



# **COMUNE DI GENOVA**

**DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

**AREA TECNICA - DIREZIONE PROGRAMMAZIONE  
E COORDINAMENTO PROGETTI COMPLESSI**

## **Acquisizione di un sistema informativo per la gestione amministrativa, tecnica e contabile dei Lavori Pubblici**

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

# 1 Oggetto dell'appalto

Costituisce oggetto del presente appalto la fornitura, da affidarsi attraverso mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) di Consip, di un sistema informativo modulare ed integrato per la gestione dei processi connessi alla realizzazione di un'opera o di un lavoro pubblico.

Il nuovo sistema informativo deve essere impostato nella logica della semplicità d'uso, revisione ed ottimizzazione dei processi di lavoro, dematerializzazione, disponibilità dei servizi on\_line, interoperabilità con altri sistemi, monitoraggio delle attività svolte e della gestione multiente nell'ambito di una diffusione agli altri Enti della Città Metropolitana.

La fornitura prevede:

- Licenza d'uso del Sistema, con uso illimitato all'interno dell'Ente, ovvero che garantisca almeno 20 accessi contemporanei
- Adeguamenti necessari per la "versione" conforme al Comune di Genova: integrazioni con diversi applicativi trasversali e verticali dell'Ente (vedi paragrafo "Integrazioni") messi a disposizione tramite un percorso di analisi, realizzazione, test, collaudo
- Popolamento dati storici, recuperati dall'attuale sistema di gestione dei Lavori Pubblici – che contiene le principali informazioni e dati relative ad un progetto di Opera Pubblica - e se necessario ai fini della trasmissione dei dati al MEF per gli appalti attivi dal Febbraio 2012 in avanti recuperati dal sistema informativo del Bilancio, dal Sistema di gestione Atti e dall'Osservatorio Regionale
- Servizi professionali correlati al software applicativo elencati nell'articolo 6 del presente documento

Pur non facendo parte della fornitura, il servizio di manutenzione ordinaria annuale (correttiva, adeguativa, help desk– vedi Allegato 4), comprensiva del rinnovo della licenza d'uso e degli adeguamenti normativi necessari, decorrente dal termine del periodo di garanzia, dovrà essere quotato e sarà valutato nell'ambito dell'attribuzione dei punteggi economici per l'assegnazione della gara.

L'offerta deve anche prevedere il prezzo a giornata per le attività di manutenzione evolutiva indicando il prezzo di una giornata/uomo delle seguenti figure professionali:

- Progettista
- Analista Programmatore
- Formatore
- Sistemista

Tali prezzi saranno vincolanti per tutta la durata progettuale, ivi compreso il periodo di manutenzione annuale.

E' ammessa la possibilità di utilizzare, integrate nelle applicazioni, componenti software prodotte da terze parti alle seguenti condizioni:

- piena responsabilità del Fornitore per quanto attiene il corretto funzionamento di tali componenti;
- cessione all'Ente delle relative licenze d'uso, con uso illimitato all'interno dell'Ente ovvero coerenti con il numero di accessi contemporanei, comprese nel prezzo della fornitura;

Deve essere presentato, allegato all'offerta tecnica, un filmato di massimo 10 minuti (su file ovvero raggiungibile via WEB) finalizzato alla visualizzazione dell'interfaccia utente e dei menù funzionali nonché alla verifica della facilità d'uso del sistema da parte degli operatori.

## 1 . 1 Documenti di riferimento

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

- Allegato 2 - Caratteristiche generali del software
- Allegato 3 - Architettura di rete e Server Farm
- Allegato 4 - Norme generali di sviluppo manutenzione ed assistenza software
- Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali
- Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi

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

## 1 . 2 Definizioni ed Abbreviazioni

Nel presente documento sono utilizzate le seguenti abbreviazioni e sigle:

