analizzare.
- Consent Management, modulo che consente di automatizzare il tracciamento dell'approvazione fornita dai Cittadini in merito all'interazione con il Comune. Lo strumento permette di avere una gestione centralizzata a livello di Ente e di storicizzare tutti i consensi indicati dagli utenti nel tempo.
- Campaign & Marketing, che gestisce l'orchestrazione delle campagne di marketing e l'invio sui differenti canali, andando a individuare la platea più idonea alla ricezione di determinate comunicazioni. Gestisce nativamente i canali E-mail, Push, SMS, Landing Page e i Customer Journey.
- Real Time, modulo che consente il coinvolgimento in tempo reale del Cittadino nelle campagne di marketing in base alle sue interazioni con il Comune.

L'Amministrazione ha individuato in Salesforce la soluzione tecnologica più idonea alle esigenze dell'Ente, emerse durante la prima fase di progetto e più nel dettaglio sono stati selezionati i seguenti moduli da implementare nell'ambito della progettualità della piattaforma CzRM:

- Service Cloud (CRM)
- Lightning Platform Starter (CRM)
- Scheduler Customer Community
- Login
- Premier Success Plan
- Salesforce Knowledge
- Einstein Bot
- Digital Engagement - WhatsApp Outbound Messages
- Partner Community
- Survey Response Pack
- Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition
- SSL Certificate
- Super Messages - Excluding SMS/MMS
- Additional Contacts - Corporate Edition
- Additional Business Unit
- Marketing Cloud- Intelligence- Growth
- Privacy Center- Gestione della privacy del dato

2.1.2 CzRM: implementazione piattaforma su Strutture prioritarie

La Roadmap di evoluzione della soluzione CzRM si sviluppa su una prima Fase 1 della durata di 7 mesi con un'implementazione degli interventi prevede di seguire una logica a rilasci incrementali (WAVE).

In questa prima fase si richiede al Fornitore di effettuare la configurazione degli ambienti applicativi, l'analisi dei requisiti funzionali forniti per l'implementazione e la messa in produzione del CzRM del Comune di Genova sulle strutture organizzative individuate.

Durante la fase progettuale di Assessment, è stato identificato in SegnalaCi il canale più impattante in termini quantitativi di segnalazioni ricevute su base annua.

Pertanto, SegnalaCi sarà il primo canale che il Fornitore dovrà integrare con il CzRM, mettendo a disposizione degli stakeholders, Direzioni e Assessorati le capabilities CORE che saranno previste nella release.

Si prevede di conseguenza un periodo "transitorio" in cui gli utenti del Comune si troveranno ad avere un'operatività "ibrida" tra la modalità AS-IS e il modello TO-BE.

Per gestire la transizione al nuovo modello il Fornitore dovrà pianificare le opportune attività di change management e di onboarding di tutte le risorse impattate dal cambiamento.

La fase di attività di configurazione degli ambienti applicativi e l'analisi dei requisiti funzionali forniti per l'implementazione dovrà durare circa 1,5 mesi e prevede le seguenti macro-attività a carico del Fornitore:

- Definizione Modello Dati CzRM (Data Model) e analisi preliminare requisiti utente
- Integration Design - Analisi contesto applicativo AS-IS e definizione integrazioni
- Attivazione e configurazione primo ambiente di sviluppo
- Analisi e configurazione utenti - predisposizione di una matrice in cui saranno mappati gli utenti e le relative abilitazioni configurate in base alle esigenze espresse.

Seguirà poi, lo sviluppo e l'attivazione dello Use Case SegnalaCi, considerato prioritario dall'Ente. La logica prevede l'apertura alle nuove funzionalità con la definizione dello Use Case pilota a cui dovranno essere aperte tutte le capability "core" della nuova piattaforma CzRM. Il Fornitore dovrà quindi prevedere le seguenti attività:

- Consolidamento del Journey
- Integrazione CzRM con gli applicativi verticali del Comune in perimetro allo Use Case
- Attivazione delle funzionalità "core" per il canale identificato (SegnalaCi)
- Test
- GoLive.

Le funzionalità "core" (CzRM Core Capabilities) includono l'abilitazione del CzRM analitico e del CzRM operativo.

In questa fase dovranno essere attivate (requisito minimo) le seguenti capabilities:

- Global Search
- Quick Search
- Task/Note Management
- Document Management
- Know the next best step
- Case Routing
- Case Management
- Queues Management
- Dashboard and Reports
- 360° Citizen View
- Omnichannel Contact History
- Gestione Documentale
- Voice Of Citizen
- Survey
- Segmentation
- Mobile Support

A conclusione del primo rilascio si richiede di pianificare una graduale apertura (rilascio per "WAVE") delle funzioni "core" ad alcune Direzioni specifiche:

WAVE 1:

- Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City
- Direzione Comunicazione ed Eventi
- Direzione Politiche delle Entrate

WAVE 2:

- Direzione Servizi Civici
- Ufficio Protocollo

WAVE 3:

- Gabinetto del Sindaco
- Direzione Politiche dell'Istruzione per le nuove generazioni e Politiche Giovanili
- Decentramento Municipale

Le fasi evolutive per l'apertura alle Direzioni sopraelencate sono le medesime descritte precedentemente:

- Consolidamento del Journey
- Integrazione CzRM con gli applicativi verticali del Comune utilizzati dalle Direzioni in perimetro
- Attivazione delle funzionalità "core" per le Direzioni incluse nella WAVE in rilascio
- Test
- GoLive.

Dovrà essere prevista contestualmente per ogni WAVE, per le Direzioni elencate, l'apertura a tutti i canali digitali, l'integrazione con i touchpoint telefonici/IVR e l'integrazione con i touchpoint fisici.

2.1.3 CzRM: implementazione piattaforma con Copertura globale strutture dell'Ente

A valle della prima fase verranno fatte valutazioni sui cambiamenti organizzativi che sarà possibile mettere in atto grazie all'utilizzo della piattaforma CzRM.

La Roadmap di evoluzione della soluzione CzRM si svilupperà poi su una seconda Fase 2 della durata di 24 mesi durante la quale il Fornitore dovrà prevedere un'implementazione degli interventi seguendo una logica a rilasci incrementali (WAVE).

Si dovrà prevedere una graduale apertura (rilascio per "WAVE") delle funzioni "core" indicativamente delle Direzioni:

WAVE 4:

- Corpo Polizia Locale
- Direzione Attività e Marketing Culturale
- Direzione Attività e Marketing del Turismo

WAVE 5:

- Direzione Facility Management
- Direzione Mobilità e Trasporti
- Direzione Urbanistica
- Direzione Ambiente

WAVE 6:

- Assessorati
- Direzione Generale
- Direzione Progettazione e Impianti Sportivi

WAVE 7:

- Direzione Sviluppo del Commercio
- Direzione LLPP – Settori riqualificazione urbana e Attuazione Opere Pubbliche
- Direzione Avvocatura
- Direzione Politiche della Casa

WAVE 8:

- Direzione Politiche Sociali
- Direzione Infrastrutture e Difesa del Suolo
- Direzione Valorizzazione Patrimonio e Demanio Marittimo
- Direzione Rigenerazione Urbana

WAVE 9:

- Direzione Stazione Unica Appaltante
- Direzione Sviluppo del Personale e Formazione
- Segreteria Generale e Organi Istituzionali
- Direzione Sviluppo Economico, Progetti di Innovazione
- Direzione Marketing dell'Economia

WAVE 10:

- Direzione Progetti per la Città
- Direzione Servizi Finanziari
- Direzione Sicurezza Aziendale
- Ufficio DPO
- Direzione Pianificazione Strategica e Governance Societaria
- Direzione Politiche dello Sport e Ocean Race

Completato il rilascio delle capabilities "core" per le Direzioni in perimetro di ogni WAVE, il Fornitore dovrà attivare e integrare le componenti di Marketing, Knowledge Base, Analytics e Collaboration:

- Attivazione modulo Sentiment Analysis
- Integrazione con gli strumenti di collaboration
- Attivazione capability per il campaign management
- Integrazione con il modulo di Reporting

Anche in questa fase per gestire la transizione al nuovo modello il Fornitore dovrà pianificare le opportune attività di change management e di onboarding di tutte le risorse impattate dal cambiamento.

2.2 Business Intelligence

Nel percorso della trasformazione e innovazione digitale i software di Business Intelligence sono fondamentali per il controllo e l'analisi dei dati che vengono prodotti e ricevuti ogni giorno dall'ente.

È obiettivo dell'Amministrazione dotarsi di strumenti di business intelligence ed analytics per permettere sia agli utenti interni sia ai cittadini l'accesso a informazioni e analisi trasversali all'Ente a cui attualmente non è possibile accedere.

La piattaforma tecnologica che sarà individuata come la più idonea a rispondere alle esigenze dell'Amministrazione, a partire da una valutazione dello strumento Power BI per il quale l'ente dispone già di licenze, dovrà avere una copertura trasversale su tutti i domini, progetti e processi, in un'ottica di utilizzo più ampio possibile su tutte le Direzioni dell'Ente, e non quindi solamente riservata ad ambiti informatici. Al contrario, la costruzione di cruscotti consentirà di dare visibilità dei risultati dell'Amministrazione a direttori e politici, divenendo così lo strumento di supporto alle decisioni che in dovrà permettere di elaborare i dati gestiti dagli applicativi verticali per mostrarli a livello aggregato e consentire di effettuare operazioni di drill-down fino al massimo dettaglio.

Questi cruscotti dovranno essere implementati attraverso l'utilizzo di interfacce applicative per il recupero dei dati e dovranno restituire rappresentazioni grafiche e tabellari entrambe navigabili sia da mobile sia da desktop, estremamente veloci, con la possibilità di generare automaticamente reportistica statica che archivi il dato ad una certa data ed inviarla senza l'intervento manuale di operatori.

L'obiettivo principale della progettazione è quello della creazione di reportistica e cruscotti che vadano a raccogliere dati di applicativi in esercizio, con la possibilità della condivisione degli stessi non solo all'interno dell'Ente, ma anche verso Enti terzi (Aziende Partecipate del Comune di Genova, Ministeri, Forze dell'Ordine) e cittadini.

Il Fornitore dovrà quindi effettuare le attività di assessment sui domini da analizzare e progettare la realizzazione di tali cruscotti, affiancando e formando gli operatori dell'ente individuati all'interno della Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City.

Durante le attività di progettazione e realizzazione occorre considerare i seguenti requisiti, oltre a quanto già espresso nel presente paragrafo:

- La possibilità di importare i dati attraverso diverse fonti (database, API, Excel)
- Capacità di modifica ed estrapolazione dei dati importati
- Personalizzazione dei grafici e visual presenti nel report
- Creazione di report pensati per la visualizzazione su mobile
- Aggiornamento automatico del report (anche più volte al giorno)
- Condivisione dei report anche a soggetti esterni al Comune
- Integrazione dei cruscotti con siti e portali del Comune
- Integrazione con servizi cloud
- Capacità del software di prevedere trend e tendenze
- Utilizzo del software in ottica di open data.

Si richiede di completare la fase di assessment e di progettazione di almeno 3 cruscotti entro il 31/12/2022.

2.3 Semplificazione e digitalizzazione dei processi

La semplificazione e la digitalizzazione dei processi si rendono necessarie al fine di rendere più efficace l'azione del Comune di Genova al suo interno e, conseguentemente, i servizi erogati ai Cittadini. Ciò si declina attraverso passaggi ben definiti quali, in primis, l'analisi dei processi stessi e dei flussi dati in essere e l'individuazione degli step di processo su cui è possibile o meno intervenire per velocizzare i tempi di evasione del procedimento stesso.

Obiettivo dell'Ente è quello di digitalizzare interamente tutti i processi entro tre anni. Punto di partenza di tale strategia è l'analisi valutativa della performance attuale, volta ad ottenere un miglioramento della qualità dei servizi e un cambiamento orientato ad ottenere un feedback positivo da parte dei cittadini.

Le necessità sottese alla digitalizzazione dei processi riguardano lo sfolire gli adempimenti da un punto di vista burocratico, il rivedere proattivamente "Cosa chiede l'Ente al Cittadino/Impresa" per attivare una procedura e chiudere la relativa pratica, la riduzione dei tempi di esecuzione, il rafforzamento e il garantire l'interoperabilità fra gli Enti, il confronto con Enti Terzi e Associazioni di Categoria per individuare e rimuovere "ostacoli".

Le leve strategiche sono lo snellimento dei processi, la ridefinizione dei flussi informativi, l'individuazione di uno strumento di workflow, la realizzazione di basi date strutturate e univoche.

Nell'ambito dell'innovazione tecnologica in atto si prevede la revisione delle modalità di costruzione e modellazione dei modelli di business così da poter essere costruiti e reingegnerizzati con sistemi informatici.

Si richiede pertanto al Fornitore di individuare le metodologie e le relative componenti tecnologiche necessarie alla razionalizzazione dei processi e dei relativi servizi informatizzati.

Tale metodologia dovrà essere documentata e il Fornitore dovrà dedicare sessioni di formazione in riferimento a questo nuovo modello, per divulgarlo all'interno dell'Ente.

Il progetto dovrà prevedere per i 208 procedimenti amministrativi dell'ente (<https://smart.comune.genova.it/contenuti/tipologie-di-procedimento>) un'attività di mappatura ed analisi propedeutica alla semplificazione, reingegnerizzazione e digitalizzazione degli stessi.

Il Fornitore dovrà prevedere almeno le seguenti attività:

- Costruzione dei processi usando BPMN nella versione 2.0.2;
- Simulazione dei processi e possibile modifica per efficientamento;
- Rendere disponibili i servizi pubblicandoli tramite il Business Process Execution language;
- Individuazione strumento di workflow: attraverso lo strumento individuato si chiede di implementare anche il monitoraggio delle performance e la misurazione dei tempi dei procedimenti.
- Orchestrare i web service nei flussi di business costruendoli e coordinandone il comportamento usando un Business Process Management System (BPMS)
- Definizione e realizzazione modelli standard di rappresentazione del processo e presentazione del dato.

Saranno valutate positivamente le soluzioni progettuali che portano valore aggiunto rispetto a quanto richiesto.

Il progetto può essere articolato nelle seguenti fasi:

1. Fase 1 - Quadro conoscitivo – Assessment: fase di analisi situazionale, della durata prevista di tre mesi, in cui rilevare lo status quo organizzativo/gestionale, individuare e valutare gli strumenti SW in utilizzo, conoscere la dislocazione dei dati e degli applicativi, con la finalità di identificare le criticità ed i punti di forza per avviare la fase successiva.
2. Fase 2 - Proposte: fase in cui verranno occorre valutare le diverse opzioni di assetto dei processi e dei flussi informativi, nonché azioni di ottimizzazione degli strumenti SW in uso e l'individuazione del SW di Workflow, sottese alle finalità strategiche di miglioramento sulla base degli elementi raccolti nel corso dell'analisi effettuata. Questa fase avrà la durata di un mese.
3. Fase 3 – Implementazione: fase sperimentale, della durata di circa due mesi circa, nell'ambito della quale si procederà all'installazione del SW di Workflow presso l'Amministrazione sulla struttura pilota individuata.
4. Fase 4 – Estensione della piattaforma al resto dei procedimenti.

2.4 Open Data

L'evoluzione verso la società dell'informazione incide sulla vita di ogni persona consentendo di ottenere nuove vie di accesso alle conoscenze e di acquisizione delle stesse. È partendo da questi principi che l'Ente ha deciso di rendere accessibile gratuitamente a cittadini, professionisti e imprese gli open data legati al proprio contesto territoriale.

L'Ente, nel suo Piano Strategico di Agenda Digitale, ha fatto proprio il principio secondo cui i dati pubblici - salve le esclusioni e i limiti previsti dalla legge - appartengono alla collettività rispondendo anche alle molteplici finalità delle amministrazioni pubbliche come la trasparenza del loro funzionamento, lo svolgimento delle proprie attività, il miglioramento della qualità della vita, la diffusione della conoscenza, l'impulso all'economia dell'immateriale ed alle capacità innovative e imprenditoriali del territorio.

L'Ente prevede di rinnovare l'impegno sugli open data anche in risposta alle recenti direttive AgID in merito, aggiornando la piattaforma attualmente usata come repository dei dati ed incrementando la propria capacità di produzione ed esposizione dei dati favorendo una migliore e maggiore fruizione degli stessi da parte dei cittadini.

Il lavoro portato avanti dall'Ente prevede non solo l'aggiornamento degli open data ma anche l'arricchimento dei dati aperti messi a disposizione: le nuove informazioni riguardano dati resi già disponibili sul portale della trasparenza ma non in modalità "open", dati relativi alla cultura, dati di tipo demografico e statistico, dati sulle scuole, dati sulle elezioni. Nell'ambito della progettualità si richiedono attività di:

- Automatizzazione del caricamento dei dati da triplestore al portale open data;
- Esposizione dei dati su sistemi di esposizione in formato visuale e navigabile per consentire agli utenti la navigazione di rdf;
- Consulenza e supporto Ricerca o costruzione di ontologie per tipologie di dato da esporre già nel formato rdf e lod;
- Consulenza per Attività di assessment dei dati presenti nelle direzioni dell'Ente per l'individuazione di possibili dataset da esporre in formato aperto;
- Supporto sistemistico / applicativo pubblicazione in cloud
- Supporto sistemistico / applicativo pubblicazione dashboard informativi per storie (ad es. Power BI o altro)

Inoltre, si ritiene anche necessaria un'opera di formazione interna ed esterna all'ente per aumentare la consapevolezza sugli open data e sulle tematiche correlate trasversalmente sull'ente.

Gli obiettivi sono molteplici ed includono, fra gli altri:

- Aumentare qualità e quantità dei dati esposti e dei metadati corrispondenti
- Favorire condivisione e riutilizzo dei dati
- Aumentare la consapevolezza sul patrimonio informativo e sul valore dei dati
- Adottare automatismi di pubblicazione

Le attività richieste riguardano:

- Sessioni di formazione sulla triplicazione dei dati;
- Sessioni di formazione sugli open data e scenari di utilizzo dei dataset pubblicati;
- Sessioni di formazione relative alla corretta esposizione dei dataset con la licenza opportuna;
- Sessioni di formazione all'interno dell'Ente per la cultura del dato in formato aperto sia dal punto di vista tecnico che normativo;
- Sessioni di formazione di base opendata
- Sessioni di formazione sulle nuove linee guida

Tale attività dovrà essere realizzata entro il 31/12/2022.

2.5 Osservatorio Scuole

Al fine di avere delle migliori politiche di indirizzo, sia da un punto di vista strutturale che dell'offerta di servizi e logistica, viene chiesto alle Direzioni dell'Ente di fornire analisi dei dati strutturate e proiezioni utilizzando fonti residenti su diversi sistemi, sia interni che esterni. Tale attività è ad oggi svolta recuperando dati sia in forma cartacea che dai Sistemi Informativi delle singole Direzioni, operando in modo non interamente digitale ed automatizzato.

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di dotarsi di uno strumento di "Business Intelligence" che possa integrare le fonti dati dai vari Sistemi dell'Ente, in modo trasparente ed automatizzato, così da fornire analisi e reportistiche riducendo l'impegno di risorse ed eliminando possibilità di errori nelle elaborazioni.

Nel quadro della piena condivisione della digitalizzazione, come più volte evidenziato, l'intento della Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni e Politiche Giovanili è quello di costruire un Osservatorio scuola, uno strumento complesso di studio, analisi, ricerca sulla scuola della città ma anche strumento operativo per facilitare le scelte dell'Amministrazione, della Direzione e dei singoli uffici.

