



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

MANUTENZIONE EVOLUTIVA PIATTAFORMA GZOOM

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.....	5
Art. 4 Documenti di Gestione	5
ART. 4.1 – PIANO DI PROGETTO	5
ART. 4.2 – PIANO DELLA QUALITA'	6
ART. 4.3 – STATO DI AVANZAMENTO DEI LAVORI.....	7
Art. 5 Definizione dei servizi	7
Art. 6 Modalità di erogazione e di remunerazione dei servizi.....	10
Art. 7 Livelli di servizio (SLA), penali e garanzia.....	12

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
- **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, i documenti di riferimento per la gara in termini di contesto, caratteristiche tecniche ed elementi economici sono:

- Allegato – Caratteristiche generali del software
- Allegato – Architettura di rete e Server Farm

- Allegato – Schede Applicativi
- Allegato – Piattaforme applicative trasversali
- Allegato – Elementi di valutazione e relativi punteggi
- Allegato – Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software
- Allegato – Requisiti Interoperabilità
- Allegato – Calcolo base d’asta
- Allegato – Schema dell’offerta tecnica
- Allegato – DGUE
- Allegato – Modello di dichiarazioni integrative al DGUE
- Allegato – Costi figure professionali-manodopera
- Allegato – Ripartizione del prezzo
- Allegato – Clausole di Integrità

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

Art. 2 Oggetto dell’Appalto

Il Comune di Genova intende acquisire dei servizi di manutenzione evolutiva relativamente alla piattaforma GZOOM, descritta sinteticamente nell’Allegato - Scheda applicativo.

Il presente documento disciplina l’erogazione dei servizi richiesti, sinteticamente consistenti in:

- a) Implementazione modulo Performance operativa PEG.
- b) Implementazione modulo Performance strategica DUP.
- c) Implementazione modulo Performance Società Partecipate.
- d) Interfacciamento con altri sistemi.
- e) Fornitura di strumenti di output ed analisi per utenti.
- f) Fornitura di strumenti di output ed analisi per amministratori di sistema.
- g) Fornitura di un Modulo Anticorruzione.
- h) Adeguamento della piattaforma al DGPR.
- i) Formazione e affiancamento sulle nuove funzionalità.

I servizi sopra indicati vengono meglio dettagliati al successivo Art. 5.

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

L’impresa dovrà eseguire la prestazione in oggetto in assoluta conformità a quanto stabilito nell’Allegato - Condizioni particolari di contratto e negli altri atti richiamati nel documento medesimo, nonché secondo l’offerta presentata dall’Impresa stessa in sede di gara.

È 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.

Art. 3 Contesto Organizzativo

Il Comune di Genova con D.D. n.126.9/20/7.4.2011 ha acquisito dalla società “TD GROUP S.p.A.”, successivamente denominata MAPS S.p.a., tramite procedura negoziata autorizzata con D.D. 126.9/67/4.11.2010, la piattaforma applicativa GZOOM per il supporto alle decisioni della Direzione Generale.

Negli anni successivi sono stati implementati e parametrizzati in funzione dei requisiti specifici del Comune di Genova ulteriori moduli relativi al Piano Esecutivo di Gestione, al Piano Dettagliato degli Obiettivi, alla gestione del sistema delle valutazioni, alla gestione del modello DUP (Documento Unico di Programmazione) e al nuovo modello di Avviamento delle Performance delle Società Partecipate.

Al fine di rendere più efficiente e funzionale la Piattaforma GZOOM e migliorare il livello qualitativo e quantitativo dei servizi offerti agli uffici che utilizzano tale applicativo, la Direzione Pianificazione Strategica e Governance Societaria ha la necessità di acquisire ulteriori servizi di manutenzione evolutiva per implementare nuove funzionalità applicative, consentire l’interoperabilità con altri sistemi in uso presso l’Ente, adeguare il sistema a quanto previsto dal GDPR, fornire nuovi strumenti di analisi dei dati e reportistica, fornire un nuovo modulo per l’anticorruzione ed acquisire un pacchetto di giornate per la formazione interna sull’utilizzo delle nuove funzionalità.

