



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

**ACQUISIZIONE DI UN SERVIZIO DI MANUTENZIONE
EVOLUTIVA PER L'APPLICATIVO MONIC@**

ALLEGATO 1 – REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

Sommario

Art. 1 Oggetto dell'Appalto.....	3
Art. 2 Definizioni e Documenti di riferimento	3
2.1 Definizioni.....	3
2.2 Documenti di riferimento.....	3
Art. 3 Definizione dei servizi	4
Art. 4 Modalità di erogazione e di remunerazione dei servizi.....	4
4.1 Modalità di erogazione "a corpo"	4
Art. 5 Livelli di servizio (SLA)	4
5.1 SLA relativo al servizio di adeguamento PagoPA (ADP)	4
5.2 Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:	4
Art. 6 Penali SLA.....	5
Art. 7 Garanzia	5

Art. 1 Oggetto dell'Appalto

Il Comune di Genova intende dotarsi di un servizio di manutenzione evolutiva relativo all'applicativo Monic@, descritto sinteticamente nell'Allegato 4 – Scheda applicativo.

Il presente documento disciplina la fornitura dei servizi.

Il contratto che ne consegue dovrà comprendere la seguente tipologia di servizio:

- Adeguamento a PagoPA per le tipologie di pagamento elencate al punto 3 (ADP)

Art. 2 Definizioni e Documenti di riferimento

2.1 Definizioni

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

- **Amministrazione (o Ente):** Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in qualità di stazione appaltante.
- **Applicazione (o Applicativo o Software):** il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali.
- **CAD:** Codice dell'Amministrazione Digitale, Decreto Legislativo 82/2005 e smi.
- **Codice contratti:** Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture; Decreto Legislativo 50/2016.
- **DBMS:** Data Base Management System. Sistema di gestione del database. RDBMS è un particolare tipo di DBMS che utilizza una struttura relazionale.
- **Esercizio (messa in esercizio o produzione o messa in produzione):** si intende l'avvio definitivo dei sistemi su dati ufficiali (successivo alle fasi di test).
- **Fornitore:** l'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato della fornitura.
- **Offerente (o soggetto offerente):** ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara.
- **MAC:** Manutenzione Correttiva
- **AA:** Amministrazione di Sistema
- **MEV:** Manutenzione Evolutiva
- **HD:** Assistenza Help Desk
- **giorno festivo:** sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana
- **giorno feriale:** giorno non festivo
- **orario lavorativo:** tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30
- **ora lavorativa:** periodo di 60 minuti consecutivi in orario lavorativo **giorno lavorativo** periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi.

2.2 Documenti di riferimento

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

- Allegato 2 - Caratteristiche generali del software
- Allegato 3 - Architettura di rete e Server Farm
- Allegato 4 - Scheda Applicativo
- Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali

Il documento per la valutazione economica della proposta è:

- Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi

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

Art. 3 Definizione dei servizi

Manutenzione evolutiva per Adeguamento PagoPA (ADP) s'intende la possibilità che i sotto elencati pagamenti richiesti ai Piccoli Utenti, nelle istanze di rottura suolo ordinarie ed urgenti ed occupazioni suolo a fini edili, avvengano attraverso il sistema PagoPA, analogamente a quanto già avviene per i cd. "Grandi Utenti".

Rottura suolo urgente:

- Istanza e contemporanea autorizzazione
- conguaglio

Rotture suolo ordinarie:

- Istanza
- Rilascio autorizzazione
- Rilascio autorizzazione prima proroga
- Rilascio autorizzazione seconda proroga
- Conguagli
- Occupazione suolo a fini edili
- Istanza
- Rilascio autorizzazione
- Rilascio autorizzazione prima proroga
- Rilascio autorizzazione seconda proroga
- Ripristini

Art. 4 Modalità di erogazione e di remunerazione dei servizi

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

Servizi	Modalità di erogazione	Remunerazione
Adeguamento a PagoPA (ADP)	A corpo	A corpo

4.1 Modalità di erogazione "a corpo"

L'adeguamento s'intende in accordo con le seguenti procedure:

- esecuzione dell'intervento in ambiente di test e consegna da parte del Fornitore
- collaudo dell'applicativo in ambiente di test da parte dell'Amministrazione
- collaudo definitivo al termine di ciascuna fase sopra descritta sarà redatto apposito verbale.

Art. 5 Livelli di servizio (SLA)

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

5.1 SLA relativo al servizio di adeguamento PagoPA (ADP)

Indicatori: ADP-01

Tempo di conclusione dell'intervento (TE-01): intervallo di tempo intercorrente tra dall'assegnazione del servizio e la segnalazione del passaggio in produzione. Nel caso in cui l'Amministrazione, durante il collaudo, non ritenga l'intervento completato secondo quanto richiesto lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di esecuzione dell'intervento verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di esecuzione i tempi intercorsi dalla nuova presa in carico e successiva segnalazione dell'esecuzione dell'intervento, a cui segua la chiusura da parte della Amministrazione.

5.2 Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:

Indicatori	Descrizione	Caratteristiche ulteriori	SLA: tempi
------------	-------------	---------------------------	------------

ADP-01	TE-01 (Esecuzione) di ADP-01	Urgente	Entro 30 gg lavorativi escluso i tempi del collaudo da parte della committenza
--------	------------------------------	---------	--

Art. 6 Penali SLA

La Ditta aggiudicataria prende atto che il Comune di Genova, in caso di mancato rispetto degli SLA, potrà applicare, nel limite di quanto stabilito dal Codice degli Appalti, le penali di seguito riportate:

- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi al servizio di adeguamento PagoPA (ADP-01) si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Art. 7 Garanzia

Il sistema deve essere coperto da garanzia per un periodo di almeno 12 mesi dalla data di avvio in esercizio. L'eventuale maggiore durata della garanzia dovrà essere indicata nell'offerta e costituirà elemento di valutazione della stessa.