



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



PROGETTO EVOLUZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA REGIONALE SUAP

OGGETTO AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI, TECNOLOGICI E DI HELP-DESK
NELL'AMBITO DELL'EVOLUZIONE E DELLA GESTIONE DEL SISTEMA REGIONALE
SUAP

TIPO DI PROCEDURA PROCEDURA NEGOZIATA DI COTTIMO FIDUCIARIO

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA

APPALTO CIG: **6416643D4D**
IMPORTO A BASE D'ASTA: 197.600,00 OLTRE IVA

DOCUMENTO CAPITOLATO TECNICO

STAZIONE APPALTANTE FINCALABRA SPA

R.U.P. SEBASTIANO MANCUSO



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



Sommario

1	PREMESSA	4
1.1	SCOPO DEL DOCUMENTO	4
1.2	CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
1.2.1	<i>Il sistema informativo CalabriaSUAP</i>	6
1.2.2	<i>Caratteristiche dell'architettura tecnologica del Sistema CalabriaSUAP</i>	8
1.2.2.1	La piattaforma PRODUZIONE CalabriaSUAP	9
1.2.2.2	La piattaforma STAGING CalabriaSUAP	10
1.2.2.3	La piattaforma TEST CalabriaSUAP	10
1.2.2.4	La piattaforma DEMO CalabriaSUAP.....	10
1.2.3	<i>Tecnologie dell'infrastruttura software CalabriaSUAP</i>	11
2	OGGETTO – IMPORTO - DURATA DELL'APPALTO	12
3	PROFILI PROFESSIONALI E IMPEGNO RICHIESTI	12
4	SPECIFICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL'APPALTO	21
4.1	SERVIZI PER LA MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADATTIVA ED EVOLUTIVA DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CALABRIASUAP	21
4.1.1	<i>Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva</i>	22
4.1.1.1	Accordi sui livelli di servizio (SLA) per la manutenzione correttiva.....	23
4.1.2	<i>Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione adattiva ed evolutiva</i>	24
4.1.2.1	Accordi sui livelli di servizio (SLA) per la manutenzione adattiva	25
4.2	SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA GESTIONE DI SISTEMI, RETI E APPLICAZIONI SOFTWARE DEL SISTEMA CALABRIASUAP ..	25
4.2.1	<i>Modalità di erogazione del servizio</i>	26
4.2.1.1	Accordi sui livelli di servizio (SLA) per l'attività di assistenza.....	27
4.3	SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'EVOLUZIONE DEI CONTENUTI E DI SUPPORTO TECNICO ALL'UTENZA DEL SISTEMA CALABRIASUAP	28
4.3.1	<i>Servizi di assistenza specialistica per l'evoluzione dei contenuti</i>	28
4.3.1.1	Modalità di erogazione del servizio	29
4.3.2	<i>Servizi di assistenza specialistica per il supporto tecnico all'utenza del Sistema CalabriaSUAP</i>	29
4.3.2.1	Modalità di erogazione del servizio	30
4.3.2.2	Accordi sui livelli di servizio (SLA) per l'attività di assistenza.....	31
4.4	PRESA IN CARICO E TRASFERIMENTO	32
4.4.1	<i>Presa in carico</i>	32
4.4.2	<i>Trasferimento</i>	33
5	MODALITÀ GENERALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E DI GESTIONE DELLA FORNITURA	33
5.1	DOCUMENTI DI PROGETTO	34
5.2	PIANO DI PROGETTO.....	34
5.3	STATO AVANZAMENTO LAVORI	35
5.4	QUALITÀ.....	35



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



5.5	MODALITÀ DI CONSEGNA DEI DOCUMENTI E DEI <i>DELIVERABLE</i>	36
5.6	APPROVAZIONE DEI <i>DELIVERABLE</i> E COLLAUDO.....	36
6	VARIANTI IN CORSO D’OPERA	37
7	VERIFICHE DI CONFORMITÀ.....	37
8	CORRISPETTIVO, FATTURAZIONE E PAGAMENTO – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	38
9	SPESE, OBBLIGHI, ONERI, RISCHI E RESPONSABILITÀ.....	39
10	RISOLUZIONE, RECESSO, CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO.....	41
11	COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI PER L’ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	42
12	RICORSO AVVERSO ATTI DELLA PROCEDURA E FORO COMPETENTE A CONOSCERE IL CONTRATTO.....	42
13	TRATTAMENTO DATI GESTITI DALLA PIATTAFORMA CALABRIASUAP	43



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



1 Premessa

1.1 Scopo del documento

Il presente documento riporta:

- le specifiche tecniche, prestazionali e le modalità richieste per l'espletamento di servizi oggetto di fornitura;
- le condizioni per regolamentare il rapporto contrattuale da stabilirsi con il Soggetto aggiudicatario.

1.2 Contesto di riferimento

La Regione Calabria, con la Linea 7.1.1.2 del POR-FESR 2007-2013, ha inteso sostenere sul piano economico e organizzativo la nascita e la diffusione del SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive) nei Comuni che ne erano privi e migliorare i servizi di quella minoranza, tra i 409 Comuni calabresi, che negli anni lo avevano, in qualche modo, istituito.