**Comune, Ente, Amministrazione:** Comune di Genova

**DSI:** Direzione Sistemi Informativi

**CPF:** Capo Progetto Fornitore

**CPI:** Capo Progetto Informatico del Comune

**CPU:** Capo Progetto Utente del Comune

**Ditta, Fornitore:** Società, Ditta o raggruppamento di imprese vincitore della gara d'appalto

**SAL:** Stati di avanzamento lavori, previsti nel Piano di progetto

**Software Applicativo, Applicazione, Procedura informatica:** software applicativo finalizzato al funzionamento del Sistema oggetto della fornitura

## 2 Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale

## 2.1 Piano di Progetto

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

La proposta di Piano di Progetto dovrà indicare:

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

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere specifici SAL, in corrispondenza dei quali saranno effettuate le opportune verifiche sulla realizzazione del progetto e saranno redatti ed approvati i relativi verbali.

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere le attività indispensabili a garantire un efficace percorso di realizzazione del progetto informatico:

- Analisi degli adeguamenti necessari per la “versione” conforme al Comune di Genova
- Stesura del documento di analisi
- Sviluppo dell'adeguamento
- Fasi di test
- Migrazione dei dati
- Avvio in esercizio
- Collaudo

Il tempo massimo di completamento del Piano di Progetto è: 8 mesi dal tempo T0 di avvio progetto.

## 3 Il Sistema

Il Sistema Informativo oggetto del presente appalto dovrà gestire esaustivamente tutte le informazioni relative alla programmazione, progettazione, affidamento e tutti i processi di lavoro connessi all'esecuzione di qualunque opera o lavoro pubblico nonché dei servizi ad esso collegati, comprensivo di adeguati servizi interoperabili e servizi on-line, in particolare i rapporti con i Professionisti esterni all'Amministrazione. Dovrà quindi prevedere, ai sensi della normativa specialistica in materia, tutti gli adempimenti previsti e le diverse fasi caratteristiche del ciclo di vita delle opere pubbliche quali:

- Programmazione triennale dei lavori
- Progettazione finalizzata alla realizzazione, comprensiva di quadri economici e modalità di finanziamento
- Affidamento comprensivo della gestione delle gare
- Esecuzione comprensivo di contabilizzazione, SAL e gestione dei tempi e delle varianti/sospensioni dei lavori
- Collaudo

- Monitoraggio, comunicazione ed informazione
- Rendicontazione D.Lgs 229/2011
- Adempimenti Legge 190/2012 (trasparenza)
- Integrazione con Osservatorio Regionale

### **3.1 Funzionalità Generali**

Il Sistema deve essere coerente con tutte le specifiche generali elencate nell'allegato 2 "Caratteristiche generali del SW" del Comune di Genova. Il grado di coerenza sarà uno dei criteri di valutazione (vedi Allegato 6).

In particolare la gestione degli accessi al sistema, dovrà assicurare l'autenticità, l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati attraverso account personali, tramite diversi tipi di profili, associati al ruolo ricoperto nello specifico appalto o ad un gruppo di appartenenza, al quale il lavoro può essere associato in qualunque momento della vita dell'appalto stesso.

Il software applicativo dovrà permettere la storicizzazione completa delle informazioni, dovrà altresì prevedere l'archiviazione e consultazione delle pratiche concluse.

Per tutti gli utenti dovranno comunque essere mantenute le tracce delle operazioni fatte su un file di log con la possibilità di ricerca/elenco.

Dovrà essere possibile la generazione in automatico di documenti a partire da modelli definiti, con possibilità di riempimento dei campi con i dati presenti nel software e l'uso della firma digitale.

Il sistema dovrà generare in automatico un codice progressivo univoco per ogni esigenza/intervento.

Dovrà essere possibile il monitoraggio in tempo reale delle attività connesse alla verifica dello stato di avanzamento dell'opera, dei lavori e dei pagamenti, ivi inclusa la gestione dei controlli, le verifiche previste dall'ordinamento in materia e la mappatura degli interventi al fine di una gestione ottimale degli impatti dei cantieri sul territorio.

Per ogni singolo modulo dovranno quindi essere previsti strumenti di analisi e controllo dei dati, predefiniti e/o parametrizzabili, facilmente gestibili dall'utente, nonché la possibilità di effettuare statistiche, report, ecc...