Art. 4 Documenti di Gestione

ART. 4.1 – PIANO DI PROGETTO

L’offerente dovrà presentare all’interno dell’offerta tecnica una proposta di Piano di Progetto, comprensivo di diagramma di GANTT, che dovrà essere articolato in fasi e dovrà avere una durata non superiore a 6 mesi per le attività di cui all’Art. 5 del presente documento.

La proposta di Piano di Progetto dovrà indicare, relativamente a ciascuna attività:

- 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.

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 essere coerente con quanto previsto nell’Art. 2 “Tempi di consegna” dell’Allegato - Condizioni particolari di contratto.

Il Piano di Progetto deve inoltre essere integrato con le seguenti proposte:

- Metodologia di gestione del progetto;
- Modalità e tempi di avvio delle applicazioni;
- Attività di affiancamento agli operatori nell’avvio del sistema: quantità di giornate previste di formazione e affiancamento all’avvio nonché modalità di erogazione, anche logistica;
- Piano dei test sia per la pre-accettazione del sistema che per il collaudo definitivo;

- Modello organizzativo da implementare in conformità con il nuovo sistema: il fornitore si impegna a supportare l'Amministrazione nell'implementazione del modello organizzativo proposto fatte salve eventuali migliorie che potranno essere concordate in fase di implementazione dei sistemi.

Il piano di progetto dovrà quindi coprire tutte le fasi ed in particolare:

Fase progettuale:

- Redazione del documento di analisi di dettaglio dove sarà esplicitata tutta la progettazione funzionale sia applicativa che i relativi collegamenti alle banche dati esistenti e l'integrazione ai sistemi dell'Ente.
- Validazione del documento di analisi da parte del Committente. Si precisa che in caso di osservazioni, il fornitore dovrà modificare il documento fintanto che non sia approvato del committente.

Fase di realizzazione:

- Sviluppo e configurazione delle funzionalità definite nella fase di analisi.
- Collegamento con i gestionali attualmente in uso presso l'Ente.

Fase di rilascio, test, collaudo e messa in esercizio:

- Rilascio di un ambiente di test.
- Utilizzo del sistema di tracking del Comune di Genova per la tracciatura dei malfunzionamenti e delle relative risoluzioni.
- Verifica funzionale e Collaudo del sistema.
- Svolgimento delle sessioni di formazione per utenti ed amministratori del sistema.
- Rilascio della documentazione di descrizione delle funzionalità (manuale utente).
- Rilascio in ambiente di produzione e messa in esercizio.
- Assistenza all'avvio del sistema.

ART. 4.2 – PIANO DELLA QUALITA'

Il Fornitore deve predisporre il Piano della qualità coerentemente con quanto descritto nell'offerta tecnica presentata in gara.

Il piano della qualità dovrà trattare almeno i seguenti elementi:

- **Norme di riferimento:** elenco delle norme internazionali o nazionali eventualmente utilizzate per la garanzia della qualità
- **Indicatori:** definizione degli indicatori adottati per la misura della qualità per ogni servizio previsto dalla fornitura.
- **Metriche:** definizione dei metodi di misura e della scala di valori adottati per ogni servizio previsto dalla fornitura e per ogni indicatore.
- **Obiettivi:** definizione dei valori-obiettivo da raggiungere per garantire un adeguato livello di qualità della fornitura per ogni servizio previsto dalla fornitura e per ogni indicatore.
- **Procedure:** definizione delle procedure operative (modalità, tempi e periodicità) e della struttura organizzativa che il Fornitore utilizzerà per la garanzia della qualità in accordo con le norme, gli indicatori e le metriche adottate.
- **Personale:** indicazione riguardante l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato nell'attuazione del progetto. In particolare, deve essere definito l'organigramma esplicitando, per ciascun ruolo professionale indicato, le funzioni svolte e le responsabilità assunte, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i

- poteri nell'ambito del contratto in essere.
- **Documentazione:** definizione dei documenti che saranno periodicamente rilasciati all'Amministrazione che risultato delle attività di garanzia della qualità.