È necessaria quindi la realizzazione di un sistema in grado di raccogliere dati, sia dagli applicativi della Direzione delle Politiche dell'Istruzione, sia da quelli di altre Direzioni dell'Ente ma anche da altri Enti e che permetta di estrarre le informazioni utili ai processi decisionali.

Il nuovo sistema tra gli obiettivi ha quello di offrire un percorso articolato di accompagnamento verso l'adozione di pratiche e modelli di innovazione e inclusione a tutti gli operatori delle istituzioni scolastiche e cittadine che sottolinei gli elementi di continuità tra i diversi gradi di istruzione, con particolare attenzione alla fascia 0-13, utilizzando le tecnologie digitali come occasione di rinnovamento didattico e gestionale.

Il sistema non dovrà essere un semplice strumento di reportistica, ma un potente motore di analisi per l'ottimizzazione dei servizi attualmente erogati dall'Ente, ma anche per quelli futuri (ad es. la possibilità di elaborare il dimensionamento scolastico sul territorio genovese per la distribuzione dell'offerta formativa).

Da una analisi preliminare svolta negli ultimi mesi, si è deciso di utilizzare per lo sviluppo di tale "Osservatorio" il software di Business Intelligence "Power BI", di cui l'Ente dispone già le apposite licenze e su cui si stanno già sviluppando altri progetti del Comune di Genova, in ottica di ottimizzazione delle risorse (in continuità col progetto al capitolo 2.2).

Tale attività dovrà essere realizzata entro il 31/12/2022.

2.6 Rinnovo parco Applicativo Politiche dell'Istruzione

Il Sistema Informativo delle Politiche dell'Istruzione è stato implementato nel corso dell'ultimo ventennio. Tali implementazioni, avvenute in anni successivi, hanno condiviso la base dati costruendo su quest'ultima i sistemi di gestione di Anagrafe della popolazione scolastica e del loro nucleo, sistema di iscrizione ai servizi dello 06, ristorazione scolastica e bollettazione, cedole librerie.

L'obsolescenza delle tecnologie da un lato e l'evoluzione dei servizi richiesti, in particolare l'accesso condiviso tra gli applicativi dell'Ente rendono necessario un intervento di un rifacimento strutturale del sistema nell'ottica dell'interoperabilità anche al fine di salvaguardare gli ultimi investimenti tecnologici sul parco della Direzione Politiche dell'Istruzione.

I processi principali afferenti alla Direzione delle Politiche Educative che risultano già ad oggi digitalizzati sono i seguenti:

- Gestione del Sistema Scolastico (istituti, scuole statali)
- Gestione dei servizi per l'infanzia comunali e privati (servizio dedicato ai bambini tra 0 e 6 anni)
- Gestione del servizio di Ristorazione Scolastica (dalle iscrizioni al servizio fino alla bollettazione delle tariffe alle famiglie)
- Gestione dei fornitori del sistema scolastico
- Organizzazione e controllo dei servizi afferenti al Diritto allo studio (servizi integrativi, borse di studio, trasporto scolastico)
- Organizzazione del personale scolastico

I processi sopra elencati sono per lo più gestiti dal personale degli Uffici Scolastici, ma in parte offrono anche servizi a cui accede direttamente l'utenza (i cittadini) tramite i servizi on line e il Fascicolo del Cittadino, a disposizione sul sito web istituzionale.

Il Sistema Informativo della Direzione Politiche dell'Istruzione attualmente in uso si basa su un database MS-SQL Server.

Alcune delle principali funzionalità del Sistema coprono i seguenti ambiti:

- Sistema di Anagrafe della popolazione scolastica e del loro nucleo, sviluppato con tecnologia asp classic permette la gestione integrata su tutti i moduli sviluppati negli anni delle anagrafiche di base. La gestione è integrata all'Anagrafe del Comune di Genova.

- Sistema di iscrizione e gestione graduatorie dello 06, sviluppato con tecnologia asp.net con funzionalità on-line ed integrate al fascicolo del cittadino, permette l'iscrizione ai servizi dello 06 e la gestione delle relative graduatorie ed assegnazione dei posti.
- Sistema Ristorazione Scolastica e Bollettazione, sviluppato con tecnologie asp classic. Il Sistema gestisce le iscrizioni al servizio mensa, le presenze ai pasti, il calcolo del dovuto a fascia di reddito, la bollettazione con emissione avvisatura, la postalizzazione e il riscontro dell'avvenuto pagamento.
- Cedole Librerie, Applicativo sviluppato su tecnologia JAVA ed integrato al Fascicolo del Cittadino. Gestisce la richiesta di cedola da parte delle famiglie, l'assegnazione ad un cartolibrario per la prenotazione dei libri, il ritiro e la gestione delle richieste di rimborso da parte dei cartolibrari.
- Commissioni Mensa, sistema a licenza (tecnologia JAVA) personalizzato per il Comune di Genova ed integrato al fascicolo del cittadino che permette la verifica delle Commissioni Mensa e i relativi verbali.

Le componenti che saranno oggetto di rinnovo dovranno anche interfacciarsi ai principali sistemi dell'Ente, in particolare:

- Sistema di autenticazione Sirac (piattaforma abilitante SPID e LDAP);
- Sistema di Anagrafe comunale;
- Piattaforma dei pagamenti PagoPA del Comune di Genova;
- Sistema di Protocollo e Documentale dell'Ente (servizi esposti WSO2 interoperabilità);
- Sistema di Toponomastica dell'Ente (servizi esposti WSO2 interoperabilità);
- Sistema Cartografico (Geoportale);
- Piattaforma di API Management dell'Ente e Librerie di Web API.
- Front-end integrato con i servizi online del Comune di Genova (es. Fascicolo del Cittadino) in termini di layout/look&feel e SSO;
- API Layer per l'interoperabilità con i sistemi esterni ed i sistemi legacy;
- Sistemi già in uso presso la Direzione e non oggetto di rinnovo

Nei paragrafi seguenti, si riporta una descrizione funzionale delle componenti del Sistema Informativo Scolastico che saranno oggetto di rinnovo.

2.6.1 Sistema di Anagrafica della popolazione scolastica

Il sistema di Anagrafica della popolazione scolastica è il cuore su cui si basano tutti i servizi della Direzione, pertanto, sua caratteristica fondamentale è la piena interoperabilità con tutti gli altri sistemi, oltre che, ovviamente con l'Anagrafe Comunale. Tale sistema infatti gestisce tutta la popolazione in età scolare che usufruiranno dei servizi offerti dalla Direzione.

Il sistema, tra le caratteristiche principali dovrà essere costruito attorno all'utente (bambino), e dovrà preservare nel tempo gli storici delle informazioni da condividere potenzialmente con altri settori dell'Ente.

Il sistema dovrà consentire operazioni puntuali o massive sugli utenti, ad esempio la verifica dell'adempimento dell'obbligo scolastico, in stretta interazione con l'Ufficio Scolastico Regionale. Importante la gestione di reportistica ad hoc.

Il sistema dovrà prevedere anche la gestione delle informazioni di coloro i quali usufruiscono dell'istruzione parentale, distinti per anno scolastico, scuola di provenienza, info su sostenimento esame per il passaggio alla classe successiva; possibilità di reportistica, estrazione dati sul numero di bambini in istruzione parentale, possibilità di distinguere il dato per ciclo di scuola, per territorio municipale.

2.6.2 Sistema di Anagrafica degli Istituti

Nel sistema dovranno essere censite tutte le scuole statali-paritarie-private e tutte le strutture presenti sul territorio che erogano servizi afferenti alla Direzione. Le informazioni che dovranno essere gestite sono ad esempio, le nuove aperture, chiusure, i trasferimenti, i dati del referente per le comunicazioni emergenze protezione civile...

Nella gestione degli Istituti dovranno essere censite e gestite le informazioni relative alle sedi adibite a plessi elettorali, quelle necessarie alla gestione dei riscaldamenti (ufficio calore) e alle spese di fonia. Tale programma dovrà aggiornare automaticamente in interoperabilità anche i dati presenti nel Geoportale e in altri sistemi dell'Ente.

Tramite il sistema dovrà essere possibile effettuare le verifiche sull'adempimento dell'obbligo scolastico, in stretta sinergia con i sistemi in uso presso le Politiche Sociali, attraverso la verifica dati residenza, dati iscrizioni ad istituti comprensivi e scuole paritarie, liste di leva per incrocio dati con liste iscritti e verifica assolvimento obbligo scolastico. Una funzionalità del sistema dovrà essere la gestione delle mediazioni interculturali (presentazione richieste online, assegnazione e rendicontazione e valutazione del servizio).

2.6.3 Sistema per la gestione dei Servizi in Convenzione

Attualmente presso il Comune di Genova sono attivi circa 50 servizi convenzionati, accreditati attraverso una procedura inter-Enti con Regione Liguria. Il sistema dovrà gestire le domande provenienti da soggetti terzi per l'accreditamento e per l'avvio di nuovi progetti (in interoperabilità con Regione Liguria e altre Direzioni del Comune), l'assegnazione dei posti disponibili in convenzione presso tali strutture, integrando con le informazioni relative alle iscrizioni/posizioni in graduatoria presso gli istituti dell'Ente. I dati dovranno essere combinati per consentire una corretta rendicontazione delle tariffe.

Nel sistema dovrà essere possibile la gestione dei progetti nei centri estivi, consentendo anche l'accreditamento di soggetti terzi ai servizi.

2.6.4 Sistema per la gestione dei Servizi di mediazione interculturale

Così come per il sistema sopra descritto (par. 2.6.3), il sistema per la gestione dei Servizi di mediazione interculturale, in interoperabilità con altri servizi dell'Ente e di altri Enti dovrà gestire le richieste delle scuole, la prenotazione e il monitoraggio delle ore erogate e il pagamento di tali ore.

2.6.5 Sistema per la Gestione del servizio di ristorazione scolastica

Il processo per la gestione delle tariffe relative alla ristorazione di tutte le scuole dell'obbligo comunali e statali del territorio genovese e la bollettazione verso gli utenti dei servizi di ristorazione, è uno dei processi chiave della Direzione. Ad oggi è gestito con un applicativo ad hoc, strettamente correlato con le anagrafiche degli iscritti, degli istituti e con i registri elettronici scolastici delle scuole comunali e statali.

Il sistema necessita di essere rinnovato e dovrà essere in grado di rilevare i dati delle iscrizioni e delle presenze a mensa degli studenti, calcolare le rate a carico dei cittadini, anche sulla base dell'indicatore ISEE e inviare le comunicazioni per il pagamento. Il sistema dovrà essere il più possibile connesso agli altri per consentire import automatico dei dati, ma dovrà poter dare la possibilità di inserimento manuale dei dati da parte degli operatori.

Al sistema è richiesto un elevato grado di flessibilità nell'applicazione delle tariffe che devono poter essere stabilite in base a regole che possono variare nel corso del tempo a seguito di nuove Delibere di Giunta Comunale. Dal backoffice devono poter essere facilmente configurate le comunicazioni al cittadino, in interoperabilità con Fascicolo Cittadino/AppIO. Il cittadino tramite questi canali potrà autonomamente gestire l'iscrizione/rinuncia ai servizi mensa, le richieste di agevolazioni tariffarie, le attestazioni di pagamento, la visualizzazione del menu e delle presenze a mensa... Il sistema dovrà prevedere anche la gestione della rendicontazione dei pasti ordinati e fatturati dalle aziende di ristorazione che forniscono il servizio alle mense scolastiche, prevedendo anche un portale ad hoc per i fornitori.

Il sistema, come quello attuale dovrà lavorare in interoperabilità con il sistema dei pagamenti in uso presso l'Ente.

Di fondamentale importanza è la possibilità di fruire di reportistica utile e costantemente aggiornata, con un significativo livello di personalizzazione.

2.6.6 Sistema per la Gestione dei servizi dedicati ai bambini da 0 a 6 anni

Il sistema per la gestione dei servizi dedicati ai bambini da 0 a 6 anni attualmente opera principalmente per:

- Inserimento e monitoraggio delle domande di iscrizione da parte dei cittadini;

- Gestione delle domande di iscrizione on line ai nidi d'infanzia, alle scuole comunali dell'infanzia e alle sezioni primavera;
- Gestione delle iscrizioni e delle informazioni relative alla frequenza;
- Gestione delle graduatorie per l'assegnazione dei posti.

Il nuovo applicativo dovrà essere in grado di mantenere le logiche implementate nell'attuale sistema, le interoperabilità via API con Fascicolo del Cittadino e AppIO, dovrà però garantire migliori prestazioni nell'interoperare con altri sistemi dell'Ente (es. Anagrafe Comunale) e con gli altri sistemi della Direzione (es. Gestione tariffaria).

Caratteristiche fondamentali saranno l'elevato grado di configurazione per gli utenti degli uffici e la disponibilità di reportistica di livello avanzato.

2.6.7 Sistema per la Gestione delle Schede tecniche alimentari

L'applicativo "Schede tecniche alimentari" ad oggi in uso presso la Direzione consente di censire e catalogare le schede tecniche dei prodotti utilizzati dalle aziende di ristorazione che producono i pasti. Questo programma ha lo scopo di semplificare il processo di aggiornamento dell'elenco prodotti alimentari usati dalle varie aziende nonché di semplificare il processo di accreditamento di nuovi prodotti e costituire un archivio documentale di tutte le schede tecniche.

Pertanto, il sistema rinnovato dovrà comunque garantire le funzionalità già presenti:

- Un'anagrafica centrale dei prodotti autorizzati ad essere utilizzati nelle diverse Aziende;
- Un sistema che consenta alle Aziende di allegare all'anagrafica dei prodotti autorizzati le schede tecniche in loro possesso in formato digitale;
- Un sistema che consenta alle Aziende di dichiarare quali prodotti vengono utilizzati, da quali fornitori gli stessi vengono acquistati ed i periodi di utilizzo.

2.6.8 Sistema per la Gestione delle Diete

L'applicativo "Diete" consente di elaborare i menu, le diete, il ricettario e gestisce tutta la documentazione relativa alle richieste di diete/menu associati alle singole scuole. Il sistema è quindi in grado di associare alle singole scuole/classi, i menu, in base alla stagionalità e secondo le richieste di diete speciali (che pervengono anche via online da Fascicolo del Cittadino). Il sistema dovrà essere rinnovato e alle funzioni ad oggi presenti dovranno essere aggiunte la possibilità di redigere il ricettario con ricette e relative grammature a seconda della tipologia di scuola, il calcolo del computo calorico del menu standard e delle diete codificate personalizzate, gestire i certificati medici e lo storico di tutte le annualità.

La reportistica dovrà essere migliorata e integrata rispetto a quella attuale.

2.6.9 Sistema per la Gestione delle CheckList e delle Non Conformità

Il sistema attualmente in uso, che dovrà essere rinnovato, gestisce la compilazione di specifiche checklist eseguite da funzionari tecnici del Comune sui vari aspetti qualitativi dei servizi di ristorazione.

Sulla base di segnalazioni derivanti dalle checklist, dai commissario mensa e/o altri soggetti afferenti alle attività scolastiche, possono essere generate delle specifiche non conformità, segnalazioni che devono essere gestite da un apposito applicativo.

2.6.10 Sistema per la Gestione dei Servizi Integrativi

Il sistema "Servizi Integrativi" consente la gestione delle schede mediche relative ai servizi di sostegno, al trasporto scolastico e agli ausili degli alunni con disabilità. La procedura dovrà essere migliorata nella gestione della fase di assegnazione, nella fase contabile e nelle variazioni che intervengono in corso d'anno.

Il nuovo sistema dovrà prevedere la gestione delle schede mediche dematerializzate, l'inserimento on line delle schede mediche da parte dei sanitari, le segnalazioni delle criticità. Tale sistema dovrà anche lavorare in sinergia e scambiare i dati in interoperabilità anche con la Direzione delle Politiche Sociali, in particolare per quanto riguarda il trasporto delle persone disabili.

2.6.11 Sistema per la Gestione delle Borse di Studio

Con l'attuale sistema "Borse di Studio" vengono gestite le richieste da parte delle famiglie per l'ottenimento dei rimborsi dei libri di testo sulla base di un bando regionale che ne stabilisce ogni anno i parametri. Alle richieste corrisponde una graduatoria con le relative assegnazioni. L'applicativo dovrà essere rinnovato in termini di performance, interoperabilità con gli altri sistemi e supportato da una adeguata reportistica.

2.6.12 Sistema per la Gestione della formazione del personale scolastico

Ad oggi non è presente un sistema unico centrale per la gestione della formazione del personale scolastico, ma la gestione è affidata a fogli excel. Il nuovo applicativo dovrà consentire la prenotazione e la fruizione delle sessioni formative, gestire i materiali, rendicontare le ore frequentate e rilasciare relative certificazioni.

2.7 Rinnovo parco Applicativo Ambiente

Il Sistema Informativo della Direzione Ambiente è stato implementato con l'investimento del progetto nazionale PEOPLE degli anni 2000. In quest'ottica il software è stato condiviso (sviluppo a riuso e sua manutenzione) con il Comune di Napoli. Tale collaborazione negli anni si è conclusa in quanto le tecnologie con cui il sistema è stato sviluppato non sono in grado di sostenere gli sviluppi dell'organizzazione e delle funzionalità in termini di gestione digitalizzata delle istanze e comunicazioni e tantomeno in termini di gestione on-line con gli stakeholder e gli attori esterni al processo autorizzativo.

Nell'ottica di un importante efficientamento si rende necessaria la totale sostituzione del Sistema Informativo, ormai obsoleto, e sul quale non è gestibile una manutenzione ordinaria, oltre a non essere più garantiti i requisiti minimi dell'Amministrazione in termini di interoperabilità tra i Sistemi, gestione totalmente digitalizzata, etc.

Il parco applicativo del Sistema Ambiente si basa su dot net 1.1 e database MS-SQL server. Il Sistema è un backoffice web utilizzato dalla Direzione Ambiente. Le funzionalità riguardano attività Autorizzative relativi a Scarichi in aria, Autorizzazioni rumore, Bonifiche e Amianto, Autorizzazioni generali per aziende (Igiene ambientale, Alberghi, autocarrozzerie, inquinamento). Il sistema è collegato al protocollo dell'Ente e ai sistemi interni (Toponomastica e Documentale). Gestisce l'iter ed è dotato di un modulo corrispondenza e di gestione della modulistica di riferimento.

Nel corso del 2021 al fine di informatizzare la presentazione cartacea delle istanze è stata completata la digitalizzazione della modulistica dell'Ente, e quindi della Direzione Ambiente, dispiegando il sistema informativo Sportello Telematico Polifunzionale per consentire a cittadini e tecnici la compilazione e presentazione delle istanze che vengono in interoperabilità applicativa vengono protocollate nel protocollo dell'Ente. Il sistema Sportello Telematico Polifunzionale, adottato anche nell'ambito Ambiente per la presentazione delle pratiche, è sprovvisto di un sistema di backoffice per la gestione dell'iter procedimentale. Ogni pratica protocollata è accompagnata da una rappresentazione digitale xml dei moduli compilati.

È pertanto necessario la riprogettazione totale del sistema di gestione digitalizzata delle pratiche della Direzione Ambiente partendo dalla **mappatura degli AS-IS** e **progettando un sistema di backoffice (analisi del TO-BE)** integrato al portale ImpresaInUnGiorno da un lato (imprese), ed al Fascicolo del Cittadino dall'altro (cittadini) attraverso l'interoperabilità e che sia configurabile da un punto di vista procedurale (workflow) ed integrato ai sistemi dell'Ente attraverso l'interoperabilità.