Oltre alla reportistica, deve essere prevista la possibilità di estrazione in formato tabellare standard di tutti i dati del sistema.

Il sistema dovrà garantire un Sistema di Gestione della Qualità (Norma UNI EN ISO 9001) che, attraverso una gestione pianificata, sistematica, controllata e documentata del processo, consenta all'Ente anche di accrescere il livello di efficienza, migliorare la qualità di quanto prodotto e soddisfare i bisogni della cittadinanza assicurando la conformità dell'opera realizzata agli obiettivi prefissati.

Il sistema, a garanzia di una reale fruibilità da parte di tutti i Comuni dell'Area Metropolitana (verosimilmente tramite un centro servizi Cloud / ASP) e di una reale "riusabilità" da parte delle altre Città Metropolitane, dovrà essere interoperabile con le varie infrastrutture trasver-

sali a disposizione di un Ente (Bilancio, Riscossioni e Pagamenti, Protocollo e Documentale, DB topo-cartografico, Sistema Informativo Territoriale...) e/o messe a disposizione a livello Nazionale (Identità Digitale, Nodo Pagamenti...).

Sono di seguito descritte le funzionalità minime che il nuovo sistema dovrà fornire per le quali è comunque richiesta la rispondenza alle prescrizioni ed ai vincoli definiti nella normativa di riferimento. Per tali funzionalità viene richiesta una descrizione dettagliata in sede di fornitura.

### **3.2 Gestione dell'opera pubblica**

Gestione dell'opera pubblica, dalla nascita dell'esigenza/segnalazione fino al collaudo, agibilità e consegna all'utilizzatore, con interazione con il sistema banca dati patrimoniale. Dovrà essere gestita la progettazione, l'affidamento comprensivo di tutte le operazioni di gara fino all'aggiudicazione ed al contratto.

Il quadro economico dell'opera, la gestione dei SAL e dei pagamenti devono garantire il controllo completo dell'opera anche per gli aspetti finanziari ed in relazione alle varie tipologie di finanziamento. Dovrà gestire anche la previsione dell'ammontare complessivo della spesa, suddivisa per tipologie di finanziamento per le valutazioni inerenti al rispetto del patto di stabilità e all'armonizzazione contabile di bilancio.

E' di importanza fondamentale che il dato sia trattato in maniera univoca.

#### **PROGRAMMA TRIENNALE LAVORI PUBBLICI**

Gestione di tutte le esigenze segnalate per un possibile inserimento nello Schema di Programma Triennale dei Lavori Pubblici.

Redazione dello Schema di Programma Triennale dei Lavori Pubblici e del Programma Triennale dei Lavori Pubblici, caricamento dello stesso sul sito dell'Osservatorio Regionale sui Contratti Pubblici, elaborazione schede ministeriali, ecc.

**C.U.P.:** Gestione C.U.P.. Generazione massiva al momento della redazione dell'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici e generazione puntuale, chiusura, revoca C.U.P., C.U.P. MASTER. Possibilità di collegare più C.U.P. a un C.I.G...

**C.I.G.:** Gestione C.I.G.. Archiviazione del codice, con la possibilità di inserire più CIG per ogni intervento (uno per ogni affidamento all'interno dello stesso appalto, quindi possibilità di collegare più C.I.G. a un C.U.P.).

**SOGGETTI COINVOLTI:** Gestione anagrafica dei soggetti coinvolti, che preveda interazione con vari sistemi, interni ed esterni all'ente (CCIAA, ANAC, Ordini professionali, ecc...) e la gestione di Raggruppamenti Temporanei di Imprese/Professionisti, Consorzi, Cooperative e tutte le figure giuridiche previste.

**DIPENDENTI:** Aggiornamento dell'anagrafe dei dipendenti dalla banca dati del personale dell'Ente, utilizzando come chiave la matricola, comprensiva di ufficio, settore, direzione, area di appartenenza, ruolo, titolo di studio, eventuale iscrizione ad albo professionale. Gestione albo collaudatori interni.

