



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

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED  
ASSISTENZA PER DIVERSI APPLICATIVI DI PROPRIETA'  
DELL'ENTE**

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

## Sommario

Art. 1 Definizioni e Documenti di riferimento .....	3
1.1 Definizioni.....	3
1.2 Documenti di riferimento.....	3
Art. 2 Oggetto dell'Appalto.....	4
Art. 3 Contesto Organizzativo.....	4
Art. 4 Definizione dei servizi .....	5
4.1 Amministrazione degli applicativi .....	5
4.2 Assistenza agli amministratori del sistema .....	5
Art. 5 Modalità di erogazione e di remunerazione dei servizi.....	6
Art. 6 Sistema di monitoraggio, livelli di servizio (SLA), penali e garanzia .....	6

## Art. 1 Definizioni e Documenti di riferimento

Le condizioni e modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nel documento allegato “Condizioni particolari di contratto”.

Per quanto non previsto nel citato documento si rinvia alle disposizioni di Legge e di Regolamento vigenti in materia.

### 1.1 Definizioni

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

- **Agenzia per l’Italia Digitale (AgID)**, l’agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell’Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.
- **Amministrazione (o Stazione Appaltante o Ente)**: Il Comune di Genova che indice la presente procedura negoziata, in qualità di stazione appaltante.
- **Applicazione (o Applicativo o Software)**: il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali.
- **CAD**: Codice dell’Amministrazione Digitale, Decreto Legislativo 82/2005 e ss.mm.ii.
- **Codice dei contratti**: Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture - Decreto Legislativo 50/2016 e ss.mm.ii.
- **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 (o Impresa)**: l’impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato dell’erogazione dei servizi.
- **Offerente (o soggetto offerente)**: ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara.
- **MEV**: Manutenzione Evolutiva
- **MAC**: Manutenzione Correttiva
- **MA**: Manutenzione Adeguativa
- **AA**: Amministrazione di Sistema
- **HDA**: Assistenza agli amministratori dell’applicativo
- **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.

### 1.2 Documenti di riferimento

Oltre al presente Allegato 1, i documenti di riferimento per la gara in termini di contesto, caratteristiche tecniche ed elementi economici sono:

- Allegato 2 - Caratteristiche generali del software;
- Allegato 3 - Architettura di rete dell’ente e relativi server farm;
- Allegato 4 - Schede applicativi;
- Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali;
- Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi;

- Allegato 7 - Norme generali per sviluppo, manutenzione ed assistenza software e dei servizi ICT;
- Allegato 8 - Costi figure Professionali;
- Allegato 9 - Schema dell'offerta tecnica.
- Allegato10 - DGUE
- Allegato11 - Dichiarazioni Integrative DGUE
- Allegato12 - Clausole integrità
- Allegato13 - Informativa privacy

Nel prosieguo del presente documento tali allegati sono indicati come “**Documenti di gara**”.

## **Art. 2 Oggetto dell'Appalto**

Il Comune di Genova intende dotarsi dei servizi di manutenzione ed assistenza relativi ai moduli applicativi elencati e descritti sinteticamente nell'Allegato 4 – Scheda Applicativo.

La fornitura dovrà comprendere le seguenti tipologie di servizi:

- Manutenzione Correttiva (MAC)
- Manutenzione Adeguativa (MA)
- Assistenza Help Desk agli utenti (HD)
- Amministrazione degli applicativi (AA)
- Assistenza/supporto tecnico agli amministratori interni del sistema (HDA)

Deve essere garantita la presenza on site di almeno 2 mezze giornate, di 4 ore, alla settimana.

I servizi sopra indicati sono meglio dettagliati al successivo Art. 4.

Per quanto riguarda le modalità di erogazione dei servizi richiesti ed i relativi livelli di servizio, si fa riferimento all'Allegato 7 – Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software e dei servizi ICT.

L'impresa dovrà eseguire la prestazione in oggetto in assoluta conformità a quanto stabilito nel documento “Condizioni particolari di contratto”, nei suoi allegati e negli altri atti richiamati nel documento medesimo, nonché secondo l'offerta presentata dall'Impresa stessa in sede di gara.

## **Art. 3 Contesto Organizzativo**

Il sistema informatico in esercizio presso il Comune di Genova è composto da diversi e numerosi moduli. A parte i grandi sistemi che supportano le macro-funzionalità dell'ente, ci sono diversi applicativi di appoggio a specifici processi di lavoro interni che costituiscono il cosiddetto “parco applicativo dell'ente”. Questi sistemi software sono di proprietà dell'ente e sono stati realizzati da fornitori esterni ed anche da personale tecnico interno utilizzando varie tecnologie.

In genere rispondono ad esigenze gestionali di singole strutture organizzative anche se complessivamente sono ormai distribuite all'interno di tutta l'organizzazione e coinvolgono un numero di utenti elevato. Alcune delle funzioni supportate sono particolarmente critiche (per esempio: reportistica bilancio di previsione, registro contratti, gestione telecamere di sicurezze, gestione contabile aziende partecipate). Proprio per questo, è richiesta una continua e puntuale attività di assistenza e manutenzione.

Per le motivazioni sopra esposte e nell'ottica dell'ottimizzazione dei costi di gestione del software applicativo, nonché del controllo degli oneri organizzativi e gestionali dell'amministrazione, il Comune di Genova, nel 2016 e nuovamente nel 2018, ha acquisito sul mercato, attraverso procedura negoziale, il servizio di assistenza e manutenzione relativa ai sistemi in oggetto.