Le funzioni assegnate alla Direzione Ambiente sono le seguenti:

- Gestione, sotto il profilo amministrativo, delle procedure per l'affidamento del Servizio di distribuzione del gas.
- Rilascio di:
 - o pareri per realizzazione di impianti di smaltimento/recupero rifiuti;
 - o pareri per emissioni in atmosfera di competenza della Città Metropolitana o Regionale
 - o pareri relativi ai progetti soggetti a procedure di Valutazione d'Impatto Ambientale (V.I.A - pareri per l'approvazione di progetti edilizi tramite la conferenza di servizio relativi a bonifica dei siti.
- Rilascio di:
 - o autorizzazioni alle emissioni in atmosfera;

- autorizzazioni per allacci di scarichi nella fognatura comunale e per lo scarico di insediamenti civili, non allacciati a fognatura comunale;
- autorizzazioni sanitarie per lavanderie, alberghi, locande e "convivenze", produzione, preparazione e confezionamento di detergenti sintetici;
- Ricezione delle dichiarazioni di conformità degli impianti ai sensi del DM37/2008 relativo alle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici.
- Gestione del sistema di georeferenziazione delle discariche abusive e predisposizione degli interventi di rimozione rifiuti su aree pubbliche.
- Attività connesse alla rimozione e smaltimento di rifiuti ed eventuali ordinanze.
- Approvazione progetti di bonifica dei siti.
- Valutazione dei dati della qualità dell'aria.
- Interventi a riduzione dell'inquinamento atmosferico.
- Procedimenti inerenti la movimentazione di terre e rocce da scavo.
- Provvedimenti per la rimozione/risanamento di aree private di materiale contenente amianto.
- Censimento e controllo del rendimento energetico e dello stato di manutenzione degli impianti termici. Convenzione con la società incaricata del controllo impianti termici privati.
- Certificazione di avvenuta comunicazione di inizio di attività in materia di igiene industriale.
- Classificazione delle industrie insalubri.
- Predisposizione Piani per il risanamento acustico e varianti alla classificazione acustica. Esame dei piani di risanamento aziendali e rilascio di provvedimenti relativi ai tempi di attuazione degli stessi.
- Valutazioni di impatto e/o clima acustico per l'autorizzazione all'esercizio delle nuove attività e conseguente rilascio della nulla osta acustici.
- Studio e gestione delle problematiche acustico ambientali mediante l'utilizzo di sistemi G.I.S.
- Rilascio pareri su:
 - progetti edilizi;
 - collaudi acustici degli edifici per la certificazione di agibilità.
- Rilascio di:
 - autorizzazioni per attività temporanee rumorose;
 - autorizzazioni sanitarie in materia di detenzione, commercio, vendite e trasporto di animali;
 - autorizzazioni stabilimenti di cui al D.Lgs. 116/92;
 - autorizzazioni al funzionamento di presidio sanitari, socio-sanitari, sociali e veterinari;
 - autorizzazioni relative alla titolarità ed esercizio delle farmacie ed alle ferie delle stesse, nonché per i depositi e distributori all'ingrosso di farmaci, anche veterinari.
- Rilascio nulla osta relativi a:
 - detenzione di sorgenti radioattive;
 - attività di trasporto di soggetti infermi/infortunati;
 - commercio e vendita di prodotti fitosanitari;
 - locali ad uso scolastico, asili nido, servizi integrativi e similari.
- Gestione, controllo e censimento delle popolazioni canine, feline sul territorio cittadino, censimento, azioni educative e di sensibilizzazione dei cittadini.
- Provvedimenti in materia di igiene del suolo e dell'abitato.
- Pianificazione e realizzazione di interventi, piani di controllo e contenimento, nonché attività di informazione riguardo alle popolazioni animali urbane critiche.
- Provvedimenti in materia di potabilità delle acque ad uso alimentare.
- Gestione degli esposti in materia igienica e adozione provvedimenti repressivi.
- Gestione degli esposti in materia ambientale e adozione provvedimenti repressivi.

A seguito dell'approvazione da parte dell'Ente dell'analisi e progettazione tecnica il Fornitore dovrà procedere con le attività d'implementazione e configurazione del sistema, valutando prioritariamente soluzioni già disponibili sul mercato, a riuso o in SaaS.

2.8 Patrimonio AS-IS e TO-BE

Il Sistema Informativo del Patrimonio del Comune di Genova è implementato con due differenti piattaforme. La prima, il Patrimonio Tecnico (la consistenza degli immobili e dei terreni), è stato oggetto di rifacimento negli anni 2018-2020 con tecnologia web e la seconda, il Patrimonio Amministrativo (gestione assegnazioni alloggi, contratti, contenzioso, amministrazione beni), è in via di rifacimento (termine lavori nel primo trimestre del 2023).

Le Direzioni coinvolte con i processi del Patrimonio sono molteplici:

- Direzione Facility, gestione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie (valorizzazione dei beni e loro manutenzione);
- Direzione Politiche dell'Istruzione, gestione del patrimonio scolastico dell'Ente;
- Direzione Decentramento Municipale che si occupa delle piccole manutenzioni e delle assegnazioni a livello Municipale;
- Direzione Energy, gestione dei contratti di erogazione dei servizi;
- Direzione Attività di Marketing Culturale, gestione dei Musei;
- Direzione Politiche dello Sport e The Ocean Race, gestione delle strutture sportive di proprietà dell'Ente.

Per l'Amministrazione diventa di fondamentale importanza il collegamento del Sistema di gestione dei beni dell'Ente (Patrimonio Tecnico) a tutti gli interventi che vengono realizzati nelle varie Direzioni: per progettare tale infrastruttura è necessaria la mappatura degli AS-IS dei processi e il TO-BE con l'integrazione specifica dei vari gestionali o l'acquisizione di nuovi applicativi ove non siano disponibili o se obsoleti.

Le Direzioni/Settori coinvolti sono quelli inclusi nella sottostante tabella, includendo tematiche e funzionalità da analizzare (AS-IS) e sui cui fare proposta di informatizzazioni (TO-BE) che sia in linea i Sistemi interoperabili dell'Ente (documentale, protocollo, toponomastica, MIP, sociali, etc.) e con i Sistemi Informativi di gestione tecnico ed amministrativo del Patrimonio (SIGEPAWEB e REALGIM):

Direzione	Settore	Tematiche	Funzioni
Direzione Sicurezza Aziendale		Progettazione e Sicurezza Antincendio	Collaborazione con le altre strutture dell'Ente nella gestione della manutenzione programmata e ordinaria degli immobili nell'ambito della prevenzione incendi, garantendo il rispetto degli standard minimi di sicurezza antincendio e il mantenimento in efficienza dei relativi impianti e manufatti.
Direzione Sicurezza Aziendale		Sicurezza Edificio (Piano Emergenza, Documento Valutazione dei Rischi)	Redazione e definizione di atti di indirizzo, coordinamento e controllo in materia di sicurezza; elaborazione di procedure di intervento e riduzione del rischio con attivazione di un sistema di reporting sulla sicurezza aziendale all'interno dell'Ente
Direzione Facility Management		Sicurezza e Certificazione Impianti	Coordinamento e predisposizione dei piani pluriennali di adeguamento alle normative sulla sicurezza ambientale ed energetica degli uffici istituzionali.
Direzione Facility Management		Contatti manutenzione impianti elettrici (ASTER)	Coordinamento e predisposizione delle iniziative volte all'esternalizzazione dei servizi manutentivi di supporto alle attività primarie dell'ente attraverso il potenziamento dell'outsourcing ed il ricorso a contratti di global service.
Direzione Facility Management		Contatti manutenzione impianti antincendio (ASTER)	Contatti manutenzione impianti antincendio (ASTER)
Direzione Facility Management		Manutenzioni Straordinarie	Manutenzioni Straordinarie
Direzione Facility Management		Programmazione degli interventi di monitoraggio e bonifica dei manufatti contenenti amianto	Programmazione degli interventi di monitoraggio e bonifica dei manufatti contenenti amianto
Direzione Facility Management		attività relative al PEBA	Coordinamento delle attività relative al PEBA (Piano Cittadino di abbattimento delle barriere architettoniche) con le Direzioni competenti.
Direzione Facility Management	SETTORE VERDE PUBBLICO E SPAZI URBANI	Manutenzione ville e parchi storici e aree verdi (ASTER)	*Manutenzione ville e parchi storici e aree verdi (ASTER). *Programmazione, sulla base delle segnalazioni pervenute alla Direzione e/o al Settore e controllo degli interventi di manutenzione, riqualificazione e valorizzazione relativi al verde pubblico affidati ad A.S.Ter
Municipi		Manutenzione impianti idrico/sanitario	Coordina la predisposizione dei Piani delle Manutenzioni Straordinarie e dei Piani delle Manutenzioni Ordinarie da parte dei Municipi e svolge il ruolo di referente per i Municipi presso le direzioni alle quali compete la redazione del Piano complessivo delle Manutenzioni Straordinarie e Ordinarie

Appalto Specifico per l'Acquisizione di servizi di progettazione e sviluppo applicativi dell'Ente

Direzione Urbanistica	Edilizia Privata	Pratiche Edilizie	*pratiche edilizie, paesaggistiche, risparmio energetico, vincolo idrogeologico, sismica *Pratiche edilizie relative alla modifica delle caratteristiche di emissione di impianti di telefonia cellulare *Rilascio di: provvedimenti in deroga in materia di barriere architettoniche; certificazioni connesse all'ottenimento di contributi conseguenti all'installazione di impianti solari/fotovoltaici relativi a pratiche edilizie; provvedimenti di condono edilizio. Attestazioni su pratiche super bonus edilizia
Direzione Urbanistica		Convenzioni edilizie	Attività di consulenza giuridica ed applicazione in materia di diritto urbanistico e gestione del contenzioso amministrativo, con la condivisione dell'Avvocatura. Definizione di testi e contenuti delle convenzioni, accordi di programma e intese. Collaborazione alla redazione di atti, normative e regolamenti in materia urbanistica.
Direzione Urbanistica		Opere di Urbanizzazione	Alta Sorveglianza sull'esecuzione delle opere di urbanizzazione realizzate da parte di soggetti privati
Direzione Urbanistica		Cessione Diritti di Superficie	Predisposizione di convenzioni afferenti la cessione del diritto di superficie per la realizzazione di parcheggi privati in area di proprietà comunale e conseguenti provvedimenti
Direzione Mobilità e Trasporti		Convenzione contratti per parcheggi di uso pubblico	*Gestione e monitoraggio del contratto di servizio della sosta su suolo pubblico con la società Genova Parcheggi S.p.A.. *Gestione del disciplinare "tipo" per i parcheggi di uso pubblico
Direzione Stazione Unica Appaltante	Beni e Servizi	Contratti servizio beni immobili (pulizie, gestione estintori, guardiania ecc..)	Gestione dei contratti relativi ai servizi ed alle forniture generali (pulizie, trasporti, buoni pasto, materiali di consumo, acquisti elettorali, etc.).
Direzione Stazione Unica Appaltante		Registrazione atti notarili	Attività di studio, predisposizione e preparazione dei contratti immobiliari di diritto privato, concessioni amministrative e convenzioni urbanistiche
Direzione Ambiente		autorizzazioni alle emissioni in atmosfera	autorizzazioni alle emissioni in atmosfera
Direzione Ambiente		autorizzazioni per allacci di scarichi nella fognatura comunale	autorizzazioni per allacci di scarichi nella fognatura comunale e per lo scarico di insediamenti civili, non allacciati a fognatura comunale
Direzione Ambiente		Ricezione delle dichiarazioni di conformità degli impianti	Ricezione delle dichiarazioni di conformità degli impianti ai sensi del DM37/2008 relativo alle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici.
Direzione Ambiente		Provvedimenti per la rimozione/risanamento di aree private di materiale contenente amianto	Provvedimenti per la rimozione/risanamento di aree private di materiale contenente amianto
Direzione Ambiente	Politiche Energetiche	Manutenzione e contratti impianti termici	Censimento e controllo del rendimento energetico e dello stato di manutenzione degli impianti termici. Convenzione con la società incaricata del controllo impianti termici privati.
Direzione Ambiente		Provvedimenti in materia di igiene del suolo e dell'abitato	Provvedimenti in materia di igiene del suolo e dell'abitato
Direzione Ambiente		Gestione degli esposti in materia ambientale e adozione provvedimenti repressivi	Gestione degli esposti in materia ambientale e adozione provvedimenti repressivi
Direzione Ambiente	Politiche Energetiche	Attivazione e gestione delle utenze (acqua, gas, energia elettrica)	Attivazione e gestione delle utenze (acqua, gas, energia elettrica) a servizio dei civici immobili e strutture o di immobili ad uso civico
Direzione Valorizzazione Patrimonio e Demanio Marittimo		Anagrafica consistenza	Gestione dei registri di consistenza patrimoniale
Direzione Valorizzazione Patrimonio e Demanio Marittimo		Contratti di utilizzo ad uso non abitativo	
Direzione Valorizzazione Patrimonio e Demanio Marittimo		Pareri patrimoniali	Redazione pareri di competenza della Direzione

Appalto Specifico per l'Acquisizione di servizi di progettazione e sviluppo applicativi dell'Ente

Direzione Valorizzazione Patrimonio e Demanio Marittimo		Acquisizione e vendite	Coordinamento delle attività connesse al progetto di acquisizione e valorizzazione del sistema fortificato genovese
Direzione Valorizzazione Patrimonio e Demanio Marittimo		Stime e Perizie	Stime e perizie relative a grandi operazioni immobiliari
Direzione Valorizzazione Patrimonio e Demanio Marittimo		Operazioni Catastali	Operazioni catastali e rapporti con la Soprintendenza per le operazioni patrimoniali
Direzione Valorizzazione Patrimonio e Demanio Marittimo		Bandi e valorizzazioni	*Azioni di Valorizzazione del Patrimonio *Valutazione e stima degli immobili da valorizzare
Direzione Valorizzazione Patrimonio e Demanio Marittimo		Contratti di Fitto Passivo	
DIREZIONE IDROGEOLOGIA E GEOTECNICA, ESPROPRI VALLATE (opera sul territorio ma non su edifici patrimoniali)		Demolizioni d'ufficio di opere abusive e per cause di pubblica incolumità	Demolizioni d'ufficio di opere abusive e per cause di pubblica incolumità
DIREZIONE IDROGEOLOGIA E GEOTECNICA, ESPROPRI VALLATE (opera sul territorio ma non su edifici patrimoniali)		interventi di somma urgenza a tutela della pubblica incolumità	Attivazione e gestione degli interventi di somma urgenza a tutela della pubblica incolumità
Direzione Progettazione		abbattimento delle barriere architettoniche	Redazione di elaborati progettuali di porzioni del PEBA (Piano cittadino di abbattimento delle barriere architettoniche) ai fini della sua concreta attuazione.
Direzione Progettazione		redazione progetti piano triennale lavori pubblici	*Predisposizione di studi di prefattibilità propedeutici allo sviluppo di nuovi progetti in relazione all'elaborazione del Programma Triennale dei lavori pubblici *Collaborazione alla predisposizione del Programma Triennale dei Lavori Pubblici e del relativo elenco annuale. *Collaborazione alla predisposizione del Programma Triennale dei Lavori Pubblici e del relativo elenco annuale
Direzione Progettazione	SETTORE PROGETTAZIONE SPECIALISTICA	Progettazione strutturale	Progettazione strutturale (studi ed analisi) e impiantistica, dei progetti per l'affidamento in appalto o in concessione di opere e lavori pubblici di competenza comunale
Direzione Progettazione	SETTORE PROGETTAZIONE SPECIALISTICA	Progettazione impiantistica	*Gestione dei progetti di adeguamento delle centrali termiche e degli impianti di condizionamento degli edifici comunali in collaborazione con le Direzioni competenti
Direzione Progettazione	SETTORE PROGETTAZIONE SPECIALISTICA	Verifica di conformità degli impianti	Verifica di conformità degli impianti, relativi agli immobili di civica proprietà, sulla base di segnalazioni delle strutture organizzative dell'Ente
Direzione Lavori Pubblici	SETTORE RIQUALIFICAZIONE URBANA	Attuazione di opere pubbliche relative a interventi	Attuazione di opere pubbliche relative a interventi volti alla realizzazione e riqualificazione di spazi urbani, parchi e giardini, mercati, impianti sportivi, edilizia abitativa.
Direzione Lavori Pubblici	SETTORE ATTUAZIONE OPERE PUBBLICHE	Attuazione di opere pubbliche relative a interventi	Attuazione di opere pubbliche relative a interventi su infrastrutture e edifici destinati a funzioni sociali ed istituzionali

Appalto Specifico per l'Acquisizione di servizi di progettazione e sviluppo applicativi dell'Ente

DIREZIONE SVILUPPO DEL COMMERCIO		Assegnazione Mercati	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei mercati coperti e all'ingrosso e delle concessioni e relativi canoni, o delle autorizzazioni funzionali all'operatività dei mercati e dei rapporti con la vigilanza • Emissione canoni di concessione mercati coperti e ingrosso, monitoraggio pagamenti, adozione di misure finalizzate al contrasto delle morosità, adozione di sospensioni e decadenze; • Gestione dei procedimenti di occupazione di suolo pubblico con strutture fisse quali chioschi e de hors
DIREZIONE POLITICHE DELLO SPORT E THE OCEAN RACE		Assegnazione degli impianti sportivi e gestione amministrativa contabile e tecnica dei contratti/concessioni	Assegnazione degli impianti sportivi e gestione amministrativa contabile e tecnica dei contratti/concessioni
DIREZIONE POLITICHE DELLO SPORT E THE OCEAN RACE		Progettazione e manutenzione impiantistica sportiva	<ul style="list-style-type: none"> * Progettazione e manutenzione impiantistica sportiva. * Progettazione di interventi di messa a norma di impianti sportivi e relativa attuazione dei lavori per importi di appalto non superiori a 150.000 €
DIREZIONE ATTIVITA' E MARKETING CULTURALE		gestione, valorizzazione e sviluppo delle strutture museali, archivi e biblioteche	<p>Coordinamento, delle attività di gestione, valorizzazione e sviluppo delle strutture museali, archivi e biblioteche afferenti la Direzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Musei di Strada Nuova: Palazzo Rosso, Palazzo Bianco, Palazzo Tursi; - Museo di Sant'Agostino; Torri di Porta Soprana e Casa di Colombo; - Museo d'Arte orientale "Edoardo Chiossone". - Museo del Risorgimento – Istituto Mazziniano. - Castello D'Albertis – Museo delle Culture del Mondo. - Musei di Nervi: Galleria d'Arte Moderna, Collezioni Frugone, Museo "GiannettinoLuxoro". - Museo di Arte Contemporanea di Villa Croce. - Museo di Archeologia Ligure - Museo di Storia e Cultura Contadina. - Museo di Storia Naturale "G. Doria". - Archivio Storico. - Centro di documentazione per la Storia, l'Arte e l'Immagine, GenovaFotografia. - Biblioteca Berio - Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis - Biblioteche specializzate di Museo - Depositeria e Magazzini decentrati - Cripta di Piazza della Vittoria
DIREZIONE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE		Relazioni con le competenti Direzioni tecniche per l'esecuzione di interventi manutentivi scolastici e per l'ottenimento di autorizzazioni e nulla osta per locali di ristorazione e di autorizzazioni al funzionamento degli asili nido	Relazioni con le competenti Direzioni tecniche per l'esecuzione di interventi manutentivi scolastici e per l'ottenimento di autorizzazioni e nulla osta per locali di ristorazione e di autorizzazioni al funzionamento degli asili nido
DIREZIONE POLITICHE DELLA CASA		Assegnazione immobili ERP, ERS (Edilizia Residenziale Sociale), patrimonio abitativo comunale	<p>Gestione delle attività di attivazione di finanziamenti, programmazione (nell'ambito del Programma triennale dei lavori pubblici e del piano investimenti), progettazione ed attuazione di interventi volti al recupero del patrimonio abitativo pubblico e dei relativi quartieri di ERP (edilizia residenziale pubblica), di ERS (Edilizia Residenziale Sociale) e del patrimonio abitativo comunale storico (indisponibile) mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> o la gestione di programmi regionali, ministeriali, europei; o la gestione della procedura di acquisizione di risorse derivanti dalla cessione in proprietà delle aree concesse in diritto di superficie e soppressione limiti di godimento sugli alloggi di ERP; o la stipula di convenzioni di social housing con particolare riferimento alle operazioni dei Fondi Immobiliari e alla valorizzazione immobiliare; o l'attuazione di appalti pubblici e l'attività di alta sorveglianza
DIREZIONE POLITICHE DELLA CASA		Interventi edilizi recupero patrimonio abitativo	