**GESTIONE PROFESSIONISTI:** Gestione on\_line, attraverso il Sito istituzionale dell'Ente, delle iscrizioni dei professionisti all'Elenco per incarichi sotto i 100.000 euro del Comune di Genova e degli affidamenti di incarichi agli stessi, con un sistema che garantisca equità di trattamento e rotazione nella chiamata delle figure professionali coinvolte. Iscrizione e aggiornamenti devono essere richiesti tramite PEC e firma digitale.

**PROJECT MANAGEMENT:**

Possibilità di monitorare sia puntualmente che sinteticamente le opere, attraverso la gestione ed il controllo degli stati di avanzamento dei lavori, lo scadenziario, le risorse umane e finanziarie, ecc. anche con procedure di Project Management

**PROGETTAZIONE DELL'OPERA PUBBLICA**

Gestione dei processi connessi alla realizzazione di tutti i livelli progettuali relativi all'opera o al lavoro con indicazione delle sue caratteristiche (es. atti di affidamento, progettista interno/esterno, progetto architettonico/strutturale, tempi di consegna, pagamenti relativi, ecc.).

**PROCEDURE DI GARA/AFFIDAMENTO**

Registrazione e monitoraggio dei dati relativi a tutte le tipologie di gara per lavori pubblici. Gestione dell'iscrizione agli elenchi delle imprese disponibili per procedure negoziate e per affidamenti in economia, suddivisi per categoria di opere (OG1, OG2, ecc...), abilitazioni/iscrizioni, maestranze e mezzi d'opera disponibili, disponibilità di intervenire in somma urgenza e relativi tempi di intervento. Il sistema deve garantire anche equità di trattamento, trasparenza e rotazione nella scelta delle imprese coinvolte.

**SUBAPPALTI – SUB-CONTRATTI – LAVORAZIONI SENSIBILI (WHITE LIST)**

Gestione subappalti, sub-contratti, lavorazioni sensibili (White List Prefettura).

**ACCORDI QUADRO**

Gestione degli appalti realizzati tramite accordo quadro (art. 59 D.Lgs. 163/2006).

**SCADENZARIO DURC**

Gestione delle nuove richieste dei D.U.R.C. e delle scadenze di quelli già emessi per imprese e professionisti.

**CERTIFICATI ESECUZIONE LAVORI (All. B D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207)**

Generazione automatica dei certificati di esecuzione lavori. Interazione con ANAC.

**PROTOCOLLO CERTIFICATI DI PAGAMENTO**

Protocollo dei certificati di pagamenti emessi.

**TRASPARENZA (D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33)**

Per adempiere agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni come d'obbligo da parte delle pubbliche amministrazioni di cui al D.Lgs. 33/2013, deve essere prevista la possibilità di pubblicare in rete tutte le informazioni richieste. I dati devono confluire nelle pagine web, che devono essere integrate con il sito istituzionale.

**INVIO DATI OSSERVATORIO REGIONALE CONTRATTI PUBBLICI**

In conformità di quanto richiesto deve essere prevista la gestione dei dati e l'invio degli stessi all'Osservatorio Regionale sui Contratti Pubblici.

**INVIO DATI MEF (D.Lgs. 229/2011)**

Allo stesso modo verranno intercettati i dati di monitoraggio richiesti dal D.Lgs. 229/2011 ed inviati al MEF per quanto riguarda la rendicontazione alla BDAP.

## 4 Integrazione con altri sistemi dell'Ente

La fornitura prevede una fase di analisi indispensabile per definire le corrette specifiche di integrazione con gli applicativi trasversali e verticali.