ART. 4.3 – STATO DI AVANZAMENTO DEI LAVORI

Con cadenza bisettimanale, il Fornitore deve predisporre e portare all'attenzione dell'Amministrazione per approvazione lo **Stato Avanzamento Lavori (SAL)** di ciascuna attività in corso.

Ciascun SAL deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- Le attività concluse, le relative date di chiusura ed eventuali scostamenti dalle date pianificate o contrattuali;
- Lo stato di avanzamento delle attività in corso, la percentuale di completamento, le azioni di recupero in caso di ritardo e la previsione relativa ai tempi di chiusura;
- Eventuali problemi o imprevisti emersi in corso d'opera da sottoporre all'attenzione dell'Amministrazione;
- I consuntivi di spesa per le attività concluse, analiticamente documentati, nei casi previsti.

Art. 5 Definizione dei servizi

In relazione a quanto indicato nell'Art. 2 "Oggetto dell'appalto", sono nel seguito descritti i servizi richiesti ed i requisiti tecnici e funzionali che devono essere raggiunti.

1) Revisione generale dei seguenti moduli:

- ✓ di Performance Strategica (DUP)
- ✓ di Performance Operativa (PEG)
- ✓ di Performance Società Partecipate (DUP Partecipate)

al fine di ottimizzare l'**usabilità** del sistema, consentire la gestione di una struttura **pluriennale** e la **traslazione automatica** degli obiettivi fra diverse annualità, fornire **serie storiche** e realizzare **nuovi campi gestiti**.

I moduli DUP e PEG devono presentare struttura ad albero per:

- ✓ Linea di Mandato del Sindaco
- ✓ Obiettivo strategico DUP
- ✓ Obiettivo operativo DUP
- ✓ Obiettivo gestionale PEG

e loro collegamento con:

- ✓ Missione di bilancio
- ✓ Programma di bilancio

Il DUP deve contenere degli indicatori di outcome e ,in una sezione dedicata, lo Stato di Salute dell'Ente .

Devono essere implementati i criteri di ricerca, interrogazione ed estrazione dei dati in formato PDF ed Excel, attraverso un elevato numero di filtri di ricerca e stampa, con possibilità di estrazione anche dei campi non valorizzati.

Devono essere affinati gli strumenti di ordinamento e selezione, la gestione degli allegati, il cambio degli obiettivi in corso d'anno, con la possibilità di duplicazione delle Schede Obiettivo.

Realizzazione di nuove funzionalità di stampa parametrizzabili con numerose variabili di selezione.

Miglioramento del layout di stampa, da concordare con gli Uffici della Direzione Pianificazione Strategica e Governance Societaria, che presenti quale contenuto minimo:

- per DUP:
Mappa dell'albero per:
 - ✓ Linea di Mandato del Sindaco
 - ✓ Obiettivo Strategico DUP
 - ✓ Obiettivo Operativo DUP
 - ✓ Missione di bilancio
 - ✓ Programma di bilancio

con facoltà di ordinamento dei parametri ed estrazione delle stampe secondo il collegamento desiderato (p.es: Missione/Programma/Ob.operativo; Missione/Linea di Mandato/Obiettivo strategico; Linea di Mandato/Missione/Ob.strategico)

- per PEG:
nell'Obiettivo evidenziare codici e oggetti di:
 - ✓ Linea di Mandato del Sindaco
 - ✓ Obiettivo Strategico di DUP
 - ✓ Obiettivo Operativo di DUP
 - ✓ Missione di Bilancio
 - ✓ Programma di Bilancio
- Indici e sommari:
 - ✓ Indice di **premessa**: in ordine di Macrostruttura (come definito dall'Ente) con codice Sib@K, denominazione e numero di pagina (con *click* di collegamento)
 - ✓ Indice di **sommario**: in ordine alfabetico per Dirigente, con codice, denominazione Macrostruttura e numero di pagina
- schede duplicate in stampa in caso di cambio obiettivo/i sulla stessa Struttura

Implementazione di funzionalità di consuntivazione **infrannuale** secondo le opzioni:

- “in linea”
- “non in linea”

con campo per inserimento “motivazioni scostamenti e azioni correttive”, relativa reportistica e stampa.