DIREZIONE POLITICHE DELLA CASA		Rapporti con ARTE	Gestione delle attività inerenti ai rapporti con ARTE per quanto concerne la convenzione sul patrimonio ERP comunale, la programmazione degli interventi da finanziare, la verifica dell'attuazione degli stessi ed il coordinamento del Gruppo di lavoro Vivibilità Quartieri
DIREZIONE POLITICHE SOCIALI		Assegnazione di beni a loro affidati	
DIREZIONE DECENTRAMENTO MUNICIPALE		assegnazione del patrimonio comunale ad uso associativo	Promozione delle realtà associative territoriali attraverso la realizzazione di manifestazioni ed eventi, la concessione di patrocinii, l'erogazione di contributi, l'assegnazione del patrimonio comunale ad uso associativo, l'assegnazione di impianti sportivi di valenza municipale. Predisposizione di atti per la valorizzazione, promozione e gestione delle attività nelle materie di competenza municipale.
DIREZIONE DECENTRAMENTO MUNICIPALE		assegnazione di impianti sportivi di valenza municipale	Promozione delle realtà associative territoriali attraverso la realizzazione di manifestazioni ed eventi, la concessione di patrocinii, l'erogazione di contributi, l'assegnazione del patrimonio comunale ad uso associativo, l'assegnazione di impianti sportivi di valenza municipale. Predisposizione di atti per la valorizzazione, promozione e gestione delle attività nelle materie di competenza municipale.
DIREZIONE DECENTRAMENTO MUNICIPALE		patti di collaborazione con associazioni, comitati e singoli cittadini per il recupero e la riqualificazione di spazi pubblici urbani e immobili pubblici.	Promozione e valorizzazione di forme di collaborazione e progetti di cittadinanza attiva, anche mediante la costituzione di reti di soggetti nell'ottica della cittadinanza attiva, in attuazione del modello dell'amministrazione condivisa, e di progetti di coesione sociale tra soggetti del territorio. Avvio e gestione di processi municipali basati sulla co-progettazione e partecipazione dei cittadini. Sottoscrizione di patti di collaborazione con associazioni, comitati e singoli cittadini per il recupero e la riqualificazione di spazi pubblici urbani e immobili pubblici
DIREZIONE DECENTRAMENTO MUNICIPALE		realizzazione di orti urbani, gestione delle procedure di assegnazione e gestione dei relativi contratti	Iniziative per la realizzazione di orti urbani, gestione delle procedure di assegnazione e gestione dei relativi contratti.
DIREZIONE DECENTRAMENTO MUNICIPALE		Manutenzioni Ordinarie	Coordina la predisposizione dei Piani delle Manutenzioni Straordinarie e dei Piani delle Manutenzioni Ordinarie da parte dei Municipi e svolge il ruolo di referente per i Municipi presso le direzioni alle quali compete la redazione del Piano complessivo delle Manutenzioni Straordinarie e Ordinarie.
DIREZIONE DECENTRAMENTO MUNICIPALE		Passi Carrabili	Rilascio di autorizzazioni e concessioni per passi carrabili, dissuasori di sosta e specchi parabolici a servizio di passi carrabili, dissuasori di sosta a delimitazione di proprietà privata e a tutela di accessi pedonali, occupazione suolo a fini edili ordinarie, occupazione suolo a fini edili urgenti rilasciate nel caso di interventi a salvaguardia della pubblica incolumità, rotture suolo ordinarie richieste da piccoli utenti, installazione pedane per abbattimento barriere architettoniche, sosta nelle zone soggette a limitazioni (ZSL).
DIREZIONE SERVIZI FINANZIARI	Settore Bilanci	Dati contabili relativi al valore dei beni	Predisposizione del riepilogo generale di Ente degli inventari dei beni mobili e immobili, approvati dalle Direzioni competenti, ai fini della redazione del rendiconto
DIREZIONE SERVIZI FINANZIARI	Settore contabilità	Dati contabili relativi alla gestione dei beni	Gestione contabile del bilancio, nelle varie fasi delle entrate e delle spese, sotto il profilo della corretta tenuta delle scritture contabili ufficiali, della regolarità delle operazioni contabili e della verifica dello stato di realizzazione in termini di competenza e di cassa.
AREA SERVIZI TECNICI ED OPERATIVI		Predisposizione del Programma Triennale dei Lavori Pubblici	Predisposizione del Programma Triennale dei Lavori Pubblici e del relativo elenco annuale

2.9 Nuovo Sito Istituzionale

La misura 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" del PNRR ha come obiettivo la messa a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della user-centricity e della trasparenza, come indicato dall'e-government benchmark Method Paper 2020-2023.

In quest'ottica, Il Comune ha intenzione di realizzare un nuovo sito Istituzionale dell'Ente, in pieno accordo con le linee guida AgID per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni ed in conformità al modello per il sito web per i Comuni italiani. A tale scopo è necessaria una serie di attività che supportino l'Amministrazione nell'implementazione di tale progettualità. Per quanto riguarda i vincoli temporali, per l'intervento è necessario che il Fornitore concluda l'attività entro 12 mesi l'ente a partire dalla data del contratto stipulato.

Nello specifico, risultano necessarie tre diverse tipologie di attività:

- di **supporto allo sviluppo**: lo sviluppo del sito verrà realizzato da personale interno all'Amministrazione ma saranno necessarie figure capaci di collaborare con la struttura interna che avrà sempre il compito di coordinare le attività. Sarà necessario coinvolgere uno sviluppatore esperto in Drupal capace di programmare in Drupal 9 che collabori con gli sviluppatori interni. Inoltre sarà necessario il supporto di esperti di settore (comunicazione, visual design, informatica giuridica, usabilità e accessibilità)
- di **data entry**: data la tempistica abbastanza ridotta occorrerà coinvolgere un piccolo team di circa tre persone che si occuperà di produrre e inserire i contenuti del nuovo sito web istituzionale seguendo la struttura sviluppata per i nuovi siti delle PA. Per poter produrre e inserire tali contenuti il team dovrà conoscere le linee guida AgID e utilizzare le tassonomie dei siti per le PA, cooperare con l'Ufficio ICT e coordinarsi con Uffici e Direzioni dell'Ente al fine di concordare con essi i contenuti e le informazioni da comunicare sul sito web. Dovendosi coordinare con le Direzioni per guidarle e supportarle nella creazione di contenuti, le figure ricercate non potranno essere junior, ma dovranno aver maturato precedenti esperienze professionali. Il team dovrà inoltre coordinarsi con gli Uffici dell'Ente per produrre l'elenco completo delle Unità Organizzative e i codici IPA. L'attività si considererà conclusa nel momento in cui il sito istituzionale avrà tutti i contenuti e le informazioni inserite. L'aggiornamento successivo dei contenuti non rientra nei loro compiti ma sarà gestito internamente.
- di **formazione**: La progettualità del nuovo sito istituzionale del Comune di Genova dovrà essere affiancata da attività di formazione, con modalità in presenza o in remoto da concordarsi, al fine di spiegare ai diversi redattori dell'Ente, che hanno il ruolo di redigere e pubblicare i testi presenti sul sito, come inserire e aggiornare i contenuti in autonomia. Alla fine dell'attività il formatore dovrà fornire uno schema con i nominativi dei redattori e dei contenuti di cui si occupano. In alcuni casi potrebbe dover affiancare i redattori del Comune nell'attività di redazione. Il formatore dovrà inoltre produrre dei videotutorial e un manuale per l'e-learning. L'attività si considererà conclusa nel momento in cui tutti i redattori indicati dall'Ente sono stati formati

2.10 Digital Transformation

Il processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione in atto rappresenta un elemento fondamentale non soltanto ai fini di una maggiore efficienza e ottimizzazione dei costi, ma anche in quanto elemento promotore di sviluppo dell'intero sistema Paese e dell'economia.

Dal momento che le competenze digitali costituiscono il principale fattore di innovazione e il meccanismo che mette in moto tale processo, la trasformazione digitale trova la propria concretizzazione anche grazie all'upskilling del personale dell'Ente, che deve essere realizzato a ogni livello, e non soltanto in un'ottica di maggior efficienza e ottimizzazione dei costi.

Per questo motivo, il Comune di Genova ha da tempo avviato l'adozione di piattaforme di lavoro collaborativo che sta attualmente utilizzando in maniera consistente solamente all'interno della Direzione tecnologie, Digitalizzazione e Smart City. Per estendere l'adozione degli strumenti di lavoro acquistati a tutto il personale dipendente, si chiede al Fornitore di impostare un progetto che preveda l'individuazione del set di tools da diffondere secondo una configurazione che dovrà essere condivisa con la Committenza, e quindi documentata con appositi manuali a supporto. Condivisa la strategia il Fornitore dovrà elaborare un piano di diffusione/formazione verso tutte le strutture dell'ente, garantendo al personale utente il necessario upgrade, che consenta di gestire i propri task in maniera smart e avanzata. In particolare, il contesto tecnologico ed applicativo attualmente esistente prevede l'utilizzo della suite Microsoft (Microsoft Office, Teams, Sharepoint, OneDrive, Power BI, VIVA).

Tale attività dovrà essere realizzata entro il 31/12/2022.

2.11 Documentale

Lo sviluppo continuo della digitalizzazione dei processi di lavoro, che negli ultimi anni ha avuto un impulso notevole, ha portato alla creazione di una grande mole di documenti nativi digitali che le organizzazioni devono gestire in tutte le fasi del loro ciclo di vita.

Per rispondere all'esigenza di gestione di un così vasto patrimonio informativo, l'Ente si è dotato di sistema informatico di gestione documentale. Tale piattaforma dovrebbe rappresentare il repository unico e centralizzato, ovvero il punto di appoggio per tutti i documenti e i dati associati ai diversi flussi documentali in entrata, uscita e interni all'Ente.

Tuttavia, questa componente tecnologica, pur essendo molto importante, risulta essere solo una parte di un sistema più vasto e complesso. Gli aspetti tecnologici, infatti, influenzano le prestazioni in termini di efficienza, velocità e semplicità di utilizzo; nondimeno, affinché il sistema sia davvero efficiente ed affidabile è necessaria una corretta impostazione dell'archivio digitale e una conoscenza dei processi di gestione documentale che sia diffusa in tutta l'organizzazione.

Solo con una opportuna impostazione sarà appunto possibile, nel tempo, ricercare in modo semplice ed affidabile i documenti e quindi renderli disponibili in tutti i processi di lavoro correlati.

Conseguentemente, l'Ente sta concludendo un insieme di attività che porteranno alla definizione delle regole di archiviazione in termini di classificazione delle tipologie documentali, di fascicolazione dei documenti e di associazione dei metadati, che dovranno essere introiettate e condivise da tutte le strutture dell'ente affinché la gestione dei documenti risulti omogenea.

Per fare ciò, risulta quindi necessario attivare interventi formativi specifici mirati ad infondere negli utenti (e all'interno di tutta l'organizzazione) la opportuna conoscenza delle metodologie definite dall'Ente per l'esecuzione delle procedure di gestione documentale.

Il software in uso presso il Comune di Genova è un applicativo Web Server con database Oracle 12, utilizzato da un migliaio di utenti tramite interfaccia web e dotato di una corposa libreria di servizi che garantiscono l'interoperabilità con gli altri sistemi gestionali che producono/trattano documenti.

Integrato nel sistema è disponibile anche un motore di workflow.

Pur essendo disponibile per tutte le strutture dell'Ente, il sistema non risulta essere ancora utilizzato e padroneggiato appieno dagli utenti delle varie direzioni.

Una gestione documentale strutturata ed efficiente consentirebbe di ottenere una maggiore efficacia dei processi di lavoro sia in termini di fruibilità e rapidità di accesso, sia in termini di qualità e supporto alle decisioni.

Per tragguardare questo obiettivo è essenziale coinvolgere gli operatori delle varie strutture (a tutti i livelli) in modo da far crescere la consapevolezza dell'importanza di questa funzione e favorire la diffusione dell'utilizzo dell'applicativo. A tal fine, risulta necessaria un'operazione di Trasferimento del know-how sulle tematiche amministrative, funzionali, tecniche e di processo che consenta agli utenti sia di apprendere le necessarie nozioni circa le procedure amministrative di gestione documentale che di recepire le potenzialità della piattaforma.

Tali attività di formazione dovranno essere eseguite a partire dal 20 Settembre e dovranno essere concluse entro il 31 Dicembre 2022.

1.1 DATI GENERALI DELL'APPALTO SPECIFICO (AS)		Amministrazione	
<i>Specifico.</i>			
Appalto Specifico		Amministrazione	
Regione	Liguria	Denominazione	Comune di Genova
Importo Stimato	5.073.518,82 €	Codice IPA	HZNDOD
Durata (mesi)	48	Referente	Alfredo Viglienzi
Titolo Identificativo	x	Telefono	
Lotto*	Lotto 1 - Contratti Grandi – Nord	Mail	alfredo.viglienzi@comune.genova.it
Codice Lotto*	L1	...	
Num. Concorrenti	4	...	

* calcolato automaticamente

1.2 VALORE DELL'AS E SERVIZI RICHIESTI

Selezionare la modalità di "Determinazione della BDA complessiva" scegliendo tra "Dimensionamento dei servizi" per esprimere il fabbisogno (la quantità) per ciascun servizio o "Peso % dei servizi" per esprimere la percentuale di ciascun servizio rispetto all'"Importo Complessivo Atteso" per l'AS.

Determinazione BDA complessiva Dimensionamento dei servizi Peso % dei servizi

Selezionare tramite la colonna "Richiesto in AS" i servizi da prevedere nell'AS e la relativa modalità di rendicontazione.

Per richiedere servizi personalizzati (es. sotto servizi di un servizio applicativo IT, straordinario/reperibilità, ecc...) e/o che utilizzano metriche di risultato ed eventuali servizi accessori selezionare "SI" nelle voci disponibili in tabella (fino al massimo di 5).

Sulla base delle scelte effettuate sono indicate le informazioni richieste per la compilazione dei tab successivi.

Il riepilogo dei dati inseriti nei singoli tab, utili per l'imputazione a Sistema dell'Offerta Economica, sono riepilogati al tab-8.

ID	Codice Serv.	Servizio	Richiesto in AS	Tab/Sezione da compilare	Dati richiesti per la compilazione
A1.1	SV	Progettazione e Sviluppo in Punti Funzione - Ambito #1	NO		
A1.2	SV	Progettazione e Sviluppo in Punti Funzione - Ambito #2	NO		
A1.3	SV	Progettazione e Sviluppo in Punti Funzione - Ambito #3	NO		
A1.4	SV	Progettazione e Sviluppo in Punti Funzione - Ambito #4	NO		
A1.5	SV	Progettazione e Sviluppo in Punti Funzione - Ambito #5	NO		
A2	SV	Progettazione e Sviluppo in GG/PP - Gestionale	SI - A CONSUMO	Tab 2 - Sezione 2.1	Team mix e fabbisogno in GG/PP
A3	SV	Progettazione e Sviluppo in GG/PP - Conoscitivo	SI - A CONSUMO	Tab 2 - Sezione 2.1	Team mix e fabbisogno in GG/PP
A4	SV	Progettazione e Sviluppo in GG/PP - Web	SI - A CONSUMO	Tab 2 - Sezione 2.1	Team mix e fabbisogno in GG/PP
A5	SV	Manutenzione Adeguata in GG/PP	NO		
A6	SV	Parametrizzazione e Personalizzazione in GG/PP	SI - A CONSUMO	Tab 2 - Sezione 2.1	Team mix e fabbisogno in GG/PP
B1	GA	Gestione del Portafoglio - Applicativa e Base Dati in GG/PP	SI - A CONSUMO	Tab 3 - Sezione 3.2	Team mix e fabbisogno in GG/PP
B2	FE	Gestione dei contenuti di Siti, Portali e canali Web in GG/PP	SI - A CONSUMO	Tab 3 - Sezione 3.2	Team mix e fabbisogno in GG/PP
C1	MC	Manutenzione Correttiva a canone per singolo Punto Funzione	NO		
C2	MC	Manutenzione Correttiva in GG/PP	NO		
D	SS	Supporto Tecnico Specialistico in GG/PP	SI - A CONSUMO	Tab 3 - Sezione 3.2	Team mix e fabbisogno in GG/PP
E	SU	Supporto in GG/PP	SI - A CONSUMO	Tab 3 - Sezione 3.2	Team mix e fabbisogno in GG/PP
M1	MR1	Servizio personalizzato in GG/PP e/o con metrica di risultato #1	NO		
M2	MR2	Servizio personalizzato in GG/PP e/o con metrica di risultato #2	NO		
M3	MR3	Servizio personalizzato in GG/PP e/o con metrica di risultato #3	NO		
M4	MR4	Servizio personalizzato in GG/PP e/o con metrica di risultato #4	NO		
M5	MR5	Servizio personalizzato in GG/PP e/o con metrica di risultato #5	NO		
F1	AC1	Servizio accessorio #1	SI - A CORPO	Tab 5 - Sezione 5.1	Nome servizio accessorio, tariffa unitaria e fabbisogno
F2	AC2	Servizio accessorio #2	NO		
F3	AC3	Servizio accessorio #3	NO		
F4	AC4	Servizio accessorio #4	NO		
F5	AC5	Servizio accessorio #5	NO		



AQ Servizi Applicativi IT 2 - ID 1881

Documento di analisi per la determinazione dei punteggi tecnici e dei prezzi complessivi a base d'asta per l'Appalto Specifico

Da compilare in base alle caratteristiche tecniche del lotto e in base alle informazioni contenute nel file "Scheda Tecnica" allegata al bando di gara.

SE	DESCRIZIONE	UNITA'	VALORE UNITARIO	VALORE TOTALE
SE1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA A CARICO DEI PUNTI FUNZIONE			
SE2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE PREVENTIVA A CARICO DEI PUNTI FUNZIONE			
SE3	SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA A CARICO DEI PUNTI FUNZIONE			
SE4	SERVIZIO DI MANUTENZIONE PREVENTIVA A CARICO DEI PUNTI FUNZIONE			
SE5	SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA A CARICO DEI PUNTI FUNZIONE			
SE6	SERVIZIO DI MANUTENZIONE PREVENTIVA A CARICO DEI PUNTI FUNZIONE			

Validità per affidamento (espresso in percentuali)

Il presente documento è valido per la determinazione del prezzo complessivo del lotto e per la determinazione del prezzo complessivo dell'intero lotto (comprensivo di tutti i servizi) e per la determinazione del prezzo complessivo di tutti i servizi (comprensivo di tutti i servizi) e per la determinazione del prezzo complessivo di tutti i servizi (comprensivo di tutti i servizi).

Sublotto	D	Sublotto	E	Sublotto	D
Sublotto	D	Sublotto	E	Sublotto	D

SE2 SERVIZI DI GESTIONE IN GCSP

Il presente documento è valido per la determinazione del prezzo complessivo del lotto e per la determinazione del prezzo complessivo dell'intero lotto (comprensivo di tutti i servizi) e per la determinazione del prezzo complessivo di tutti i servizi (comprensivo di tutti i servizi) e per la determinazione del prezzo complessivo di tutti i servizi (comprensivo di tutti i servizi).