Devono essere progettate e realizzate obbligatoriamente le seguenti integrazioni con diversi applicativi trasversali descritti nell'Allegato 5:

- Integrazione con il DB Topo-cartografico, per l'acquisizione dei corretti codici toponomastici e relativi agli "oggetti" gestiti;
- Integrazione con il Sistema di Bilancio (S.I.B) ed in particolare Fatturazione Elettronica, per recuperare, tramite specifici connettori o estrazioni dati, tutti i dati finanziari da inviare al MEF;
- Integrazione con il Sistema di Gestione Atti, per recuperare, tramite specifici connettori o estrazioni dati, tutti i dati da inviare al MEF;

Le seguenti altre integrazioni con i diversi applicativi trasversali descritti nell'Allegato 5, se proposte, saranno valutate nell'ambito del punto "3. Funzionalità, componenti o servizi extra-fornitura" dell'Allegato 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi":

- Integrazione con il Sistema del Protocollo generale dell'ente, collegato al sistema di archiviazione documentale, per tutte le operazioni di ricezione o spedizione di documentazione ;
- Integrazione con il SIT – Sistema Informativo Territoriale, tramite una corretta georeferenziazione;
- Integrazione con il sistema di Gestione del Personale per poter inserire ed aggiornare (a richiesta dell'amministratore) le informazioni ed i ruoli relative all'operatore del Sistema, e la sua posizione organizzativa.

Devono inoltre essere progettate e realizzate obbligatoriamente le integrazioni con i seguenti sistemi:

- **Integrazione con l'Osservatorio Regionale:**

L'integrazione richiesta deve garantire la trasmissione all'Osservatorio Regione Liguria dei dati richiesti ai sensi del DLgs 163/2006, tracciando l'identità del soggetto deputato alla trasmissione dei dati.

La progettazione sarà effettuata con la collaborazione della Società Consortile Liguria Digitale, della quale il Comune di Genova è socio, che ha realizzato e manutiene il Sistema Informativo "InfoAppalti" di raccolta e gestione dati dell' Osservatorio.

La progettazione e la realizzazione dei connettori relativi all'integrazione tra l'applicativo "Gestione Opere Pubbliche" e l'Osservatorio Regionale, devono essere riusabili a livello Regionale.

- **Il sistema di gestione del Patrimonio Tecnico, denominato "Si.Ge.Pa.":**

E' il sistema di gestione tecnica del Patrimonio dell'Ente, che mette a disposizione tutte le informazioni relative alle varie tipologie di patrimonio dell'Ente (abitazioni, impianti, scuole, etc.).

L'integrazione richiesta deve garantire l'aggiornamento di alcuni dati relativi al valore degli oggetti patrimoniali, a seguito degli interventi di manutenzione eseguiti, gestiti dall'applicativo "Gestione Opere Pubbliche", oggetto della fornitura di gara.

La seguente altra integrazione, se proposta, sarà valutata nell'ambito del punto "3. Funzionalità, componenti o servizi extra-fornitura" dell'Allegato 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi":

- **Il sistema di gestione delle "Manutenzioni":**

E' una piattaforma web multiutente e multifunzionale per la gestione dell'intero ciclo delle attività manutentive, dall' eventuale segnalazione di soggetto esterno sino alla fatturazione di lavori servizi e forniture, passando per pianificazione, ed emissione ordini.

L'integrazione deve garantire il collegamento delle fasi processuali gestite dai due sistemi applicativi (Manutenzioni e Gestione Opere Pubbliche) inerenti lo stesso intervento. Tipicamente da una segnalazione registrata in Manutenzioni, che genera un piano di lavoro deve poter essere innescato un processo su Gestione Opere Pubbliche agganciando l' "ID processo" di Manutenzioni e restituendogli l'"ID processo" di Gestione Opere Pubbliche.

L'integrazione deve essere progettata e realizzata valorizzando l'interoperabilità del sistema garantita da una libreria di Web Services, scarichi schedulati, viste materializzate.

In ogni caso tutte le integrazioni dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con la piattaforma SOA - Services Oriented Architecture - dell'Ente segnalata nell'Allegato 5 – "Piattaforme applicative trasversali".

## **5 Popolamento dati storici dal 2012**

La fornitura deve prevedere il Popolamento dati storici dal 2012, recuperati dall'attuale sistema di gestione dei Lavori Pubblici, dal sistema informativo del Bilancio e dall'Osservatorio Regionale.