A tal fine la Regione stessa, attraverso il "Dipartimento Attività Produttive" (oggi "Dipartimento Sviluppo Economico, Lavoro, Formazione e Politiche Sociali") ha finanziato e realizzato, con il supporto operativo e tecnico di Fincalabra SpA, il Progetto "Costituzione ed avvio dello sportello Unico Regionale delle Attività Produttive", finalizzato alla creazione del "Sistema regionale SUAP" che si è concluso il 31.12.2013 con i seguenti risultati operativi:

- **Implementazione della piattaforma tecnologica regionale "CalabriaSUAP"** presso le strutture della Regione Calabria ed attraverso la quale i SUAP regionali possono erogare i servizi secondo logiche di unitarietà metodologica, documentale e amministrativa ed alla attivazione dell'Help Desk.
- **Creazione del SURAP (Sportello Unico Regionale delle Attività Produttive)**, ovvero dello Sportello Regionale delle Attività Produttive che, oltre al "Dipartimento Sviluppo Economico, Lavoro, Formazione e Politiche Sociali" presso il quale è incardinato, coinvolge i seguenti Dipartimenti regionali: Agricoltura, Ambiente, Lavori Pubblici, Urbanistica, Salute e con i quali si è provveduto al lavoro coordinato di censimento dei procedimenti di competenza e redazione della relativa modulistica.
- **Creazione dei 5 Coordinamenti Provinciali** (attraverso la firma dei relativi Protocolli di intesa, costituiti attraverso l'attivazione dei SAPP (Sportelli Attività Produttive Provinciale) e dei loro organismi (comitati tecnici);
- **Potenziamento dei SUAP comunali**, singoli e associati, sia attraverso una riorganizzazione amministrativa che procedurale ed alla raccolta delle adesioni per l'accreditamento al progetto.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



Il primo gennaio 2014, il “Dipartimento Sviluppo Economico, Lavoro, Formazione e Politiche Sociali”, dando seguito alla naturale evoluzione del primo intervento, ha avviato, sempre con il supporto operativo e tecnico di Fincalabro SpA un secondo intervento di “Potenziamento del sistema regionale SUAP”, altrimenti noto come “Progetto SURAP2”.

Il nuovo intervento si prefigge di essere, oltre che la naturale prosecuzione dei servizi avviati in prima istanza dal progetto di attuazione della linea 7.1.1.2 del POR FESR Calabria 2007-2013, lo strumento operativo per incidere definitivamente a favore del radicamento territoriale dei servizi di semplificazione digitale regionale a beneficio di Cittadini e Pubblica Amministrazione, con il fine ulteriore di avviare nuove iniziative tese allo sviluppo, all’integrazione e all’interoperabilità dei sistemi informativi regionali.

Il Progetto SURAP2, tutt’ora in corso di realizzazione, dovrà concludersi il 31.12.2015 ed è articolato su quattro linee di attività principali al fine di perseguire i seguenti principali obiettivi:

- Manutenzione, evoluzione, sviluppo e diffusione dei servizi avviati;
- Consolidamento e completamento della copertura territoriale delle adesioni al sistema regionale SUAP (SUAP ed Enti terzi);
- Consolidamento del SURAP e del sistema delle competenze degli attori coinvolti.

I Soggetti coinvolti a vario titolo per l’implementazione del Progetto sono:

- **Fincalabro SpA**, in qualità di Soggetto attuatore delle attività, affidatale dal Dipartimento Attività Produttive della Regionale Calabria titolare della Linea di Intervento 7.1.1.2 del POR FESR;
- **La Regione Autonoma della Sardegna (RAS)** che ha concesso in riuso la piattaforma tecnologica (e nello specifico anche il modulo di Marketing territoriale) e che mette a disposizione della Regione Calabria (giusta convenzione sottoscritta tra i due Enti in data 14 settembre 2011 - prot. n° 20667/RAS) ogni ulteriore evoluzione del sistema;
- **Le Provincie** che, attraverso i SAP, rappresentano il trait d’union con i SUAP singoli e associati attivi sul territorio regionale e con gli Enti Terzi competenti sul territorio;
- **Il CED regionale**, afferente alla Presidenza della Regione Calabria- Settore 5 “Società dell’Informazione”, quale Struttura regionale incaricata dell’erogazione dei servizi tecnologici della piattaforma “CalabriaSUAP” i cui sistemi sono fisicamente attualmente ubicati all’interno dell’infrastruttura tecnologica regionale della Sede degli uffici operativi regionali di Via Massara a Catanzaro e di prossimo trasferimento presso la Cittadella regionale ubicata a Catanzaro in loc. Germaneto;
- **I SUAP** singoli e associati presenti sul territorio;
- **Gli Enti Terzi** che partecipano al procedimento SUAP;



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



- **La Cabina di regia regionale**, il cui coordinamento è affidato al Direttore Generale del “Dipartimento Sviluppo Economico, Lavoro, Formazione e Politiche Sociali”, che ha il compito “alimentare”, al livello regionale, i contenuti associati ai procedimenti di competenza regionale e le sinergie nel portale regionale www.calabriasuap.it attraverso i propri Referenti presso il SURAP;
- la **Società T-Bridge** alla quale Fincalabra SpA ha affidato, mediante avviso di evidenza pubblica, i servizi delle modifiche evolutive del sistema informativo, oltre che la manutenzione correttiva.

Il Progetto SURAP2 ha una sede operativa ubicata presso gli uffici di Fincalabra Spa in Viale De Filippis a Catanzaro, dalla quale vengono erogati i servizi di help-desk per l’assistenza tecnica a cittadini e Pubblica Amministrazione per l’utilizzo del software di presentazione e di gestione telematico della pratica.

Segue la descrizione delle peculiarità del sistema informativo CalabriaSUAP verso il quale sono indirizzati i servizi di manutenzione e di assistenza richiesti dal presente appalto.

1.2.1 Il sistema informativo CalabriaSUAP

Il sistema informativo CalabriaSUAP è uno strumento a servizio di imprese, cittadini aspiranti imprenditori e Pubblica Amministrazione che consente (principalmente) ad oggi:

- a imprenditori o aspiranti imprenditori di:
 - a. presentare e monitorare la propria pratica per via telematica;
 - b. trovare una banca dati sui procedimenti autorizzativi con la relativa modulistica e la normativa di riferimento;
 - c. ricercare i dati sulla disponibilità di lotti e servizi nelle aree industriali/artigianali/commerciali;
 - d. informarsi circa le opportunità di finanziamento offerte dal sistema di incentivi nazionali e regionali.
- agli operatori SUAP ed alle PA coinvolte nel procedimento unico:
 - e. la gestione delle pratiche mediante un sistema centralizzato erogato come servizio telematico integrato con le nuove procedure e la modulistica;
 - f. l’aggiornamento della banca dati di lotti e servizi nelle aree industriali/artigianali/commerciali;
 - g. trovare informazioni, scambiarsi opinioni e pareri (Forum CalabriaSUAP) e inoltrare quesiti (servizio “Esperto Risponde”) sulle tematiche della semplificazione amministrativa e del procedimento unico.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