SE	Codice	SE		SE		SE		SE	
		B1	GA_GP	B2	RE_CF	D	SE_GP	E	SG_GP
SE1	SE1								
SE2	SE2								
SE3	SE3								
SE4	SE4								
SE5	SE5								
SE6	SE6								
SE7	SE7								
SE8	SE8								
SE9	SE9								
SE10	SE10								
SE11	SE11								
SE12	SE12								
SE13	SE13								
SE14	SE14								
SE15	SE15								
SE16	SE16								
SE17	SE17								
SE18	SE18								
SE19	SE19								
SE20	SE20								
SE21	SE21								
SE22	SE22								
SE23	SE23								
SE24	SE24								
SE25	SE25								
SE26	SE26								
SE27	SE27								
SE28	SE28								
SE29	SE29								
SE30	SE30								
SE31	SE31								
SE32	SE32								
SE33	SE33								
SE34	SE34								
SE35	SE35								
SE36	SE36								
SE37	SE37								
SE38	SE38								
SE39	SE39								
SE40	SE40								
SE41	SE41								
SE42	SE42								
SE43	SE43								
SE44	SE44								
SE45	SE45								
SE46	SE46								
SE47	SE47								
SE48	SE48								
SE49	SE49								
SE50	SE50								
SE51	SE51								
SE52	SE52								
SE53	SE53								
SE54	SE54								
SE55	SE55								
SE56	SE56								
SE57	SE57								
SE58	SE58								
SE59	SE59								
SE60	SE60								
SE61	SE61								
SE62	SE62								
SE63	SE63								
SE64	SE64								
SE65	SE65								
SE66	SE66								
SE67	SE67								
SE68	SE68								
SE69	SE69								
SE70	SE70								
SE71	SE71								
SE72	SE72								
SE73	SE73								
SE74	SE74								
SE75	SE75								
SE76	SE76								
SE77	SE77								
SE78	SE78								
SE79	SE79								
SE80	SE80								
SE81	SE81								
SE82	SE82								
SE83	SE83								
SE84	SE84								
SE85	SE85								
SE86	SE86								
SE87	SE87								
SE88	SE88								
SE89	SE89								
SE90	SE90								
SE91	SE91								
SE92	SE92								
SE93	SE93								
SE94	SE94								
SE95	SE95								
SE96	SE96								
SE97	SE97								
SE98	SE98								
SE99	SE99								
SE100	SE100								
SE101	SE101								
SE102	SE102								
SE103	SE103								
SE104	SE104								
SE105	SE105								
SE106	SE106								
SE107	SE107								
SE108	SE108								
SE109	SE109								
SE110	SE110								
SE111	SE111								
SE112	SE112								
SE113	SE113								
SE114	SE114								
SE115	SE115								
SE116	SE116								
SE117	SE117								
SE118	SE118								
SE119	SE119								
SE120	SE120								
SE121	SE121								
SE122	SE122								
SE123	SE123								
SE124	SE124								
SE125	SE125								
SE126	SE126								
SE127	SE127								
SE128	SE128								
SE129	SE129								
SE130	SE130								
SE131	SE131								
SE132	SE132								
SE133	SE133								
SE134	SE134								
SE135	SE135								
SE136	SE136								
SE137	SE137								
SE138	SE138								
SE139	SE139								
SE140	SE140								
SE141	SE141								
SE142	SE142								
SE143	SE143								
SE144	SE144								
SE145	SE145								
SE146	SE146								
SE147	SE147								
SE148	SE148								
SE149	SE149								
SE150	SE150								
SE151	SE151								
SE152	SE152								
SE153	SE153								
SE154	SE154								
SE155	SE155								
SE156	SE156								
SE157	SE157								
SE158	SE158								
SE159	SE159								
SE160	SE160								
SE161	SE161								
SE162	SE162								
SE163	SE163								
SE164	SE164								
SE165	SE165								
SE166	SE166								
SE167	SE167								
SE168	SE168								
SE169	SE169								
SE170	SE170								



AQ Servizi Applicativi IT 2 - ID 1881

Stumento di ausilio per la determinazione dei punteggi tecnici e dei prezzi complessivi a base d'asta per l'Appalto Specifico

Da compilare in base alle caratteristiche inserite nel tab 2?

NO

inserendo per i servizi richiesti //

DIMENSIONAMENTO

4.1 SERVIZI PERSONALIZZATI E/O CON METRICHE DI RISULTATO

Per caso di scelta obbligatoria di servizi di servizi personalizzati (es. servizi con un team mix diverso da quello definito per il servizio principale, ecc.) e/o servizi che utilizzano metriche di risultato (per le sole attività a corpo in gg/pp) è possibile definire fino a 5 servizi inserendo i parametri necessari al calcolo della BDA ossia:

- Nome metrica per l'attività richiesta (es. gg/pp per sotto servizi o, per metriche di risultato, ticket, canone, ciclo agile, ecc.) e il relativo team mix;

- Effort medio (numero di gg/pp o frazione riferita al mix medio) necessari per il completamento di una unità di misura (unità di lavoro);

- Fabbisogno richiesto (quantità) riferita alla metrica (all'unità di lavoro) oppure il Peso % del servizio rispetto all'Importo Complessivo Stimato (inserito nel tab-1)

Il Prezzo Unitario del servizio per unità di misura (unità di lavoro) è calcolato in base al team mix inserito e alla modalità di rendicontazione scelta (vedi nota a piè tabella).

Table with 6 columns: Servizio di riferimento, Nome Metrica, Effort medio, Fabbisogno richiesto, and 3 Price Unitary columns. Rows include various IT services like 'Servizio di riferimento', 'Fattura Professionale', 'PM_GP', 'AK_GP', etc.

* nel caso di rendicontazione:
- "a corpo" corrisponde alla peggior tariffa unitaria per il team mix specificato tra quelle offerte da ciascun fornitore in Fase 1 (Team Ottimale);
- "a consumo" corrisponde alla peggior tariffa unitaria per il team mix specificato utilizzando per ciascuna figura professionale la peggiore tariffa offerta in Fase 1 (Tariffa Media Ponderata)

**AQ Servizi Applicativi IT 2 - ID 1881**

Stumento di ausilio per la determinazione dei punteggi tecnici e dei prezzi complessivi a base d'asta per l'Appalto Specifico

Da compilare in base alle caratteristiche inserite nel tab 1?

SI

inserendo per i servizi richiesti il

DIMENSIONAMENTO

5.1 SERVIZI ACCESSORI

Nel caso si abbia esigenza di definire dei Servizi Accessori (es. per attività erogabili da figure professionali non previste in AQ) è possibile definire fino a 5 servizi inserendo i parametri necessari al calcolo della BDA ossia:

- Nome del servizio
- Nome metrica per l'attività richiesta;
- Fabbisogno richiesto (quantità) riferita alla metrica (all'unità di lavoro) oppure il Peso % del servizio rispetto all'Importo Complessivo Stimato (inserito nel tab-1)
- Il Prezzo Unitario del servizio per unità di metrica (unità di lavoro), calcolato manualmente dall'Amministrazione.

SERVIZI ACCESSORI					
ID	F1	F2	F3	F4	F5
Nome Servizio	Formazione	Nome servizio	Nome servizio	Nome servizio	Nome servizio
Nome Metrica	GG/PP	Nome metrica	Nome metrica	Nome metrica	Nome metrica
Fabbisogno (numero di unità di lavoro)	289				
Base d'asta Unitaria Fase 2:	€ 600,00				

6.1	Composizione Punteggio Tecnico AS	
<i>Indicare la percentuale (da 10% a 25%) del Punteggio Tecnico Ereditato PT_{ER}, dalla I fase di AQ. Il punteggio tecnico specifico PT_{AS} è calcolato come differenza con il massimo punteggio tecnico attribuibile (70 p.ti).</i>		
% PT_{ER}	Percentuale punteggio tecnico ereditato	10,0000%

Codice	Descrizione	Punti Max	
PT_{ER}	Punteggio tecnico ereditato	7,0000	+
PT_{AS}	Punteggio tecnico specifico	63,0000	=
$(PT_{AS}+PT_{ER})$	Punteggio tecnico massimo attribuibile	70,0000	

6.2	Punteggio tecnico ereditato da ciascun concorrente (PT_{ERI})		
<i>Calcolo dell'effettivo punteggio tecnico ereditato da ciascun concorrente PT_{ERI}, sulla base del punteggio tecnico attribuibile all'i-esimo concorrente nella Fase 1 (PT_{AQi}).</i>			
#	Fornitore	PT_{AQi}	PT_{ERI}
1	RTI LEONARDO	57,00	5,7000
2	RTI CAPGEMINI	55,40	5,5400
3	RTI ACCENTURE	55,40	5,5400
4	RTI CONSORZIO REPLY	52,80	5,2800
5			
6			
7			
8			
9			
10			

7.0 CHECKLIST DELL'APPALTO SPECIFICO

Nel seguito sono riepilogati alcuni controlli automatici sui dati inseriti nei tab precedenti al fine di verificare, prima di procedere, che l'AS sia definito completamente e che rispetti i vincoli quantitativi previsti da AQ.
 La checklist è una facility per l'Amministrazione e NON E' ESAUSTIVA; l'Amministrazione deve in ogni caso verificare che il proprio AS rispetti tutte le condizioni di utilizzo dell'AS.

#	Codice	Controllo	Check	Messaggio
1	CH1	Area geografica dell'Amministrazione coerente con il lotto	VERO	
2	CH2	Durata complessiva dell'AS coerente con il lotto	VERO	
3	CH3	Importo Complessivo calcolato per l'AS coerente con il lotto	VERO	
4	CH4	Importo Complessivo calcolato dell'AS maggiore dell'Importo Complessivo Stimato	VERO	
5	CH5	Richiesta di almeno un servizio Applicativo IT (realizzativo, gestione portafoglio, personalizzati)	VERO	
6	CH6	Valore dei servizi di Supporto (E) (+eventuali serv. Personalizzati (M*)) <= 20% del valore dei Servizi Applicativi IT	VERO	
7	CH7	Valore dei servizi Accessori (P*) <= 20% dell'Importo Complessivo dell'AS	VERO	
8	CH8	Team Mix inserito correttamente (= 100%) per ciascun servizio richiesto	VERO	
9	CH9	Fabbisogno (quantità) e/o "% di peso" inserita correttamente per ciascun servizio richiesto	VERO	
10	CH10	La somma dei Pes % dei servizi è pari al 100% ed è stato inserito il "Importo Complessivo Stimato"	VERO	
11	CH11	Percentuale punteggio tecnico ereditato (%Pier) inserita correttamente	VERO	

ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI – ID 1881 - - **LOTTO 1**

RICHIESTA D’OFFERTA

SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO APPLICATIVI DELL’ENTE

NOTA BENE:

Come precisato nella documentazione dell’AQ i – ID 1881, l’erogazione dei servizi nell’ambito dei singoli Appalti Specifici sarà regolamentata in maniera congiunta dalla documentazione dell’Accordo Quadro e degli Appalti Specifici.

In caso di difformità tra quanto indicato nella documentazione dell’Accordo Quadro e dell’Appalto Specifico, prevale la disciplina particolare introdotta nella singola Richiesta di Offerta dell’Appalto Specifico.

INDICE

PREMESSA	3
1. ELEMENTI COSTITUTIVI DELL'APPALTO SPECIFICO.....	6
1.1 OGGETTO	6
1.2 IMPORTO COMPLESSIVO/BASE D'ASTA E DURATA DELL'APPALTO SPECIFICO.....	6
1.3 DUVRI E COSTI DELLA SICUREZZA DA RISCHI INTERFERENZIALI	7
1.4 REQUISITI NECESSARI PER LA PARTECIPAZIONE	7
2. OFFERTA.....	8
2.1 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA.....	8
2.2 CONTENUTO DELL'OFFERTA	9
2.2.1 <i>Offerta Tecnica</i>	9
2.2.2 <i>Offerta Economica</i>	10
3. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO.....	12
3.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO.....	12
3.1.1 <i>Attribuzione del Punteggio Totale di AS</i>	12
3.1.2 <i>Attribuzione del Punteggio Tecnico Specifico (PT_{AS_i})</i>	13
3.1.3 <i>Attribuzione del punteggio economico (PE_{AS_i})</i>	15
3.2 ULTERIORI REGOLE E VINCOLI	16
3.3 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA	16
3.4 COMUNICAZIONE DI AGGIUDICAZIONE	18
3.5 ACCESSO.....	18
4. CONCLUSIONE DELL'APPALTO SPECIFICO	19
4.1 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA	19
4.2 GARANZIA DEFINITIVA	19
4.3 POLIZZA ASSICURATIVA	21
4.4 VERIFICA DEI DOCUMENTI PER LA STIPULA.....	22
4.5 STIPULA DELL'APPALTO SPECIFICO	23
5. SUBAPPALTO.....	24
6. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI	24
7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	24
8. CODICE ETICO.....	26
9. ALLEGATI	27

PREMESSA

LOTTO 1

Il presente documento (di seguito, definito **“Richiesta di Offerta”**) costituisce un invito a presentare offerta per l'affidamento di un appalto specifico a favore del Comune di Genova basato sull'Accordo Quadro avente ad oggetto la prestazione di servizi di servizi applicativi per le pubbliche amministrazioni- ID 1881 (di seguito, anche, **“AQ”**) attivato in data 27/07/2020 da Consip S.p.A. (di seguito, anche, **“Consip”**) e gli operatori economici aggiudicatari del Lotto 1. –

In particolare, la presente procedura costituisce un rilancio del confronto competitivo tra i Fornitori aggiudicatari dell'Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54 comma 4, lett. c) del d. lgs. n. 50/2016 e dell'art. 2, comma 225, Legge n. 191/2009 (di seguito, l'**“Appalto Specifico”** o l'**“AS”**).

Alla presente procedura deve intendersi applicabile quanto previsto nel D.lgs. 50/2016, nella versione vigente al momento di pubblicazione del bando dell'Accordo Quadro succitato, eccezion fatta per quanto attiene alla rimozione dei limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14 dell'art. 105 in tema di subappalto, che a seguito – rispettivamente- delle intervenute sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019 non trovano applicazione.

Fatto salvo quanto precede, tutti i riferimenti normativi al Codice dei Contratti Pubblici devono intendersi nella versione vigente alla data di pubblicazione del suddetto Accordo Quadro (27 luglio 2017)

Si invitano gli Aggiudicatari dell'AQ a presentare, nel rispetto della disciplina fissata dal Capitolato d'Oneri dell'AQ e in conformità agli obblighi previsti dall'AQ e di quanto previsto nella presente Richiesta di Offerta, la Vostra migliore offerta per i servizi di seguito specificati.

L'Aggiudicatario della presente procedura stipulerà il contratto di fornitura dell'Appalto Specifico per **“l'affidamento di servizi di progettazione e sviluppo applicativi dell'ente”** con il Comune di Genova.

La presente procedura si svolgerà attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico (di seguito anche **“Sistema”**) messo a disposizione dalla Consip S.p.A. - conforme alle prescrizioni di cui al D.Lgs. n. 50/16 (Codice dei contratti pubblici) e nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale), come dettagliatamente di seguito descritto - mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura e presentazione dell'offerta, d'analisi, valutazione e aggiudicazione, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni, tutto come meglio specificato nella presente Richiesta di offerta.

Ai fini della partecipazione è indispensabile:

- il possesso e l'utilizzo della firma digitale di cui all'art. 1, comma 1, lett. s) del D. Lgs. n. 82/2005; Il Sistema verifica la validità della firma digitale. Nel caso in cui la firma digitale non risulti valida, si procederà all'esclusione del concorrente dalla procedura.
- la seguente dotazione tecnica minima: un personal computer collegato ad internet e dotato di un browser Microsoft Internet Explorer 10 o superiore, Microsoft Edge, Mozilla Firefox 10 o superiore, Google Chrome 41.0.2272 o superiore; un programma software per la conversione in formato pdf dei file che compongono l'offerta.

Per la presente procedura è designato quale Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016, limitatamente alla fase della presente richiesta di offerta, il dott. Alfredo Viglienzoni.

Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 2, comma 2, della L. 241/1990, e dell'art. 32, comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016, il termine del procedimento per la conclusione dell'Appalto Specifico è fissato in 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di scadenza del termine ultimo di presentazione delle offerte.

In riferimento all'iniziativa in questione, si comunica che con la Determina n. 10 del 22/12/2010 l'Autorità Nazionale Anticorruzione (già Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici) ha stabilito che "Tutti i contratti attuativi, posti in essere dalle Amministrazioni in adesione all'accordo quadro, necessiteranno dell'emissione di un nuovo CIG ("CIG derivato") che identificherà lo specifico contratto" senza prevedere alcun contributo in capo all'Operatore economico nonché in capo alla Stazione Appaltante; a tal fine si rappresenta che il predetto CIG derivato è il seguente: <indicare numero CIG>

Si evidenzia che gli operatori economici aggiudicatari dell'Accordo Quadro sopra menzionati, avendo già provveduto ad effettuare il versamento del contributo dovuto all' Autorità Nazionale Anticorruzione (già Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici) in sede di partecipazione all'Accordo Quadro e in ragione del relativo importo, non sono tenuti ad ulteriori adempimenti ai sensi della predetta normativa.

L'avviso della Richiesta di offerta e, quindi, di avvio del confronto competitivo per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico è comunicato nell'apposito spazio "Area comunicazioni" presente a Sistema. La Richiesta di Offerta può essere consultata dal fornitore invitato mediante l'accesso all'area del Sistema "Dettagli dell'iniziativa".

L'offerta per l'Appalto Specifico deve essere presentata mediante l'utenza per l'accesso al Sistema ottenuta in sede di registrazione al Sistema medesimo, quindi dal legale rappresentante, ovvero da un procuratore (generale o speciale), in possesso degli idonei poteri per presentare offerta nelle gare ad evidenza pubblica, di impegnarsi e di stipulare contratti con la P.A.

I concorrenti (Aggiudicatari dell'AQ), con la presentazione dell'offerta per l'Appalto Specifico, danno *per rato e valido* e riconoscono senza contestazione alcuna quanto posto in essere all'interno del Sistema dall'account riconducibile agli operatori economici medesimi; ogni azione inerente l'account all'interno del Sistema si intenderà, pertanto, direttamente e incontrovertibilmente imputabile al concorrente registrato.

L'accesso, l'utilizzo del Sistema e la partecipazione alla procedura comportano l'accettazione incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nella presente Richiesta di Offerta e nei relativi allegati, oltre che delle "Regole del Sistema di *e-Procurement* della Pubblica Amministrazione" (di seguito, per brevità, anche "**Regole**"), presenti nel sito e allegate all'AQ, nonché le istruzioni anch'esse presenti nel sito, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite la pubblicazione nel Sito o attraverso l'area comunicazioni presente a Sistema.

In caso di violazione delle Regole tale da comportare la cancellazione della Registrazione dell'operatore economico, l'operatore economico medesimo non potrà partecipare alla presente procedura.

La presentazione dell'offerta e la serietà della medesima sono garantite dalla cauzione rilasciata per la stipula dell'Accordo Quadro ai sensi dell'art. 13 del Contratto di Accordo Quadro.

I concorrenti (aggiudicatari dell'AQ) manlevano e tengono indenne la Consip ed il Gestore del Sistema e l'Amministrazione, risarcendo qualunque pregiudizio, danno, costo e onere di qualsiasi natura, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere sofferte da questi ultimi e/o da terzi, a causa di (i) violazioni delle regole contenute nella presente Richiesta di Offerta e nei relativi allegati, (ii) un utilizzo scorretto od improprio del Sistema; (iii) violazione della normativa vigente.