Creazione **campi negli obiettivi** di PEG per individuazione e gestione delle diverse tipologie di obiettivi, inserimento dei **pesi** per obiettivi e indicatori per il calcolo del grado di raggiungimento dell'obiettivo e per successive aggregazioni dei livelli superiori (es. programma, linea di mandato, DUP), nonché per la ponderazione degli obiettivi PEG definita dal sistema di valutazione della dirigenza, opzionabili per reportistica e stampa.

Gli obiettivi devono poter essere codificati per Macrostruttura (Centro di Responsabilità SIB@K) e per codici del Personale (SO4), deve essere implementata la gestione di **gruppi** di obiettivi/indicatori da cui ricavare report, stampe, stati avanzamento singoli e aggregati e deve essere possibile la creazione ed associazione degli stakeholder agli obiettivi operativi di DUP.

L'Amministratore del sistema deve poter effettuare **in autonomia**:

- **inserimenti/modifiche** di:
 - ✓ Macrostrutture
 - ✓ Responsabili/Assessori
 - ✓ abilitazioni referenti
 - ✓ obiettivi/indicatori/target
 - ✓ note indicatori anche in assenza di valore del target

- **inserimenti e cancellazioni massive** tramite nuove funzionalità specifiche di caricamento da files esterni di:
 - ✓ di tutto l'albero degli obiettivi e indicatori
 - ✓ di una singola parte dell'albero degli obiettivi e indicatori

Fornitura della reportistica standard e predefinita, sulla base delle richieste della Direzione Pianificazione Strategica e Governance Societaria, previa analisi che permetta l'estrazione anche di dati non presenti (celle non valorizzate, obiettivi non consuntivati, ecc), ad esempio:

- ✓ Albero di collegamento obiettivi di DUP e di PEG
- ✓ Obiettivi DUP e PEG con o senza flag "Validazione Assessore"
- ✓ Obiettivi PEG per Codice Obiettivo
- ✓ Fonte del dato di ogni indicatore per Struttura
- ✓ Cruscotti, grafici, ecc. per obiettivo (o gruppi di obiettivi), indicatore e di sintesi
- ✓ Obiettivi e Indicatori con pesi e grado raggiungimento % per ciascuno
- ✓ Indicatori non valorizzati per Struttura
- ✓ Note di consuntivazione DUP e PEG
- ✓ Serie storiche
- ✓ Nominativi/ruoli di Dirigenti/Assessori collegati agli obiettivi assegnati
- ✓ Nominativi/ruoli di Dirigenti/Assessori collegati ai relativi codici Macrostruttura (SIB@K) e codici SO4

Adeguamento della Piattaforma per consentire, utilizzando le modalità tecniche disponibili presso l'Ente, l'interoperabilità con altri sistemi, quali il Sistema Informativo del Bilancio (Sib@k) ed il Sistema di Gestione del Personale, per alimentare il sistema di indicatori e cruscotti.