CalabriaSUAP è una piattaforma tecnologica localizzata fisicamente presso il CED della Regione Calabria, che ne garantisce l'operatività dei servizi per 365 giorni all'anno 24 ore al giorno accessibili attraverso i seguenti URL:

- www.calabriasuap.it: è il portale principale del Sistema CalabriaSUAP e comprende le sezioni informative sullo Sportello Unico, in cui sono presenti informazioni su "Cosa è" e "Come funziona" il SUAP ed il procedimento unico, i dati di marketing territoriale utili al posizionamento della futura/esistente impresa, la modulistica regionale;
- servizi.calabriasuap.it: è il portale che comprende le sezioni informative su macro ed endo-procedimenti, liberamente accessibili attraverso il portale www.calabriasuap.it e permette, previa autenticazione, per la presentazione ed il monitoraggio della pratica online da parte degli imprenditori;
- intra.calabriasuap.it: è un servizio dedicato agli operatori della Pubblica Amministrazione (SUAP ed Enti Terzi) e permette, previa autenticazione, la gestione della pratica, il coordinamento regionale degli sportelli, la gestione e l'amministrazione del sistema;
- forum.calabriasuap.it: è un servizio per gli operatori della Pubblica Amministrazione, accessibile previa autenticazione, con funzionalità di tipo forum e dedicate alla gestione di richieste di tipo consulenziale ("Esperto Risponde").

Nel suo complesso il sistema si rivolge ed è utilizzato principalmente da 5 diverse tipologie di utenti:

- Cittadino/Imprenditore;
- Operatore SUAP;
- Operatore di Ente Terzo;
- Operatore help-desk (utente interno);
- Operatore di amministrazione (utente interno).

Il Sistema CalabriaSUAP, a supporto dei servizi di presentazione e gestione della pratica, comprende (a partire dal mese di maggio 2014), funzionalità di cooperazione applicativa con il Sistema nazionale InfoCamere, che garantiscono la disponibilità di due ulteriori servizi: richiesta di esistenza di una persona giuridica (interrogazione del registro imprese) e notifica al REA (Repertorio delle notizie aziendali) della pratica SUAP.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



1.2.2 Caratteristiche dell'architettura tecnologica del Sistema CalabriaSUAP

Il Sistema CalabriaSUAP è costituito da quattro piattaforme applicative (PRODUZIONE, DEMO, TEST e STAGING), ospitate presso il CED della Regione Calabria e dedicate all'erogazione di servizi informatici a supporto del sistema regionale SUAP della Regione Calabria.

Tutte le piattaforme erogano le seguenti applicazioni:

- PORTALE informativo del sistema regionale SUAP;
- SERVIZI CITTADINO, front-office per l'inserimento e la gestione delle pratiche SUAP a beneficio dei cittadini-utenti;
- INTRA, sistema di back-office per la gestione delle pratiche inserite dai cittadini, a beneficio degli operatori SUAP ed Enti Terzi;
- FORUM, strumento per la condivisione e la partecipazione alle dinamiche e alle evoluzioni del Sistema CalabriaSUAP, a beneficio degli operatori SUAP ed Enti Terzi.

Le piattaforme del Sistema CalabriaSUAP condividono le seguenti caratteristiche tecnologiche:

- ❖ unico indirizzo IP pubblico, attraverso il quale vengono erogati i servizi su protocollo HTTP;
- ❖ sistema "proxy", implementato sull' *host-balancer* di produzione e basato sull'applicativo NGNIX, utilizzato per il *redirect* HTTP delle richieste provenienti dall'esterno verso le piattaforme del Sistema CalabriaSUAP;
- ❖ DNS per terzo e quarto livello sul dominio "calabriasuap.it" con la seguente *naming convention*:
 - *Piattaforma di PRODUZIONE*
 - *www.calabriasuap.it*
 - *servizi.calabriasuap.it*
 - *intra.calabriasuap.it*
 - *forum.calabriasuap.it*
 - *Piattaforma DEMO*
 - *demo.calabriasuap.it*
 - *servizi.demo.calabriasuap.it*
 - *intra.demo.calabriasuap.it*
 - *forum.demo.calabriasuap.it*
 - *Piattaforma TEST*
 - *test.calabriasuap.it*
 - *servizi.test.calabriasuap.it*
 - *intra.test.calabriasuap.it*
 - *forum.test.calabriasuap.it*
 - *Piattaforma STAGING*
 - *staging.calabriasuap.it*
 - *servizi.staging.calabriasuap.it*



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



- *intra.staging.calabriasuap.it*
- *forum.staging.calabriasuap.it*
- ❖ sistema di autenticazione per l'accesso all'utilizzo delle piattaforme STAGING, DEMO e TEST;
- ❖ connettività Internet/Infranet al fine di garantire le seguenti funzionalità:
 - operatività per gli utenti della piattaforma attraverso Internet:
 - i. l'utilizzo del portale e di tutti i servizi della piattaforma da Internet;
 - ii. possibilità di raggiungere i server di certificazione (per la verifica delle firme digitali);
 - interoperabilità con il sistema InfoCamere mediante comunicazioni effettuate su Porte di Dominio (PDD);
 - invio di posta elettronica ordinaria e certificata;
- ❖ utilizzo dei seguenti protocolli per su Internet/Infranet: HTTP, HTTPS, LDAP, SMTP, SMTPS, POP3, IMAP, DNS;
- ❖ impiego di un sistema di monitoraggio dei principali indicatori di funzionamento per le piattaforme PRODUZIONE e DEMO.

Le piattaforme CalabriaSUAP sono implementate mediante *host* virtuali allocati all'interno dell'infrastruttura fisica di reti e sistemi del CED della Regione Calabria. Le tecnologie di virtualizzazione ad adoperate sono basate sul prodotto QEMU-KMV v.0.12.x.