A fronte di violazioni di cui sopra, di disposizioni di legge o regolamentari e di irregolarità nell'utilizzo del Sistema da parte dei concorrenti, oltre a quanto previsto nelle altre parti della presente Richiesta di Offerta, la Consip ed il Gestore del Sistema e l'Amministrazione, ciascuno per quanto di rispettiva competenza, si riservano il diritto di agire per il risarcimento dei danni, diretti e indiretti, patrimoniali e di immagine, eventualmente subiti.

Qualora si desideri ausilio nel superamento di problemi tecnici riscontrati nel corso della procedura di Registrazione e/o presentazione dell'offerta, si consiglia di contattare il Call Center dedicato presso i recapiti indicati nel sito

www.acquistinretepa.it, di lasciare i dati identificativi dell'impresa e di specificare le problematiche riscontrate, fermo restando il rispetto di tutti i termini perentori previsti nella documentazione di gara.

1. ELEMENTI COSTITUTIVI DELL'APPALTO SPECIFICO

1.1 OGGETTO

La presente procedura individuerà, tra i soggetti sottoscrittori dell'AQ, l'operatore economico idoneo ad erogare i servizi applicativi e di supporto sui diversi ambienti tecnologici supportando i diversi processi operativi ed amministrativi degli Enti, come di seguito indicati, in conformità a quanto prescritto nella documentazione dell'AQ, nel Capitolato Tecnico e sue Appendici dell'AS (Allegato 3) e nello Schema di contratto dell'AS (Allegato 4), questi ultimi allegati alla presente Richiesta di Offerta:

Nel presente AS sono richiesti i seguenti servizi:

- **Sviluppo di Software e Manutenzione Evolutiva**
- **Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso**
- **Gestione Applicativa e Basi di Dati**
- **Gestione dei Contenuti di Siti, portali e canali Web**
- **Supporto Tecnico Specialistico**
- **Servizi di Supporto**
- **Servizi accessori**

In particolare il presente AS è dedicato ai sistemi applicativi meglio specificati nell' Appendice 3 - Contesto e Applicazioni del Capitolato Tecnico di Appalto Specifico;

Si sottolinea che i Fornitori concorrenti devono disporre di ampie competenze tecniche per svolgere i servizi applicativi nei diversi ambiti tecnologici-applicativi-funzionali

Per tutto quanto non espressamente indicato nel Capitolato Tecnico AS, dovrà farsi riferimento alle previsioni del Capitolato Tecnico AQ per le parti di pertinenza.

La presente Richiesta di Offerta disciplina le regole per l'aggiudicazione e la stipula della procedura in oggetto e, in particolare:

- il contenuto e le modalità di presentazione dell'offerta (di cui al successivo capitolo 2 del presente documento);
- le modalità di aggiudicazione (di cui al successivo capitolo 3 del presente documento).
- le modalità di conclusione (di cui al successivo paragrafo 4 del presente documento).

1.2 IMPORTO COMPLESSIVO/BASE D'ASTA E DURATA DELL'APPALTO SPECIFICO

La base d'asta della presente procedura di rilancio competitivo è complessivamente pari ad **Euro 5.073.518,82 I.V.A.** esclusa, così suddivisa:

Servizio	Totale
Sviluppo di Software e Manutenzione Evolutiva	€ 855.304,78

Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso	€ 3.294.995,22
Gestione Applicativa e Basi di Dati, gestione dei Contenuti di Siti, portali e canali Web	€ 133.018,48
Supporto tecnico specialistico	€ 581.545,14
Servizi di Supporto	€ 35.255,2
Servizi accessori	€ 173.400
TOTALE	€ 5.073.518,82

Si precisa che i concorrenti non potranno offrire alcun prezzo unitario superiore al corrispondente prezzo unitario offerto per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro. Relativamente ai servizi Accessori, i concorrenti non potranno offrire alcun prezzo unitario superiore alla corrispondente base d'asta non superabile fissata dall'Amministrazione

Gli effetti e la durata del presente contratto sono espressi nello Schema contrattuale.

1.3 DUVRI E COSTI DELLA SICUREZZA DA RISCHI INTERFERENZIALI

In conformità a quanto previsto dall'art. 2.5 del Capitolato D'Oneri dell'AQ, le attività oggetto del presente appalto non danno origine a rischi da interferenze e pertanto non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI e gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza (non soggetti a ribasso d'asta) sono pari a zero.

1.4 REQUISITI NECESSARI PER LA PARTECIPAZIONE

Ciascun Aggiudicatario dell'AQ, in conformità a quanto previsto al paragrafo 12 del Capitolato d'onori dell'Accordo Quadro, è chiamato a presentare offerta a seguito invio della presente Richiesta di offerta.

Ciascun Aggiudicatario dell'AQ, come meglio precisato nel seguito, dovrà dichiarare di aver provveduto ad aggiornare la documentazione amministrativa ai sensi dell'art. 8 dell'Accordo Quadro.

2. OFFERTA

2.1 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Tutti gli Operatori economici aggiudicatari dell'AQ, dovranno presentare offerta per la presente Richiesta di offerta di AS.

Tutti i documenti relativi alla presente procedura, fino all'aggiudicazione, dovranno essere inviati all'Amministrazione, esclusivamente per via telematica attraverso il Sistema, in formato elettronico ed essere sottoscritti **a pena di esclusione** con firma digitale di cui all'art. 1, comma 1, lett. s), del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i..

L'offerta, redatta in lingua italiana, dovrà essere fatta pervenire dal concorrente all'Amministrazione, attraverso il Sistema, entro e non oltre il termine perentorio delle **ore 16:00:00 del giorno** <indicare data>, pena l'irricevibilità dell'offerta e, comunque, la non ammissione alla procedura. L'ora e la data esatta di ricezione delle offerte sono stabilite in base al tempo del Sistema.

Il tempo del Sistema è il tempo ufficiale nel quale vengono compiute le azioni attraverso il Sistema medesimo e lo stesso è costantemente indicato a margine di ogni schermata del Sistema. In particolare, il tempo del Sistema è sincronizzato sull'ora italiana riferita alla scala di tempo UTC (IEN), di cui al D.M. 30 novembre 1993, n. 591. L'accuratezza della misura del tempo è garantita dall'uso, su tutti i server, del protocollo NTP che tipicamente garantisce una precisione nella sincronizzazione dell'ordine di 1/2 millisecondi. Le scadenze temporali vengono sempre impostate a livello di secondi anche se a livello applicativo il controllo viene effettuato dal sistema con una sensibilità di un microsecondo (10⁻⁶ secondi).

Sul sito www.acquistinretepa.it, nell'apposita sezione relativa alla presente procedura, dovrà essere presentata l'offerta, secondo le modalità di seguito precisate, nel rispetto di quanto previsto nel paragrafo 12 del Capitolato d'oneri dell'Accordo Quadro di riferimento, e nella quale dovranno essere predisposti ed inviati i documenti di cui al successivo paragrafo 2.2 e segnatamente:

1. Offerta tecnica, che consiste negli atti di cui al successivo paragrafo 2.2.1.
2. Offerta economica, che consiste negli atti di cui al successivo paragrafo 2.2.2.

Si precisa che, prima dell'invio, tutti i file che compongono l'offerta, che non siano già in formato .pdf, devono essere tutti convertiti in formato .pdf.

La presentazione dell'offerta e il relativo invio avvengono esclusivamente attraverso la procedura guidata prevista dal Sistema, che si conclude attraverso la selezione dell'apposita funzione di "conferma ed invio" dell'offerta medesima.

L'offerta è composta da: A – Offerta Tecnica, e B – Offerta Economica.

La presentazione dell'offerta mediante il Sistema è a totale ed esclusivo rischio del procedente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'offerta medesima, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità dell'Amministrazione e della Consip ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'offerta non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il concorrente esonera la Consip e il Gestore del Sistema e l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti di qualsiasi natura, mancato funzionamento o interruzioni di funzionamento del Sistema. L'Amministrazione si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

Si precisa inoltre che:

- l'offerta presentata entro il termine di presentazione della stessa è vincolante per il concorrente;
- entro il termine di presentazione dell'offerta, chi ha presentato un'offerta potrà ritirarla; un'offerta ritirata equivarrà ad un'offerta non presentata;
- il Sistema non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine di presentazione delle offerte, nonché offerte incomplete di una o più parti la cui presenza è necessaria ed obbligatoria.

Al concorrente è richiesto di allegare, quale parte integrante dell'offerta, **a pena di esclusione**, i documenti specificati nei successivi paragrafi, sottoscritti con firma digitale. Si raccomanda la massima attenzione nell'inserire detti allegati nella sezione pertinente e, in particolare, di non indicare o comunque fornire i dati dell'offerta economica in sezione diversa da quella relativa alla stessa, **pena l'esclusione** dalla procedura.

Il concorrente è consapevole, ed accetta con la presentazione dell'offerta, che il Sistema può rinominare i file che il medesimo concorrente presenta attraverso il Sistema; detta modifica, dettata da vincoli tecnici, riguarda unicamente il nome del file e non, beninteso, il suo contenuto che resta, in ogni caso, inalterato.

Oltre a quanto previsto nel presente documento, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti a Sistema, nelle pagine internet relative alla procedura di presentazione dell'offerta.

Ai sensi dell'art. 52, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. l'operatore economico con la presentazione dell'offerta elegge automaticamente domicilio nell'apposita "Area comunicazioni" ad esso riservata ai fini della ricezione di ogni comunicazione inerente la presente procedura.

Ogni impresa facente parte del R.T.I. o del Consorzio con la presentazione dell'offerta elegge automaticamente domicilio nell'apposita area del Sistema ad essa riservata.

Nel caso di indisponibilità del Sistema, e comunque in ogni caso in cui l'Amministrazione lo riterrà opportuno, l'Amministrazione invierà le comunicazioni inerenti la presente procedura a mezzo di posta elettronica certificata, presso i recapiti indicati dal concorrente al momento di presentazione dell'offerta, nell'ambito della procedura di cui alla prima fase, volta all'aggiudicazione dell'Accordo Quadro.

2.2 CONTENUTO DELL'OFFERTA

2.2.1 OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica relativa al presente Appalto Specifico dovrà essere in lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, e dovrà pervenire attraverso il Sistema secondo la seguente procedura:

- invio attraverso il Sistema della *Relazione Tecnica* sottoscritta con firma digitale e conforme al modello di cui all'Allegato 1 (Offerta tecnica) della Richiesta di Offerta. Il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente, nella Relazione Tecnica, le eventuali parti dell'Offerta coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know how, brevetti, ecc.
- La Relazione Tecnica dovrà contenere una descrizione dei servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico dell'AQ e dal Capitolato Tecnico dell'AS.

Nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica risulti superiore a quello previsto, le pagine in eccedenza non saranno prese in considerazione dalla commissione ai fini della valutazione della proposta tecnica. Ugualmente, nel caso in cui il concorrente produca documentazione aggiuntiva (non richiesta), quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

L'Offerta Tecnica dovrà necessariamente possedere tutte le caratteristiche (minime e migliorative) offerte in sede di aggiudicazione dell'AQ. **Saranno esclusi**, pertanto, dalla presente procedura i concorrenti che offrano servizi e/o attività

privi delle caratteristiche richieste e migliorative offerte per l'aggiudicazione dell'AQ, oltre che privi di quelle minime specificamente richieste dalla presente Richiesta di Offerta e dal Capitolato Tecnico AS ad essa allegato.

L'Offerta Tecnica, **pena l'esclusione** dalla procedura, deve essere priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico.

La Relazione Tecnica dovrà, a **pena di esclusione** dalla procedura, essere sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante dell'impresa mandataria (o da persona munita da comprovati poteri di firma).

2.2.2 OFFERTA ECONOMICA

Con riferimento alla presente procedura, il concorrente dovrà inviare e fare pervenire all'Amministrazione, attraverso il Sistema, a **pena di esclusione**, una Offerta Economica secondo la procedura e le modalità che seguono:

- inserimento nell'apposita sezione del Sistema dei valori richiesti con modalità solo in cifre; tali valori ed il valore complessivo dell'offerta verranno riportati su una dichiarazione generata dal Sistema in formato pdf "Offerta economica" che il concorrente dovrà inviare e fare pervenire all'Amministrazione attraverso il Sistema dopo averla:
 - i. scaricata e salvata sul proprio PC;
 - ii. sottoscritta digitalmente;

Nell'Offerta economica il concorrente dovrà:

- manifestare l'impegno a tenere ferma l'offerta per un periodo non inferiore a 180 giorni dalla data di scadenza della presentazione della medesima;
- dichiarare che quanto risulta dall'AQ e dai suoi allegati, ivi compreso il Capitolato d'Oneri ed il Capitolato Tecnico AQ, nonché dagli ulteriori atti della procedura di rilancio competitivo, compresi la Richiesta di Offerta, il Capitolato Tecnico AS e lo Schema di contratto dell'AS alla stessa allegati, definiscono in modo adeguato e completo gli impegni connessi all'affidamento dell'Appalto Specifico, nonché l'oggetto dei servizi da fornire e, in ogni caso, che ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica degli stessi e per la formulazione dell'offerta che ritiene, pertanto, pienamente remunerativa;
- confermare, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000, il possesso dei requisiti di partecipazione richiesti in fase di aggiudicazione dell'AQ e, in caso di intervenute modifiche, dichiarare di aver comunque provveduto ad aggiornare la documentazione amministrativa ai sensi dell'art. 8 dell'Accordo Quadro;
- dichiarare, nel rispetto delle condizioni e dei termini fissati dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016- fatto salvo quanto precisato sui limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14, e della documentazione di gara per l'affidamento dell'AQ, il ricorso al subappalto;
- esprimere il prezzo unitario di ciascuna voce di costo offerto, che per i servizi applicativi IT e di supporto presenti in AQ non dovrà essere superiore a quello offerto in sede di AQ da ciascun fornitore e per i servizi accessori non dovrà essere superiore alla base d'asta non superabile fissata dall'Amministrazione>. Verranno prese in considerazione fino a due cifre decimali (nel caso di più cifre decimali, il risultato sarà troncato dal Sistema alla seconda cifra decimale). Ciascun prezzo unitario deve essere offerto e, in ogni caso, sarà considerato omnicomprensivo di quanto previsto negli atti della procedura.

Qualora la determinazione BDA complessiva sia per dimensionamento dei servizi, il sistema calcolerà il valore complessivo dell'offerta.

Qualora la determinazione BDA complessiva sia per Peso% dei servizi il sistema calcolerà automaticamente il ribasso totale ponderato. A tal fine verranno prese in considerazione fino a sei cifre decimali (nel caso di più cifre decimali, il risultato sarà troncato dal sistema alla Sesta cifra decimale).

Qualora la voce di costo sia:

- “a corpo” o “metriche di risultato”: il vincolo di non superamento dell’offerta di I fase si applica unicamente all’importo finale associato alla metrica per ciascun aggiudicatario.
- “a consumo” di un mix di risorse professionali: il vincolo si applica alla singola figura professionale che costituisce il mix richiesto dall’Amministrazione.

Nell’allegato 3 bis, sono riportati i prezzi unitari offerti in sede di AQ da ciascun Aggiudicatario

Il concorrente dovrà inserire nelle schede proposte dal Sistema i prezzi unitari offerti per le voci di costo relative agli elementi di servizio richiesti dall’Amministrazione. A tal fine il concorrente potrà utilizzare, a titolo di mero supporto, lo strumento di ausilio contenuto nell’Allegato 3 bis.

I concorrenti che per i servizi previsti in AQ offrano **anche solo un prezzo unitario** superiore al corrispondente prezzo unitario offerto per l’aggiudicazione dell’Accordo Quadro **saranno esclusi dalla gara**.

I concorrenti che, per i servizi accessori, offrano **anche solo un prezzo unitario** superiore al corrispondente prezzo unitario a base d’asta, **saranno esclusi dalla gara**.

In caso di non coerenza tra i prezzi unitari ed i prezzi complessivi inseriti dal Fornitore nell’Offerta Economica prevarranno e saranno vincolanti i prezzi unitari, senza esclusione del concorrente dalla gara.

In caso di RTI l’Offerta Economica dovrà essere, **pena l’esclusione** dalla presente procedura, sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante dell’impresa mandataria (o persona munita da comprovati poteri di firma).

3. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO

3.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO

Come previsto dal Capitolato d'Oneri dell'Accordo Quadro e precisamente al paragrafo 12.1, l'Appalto Specifico verrà aggiudicato dall'Amministrazione sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi dell'art. 95 del d. lgs. n. 50/2016 e smi secondo la formula:

Dove:

- **PTOT_{AS}** è il Punteggio Totale ed è composto da **30** Punti Economici di AS e **70** Punti Tecnici (ereditati da PT AQ + PT specifico di AS)
- **PT_{ER}** è il Punteggio Tecnico Ereditato dalla I fase di AQ pari a 7 (10% di 70);
- **PT_{AS}** è Punteggio Tecnico Specifico di AS pari a 63 (90% di 70);
- **PE_{AS}** è il Punteggio Economico ed è fissato in **30 PE** in ottemperanza alle disposizioni dell'art. 95 comma 10bis. Il punteggio economico verrà determinato con l'ausilio di una **formula concava a punteggio assoluto** con esponente **pari a 3**

I valori di Punteggio Tecnico di AS (**PT_{ER} + PT_{AS}**) e Punteggio Economico di AS sono definiti in ottemperanza alle disposizioni dell'art. 95 comma 10bis del D.Lgs. 50/2016

$$PTOT_{AS} = [PT_{ER_{AS}} + PT_{AS}] + PE_{AS}$$
$$100 = [70] + 30$$

3.1.1 ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TOTALE DI AS

Il Punteggio Totale di AS per ciascun concorrente i-esimo sarà determinato secondo la seguente formula:

$$PTOT_{AS_i} = PT_{ER_{AS_i}} + PT_{AS_i} + PE_{AS_i}$$

Sulla base delle indicazioni di cui al precedente paragrafo 3.1. si riportano i punteggi ereditati da ciascun aggiudicatario come visibili dallo strumento di ausilio e determinati applicando la seguente formula.

$$PT_{ER_{AS_i}} = PT_{AQ_i} \times \%PT_{ER}$$

dove:

PT_{AQ_i} = punteggio tecnico attribuito in fase di AQ al concorrente i-esimo;

% PT_{ER} = percentuale di punteggio tecnico massimo attribuibile al punteggio tecnico ereditato dalla fase di AQ, come specificato al paragrafo precedente.

Pertanto, nel presente AS, i valori di **PT_{ER_{AS_i}}** sono:

Fornitore	PT (AQi)	PT (ERi)
RTI LEONARDO	57,00	5,7000
RTI CAPGEMINI	55,40	5,5400

RTI ACCENTURE	55,40	5,5400
RTI CONSORZIO REPLY	52,80	5,2800

I valori dei Punteggi Tecnici così assegnati verranno considerati sino alla quarta cifra decimale, ossia procedendo ad arrotondamento alla quarta cifra decimale (es1: $PT_{ERI}=10,78364$ punteggio attribuito=10,7836 es2: $PT_{ERI}=10,78367$ punteggio attribuito=10,7837).

3.1.2 ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO SPECIFICO ($PT_{AS,I}$)

Come previsto dal Capitolato d'oneri dell'AQ e precisamente al paragrafo 12.1.1, il Punteggio Tecnico Specifico sarà assegnato a ciascun concorrente sulla base dei criteri dettagliati nella tabella seguente.