## **Art. 4 Definizione dei servizi**

Il servizio dovrà comprendere tutte le attività sopra esposte e dovrà essere erogato in base alle modalità indicate nell'Allegato 7 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

In considerazione delle caratteristiche degli applicativi e del numero degli utenti potenziali fruitori del servizio, oltre all'erogazione in modalità remota, è richiesta anche la presenza presso gli uffici dell'ente per almeno 2 mezze giornate a settimana di 4 ore ciascuna.

La sede di lavoro, relativa al servizio in presenza, sarà presso gli uffici della Direzione Sistemi Informativi sita in via di Francia 3. L'Amministrazione metterà a disposizione gli strumenti operativi per l'effettuazione del servizio:

- linea telefonica interna
- stazione di lavoro collegata alla rete interna

Gli strumenti indicati non sono dedicati in esclusiva a questo specifico servizio ma sono a disposizione anche per altri utenti esterni in modalità condivisa.

Le specifiche relative alle varie attività richieste, sono dettagliate nell'Allegato 7. Di seguito alcune specifiche ulteriori sulle tipologie AA, HDA.

### **4.1 Amministrazione degli applicativi**

Il servizio deve prevedere le attività tipiche della figura di Amministratore di Sistema:

- Configurazione dell'ambiente software
- Installazione software
- Creazione e abilitazione utenti
- Abilitazioni alle funzioni
- Monitoraggio delle prestazioni ed eventuale ottimizzazione della configurazione

Per svolgere questa funzione sarà necessario un regolare contatto con gli utenti degli applicativi ed anche con i tecnici sistemistici della Direzione Sistemi Informativi.

### **4.2 Assistenza agli amministratori del sistema**

In alcune strutture organizzative dell'ente, dove vengono utilizzati gli applicativi in oggetto, sono presenti delle figure professionali che, pur non avendo una preparazione tecnica specifica, si possono definire come "utenti esperti" grazie all'esperienza maturata sul campo in anni di lavoro. Questi soggetti in genere si occupano delle funzioni base dell'amministrazione di sistema e, in alcuni casi, di attività di estrazione e presentazione dei dati interrogando i database su cui si appoggiano gli applicativi. Nella generalità dei casi, queste esigenze derivano da richieste degli apparati politici o necessarie per supportare i processi decisionali di revisione dei flussi di lavoro. Per la loro natura quindi, rivestono carattere di urgenza e non sono pianificabili preventivamente.

Il servizio richiesto si concretizza quindi nel supporto tecnico a queste figure nell'uso delle tecnologie impiegate per la realizzazione degli applicativi in oggetto (Allegato 4 – Scheda Applicativo) nonché al personale tecnico della Direzione Sistemi Informativi che, non essendo dedicato in modo specifico a questo tipo di attività, necessita di ausilio per mantenere aggiornate le proprie competenze rispetto alle novità offerte sul mercato ICT.

Deve comprendere altresì il supporto al reparto sistemistico della Direzione Sistemi Informativi per l'ottimizzazione delle prestazioni rispetto ai sistemi operativi e di rete.

### **Art. 5 Modalità di erogazione e di remunerazione dei servizi**

Per quanto riguarda le modalità di erogazione dei servizi e di calcolo dei corrispettivi, si fa riferimento a quanto indicato nell'Allegato 7 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software (Art. 3).

### **Art. 6 Sistema di monitoraggio, livelli di servizio (SLA), penali e garanzia**

Circa le specifiche del sistema di ticketing/tracking/reporting, i livelli di servizio richiesti, le penali da applicare ed il periodo di garanzia, si fa riferimento a quanto indicato nell'Allegato 7 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software (Art. 5).

Relativamente al sistema di tracciatura dei ticket, è previsto l'utilizzo del sistema in uso presso l'Ente che sarà messo a disposizione dell'aggiudicatario.

Qualora l'aggiudicatario sia dotato di analogo sistema informatico di gestione helpdesk, sarà facoltà dell'Amministrazione valutare l'utilizzo di tale sistema alternativo; l'eventuale sistema dell'aggiudicatario dovrà comunque garantire le stesse funzionalità.

La disponibilità da parte dei concorrenti di un proprio sistema informatico di gestione helpdesk non rappresenta un elemento di valutazione delle offerte. Saranno invece valutati gli eventuali aspetti gestionali migliorativi o aggiuntivi rispetto a quanto richiesto.

Fra gli SLA indicati in tale allegato all'art. 5, sono vincolanti contrattualmente per il presente servizio solo i seguenti indicatori:

- MAC
- MA
- AA
- HDA
- HD

Gli SLA definiti nella documentazione di gara devono essere garantiti dal Fornitore.

#### *Penali*

La Ditta aggiudicataria prende atto che il Comune di Genova, in caso di mancato rispetto degli SLA, potrà applicare le penali di seguito riportate:

- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Correttiva (MAC), si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA), si applica la penale di € 50,00 per ogni unità di tempo indicata in tabella SLA (ora o giorno lavorativo) di ritardo

- in caso di supero dei limiti relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD) e di Assistenza agli Amministratori dell'applicativo (HDA), si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo (AA), si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo

Le penali non potranno essere comunque superiori al 10% del valore complessivo del contratto