Segue una descrizione di dettaglio delle piattaforme PRODUZIONE, DEMO, TEST e STAGING per meglio evidenziare le architetture e i componenti applicativi che saranno oggetto di intervento e utilizzati come strumenti operativi per il presente appalto. Tale descrizione comprende gli elementi principali e potrà integrarsi con ulteriori componenti (*host*) e configurazioni finalizzati al potenziamento delle piattaforme per soddisfare nuovi requisiti applicativi. Alcuni di questi potenziamenti/estensioni sono in corso di implementazione alla data di pubblicazione del presente appalto. Eventuali richieste di approfondimento in tal senso, potranno essere richiesti a Fincalabra prima della presentazione delle offerte.

1.2.2.1 La piattaforma PRODUZIONE CalabriaSUAP

La piattaforma di PRODUZIONE del Sistema CalabriaSUAP è composta da **12 *host* virtuali**, interconnessi sulle due distinte reti virtuali.

Le configurazioni di sistema degli *host* della piattaforma di PRODUZIONE, implementano i servizi di piattaforma impiegando le tecnologie descritte nel paragrafo 1.2.3, il software IBM TIVOLI e il software open-source ZABBIX (www.zabbix.com).

Il software TIVOLI viene utilizzato per la gestione delle attività di backup, effettuate con modalità centralizzata dalla struttura organizzativa del CED della Regione Calabria.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



Il software ZABBIX viene utilizzato per la gestione delle attività di monitoraggio della piattaforma di PRODUZIONE e DEMO: i singoli *host* virtuali trasmettono i dati di monitoraggio verso l'applicazione ZABBIX server localizzata su un *host* virtuale dedicato all'interno della rete virtuale della piattaforma DEMO del Sistema CalabriaSUAP.

1.2.2.2 La piattaforma STAGING CalabriaSUAP

E' una piattaforma clone dell'attuale piattaforma di PRODUZIONE CalabriaSUAP, realizzata per consentire l'esecuzione di nuove versioni degli applicativi candidati alla produzione. I 12 *host* virtuali della piattaforma sono anch'essi interconnessi su due distinte reti virtuali.

Le configurazioni di sistema degli *host* della piattaforma di STAGING, implementano i servizi di piattaforma impiegando le tecnologie descritte nel paragrafo 1.2.3, il software IBM TIVOLI e il software open-source ZABBIX (www.zabbix.com).

1.2.2.3 La piattaforma TEST CalabriaSUAP

E' una piattaforma "mono-ramo" dell'attuale piattaforma di produzione CalabriaSUAP, realizzata per consentire l'esecuzione in prova di applicativi ancora in fase di sviluppo. La piattaforma è composta da **8 *host* virtuali** interconnessi su due distinti reti virtuali.

Le configurazioni di sistema degli *host* della piattaforma di TEST, implementano i servizi di piattaforma impiegando le tecnologie descritte nel paragrafo 1.2.3, il software IBM TIVOLI e il software open-source ZABBIX (www.zabbix.com).

1.2.2.4 La piattaforma DEMO CalabriaSUAP

E' una piattaforma "mono-ramo" dell'attuale piattaforma di produzione CalabriaSUAP, gemella in termini implementativi della piattaforma TEST con qualche modifica sulle VLAN (ridotta ad una soltanto rispetto alle altre piattaforme), realizzata per consentire al gruppo di lavoro SURAP, la dimostrazione delle funzionalità della piattaforma di PRODUZIONE e per la realizzazione di simulazioni di nuove configurazioni applicative.

La piattaforma DEMO è composta da **8 *host* virtuali** interconnessi su due distinte reti virtuali.

Le configurazioni di sistema degli *host* della piattaforma di DEMO, implementano i servizi di piattaforma impiegando le tecnologie descritte nel paragrafo 1.2.3, il software IBM TIVOLI e il software open-source ZABBIX (www.zabbix.com).



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



1.2.3 Tecnologie dell'infrastruttura software CalabriaSUAP

La tabella seguente riporta le tecnologie software impiegate per il supporto delle funzionalità applicative dei servizi erogati dal Sistema CalabriaSUAP.

<i>id</i>	<i>URL</i>	<i>Descrizione del servizio</i>	<i>Tecnologie software impiegate</i>
1	www.calabriasuap.it	Portale informativo del sistema regionale SUAP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apache HTTP Server v. 2.2.22; ▪ Drupal v. 7.35; ▪ PHP 5.3.10;
2	intra.calabriasuap.it	Software per la gestione telematica della pratica SUAP da parte degli operatori SUAP ed Enti Terzi	<ul style="list-style-type: none"> • Apache HTTP Server v. 2.2.22; • Apache Tomcat v. 6.0.35; • Java 6 (1.6.0); • Java framework: <ul style="list-style-type: none"> - Spring v.2.5 - Quartz v.1.7.3 - Jasper Report v.4.1.2 - Velocity v.1.7 - Castor v.1.3.2 - iBATIS v.2.3.4 - Aspect jLib v.1.5.3 • Alfresco 3.0.0 (stable 1526); • Java Server Pages con Standard Tag Library (v.1.2);
3	servizi.calabriasuap.it	Software per la presentazione della pratica SUAP da parte dei Cittadini/Imprenditori	
4	forum.calabriasuap.it	Software per la gestione del servizio Forum ed "Esperto Risponde"	<ul style="list-style-type: none"> • Apache HTTP Server v. 2.2.22; • Apache Tomcat v. 6.0.35; • Java 6 (1.6.0); • JForum 2.1.8

La persistenza dei dati per tutti i servizi di piattaforma è implementata dal RDBMS PostgreSQL v.9.0.14.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



2 Oggetto, importo e durata dell'appalto

Il presente appalto riguarda l'affidamento di servizi specialistici, tecnologici ed help-desk nell'ambito della gestione e dell'evoluzione del sistema regionale SUAP, in particolare:

- Servizi di supporto specialistico per la gestione di sistemi, reti e applicazioni software del Sistema CalabriaSUAP;
- Servizi professionali per la manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva del software del Sistema CalabriaSUAP;
- Servizi di assistenza specialistica per l'evoluzione dei contenuti e di supporto tecnico all'utenza del Sistema CalabriaSUAP.