In particolare:

- nella colonna identificata dalla lettera **T** vengono indicati i “criteri che prevedono assegnazione di punteggi tabellari”, vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione della offerta o mancata offerta di quanto specificatamente richiesto a tal fine nella documentazione di gara;
- nella colonna identificata con la lettera **D** vengono indicati i “criteri che prevedono assegnazione di punteggi discrezionali”, vale a dire i punteggi che saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice.

C.1	Gestione della fornitura di Appalto Specifico		PT massimo	D
1	Soluzione organizzativa proposta per il governo della fornitura L'assegnazione del punteggio verrà effettuata sulla base della soluzione organizzativa proposta dal concorrente per il governo della specifica fornitura dell'Appalto Specifico, anche in presenza di compagini plurisoggettive, a garanzia del puntuale rispetto degli adempimenti contrattuali e della capacità di rispondere alle esigenze e priorità dell'Amministrazione richiedente.	-	9	
2	Formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse impegnate nella fornitura L'assegnazione del punteggio verrà effettuata sulla base della soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse da impiegarsi nella fornitura, sulle tecnologie, l'infrastruttura, i prodotti, i pacchetti indicati dall'Amministrazione sia di partenza sia target, senza pregiudicare i livelli di servizio previsti per la fornitura stessa.	-	4	
C.2	Servizi realizzativi			
1	Soluzione progettuale e tecnica proposta per il pieno raggiungimento del/i principale/i obiettivo/i realizzativo/i attraverso la dimostrazione concreta ed attuale di know-how specifico, anche in relazione a risorse con competenze “chiave” ed esperienze pregresse.	-	9	
2	Valore aggiunto derivante dall'uso/riuso di metodologie, conoscenze tematiche-applicative-tecnologiche, best practices in grado di ottimizzare la realizzazione, evoluzione, personalizzazione e parametrizzazione delle soluzioni applicative presenti presso l'Amministrazione. Per l'assegnazione i concorrenti dovranno presentare indicatori oggettivi per dimostrare la maggior efficacia, efficienza, qualità, ecc. della soluzione proposta	-	5	
3	Innovazione L'assegnazione del punteggio verrà effettuata sulla base della: - capacità di proporre soluzioni tecnologiche innovative ed aperte sul/i progetto/i richiesto/i dall'Amministrazione; - disponibilità ed impiego di centri di competenza specifici sui progetti/tecnologie richiesti dall'Amministrazione.	-	2	

	4	Organizzazione servizio/attività/progetti di personalizzazione e parametrizzazione L'assegnazione del punteggio verrà effettuata sulla base della soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio/attività/progetti di personalizzazione e parametrizzazione di software.	-	9
	5	Miglioramento di profili professionali. L'assegnazione del punteggio verrà effettuata qualora il Fornitore si impegni a garantire tramite evidenza data dai CV anonimi allegati all'offerta tecnica, per i profili professionali in seguito indicati, l'impiego di personale in possesso di competenze quali: Programmatore: Conoscenze: <ul style="list-style-type: none"> • Markup HTML (v4, v5), Cascading Style Sheets (CSS), Extensible Markup Language (XML), conoscenza del browser DOM; • Linguaggio di scripting server-side PHP; • Linguaggio di scripting client-side JavaScript; • Database MySQL; • Content management system Drupal (v8, v9) amministrazione e sviluppo applicazioni complesse; • Web service e standard web XML Scheme, WSDL e SOAP; • Ottimizzazione dei siti web per il corretto posizionamento sui motori di ricerca (SEO); • Libreria Javascript per applicazioni Web come jQuery, jQuery UI; • Framework Bootstrap (v4, v5) per lo sviluppo di portali web responsive; • Utilizzo software composer; Architetto Applicativo: Esperienze lavorative: <ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a progetti sviluppati seguendo le linee guida AgID per il design di siti web di Regioni e Comuni 	-	3
C.4	Servizi di supporto			
	1	Valore aggiunto della soluzione di Demand Management o Business Process Modeling/Reengineering L'assegnazione del punteggio verrà effettuata sulla base della proposta dal concorrente nell'ambito/i richiesto/i dall'Amministrazione.	-	9
	2	Metodologie, strumenti e soluzioni per l'analisi e la valutazione dei processi dell'Amministrazione finalizzata all'ottimizzazione dei sistemi applicativi.	-	7
	3	Proposta di riutilizzo di progetti di ridisegno dei processi in ottica e-government o open-government in grado di fornire valore aggiunto nel contesto dell'AS.	-	2
	4	Proposta di centri di competenza , in termini di know-how e laboratorio di innovazione sulle specifiche tematiche ed il conseguente valore aggiunto da impiegare nell'esecuzione delle attività previste nel servizio di supporto, Change Management e BPR.	-	4

Si precisa, inoltre, che per rendere omogenea l'attribuzione dei punteggi discrezionali alle diverse offerte si è deciso di assegnare ad ognuna delle voci inerenti i singoli aspetti dell'offerta da valutare, salvo nei casi espressamente specificati, un punteggio pesato in funzione dell'importanza della singola voce nell'ambito dell'offerta complessiva. Sono stati, all'uopo, previsti sei giudizi da attribuire alle singole voci oggetto di valutazione (ovvero ove prevista l'attribuzione di un punteggio); a ognuno di detti giudizi corrisponde l'assegnazione alla singola voce di un punteggio corrispondente ad una percentuale del punteggio massimo attribuibile per la stessa voce, e segnatamente:

- *OTTIMO*
- *PIÙ CHE ADEGUATO*
- *ADEGUATO*
- *PARZIALMENTE ADEGUATO*
- *SCARSAMENTE ADEGUATO*
- *INADEGUATO*

cui, come detto, corrispondono rispettivamente le seguenti percentuali (%) dei punti da assegnare alle singole voci:

-	Ottimo	100 %
-	Più che Adeguato	80 %
-	Adeguato	60 %
-	Parzialmente adeguato	40 %
-	Scarsamente adeguato	20 %
-	Inadeguato	0 %

(Es. Voce "xxxx" - punteggio massimo previsto: 10 – se il "Giudizio espresso" è "ottimo", il punteggio attribuito sarà pari a 10; se il "Giudizio espresso" è "più che adeguato", il punteggio attribuito sarà pari a 8, se il "Giudizio espresso" è "adeguato", il punteggio attribuito sarà pari a 6; se il "Giudizio espresso" è "parzialmente adeguato", il punteggio attribuito sarà pari a 4; se il "Giudizio espresso" è "scarsamente adeguato", il punteggio attribuito sarà pari a 2; se il "Giudizio espresso" è "inadeguato", il punteggio attribuito sarà pari a 0).

3.1.3 ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO ECONOMICO (PE_{AS_i})

Come previsto dal Capitolato d'Oneri dell'Accordo Quadro e precisamente al paragrafo 12.1.2, con riferimento al presente Appalto Specifico, il concorrente (aggiudicatario dell'Accordo Quadro) dovrà:

- formulare una offerta economica con prezzi offerti non superiori ai prezzi offerti dallo stesso concorrente in I fase dell'Accordo Quadro;
- garantire la prestazione dei servizi con le caratteristiche minime e migliorative offerte dallo stesso concorrente per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro.

Il "**Punteggio economico**" sarà calcolato dal sistema secondo le seguenti formule:

$$PE_{AS_i} = 30 * \left[1 - \left(\frac{P_{AS_i}}{BA_{AS}} \right)^3 \right]$$

laddove deve intendersi:

- PE_{AS_i} è il punteggio economico assegnato al fornitore i-esimo per l'AS;
- P_{AS_i} è il prezzo complessivamente offerto dal concorrente i-esimo per l'AS;
- BA_{AS} è la base d'asta determinata dall'Amministrazione per l'AS.

Saranno considerate sino alla quarta cifra decimale, ossia procedendo ad arrotondamento alla quarta cifra decimale (es1: $PE_{AS_i}= 3,23453$ punteggio attribuito=3,2345 es2: $PE_{AS_i}=3,23456$ punteggio attribuito=3,2346).

Ulteriori considerazioni

Si precisa che l'Amministrazione si riserva il diritto di:

- non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto dell'Appalto Specifico nell'ambito dell'AQ, in conformità a quanto previsto dall'articolo 95, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016;
- procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida;
- sospendere, reindire o non aggiudicare la procedura motivatamente;
- non stipulare motivatamente il Contratto anche qualora sia intervenuta in precedenza l'aggiudicazione.

Inoltre:

- l'Amministrazione, e per essa la Commissione, potrà comunque richiedere ai concorrenti chiarimenti in ordine al contenuto della documentazione e delle dichiarazioni presentate, diverse da quelle soggette a possibili sanatorie ai sensi del capoverso che precede, con facoltà di assegnare a tal fine un termine perentorio, entro cui le imprese concorrenti devono far pervenire quanto richiesto, **pena l'esclusione** dalla gara.
- si precisa che nel caso di dichiarazioni mendaci, ferma restando l'applicazione dell'art. 80, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016 nei confronti dei sottoscrittori, la stazione appaltante esclude il concorrente e ci si potrà rivalere sulla fideiussione prestata a garanzia dell'AQ, che verrà perciò escussa, per la parte percentualmente proporzionale all'importo dell'Appalto Specifico;
- le offerte anormalmente basse sono individuate ai sensi dell'art. 97 D.Lgs. n. 50/2016 e valutate in base ai criteri espressi nel predetto articolo.

3.2 ULTERIORI REGOLE E VINCOLI

Saranno esclusi dal confronto competitivo relativo al presente Appalto Specifico i concorrenti che presentino:

- offerte nelle quali fossero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni di fornitura e di prestazione dei servizi specificate nella documentazione dell'AQ e nella documentazione della presente procedura;
- offerte che siano sottoposte a condizione;
- offerte incomplete e/o parziali;
- offerte di servizi che non rispettino le caratteristiche e requisiti minimi stabiliti nell'AQ e nella documentazione relativa alla presente procedura, ovvero le caratteristiche migliorative offerte per l'aggiudicazione dell'AQ;
- offerte nelle quali, per i servizi applicativi IT e per i servizi di supporto, sia offerto anche solo un prezzo superiore al corrispondente valore unitario offerto per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro;
- offerte nelle quali, per i servizi accessori, sia offerto anche solo un prezzo superiore al corrispondente valore unitario a base d'asta.

Fermo restando quanto previsto dall'AQ, saranno altresì esclusi dalla procedura:

- i concorrenti coinvolti in situazioni oggettive lesive della *par condicio* tra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte;
- i concorrenti che abbiano omesso di fornire i documenti richiesti, ovvero che abbiano reso false dichiarazioni.

Si rammenta, a tal proposito, che la falsità in atti e le dichiarazioni mendaci, da un lato, comportano sanzioni penali ai sensi dell'art. 76 D.P.R. n. 445/2000, dall'altro lato, costituiscono causa d'esclusione dalla partecipazione alla presente procedura.

In ordine alla veridicità delle dichiarazioni, l'Amministrazione si riserva di procedere, anche a campione, a verifiche d'ufficio.

3.3 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

Allo scadere del termine di presentazione delle offerte, le stesse sono acquisite definitivamente dal Sistema e, oltre ad essere non più modificabili, sono conservate dal Sistema medesimo in modo segreto.

L'Amministrazione nomina una Commissione di gara per la valutazione delle offerte presentate.

La procedura di aggiudicazione sarà aperta - in seduta pubblica visibile da remoto attraverso accesso al Sistema da parte dei soggetti invitati - **il giorno <indicare giorno mese anno>, con inizio alle ore 15:00**, dalla Commissione all'uopo nominata. La Commissione medesima procederà, operando attraverso il Sistema, allo svolgimento delle seguenti attività:

- verifica della ricezione delle offerte tempestivamente presentate; la tempestività della ricezione delle offerte e la loro completezza (salva, in ogni caso, la verifica del contenuto di ciascun documento presentato) è riscontrata dalla presenza a Sistema delle offerte medesime in quanto, le eventuali offerte intempestive ed incomplete (ovvero, manchevoli di una o più parti necessarie ed obbligatorie) non sono accettate dal Sistema medesimo e dunque nessuna offerta è presente a Sistema;
- apertura delle offerte presentate e, quindi, accesso all'area contenente l'Offerta Tecnica di ciascuna singola offerta presentata dando evidenza ai concorrenti dell'elencazione della documentazione tecnica presentata a Sistema da parte dei concorrenti medesimi, mentre le Offerte economiche resteranno segrete, chiuse/bloccate a Sistema e, quindi, il relativo contenuto non sarà visibile, né alla Commissione di gara, né all'Amministrazione, né ai concorrenti, né a terzi; pertanto, il Sistema consentirà l'accesso all'Offerta Tecnica e la Commissione procederà alla verifica della presenza dei documenti richiesti ed ivi contenuti.

Si ribadisce che alla surrichiamata seduta della Commissione aperta al pubblico nonché alle successive, il concorrente potrà assistere collegandosi al Sistema a distanza attraverso la propria postazione.

Successivamente, in seduta riservata, la Commissione procederà a verificare la regolarità dei documenti delle Offerte Tecniche, nonché la rispondenza delle caratteristiche/requisiti minime/i dichiarate/i nell'offerta Tecnica con quelle/i previste/i nel Capitolato Tecnico AQ, con quelle migliorative offerte in sede di aggiudicazione dell'AQ e con quelle/i previste/i nel Capitolato Tecnico AS, a pena d'esclusione. Terminato l'esame delle Offerte Tecniche, pertanto, si procederà alla attribuzione del punteggio tecnico sulla base dei criteri e in ragione dei relativi punteggi massimi stabiliti nel precedente paragrafo 3.1 della presente Richiesta di Offerta.

Successivamente si procederà, in seduta aperta al pubblico preventivamente comunicata ai concorrenti ammessi, allo sblocco e all'apertura delle Offerte Economiche.

In tale seduta aperta al pubblico, il Sistema rende visibile ai concorrenti:

- il punteggio tecnico specifico (PT_{AS_i}) precedentemente attribuito;
- i prezzi offerti.

Di seguito, in seduta riservata, la Commissione procederà:

1. all'esame e verifica delle Offerte Economiche presentate. In particolare la Commissione:
 - i) verificherà che il prezzo unitario di ciascun elemento di costo offerto per i servizi di AS non sia superiore a quello offerto in sede di AQ;
 - ii) verificherà che il prezzo unitario di ciascun elemento di costo per i servizi accessori non sia superiore alla base d'asta;
 - iii) verificherà tutti i valori complessivi contenuti nell'Offerta Economica di ciascun concorrente. In caso di difformità tra i valori calcolati dalla Commissione e i valori indicati dal Fornitore nell'Offerta Economica prevarranno quelli calcolati dalla Commissione sulla base delle tariffe unitarie, senza esclusione del Fornitore dalla gara. Sulla base dei valori economici come ricalcolati dalla Commissione (in caso di difformità con quelli indicati dal fornitore nell'offerta economica) si procederà direttamente alla definizione della graduatoria finale;
2. alla verifica in ordine alla sussistenza in capo ai concorrenti di una situazione di controllo ex art. 2359 c.c. proponendo l'esclusione dei concorrenti per i quali sia accertata tale situazione, così come previsto dall'art. 80, comma 5, lett. m) del D. Lgs 50/2016
3. alla luce dei valori complessivi contenuti in Offerta Economica, come ricalcolati dalla Commissione stessa ai sensi del precedente punto 1.iii), all'attribuzione del punteggio economico relativo a ciascuna offerta in applicazione della formula indicata al precedente paragrafo 3.1.4 della Richiesta di Offerta;
4. alla somma di tutti i punteggi parziali attribuiti alle diverse offerte (PT_{ERAS_i}, PT_{AS_i}, PE_{AS_i}), attribuendo il punteggio complessivo a ciascuna offerta;

5. in caso di parità in graduatoria, si procederà, in conformità a quanto previsto dall'articolo 18, comma 5, del D.M. 28 ottobre 1985: a tal fine si rappresenta l'opportunità che alla relativa seduta partecipi un rappresentante del concorrente munito di un documento idoneo ad attestare i poteri di rappresentare l'impresa e di modificare l'offerta;

6. alla verifica, attraverso il meccanismo automatico previsto dal Sistema, della presenza di eventuali offerte anormalmente basse, ai sensi dell'art. 97 del D.Lgs. n. 50/2016

Nel caso di anomalia delle offerte o in caso di presenza di elementi specifici che facciano apparire le offerte anormalmente basse ai sensi dell'art. 97, comma 6, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., la Commissione comunica al Responsabile del procedimento i nominativi dei concorrenti che le hanno presentate.

Il Responsabile del procedimento svolge la verifica di congruità delle offerte con il supporto della Commissione. Sarà chiesto ai concorrenti interessati di produrre entro un termine non inferiore a 15 giorni dettagliate giustificazioni sull'offerta presentata. Ove il termine non fosse rispettato sarà, successivamente, fissato un termine perentorio, il cui mancato rispetto comporterà l'esclusione dalla gara.

All'esito del procedimento di verifica dell'anomalia la Commissione procederà alla formulazione della graduatoria provvisoria di merito.

3.4 COMUNICAZIONE DI AGGIUDICAZIONE

All'esito delle predette attività, si procederà agli adempimenti relativi all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016. L'Amministrazione effettuerà la comunicazione di aggiudicazione ai sensi dell'art. 76, comma 5 lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016. **Trova applicazione quanto previsto dall'art. 32, comma 7, D. Lgs. n. 50/2016.**

3.5 ACCESSO

Si evidenzia, preliminarmente, che, fermo restando quanto previsto in materia di accesso agli atti nel D. Lgs. n. 50/2016 all'art. 53, l'esercizio del diritto di accesso può essere esercitato ai sensi degli artt. 22 e segg. della l. n. 241/1990.

Si rappresenta che il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente nelle giustificazioni prodotte (nel caso di una eventuale offerta anomala) le parti delle stesse contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Tale indicazione dovrà essere adeguatamente motivata ed il concorrente dovrà allegare ogni documentazione idonea a comprovare l'esigenza di tutela.

L'Amministrazione garantirà comunque visione ed eventuale estrazione in copia di quella parte della documentazione che è stata oggetto di valutazione, e conseguente attribuzione del punteggio, da parte della Commissione giudicatrice qualora strettamente collegata all'esigenza di tutela del richiedente.

Rimane inteso che l'Amministrazione in ragione di quanto dichiarato dal concorrente e di ciò che è stato sottoposto a valutazione dalla Commissione giudicatrice, procederà ad individuare in maniera certa e definitiva le parti che debbano essere segretate dandone opportuna evidenza nella comunicazione di aggiudicazione.

Saranno inoltre sottratti all'accesso tutti i dati giudiziari rinvenuti nella documentazione presentata dal Concorrente, nonché le informazioni annotate sul Casellario istituito presso A.N.A.C .

4. CONCLUSIONE DELL'APPALTO SPECIFICO

4.1 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA

Con la comunicazione di cui all'art. 76, comma 5, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016, viene richiesto all'aggiudicatario di far pervenire:

nel termine di 5 (cinque) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione:

- dichiarazione, conforme all'Allegato 6 "Facsimile Dichiarazione", resa dai soggetti indicati dall'art. 85 del D.Lgs. 6-9-2011 n. 159 in relazione ai familiari conviventi dei soggetti medesimi;
- dichiarazione attestante la non sussistenza della causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. n. 165/2001.

nel termine di 7 (sette) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione:

- qualora i relativi dati non siano già pubblicati sulla piattaforma relativa all'AQ, dichiarazione attestante gli estremi identificativi del/i conto/i corrente dedicato/i, anche non in via esclusiva, al presente appalto nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i, in adempimento a quanto previsto dall'art. 3, comma 7, della Legge 13 agosto 2010, n. 136. Si rappresenta che l'Aggiudicatario è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai surrichiamati dati;

nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione, la seguente documentazione (in originale o in copia autenticata e in regolare bollo laddove previsto dalla normativa vigente):

- a) idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva in favore dell'Amministrazione, a garanzia degli impegni contrattuali, secondo le modalità e condizioni indicate nel successivo paragrafo; si precisa che, al fine di fruire delle riduzioni di cui all'art. 93, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, della suddetta garanzia, l'aggiudicatario dovrà produrre, nei modi, nelle forme stabilite così come espressi nel Capitolato d'oneri dell'Accordo Quadro di cui il fornitore è stato aggiudicatario ed ha dichiarato di accettarlo in ogni sua parte, la/e certificazione/i del sistema di qualità richieste (ovvero copia conforme all'originale della detta certificazione). In alternativa, il possesso del suddetto requisito potrà esser attestato con idonea dichiarazione resa dal concorrente ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000;
- b) idonea copertura assicurativa nel rispetto di quanto di seguito stabilito.