L'attuale sistema dei Lavori Pubblici, denominato GULP, contiene molti dati significativi ed indispensabili sia per la gestione delle Opere in corso, sia per la trasmissione dei dati al MEF ed all'Osservatorio Regionale

Molte informazioni devono invece essere recuperate dagli altri 2 sistemi, per consentire in particolare la trasmissione dei dati al MEF.

E' indispensabile una fase di analisi di dettaglio finalizzata a definire le corrette specifiche di popolamento dati.

Eventuali problematiche di incompatibilità o incompletezza dei dati da importare saranno affrontate e risolte dalla Ditta mediante la realizzazione di funzioni apposite volte a minimizzare le operazioni di inserimento o normalizzazione di dati.

## **6 Servizi professionali correlati al software applicativo**

### **6.1 Installazione del sistema**

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

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

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

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

Ogni rilascio dovrà comprendere l'installazione dei prodotti software e la verifica mediante una dimostrazione pratica del corretto funzionamento del software su dati di prova desunti da dati reali forniti dal Comune.

### **6.2 Documentazione tecnica e utente**

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

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

- specifiche tecniche e funzionali generali;
- descrizione completa e commentata della struttura della base dati comprensiva di dizionario dati schema logico e relazioni delle sue componenti;
- documenti d'analisi e progetto elaborati nelle forme consuete dal Fornitore;
- manuali sistemistici ad uso degli utenti informatici, comprensivi dei manuali di installazione e configurazione del sistema;
- manuali operativi ad uso degli utenti amministratori;
- manuali utente ad uso degli utenti gestionali;

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

La documentazione, salvo in casi autorizzati espressamente dal committente ed eventualmente relativi a manuali sistemistici, dovrà essere in lingua italiana. Il Comune potrà riprodurre la documentazione su supporto cartaceo o in formato digitale, nonché pubblicarla liberamente sui siti interni del Comune, anche nel caso in cui la stessa contenga sezioni di proprietà di terze parti.

In particolare la documentazione potrà essere utilizzata per favorire l'eventuale riuso dei programmi da parte di altre amministrazioni o enti esterni.

### **6.3 Collaudo**

Il collaudo è inteso a verificare, per tutti i prodotti software forniti, la conformità alle caratteristiche tecniche offerte in gara ed agli adeguamenti necessari. Allo svolgimento del collaudo sovrintenderà un gruppo di lavoro dell'Ente. Tutte le prove e le verifiche del collaudo verranno effettuate presso le sedi dell'Ente.

Delle operazioni di collaudo di cui sopra verrà redatto apposito verbale che dovrà essere controfirmato dal CPF.

### **6.4 Formazione degli utenti**

La formazione degli utenti sarà organizzata "on site", presso sedi del Comune; sarà erogata da istruttori incaricati dalla Ditta e sarà rivolta alle diverse tipologie di utenti del sistema (controllo progetti, amministratori etc).

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

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

Servizi minimi previsti: 3 moduli formativi da 3 giornate, fruibili in aula messa a disposizione dall'Ente, ovvero tramite sessioni Webinar.

### **6.5 Assistenza all'avviamento**

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

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

### **6.6 Garanzia**

Il sistema deve essere coperto da garanzia (manutenzione correttiva, adeguativa, help desk) per un periodo di almeno 12 mesi dalla data dell'avvio a regime. In offerta dovranno essere dettagliatamente descritte tutte le condizioni di garanzia.

Durante tutto il periodo di garanzia, dovrà inoltre essere erogato il servizio di:

### **6.7 Assistenza funzionale agli utenti**

Lo scopo del servizio è fornire assistenza agli utenti sull'utilizzo delle funzionalità di ogni modulo al fine di garantirne il corretto e buon utilizzo.

A tal fine la Ditta metterà a disposizione un apposito servizio di help-desk che dovrà prevedere:

- risposte a domande circa l'utilizzo dell'applicazione e consigli sulle migliori soluzioni ai problemi posti;
- assistenza per via telematica, in forma protetta tra le sedi del Fornitore e quelle dell'Ente;
- accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (es.: errori bloccanti) o non urgente.