Per l'esecuzione dell'attività oggetto del contratto, l'importo complessivo posto a base d'appalto è fissato in € **197.600,00** (Euro centonovantasettemilaseicento/00) oltre IVA. Non sono ammesse offerte in aumento.

L'appalto ha durata un anno, con inizio a decorrere dalla data di inizio dei lavori.

3 Profili professionali e impegno richiesti

I profili professionali e gli impegni in giornate uomo richiesti per l'erogazione dei servizi oggetto d'appalto sono indicati in Tabella 1.

N.O.	Profilo professionale	Servizio richiesto	Impegno totale (gg/uomo)	Q.tà risorse
1	Information System Analyst Senior	Manutenzione software correttiva, adattiva ed evolutiva	60	1
2	Software Developer Senior	Manutenzione software correttiva, adattiva ed evolutiva	190	1
3	System Integrator & Software Test Engineer	Manutenzione software correttiva, adattiva ed evolutiva	50	1
4	System Administrator Senior	Gestione sistemistica delle piattaforme di Sistema	115	1



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



<i>N.O.</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Servizio richiesto</i>	<i>Impegno totale (gg/uomo)</i>	<i>Q.tà risorse</i>
5	Network & Security Administrator Senior	Gestione e amministrazione di reti, connettività Internet, della sicurezza interna e perimetrale	48	1
6	Assistente help-desk di secondo livello	Amministrazione ed evoluzioni delle configurazioni del software di piattaforma, supporto tecnico di secondo livello agli utenti di piattaforma per l'utilizzo delle funzionalità applicative.	400	2
7	Analista esperto in procedimenti amministrativi	Identificazione, analisi, mappatura, riorganizzazione e formalizzazione dei procedimenti amministrativi sottesi alla disciplina del DPR 160/2010 e supporto all'implementazione degli stessi all'interno della piattaforma CalabriaSUAP.	90	1

Tabella 1: profili professionali richiesti per l'appalto.

Tale stima potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento, in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per Fincalabria. In ogni caso le variazioni in aumento non potranno comportare alcun incremento di spesa, ma dovranno trovare compensazione in corrispondenti variazioni in diminuzione di altre figure professionali all'interno dello stesso gruppo di lavoro.

Si ritiene opportuna la presenza continuativa dello stesso personale per tutta la durata della fornitura, le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione della medesima dovranno essere concordate preventivamente con Fincalabria, dietro presentazione ed approvazione dei curriculum, nel rispetto dei requisiti minimi richiesti per ciascuna figura professionale ovvero in possesso di requisiti analoghi a quelli indicati in offerta ove superiori a quelli minimi richiesti. La sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, non inferiore a 5 giornate lavorative il cui costo sarà interamente a carico dell'Aggiudicatario.

In caso di indisponibilità del personale a causa di forza maggiore, l'Aggiudicatario dovrà proporre all'approvazione di Fincalabria la sostituzione con personale in possesso di professionalità ed esperienza



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



non inferiore a quelle del personale indisponibile, entro e non oltre cinque giorni lavorativi. La sostituzione dovrà poi essere operativa dal giorno successivo all'approvazione da parte di Fincalabra

I requisiti minimi professionali dei profili del personale indicato in Tabella 1 che l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione di Fincalabra per tutto il periodo contrattuale sono descritti in Tabella 2.

id	Profilo professionale	Requisiti ed esperienza richiesta
1	Information System Analyst Senior	<p>Laurea in Scienze dell'Informazione (vecchio ordinamento) o specialistica in Informatica o Ingegneria Informatica o Ingegneria Elettronica.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none">• almeno 5 anni di comprovata esperienza nella conduzione di progetti per la realizzazione di sistemi informativi complessi e in attività di analisi a supporto del controllo di consuntivazione del progetto.• almeno 4 anni di comprovata esperienza in progetti per la realizzazione di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione.• esperienza in progetti inerenti la semplificazione amministrative ai sensi del DPR 160/2010.• Redazione documentazione di progetto (Piani di progetto, Specifiche funzionali, Relazioni su stati di avanzamento, Rapporti tecnici, ...);• Controllo nella realizzazione di procedure;• Strumenti di Business Process Modeling;• Tecniche di programmazione strutturata;• Tecniche di modellazione e integrazione dati;• Analisi e disegno Object Oriented con UML.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



id	Profilo professionale	Requisiti ed esperienza richiesta
2	Software Developer Senior	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento in discipline scientifiche o ingegneristiche.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none">• Almeno 4 anni di comprovata esperienza nello sviluppo di sistemi software web-based con architettura multi-tier in ambiente Java.• Almeno 2 anni di comprovata esperienza in progetti per la realizzazione di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione.• esperienza in progetti inerenti la semplificazione amministrative ai sensi del DPR 160/2010.• Metodologie di sviluppo di prodotti software complessi;• Tecniche di programmazione strutturata;• Progettazione e implementazione di DBMS relazionali;• Strumenti per la modellazione e la progettazione concettuale di banche dati;• Architetture di elaborazione di tipo client-server e multi-tier;• Metodi e tecniche di Disegno e Programmazione Object Oriented e strutturata;• Tecniche e strumenti per la gestione dei test software;• Tecnologie e framework: Java 1.6 (piattaforme J2SE/J2EE), jAPS, Struts, Spring, Ant, Hibernate, Junit, Jmock, JForum, Quartz, Jasper Report, Velocity, Castor, iBATIS, Aspect jLib;• Application server: Tomcat, Alfresco, JBoss , WebSphere;• DBMS: PostgreSQL , MySQL , Oracle;• CMS: Drupal;• Web server: Apache v.2.2;• Linguaggi di programmazione, di scripting, DDL e markup: Java, JSP, XML, (X)HTML, Javascript, JSP, PHP;