In caso di R.T.I. e di Consorzi: la documentazione di cui ai precedenti punti a) e b) dovrà essere presentata:

- in caso di RTI o di Consorzi ordinari, dall'Impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate con responsabilità solidale ai sensi dell'art. 48 comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016;
- in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. dal Consorzio stesso.

4.2 GARANZIA DEFINITIVA

Come previsto dal Capitolato d'Oneri dell'Accordo Quadro e precisamente al paragrafo 11.1, Ai fini della stipula del Contratto, l'Aggiudicatario dovrà prestare in favore del Comune di Genova una **garanzia definitiva**, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016, di importo massimo pari al 10% del valore del Contratto, a copertura delle obbligazioni contrattuali che verranno assunte con il relativo Contratto d'Appalto e per tutta la sua durata.

Per il lotto 1 in cui è effettuato il presente Appalto Specifico l'importo della cauzione definitiva è fissato nel 5% dell'importo aggiudicato.

Tuttavia, sulla base di quanto prescritto dall'art. 103 del D.Lgs. 50/2016, l'importo della garanzia fideiussoria prestata in favore di ogni singola Amministrazione, sarà aumentato di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% nel caso in cui il Ribasso Offerto in sede di Appalto Specifico rispetto alla base d'asta sia superiore al 10% della medesima,

mentre l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di Ribasso Offerto superiore al 20% ove il ribasso rispetto alla base d'asta sia superiore al 20% della medesima.

A mero titolo esemplificativo, si riporta di seguito una dimostrazione del calcolo necessario ai fini della determinazione dell'importo della garanzia fideiussoria, nel caso di un Ribasso Offerto pari al 25% ed un valore del Contratto di fornitura di euro € 7.500.000,00 per i lotti 1,2

Esempio:

<Tabella Lotti 1 e 2>

valore del Contratto di Fornitura	Base d'asta €10.000.000,00	Importo contrattuale € 7.500.000,00	
Ribasso Offerto		25%	
Garanzia base ridotta in ragione dell'aggregazione della domanda	5%	5%	€ 375.000,00
dal 10% al 20%: art.103: 1% per ogni 1% di sconto	1% x 10 punti %	10%	€ 750.000,00
dal 20% al 25%: art.103: 2% per ogni 1% di sconto	2% x 5 punti %	10%	€ 750.000,00
IMPORTO FINALE GARANZIA		25%	€ 1.875.000

Trovano applicazione le regole sulle riduzioni previste in caso di possesso da parte dell'aggiudicatario dei requisiti (certificazioni/registrazioni/inventariimpronte/attestazioni) e le misure di favore per le Micro, Piccole e Medie Imprese previsti dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs n. 50/2016 di cui al paragrafo 5.7 del presente Capitolato d'oneri, nonché quelle previste in caso in caso dei soggetti di cui all'art. 45, comma 2 lett. b), c) d) ed e) del D. Lgs.n. 50/2016 nel suddetto paragrafo.

Si ricorda che in caso di cumulo delle riduzioni, la riduzione successiva deve essere calcolata sull'importo che risulta dalla riduzione precedente.

Nel caso in cui il Fornitore non costituisca la garanzia in favore dell'Amministrazione, la medesima potrà revocare l'Aggiudicazione dell'Appalto specifico e non potrà procedere alla sottoscrizione del contratto.

La garanzia rilasciata in favore dell'Amministrazione copre il mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni nascenti dai Contratti di Fornitura, alla luce di quanto previsto dall'art. 103 del D. Lg. n. 50/2016, nel rispetto di quanto previsto dall'Accordo Quadro e dall'Appalto Specifico, e cessa di avere effetto alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal Contratto di Fornitura.

La garanzia rilasciata è progressivamente svincolata in ragione e a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% (ottanta per cento) dell'iniziale importo garantito secondo quanto stabilito all'art. 103, comma 5, D. Lgs. n. 50/2016. In particolare, lo svincolo verrà effettuato con periodicità *semestrale*, in funzione della rilevazione minima dei livelli di servizio, degli indicatori di qualità e delle fasi progettuali sottoposte a verifiche di conformità come definite nel

presente Appalto Specifico, subordinatamente alla preventiva consegna, da parte del Fornitore al Garante dei certificati di verifica di conformità attestanti la corretta esecuzione delle prestazioni relative al Contratto.

La garanzia dovrà essere predisposta nel rispetto del facsimile di cui all'**Allegato 2 – Facsimile di cauzione per la stipula del contratto** - e deve prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima – anche per il recupero delle penali contrattuali - entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione. La garanzia dovrà inoltre avere sottoscrizione autenticata da notaio ed essere irrevocabile.

La cauzione copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento del Contratto e cessa di avere effetto a completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal Contratto stesso.

In caso di mancata costituzione della suddetta garanzia, l'Amministrazione potrà revocare l'aggiudicazione, con conseguente escussione della cauzione rilasciata alla Consip S.p.A. per la stipula dell'Accordo Quadro per la parte percentualmente proporzionale all'importo dell'Appalto Specifico.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'Aggiudicatario dovrà provvedere al reintegro secondo quanto espressamente previsto nel Contratto. In caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'esecutore.

4.3 POLIZZA ASSICURATIVA

L'Aggiudicatario dovrà produrre, ai fini della stipula del Contratto, idonea copertura assicurativa attinente allo svolgimento di tutte le attività oggetto del Contratto medesimo.

In particolare, l'Aggiudicatario potrà scegliere tra una delle due modalità di seguito riportate:

- a) produrre una o più polizze assicurative contratte specificatamente per l'appalto;

ovvero (in via alternativa)

- b) produrre una o più polizze di cui è già provvisto, integrate e/o modificate affinché siano resi conformi all'appalto.

La/e polizza/e assicurativa/e dovrà/anno essere stipulata/e con Compagnia/e di Assicurazione, autorizzata/e, ai sensi delle leggi vigenti, all'esercizio dei rami oggetto della/e copertura/e richiesta/e.

Si precisa che potrà essere prodotto o il documento integrale di polizza assicurativa (eventualmente oscurato per le parti coperte da brevetto) ovvero un estratto di polizza con una dichiarazione della Compagnia di Assicurazioni attestante l'esistenza della stessa. L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere comunque l'integrale documento di polizza.

Il documento prodotto deve essere in lingua italiana ovvero, qualora sia prodotto in lingua diversa dall'italiano, il documento deve essere accompagnato da traduzione.

Posto che per tutta la durata del Contratto (comprese le eventuali proroghe) l'Aggiudicatario ha l'obbligo di avere sempre attiva una o più polizze di assicurazione, lo stesso dovrà produrre, tra i documenti richiesti per la stipula del Contratto, polizza di durata non inferiore a 60 gg. decorrenti dalla comunicazione di aggiudicazione.

Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati. Si rammenta, inoltre, che il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione delle prestazioni subappaltate. Pertanto, a tal fine, la copertura assicurativa dovrà prevedere tra gli assicurati anche i subfornitori ed i subappaltatori.

4.4 VERIFICA DEI DOCUMENTI PER LA STIPULA

Scaduti i termini di cui al precedente paragrafo 4.1, l'Amministrazione verificherà se la documentazione prodotta sia completa formalmente e sostanzialmente, e se l'Aggiudicatario risulti in possesso dei requisiti necessari per l'aggiudicazione e la stipula del Contratto relativo all'Appalto Specifico.

Qualora nel termine assegnato, la documentazione di cui sopra non pervenga o risulti incompleta o formalmente e sostanzialmente irregolare, l'Amministrazione si riserva di assegnare un termine perentorio scaduto il quale la stessa procederà alla revoca dell'aggiudicazione.

In caso di esito negativo della suddetta attività di verifica, ove l'Amministrazione non preferisca indire una nuova procedura, nel rispetto degli adempimenti relativi all'aggiudicazione, procederà all'aggiudicazione della procedura al concorrente che segue nella graduatoria, che, in tal caso, sarà tenuto a presentare rispettivamente entro 5 (cinque), 7 (sette) e 15 (quindici) giorni solari dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, la documentazione precedentemente indicata.

Rimane inteso che nei confronti dell'Aggiudicatario dichiarato decaduto, ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito al capitolo 11.1 del Capitolato d'onere dell'Accordo Quadro, ci si potrà rivalere in ogni caso sulla fideiussione prestata a garanzia dell'AQ, che verrà perciò escussa, per la parte percentualmente proporzionale all'importo dell'Appalto Specifico, per l'ipotesi di mancata stipula dell'Appalto Specifico per fatto dell'Aggiudicatario. La predetta fideiussione potrà essere altresì escussa nel caso di dichiarazioni mendaci rese per la partecipazione all'Appalto Specifico.

Con l'Aggiudicatario, l'Amministrazione stipulerà un Contratto, conforme allo Schema di contratto di cui all'Allegato 4 alla Richiesta di Offerta.

Resta ferma la necessità di acquisire nei confronti dell'Aggiudicatario la documentazione di legge in materia di "antimafia".

L'Amministrazione si riserva, in ogni caso, di effettuare controlli periodici a campione, in capo all'Aggiudicatario, al fine di verificare il rispetto da parte dello stesso degli obblighi di cui all'elenco che segue:

- a) osservanza di tutte le disposizioni in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, nonché di assicurazioni obbligatorie (compresa la circolare della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica 15 luglio 2004, n. 4);
- b) applicazione di tutte le norme contenute nel C.C.N.L. per le varie categorie interessate;
- c) adozione, nell'esecuzione dell'attività, dei provvedimenti e delle cautele necessarie per garantire l'incolumità del personale addetto e dei terzi, evitando danni a persone o cose ed osservanza di tutte le vigenti norme di carattere generale e delle prescrizioni di carattere tecnico per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- d) adozione di tutte le misure necessarie con riferimento a quanto previsto dal d.lgs. n. 81/2008 (T.U. Sicurezza sul lavoro);
- e) garanzia e manleva dell'Amministrazione da eventuali danni causati a terzi dal proprio personale e/o da quello dei suoi affidatari nel corso dell'esecuzione delle attività ad essa affidate;
- f) osservanza di tutte le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 s.m.i.;
- g) osservanza di tutte le disposizioni in materia di accessibilità degli strumenti informatici, di cui al d.P.R. 1° marzo 2005, n. 75;
- h) osservanza di tutte le disposizioni di cui all'articolo 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

4.5 STIPULA DELL'APPALTO SPECIFICO

A seguito della comunicazione di aggiudicazione, e secondo quanto stabilito dal D. Lgs. n. 50/2016, l'Amministrazione - fatto salvo quanto previsto al punto d) dell'articolo - stipulerà con l'Aggiudicatario (Fornitore AS) un Contratto, conforme allo Schema di contratto AS di cui all'Allegato 4 alla Richiesta di Offerta.

L'Aggiudicatario, all'atto della stipula del Contratto, dovrà comprovare i poteri del Rappresentante che sottoscriverà il Contratto medesimo, mediante produzione di idoneo documento autenticato nelle forme di legge, se non acquisito già nel corso della procedura.

5. SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016, ad eccezione dei limiti stabiliti nel comma 2 e nel comma 14, che a seguito – rispettivamente- delle intervenute sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019 non trovano applicazione.

Ai fini dell'affidamento in subappalto, ai sensi del richiamato art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016, il concorrente deve:

- aver indicato nella prima fase di aggiudicazione dell'AQ di voler ricorrere al subappalto;
- indicare, all'interno dell'Offerta economica per l'AS, le parti del servizio oggetto di subappalto.

Il Fornitore è tenuto, altresì, ad indicare all'interno dell'Offerta economica per l'AS, la quota che intende subappaltare.

6. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sul contenuto della presente Richiesta di Offerta, dello Schema di Contratto e degli altri documenti della procedura di confronto competitivo, potranno essere richiesti al Comune di Genova. Le richieste dovranno essere trasmesse in via telematica, attraverso l'apposita sezione del Sistema riservata alle richieste di chiarimenti, e dovranno pervenire **entro e non oltre** il termine delle **ore <indicare orario> del giorno <indicare giorno>**.

I chiarimenti e le informazioni sulla documentazione della procedura verranno inviati dal Comune di Genova in via telematica, attraverso l'apposita sezione del Sistema riservata alle richieste di chiarimenti.

7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei dati Personali) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR"), la scrivente Amministrazione fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali effettuato in fase di gara e propedeutico alla stipula del contratto

Finalità del trattamento

Si segnala che:

- i dati forniti dai concorrenti vengono raccolti e trattati dall'Amministrazione in qualità di stazione appaltante, per verificare, se del caso, la permanente sussistenza dei requisiti richiesti dalla legge ai fini della partecipazione alla gara e, in particolare, ai fini della verifica delle capacità amministrative e tecnico-economiche di tali soggetti, nonché ai fini dell'aggiudicazione, in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica;
- i dati forniti dal concorrente aggiudicatario vengono acquisiti ai fini della redazione e della stipula del Contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso.
- tutti i dati acquisiti dall'Amministrazione potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici, nel rispetto della normativa vigente, per le finalità istituzionali svolte dalla Amministrazione medesima in relazione al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.

Base giuridica e natura del conferimento

Il Concorrente è tenuto a fornire i dati all'Amministrazione, in ragione degli obblighi legali derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica. Il rifiuto di fornire i dati richiesti potrebbe determinare, a seconda dei casi,

l'impossibilità di ammettere il concorrente alla partecipazione alla gara o la sua esclusione da questa o la decadenza dall'aggiudicazione, nonché l'impossibilità di stipulare il contratto.

Natura dei dati trattati

I dati oggetto di trattamento per le finalità sopra specificate, sono della seguente natura: i) dati personali comuni (es. anagrafici e di contatto); ii) dati relativi a condanne penali e a reati (cd. "giudiziari") di cui all'art. 10 Regolamento UE, limitatamente al solo scopo di valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa applicabile ai fini della partecipazione alla gara e dell'aggiudicazione. Non vengono, invece, richiesti i dati rientranti nelle "categorie particolari di dati personali" (cd. "sensibili"), ai sensi, di cui all'art. 9 Regolamento UE.

Modalità del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati potrà essere attuato mediante strumenti manuali, cartacei, informatici e telematici e adottando idonee ed adeguate misure di sicurezza volte a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati

I dati saranno trattati dal personale dell'Amministrazione che cura il procedimento di gara, dal personale di altri uffici della medesima Amministrazione che svolgono attività ad esso attinente nonché dagli uffici che si occupano di attività per fini di studio e statistici e potranno essere:

- comunicati a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza o assistenza all'Amministrazione in ordine al procedimento di gara, anche per l'eventuale tutela in giudizio, o per studi di settore o fini statistici;
- comunicati ad eventuali soggetti esterni, facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione e di collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- comunicati ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- comunicati all'Autorità Nazionale Anticorruzione, in osservanza a quanto previsto dalla Determinazione AVCP n. 1 del 10/01/2008.

In adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 1, comma 16, lett. b, e comma 32 L. 190/2012; art. 35 D. Lgs. n. 33/2013; nonché art. 29 D. Lgs. n. 50/2016), il concorrente/contraente prende atto ed acconsente a che i dati e la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi, ricorrendone le condizioni, tramite i siti internet(*specificare*)

Oltre a quanto sopra, i dati inerenti la partecipazione del Concorrente all'iniziativa di gara, nei limiti e in applicazione dei principi e delle disposizioni in materia di dati pubblici e riutilizzo delle informazioni del settore pubblico (D. Lgs. 36/2006 e artt. 52 e 68, comma 3, del D. Lgs. 82/2005 e s.m.i.), potranno essere utilizzati dal MEF e da Consip, ciascuno per quanto di propria competenza, anche in forma aggregata, per essere messi a disposizione di altre pubbliche amministrazioni, persone fisiche e giuridiche, anche come dati di tipo aperto.

Periodo di conservazione dei dati

Il periodo di conservazione dei dati è di 10 anni dalla conclusione dell'esecuzione del Contratto, in ragione delle potenziali azioni legali esercitabili. Inoltre, i dati potranno essere conservati, anche in forma aggregata, per fini di studio o statistici nel rispetto della normativa vigente.

Processo decisionale automatizzato

Non è presente alcun processo decisionale automatizzato.

Diritti del concorrente/interessato

Per “interessato” si intende qualsiasi persona fisica i cui dati sono trasferiti dal concorrente alla stazione appaltante e tramite essa all’Amministrazione.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15 e segg, del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha: *i)* il diritto di ottenere, in qualunque momento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano; *ii)* il diritto di accesso ai propri dati personali per conoscere: la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi, la risposta all’istanza non perviene nei termini di legge e/o non è soddisfacente, l’interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all’autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito reclamo, ricorso o segnalazione.

Titolare del trattamento e Responsabile della Protezione dei dati

Titolari del trattamento sono, per le attività di rispettiva competenza, (specificare) che hanno provveduto a nominare i propri Responsabili della protezione dei dati.

Pertanto qualsiasi richiesta in merito al trattamento dei dati personali e all’esercizio dei diritti dovrà essere indirizzata ai seguenti indirizzi:

- per l’Amministrazione Data Protection Officer del Comune di Genova domiciliato presso Via Garibaldi n.9 Mail: DPO@comune.genova.it Al fine di agevolare il rispetto dei termini di legge, è necessario che le richieste avanzate riportino la dicitura “Esercizio diritti ex art. 15 e ss del Regolamento UE n. 2016/679” >.

Consenso al trattamento dei dati personali

Acquisite le sopra riportate informazioni, con la presentazione dell’offerta e/o la sottoscrizione del Contratto, il legale rappresentante pro tempore del Concorrente/aggiudicatario prende atto del trattamento come sopra definito dei dati personali, anche giudiziari, che lo riguardano.

Si impegna, inoltre, ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche (Interessati) di cui sono forniti dati personali nell’ambito della procedura di affidamento, per quanto concerne il trattamento dei loro Dati personali, anche giudiziari, da parte dell’Amministrazione per le finalità sopra descritte.

8. CODICE ETICO

Con riferimento al Codice Etico, si rimanda a quanto previsto all’articolo 26 del Contratto di Accordo Quadro e all’art. 30 dello Schema di contratto relativo all’AS allegato alla Richiesta di Offerta.

9. ALLEGATI

Fanno parte integrante e sostanziale del presente documento i seguenti Allegati:

Allegato 1 – Schema di Offerta tecnica

Allegato 2 – Facsimile cauzione definitiva

Allegato 3 - Capitolato Tecnico AS e sue appendici

Allegato 3 bis – Strumento di Ausilio

Allegato 4 – Schema di Contratto AS

Allegato 5 - DGUE

Allegato 6 – Facsimile dichiarazione familiari conviventi

Allegato 7 – Clausole di integrità

COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY

IL DIRETTORE

Dott. Alfredo Viglienzoni