- 2) adeguamento della piattaforma per la piena compliance a quanto previsto in materia di protezione dei dati (GDPR);
- 3) fornitura ed avviamento del modulo per l'**anticorruzione** con il collegamento agli obiettivi di PEG, conforme alla normativa anticorruzione 2019 e strutturato in modo flessibile per adeguamenti al Piano Nazionale Anticorruzione;
- 4) realizzazione di nuovi e migliori strumenti di output ed analisi dati (cruscotti, grafici, GANTT, *emoticon*.) a disposizione degli utenti attraverso uno strumento integrato per la gestione della **reportistica** e per l'analisi e **presentazione grafica** dei dati, sia per utenti amministratori che per utenti in sola consultazione;

- 5) fornitura di un pacchetto di giornate adibite alla formazione e affiancamento sull'utilizzo delle nuove funzionalità implementate nella Piattaforma GZOOM;
- 6) rilascio, test, collaudo e messa in esercizio delle nuove funzionalità e dei nuovi moduli;
- 7) fornitura del manuale utente aggiornato e del manuale di configurazione;
- 8) redazione di un piano di progetto e del piano di qualità, relativi a tutte le attività fornite.

Il rilascio dei nuovi moduli e delle nuove funzionalità richieste dovrà essere effettuato secondo la seguente **sequenza temporale**:

- 1 DUP: predisposizione nuova struttura ad albero per Linee di Mandato, inserimento dei nuovi campi richiesti, disponibilità delle funzioni di caricamento autonomo degli obiettivi strategici e operativi, predisposizione del nuovo layout di stampa. Tali attività di sviluppo risultano essere prioritarie nell'ambito del progetto e pertanto dovranno essere terminate entro **20 giorni solari** dalla data di assegnazione.
- 2 Fornitura del Modulo Anticorruzione (operativo e con le caratteristiche richieste).
- 3 PEG: collegamento con la nuova struttura del DUP, inserimento dei campi richiesti, disponibilità delle funzionalità di caricamento autonomo degli obiettivi e del nuovo layout di stampa.
- 4 Completamento dello sviluppo e rilascio di tutte le altre implementazioni richieste.
- 5 Strumenti di reportistica (monitoraggi, cruscotti, ecc.).

Art. 6 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 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

In particolare, per ciascuna delle attività di manutenzione evolutiva sulla Piattaforma GZOOM l'erogazione s'intende in accordo con la seguente sequenza di attività:

- sviluppo applicativo;
- rilascio della documentazione, guide applicative e manualistica di sistema (costituita, tra le altre cose, dalla documentazione relativa agli schemi dei Database utilizzati e all'architettura utilizzata);
- formazione ed affiancamento agli operatori nell'avvio del sistema;
- collaudo dell'applicativo in ambiente di test da parte dell'Amministrazione;
- avvio del Sistema in ambiente di test;
- avvio del Sistema in produzione;
- collaudo definitivo;
- fornitura dei codici sorgente di tutti i moduli componenti il sistema che sono rilasciati con modello Open Source.

Al termine di ciascuna fase sopra descritta sarà redatto un apposito verbale.

Infine, per l'erogazione di servizi quali il collaudo, la produzione della documentazione e la formazione degli utenti si richiede quanto segue:

Collaudo

Il collaudo è inteso a verificare la conformità rispetto alle caratteristiche tecniche individuate in fase di analisi funzionale e agli adeguamenti ritenuti necessari.

Il collaudo definitivo del sistema avviene con un “piano di test” concordato tra l’Amministrazione e il fornitore. Il collaudo potrà avere il seguente esito:

- **Positivo:** in tal caso determina la conclusione del progetto con riferimento alla fornitura iniziale e darà avvio alla fase conclusiva per la messa in esercizio del sistema;
- **Sospeso con rinvio:** in tal caso dovrà essere ripetuto, a seguito delle opportune azioni correttive, entro un periodo che va da 5 a 15 giorni;
- **Negativo:** a tale esito si arriverà se, dopo due sospensioni con rinvio, il collaudo non potrà ancora avere esito positivo e sarà causa di risoluzione del contratto.

Il collaudo di cui è redatto verbale scritto avviene presso una delle sedi del Comune di Genova, alla presenza del Capo Progetto referente per il fornitore e del responsabile dell’esecuzione per l’Amministrazione e degli altri soggetti necessari a tale attività.