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



id	Profilo professionale	Requisiti ed esperienza richiesta
3	System Integrator & Software Test Engineer Senior	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento in discipline scientifiche o ingegneristiche.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none">• Almeno 4 anni di comprovata esperienza in attività di analisi del funzionamento di sistemi informativi complessi attraverso l'impiego di strategie e tecniche per l'esecuzione e la verifica di test;• Almeno 2 anni di comprovata esperienza in per la realizzazione di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione.• esperienza in progetti inerenti la semplificazione amministrative ai sensi del DPR 160/2010.• Metodologie di test di prodotti software complessi;• Test di funzionalità di sistemi informativi complessi;• Identificazione delle anomalie e diagnosi delle possibili cause;• Tecniche di programmazione strutturata;• DBMS relazionali;• Strumenti per la modellazione dei dati;• Stesura di documentazione per l'utente finale;• Tecnologie software di maggiore impiego in sistemi informativi complessi.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



id	Profilo professionale	Requisiti ed esperienza richiesta
4	System Administrator Senior	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento in discipline scientifiche o ingegneristiche.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none">• almeno 5 anni di comprovata esperienza nella gestione sistemistica di sistemi informativi complessi in ambienti multi-server con sistemi operativi eterogenei ;• almeno 4 anni di comprovata esperienza nell'implementazione o gestione di piattaforme informatiche/progetti di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione.• Analisi e individuazione di requisiti tecnici per i sistemi/apparati;• Analisi, progettazione e implementazione di soluzioni tecniche e configurazioni per sistemi e reti;• Installazione e configurazione di sistemi operativi e software anche in ambienti operativi virtuali;• Monitoraggio di sistemi e software applicativi anche attraverso l'impiego di sistemi dedicati;• Analisi di performance e di funzionamento di sistemi e reti;• Sistemi di backup centralizzati di classe enterprise e loro gestione.• Amministrazione e <i>tuning</i> del sistema di gestione documentale Alfresco.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



id	Profilo professionale	Requisiti ed esperienza richiesta
5	Network & Security Administrator Senior	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento in discipline scientifiche o ingegneristiche.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none">• almeno 5 anni di comprovata esperienza nella gestione di reti in sistemi informativi complessi e nell'implementazione e gestione di policy di sicurezza in ambienti multi-server con sistemi operativi eterogenei;• almeno 4 anni di comprovata esperienza nell'implementazione o gestione di reti per piattaforme informatiche/progetti e nell'implementazione o gestione di policy di sicurezza di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione.• Analisi, progettazione, implementazione di soluzioni tecniche per le interconnessioni LAN e WAN con idonei criteri di sicurezza, anche in ambienti operativi virtuali.• Verifica e controllo dei sistemi di connessione su reti strutturate e multi-ambito;• Analisi di anomalie su infrastrutture di rete su Datacenter, LAN e WAN;• Gestione apparati di sicurezza (<i>Intrusion prevention, ddos prevention</i>);• implementazione e gestione di sistemi di network monitoring;• Tecnologie <i>firewall</i> (apparati Cisco, Juniper, Fortigate in primis);• Analisi e implementazione di interventi per la risoluzione di problematiche di "switching", "load balancing" e configurazioni VPN.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



id	Profilo professionale	Requisiti ed esperienza richiesta
6	Assistente help-desk di secondo livello	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none">• Almeno 12 mesi di comprovata esperienza di servizi di assistenza tecnica specialistica alla Pubblica Amministrazione sull'utilizzo di piattaforme software a dispiegamento territoriale e in particolare su sistemi informativi dedicati alla semplificazione amministrativa.• Strutturazione di macro-procedimenti, endo-procedimenti e modulistica per il procedimento unico amministrativo;• conoscenza di norme e regolamenti riguardanti la semplificazione amministrativa digitale (DPR 160/2010 in primis);• Analisi e gestione di richieste di assistenza per il funzionamento di sistemi informativi;• Analisi e implementazione di richieste di configurazione di contenuti e strutture dati in sistemi informativi complessi;• Analisi di livello utente di anomalie in sistemi informativi complessi.• Utilizzo di software di office management e dei sistemi operativi desktop maggiormente diffusi.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



id	Profilo professionale	Requisiti ed esperienza richiesta
7	Analista esperto in procedimenti amministrativi	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none">• esperienza di almeno 3 anni all'interno di gruppi di progetto finalizzati all'implementazione di progetti di semplificazione amministrativa riferibili, alternativamente o congiuntamente:<ul style="list-style-type: none">○ I. agli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP), ai sensi del D.P.R. 160/2010,○ II. agli Sportelli Unici per l'Edilizia (SUE), ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380.• esperienza in progetti e/o programmi nazionali e/o regionali attinenti la trasparenza e la semplificazione amministrativa• conoscenza approfondita della normativa nazionale, europea e regionale in tema di attività produttive e di Sportello Unico per le attività produttive, nonché delle relative evoluzioni e degli orientamenti giurisprudenziali in tema;• analisi ed implementazione delle mappature dei procedimenti amministrativi e della relativa modulistica;• analisi e risoluzione delle problematiche legate all'applicazione della normativa sulle attività produttive e sulle procedure giuridico-amministrative collegate;• gestione, implementazione dei contenuti e moderazione del forum specialistico destinato agli operatori delle Pubbliche Amministrazioni• redazione delle schede dei macro-procedimenti e degli endo-procedimenti collegati per l'implementazione dei contenuti della banca dati regionale.• utilizzo di software di office management e dei sistemi operativi desktop maggiormente diffusi.

Tabella 2: requisiti professionali richiesti.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



Tutte le persone individuate dall'Aggiudicatario per l'esecuzione delle attività dovranno possedere ottime capacità di relazione. Ai fini della classificazione delle tipologie delle lauree richieste per i requisiti professionali, ci si atterrà a quanto previsto dalle norme vigenti.

4 Specifiche e modalità di esecuzione dell'appalto

Per l'esecuzione dei servizi oggetto d'appalto, l'Aggiudicatario si impegna ad usare per l'intera durata della fornitura il sistema informativo di "Trouble Ticketing" MANTIS, fruibile sulla rete Internet e messo a disposizione dal CED della Regione Calabria attraverso una connessione dedicata di tipo VPN.

MANTIS rappresenta l'unica interfaccia e canale di comunicazione ai fini della valutazione degli SLA (Service Level Agreement) richiesti per l'esecuzione dei servizi oggetto d'appalto.

Fincalabra ha facoltà di applicare penali per mancato/errato adempimento delle singole attività, pari a ... dell'importo di aggiudicazione per ciascun evento che superi i limiti di tolleranza di cui ai valori di soglia degli SLA. La contestazione delle penali verrà effettuata da Fincalabra a mezzo posta elettronica certificata e/o posta elettronica e/o raccomandata a/r. L'addebito sarà effettuato con detrazione sull'importo ancora da corrispondersi.

In caso di violazioni che generano una o più penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale, Fincalabra ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, con le conseguenze previste dalla legge.

4.1 Servizi per la manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva del software del Sistema CalabriaSUAP

I servizi richiesti riguardano attività di manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva dei servizi www.calabriasuap.it, intra.calabriasuap.it, servizi.calabriasuap.it e forum.calabriasuap.it, l'integrazione dei prodotti software rilasciati in modalità riuso dalla Regione Autonoma della Sardegna e su nuove implementazioni di funzionalità e servizi tecnologici.

Nello specifico, la manutenzione correttiva, adattiva e migliorativa del sistema informativo SUAP è finalizzata a:

- rimuovere le cause e gli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi generati da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, per come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente (manutenzione correttiva);
- assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base,



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



l'introduzione di nuove apparecchiature o l'adeguamento dei prodotti software alle vigenti normative, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, qualora non siano richiesti progetti specifici e consistenti sia di adeguamento che di migrazione (manutenzione adattiva);

- preservare l'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro; include, ad esempio, l'ottimizzazione dei tempi di risposta al crescere di banche dati oltre i limiti previsti in sede di progettazione o all'ampliamento del parco utenza, comunque nell'ambito di una normale evoluzione (manutenzione adattiva). Sono esclusi da tale perimetro l'acquisto di componenti hardware e/o di licenze software.
- interventi volti ad arricchire il sistema di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali (es. usabilità) o comunque a modificare o integrare le funzionalità messe a disposizione dal sistema, utilizzando anche la pratica del riuso del software, procedendo anche mediante integrazione di funzionalità software messe eventualmente a disposizione dalla Regione Autonoma della Sardegna. (manutenzione evolutiva).

Per il servizio di manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva, l'Aggiudicatario si impegna a svolgere le attività, su espressa indicazione di Fincalab, presso le proprie sedi o, in alternativa, presso la sede operativa di Fincalab stessa, rendendosi inoltre disponibile ad incontri periodici presso gli uffici di Fincalab con cadenza almeno quindicinale. L'Aggiudicatario si impegna inoltre, qualora insorgano necessità particolari e/o impellenti, a rendersi disponibile con breve preavviso (anche di un giorno) ad incontri tra il personale impiegato nell'appalto e quello indicato da Fincalab da effettuarsi "da remoto" con modalità telematiche con strumenti quali Skype o con analoghi strumenti.

Le modalità di *deploy* di nuove versioni del software in oggetto di manutenzione verranno effettuate secondo modalità da concordare con Fincalab e comunque già codificate in apposite attraverso specifiche procedure già predisposte e a regime con l'esecuzione del Progetto SURAP2 e che verranno messe a disposizione dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario si impegna a verificare il funzionamento di nuove versioni del software sulle piattaforme TEST e STAGING a proprio carico e senza oneri aggiuntivi per Fincalab, attraverso uno specifico piano di test. Al termine delle verifiche, Fincalab potrà verificare l'esito delle verifiche effettuate ed autorizzarne il rilascio sulla piattaforma di PRODUZIONE.

4.1.1 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva

Per il servizio di manutenzione correttiva, l'Aggiudicatario dovrà garantire la possibilità di impiego di tutto il personale richiesto per l'esecuzione dell'appalto per come indicato nel paragrafo 3.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



L'erogazione delle prestazioni per ciascuna risorsa professionale richiesta e impiegata da Fincalabرا verrà remunerata sulla base del consumo delle giornate impegnate per ciascun intervento. Gli interventi di manutenzione correttiva devono essere preventivamente autorizzati da Fincalabرا.

Ai fini del rispetto degli SLA indicati in Tabella 3, si considerino escluse le casistiche di malfunzionamento del software dipendenti da variabili esterne non di dominio di Fincalabرا come ad esempio l'interruzione di alimentazione, le anomalie di rete, l'interruzione e/o anomalie sulla connettività, problemi afferenti a licenze software e/o software di terze parti.

4.1.1.1 Accordi sui livelli di servizio (SLA) per la manutenzione correttiva

Gli accordi sui livelli di servizio (o *Service Level Agreement (SLA)*) sono correlati rispetto alla tempestività e alla capacità di risoluzione delle anomalie o malfunzionamenti.

A tal proposito le anomalie sono classificate, in base al livello di gravità, come di seguito indicato:

- Il livello G1 rappresenta anomalie che compromettono l'utilizzo dell'intero sistema;
- Il livello G2 rappresenta anomalie che compromettono parzialmente l'utilizzo del sistema;
- Il livello G3 rappresenta anomalie che pur non compromettendo parzialmente od interamente l'utilizzo del sistema, ne rendono difficoltosa la normale fruizione.

La tabella seguente riporta gli SLA per l'Aggiudicatario nell'ambito del servizio richiesto di manutenzione correttiva.