Documentazione tecnica e utente

È richiesto al fornitore di produrre e rilasciare documentazione specifica in merito all’applicazione di back-office. La documentazione dovrà essere fornita in formato digitale e dovrà includere:

- **Specifiche tecniche e funzionali generali** con le informazioni necessarie per comprendere il funzionamento dell’intero sistema;
- **Descrizione completa e commentata della struttura della base dati** comprensiva di dizionario dati schema logico e relazioni delle sue componenti; specifiche circa l’integrità referenziale del DB;
- **Documenti d’analisi e progetto** elaborati nelle forme consuete dal fornitore;
- **Manuali operativi** ad uso degli utenti amministratori;
- **Manuale 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 dei programmi applicativi, sia dal punto di vista dell’utente informatico, ai fini della manutenzione dei programmi stessi.

Tutti i documenti realizzati dal fornitore nell’ambito dello svolgimento dei servizi (progetti, schemi, documentazione, manuali, descrizioni, note operative ecc.) saranno di esclusiva proprietà della Amministrazione.

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.

In caso di modifiche agli applicativi, il fornitore si impegna a fornire contestualmente la versione aggiornata della documentazione, sempre in formato digitale.

Formazione degli utenti

Il servizio comprende tutte quelle attività finalizzate a garantire, nel tempo, la preparazione del Personale dell’Amministrazione all’uso dello strumento informatico.

La metodologia da utilizzare deve prevedere l’articolazione di ciascun intervento formativo nelle seguenti fasi principali:

- **Analisi delle esigenze:** questa fase, in funzione della specificità dell’intervento, sarà rivolta alla individuazione delle esigenze di addestramento delle varie categorie di utenti in merito ai seguenti “temi” principali.

Per ciascun singolo intervento, il risultato di questa prima fase è costituito da una dettagliata ricognizione delle esigenze formative (fabbisogno formativo) degli utenti in merito ad uno specifico “tema”, inteso come l’argomento o l’insieme degli argomenti la cui conoscenza da parte degli utenti costituisce obiettivo dell’intervento in esame. Sulla base dei risultati dell’analisi, nel corso della successiva fase, il fornitore procederà all’attività di progettazione.

- **Progettazione degli interventi formativi:** viene effettuata sulla base dei risultati della precedente fase di analisi e, pertanto, è funzione sia della/e categoria/e di utenti interessati dall’intervento, sia dello specifico tema cui l’intervento è rivolto. Sulla base di tali specifici aspetti, si richiede al fornitore di progettare una serie completa e articolata di attività di addestramento che tenga conto delle opportunità, dei vincoli e del contesto organizzativo emersi dalla precedente fase di analisi, nonché delle caratteristiche professionali proprie dell’utenza destinataria del servizio.

Pur nella diversità degli interventi da erogare, è ipotizzabile una "*progettazione di massima*", che definisca la struttura organizzativa del processo di addestramento, e una "*progettazione di dettaglio*", che indichi gli obiettivi specifici individuati per le singole categorie di utenti.

- **Erogazione degli interventi:** si richiede al fornitore di esplicitare i metodi e le tecniche didattiche nonché i sussidi e gli strumenti atti a favorire la messa in opera di quanto precedentemente descritto.

La formazione degli utenti sarà organizzata “on site”, presso le sedi del Comune di Genova e sarà erogata da istruttori incaricati dal fornitore.

Art. 7 Livelli di servizio (SLA), penali e garanzia

Circa i livelli di servizio richiesti, le penali da applicare ed il periodo di garanzia, si fa riferimento a quanto indicato nell’Allegato - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

Fra gli SLA indicati in tale allegato all’art. 5, è vincolante contrattualmente per il presente servizio solo il seguente indicatore:

- SLA relativi ai servizi di Sviluppo Software (SVS) Indicatori: SVS-01; SVS-02; SVS-03

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 Evolutiva (MEV) o Sviluppo (SVS) si applica la penale di € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo

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

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.