Codice SLA	Livello anomalia	Oggetto di misura	Modalità di misurazione	Valore soglia	Frequenza di monitoraggio
MC1	G1	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 1 ora lavorativa dalla segnalazione	mensile
MC2	G1	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 12 ore lavorative	mensile
MC3	G2	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 1 ora e 30 min. lavorativi dalla segnalazione	mensile
MC4	G2	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 24 ore lavorative	mensile



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



Codice SLA	Livello anomalia	Oggetto di misura	Modalità di misurazione	Valore soglia	Frequenza di monitoraggio
MC5	G3	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 2 ore lavorative dalla segnalazione	mensile
MC6	G3	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 7 giorni lavorativi	mensile

Tabella 3: SLA e livelli di anomalia per la manutenzione correttiva.

4.1.2 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione adattiva ed evolutiva

Per il servizio di manutenzione adattiva ed evolutiva, l'Aggiudicatario dovrà garantire la possibilità di impiego di tutto il personale richiesto per l'esecuzione dell'appalto, per come indicato nel paragrafo 3.

Il servizio dovrà essere erogato e remunerato sulla base dell'impegno effettivamente consumato ed associato ad ogni intervento.

L'attivazione del servizio richiede l'identificazione dei requisiti funzionali e non funzionali degli obiettivi dell'intervento e implica la modifica o la realizzazione di funzioni, interfacce utente o moduli aggiuntivi.

Le attività del servizio di manutenzione adattiva ed evolutiva per uno specifico obiettivo dovranno essere stimate preventivamente in termini di dimensioni e saranno definite in uno specifico Piano di lavoro che dovrà contenere almeno i seguenti elementi:

1. la descrizione dell'obiettivo e la stima del suo dimensionamento in termini di impegno in gg/uomo per profilo;
2. la composizione effettiva del gruppo di lavoro coinvolto;
3. la pianificazione, le fasi e i *deliverable* previsti.

Il piano di lavoro e la sua stima dimensionale saranno sottoposti alla approvazione di Fincalabria. Al momento del collaudo Fincalabria potrà procedere alla verifica degli interventi effettuati e alla misura delle risorse effettivamente impiegate (conteggio consuntivo).

Il Fornitore dovrà fornire, con cadenza trimestrale, un rapporto riepilogativo (SAL) che riassume gli interventi effettuati, gli interventi richiesti, lo stato di avanzamento degli obiettivi in corso di realizzazione, riportando le informazioni circa le funzionalità realizzate e disponibili, richieste e in corso di realizzazione.

Tutto il software realizzato o modificato dovrà essere funzionante e rispondente ai requisiti espressi da Fincalabria e sarà coperto dal servizio di garanzia di 24 mesi come previsto dalle norme vigenti.

Tutto il software realizzato o modificato, nel perimetro del presente appalto, sarà di proprietà di Fincalabria.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



4.1.2.1 Accordi sui livelli di servizio (SLA) per la manutenzione adattiva

Gli accordi sui livelli di servizio sono correlati rispetto alla tempestività e alla capacità di intervento e alla tipologia di servizio richiesto.

A tal proposito le richieste di intervento sono classificate, in base al livello di urgenza, come di seguito indicato:

- Il livello U1 rappresenta richieste di analisi e relativi interventi di carattere urgente;
- Il livello R2 rappresenta richieste di analisi e relativi interventi di carattere non urgente.

La tabella seguente riporta gli SLA per l'Aggiudicatario nell'ambito del servizio richiesto di manutenzione adattiva.

Codice SLA	Livello di richiesta	Oggetto di misura	Modalità di misurazione	Valore soglia	Frequenza di monitoraggio
ME1	U1	Tempestività di presa in carico delle richieste	Numero	Entro 2 giorni dalla segnalazione	mensile
ME2	U1	Tempestività nell'avvio delle attività afferenti alla tipologia di richiesta	Numero	Entro 2 giorni dall'approvazione di Fincalabra	mensile
ME3	U2	Tempestività di presa in carico delle richieste	Numero	Entro 5 giorni dalla segnalazione	mensile
ME4	U2	Tempestività nell'avvio delle attività afferenti alla tipologia di richiesta	Numero	Entro 3 giorni dall'approvazione di Fincalabra	mensile

Tabella 4: SLA e livelli di anomalia per la manutenzione adattiva.

4.2 Servizi di supporto specialistico per la gestione di sistemi, reti e applicazioni software del Sistema CalabriaSUAP

Il servizio in oggetto dovrà essere erogato dall'Aggiudicatario mediante i professionisti esperti di dominio indicati nel paragrafo 3.

I servizi richiesti per la gestione dei sistemi riguardano le seguenti principali attività:

- Implementazione di nuove configurazioni per sistemi;
- Supporto tecnico per l'amministrazione di sistemi e infrastrutture virtuali;



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



- Monitoraggio dei principali parametri di funzionamento, *tuning* e performance di sistemi;
- Supporto tecnico sistemistico per il *deploy* delle nuove versioni del software;
- Supporto tecnico per gli interventi di manutenzione straordinaria sui sistemi (fix malfunzionamenti generici);
- Analisi *log* di sistema;
- Amministrazione di sistema di DBMS;
- Supporto tecnico per il backup, il governo delle policy di sicurezza e gli interventi di disaster recovery.

I servizi richiesti per la gestione di rete, della connettività Internet e della sicurezza interna e perimetrale del Sistema riguardano le seguenti principali attività:

- Implementazione di nuove configurazioni per reti;
- Monitoraggio dei principali parametri di funzionamento, *tuning* e performance delle reti interne e del sistema di connettività;
- Analisi *log* apparati di *networking*;
- Gestione e sviluppo delle configurazioni e di sicurezza per le reti interne e per il sistema di connettività;
- Supporto tecnico per gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle reti interne e sulla connettività.
- Definizione delle policy di sicurezza per il Sistema;
- Analisi degli *asset* e studio delle vulnerabilità del Sistema;
- Report settimanale analisi *log* di sistemi e apparati;
- Supporto tecnico e supervisione per le attività di assistenza straordinaria in situazioni di emergenza (violazione delle policy di sicurezza).

4.2.1 Modalità di erogazione del servizio

L'erogazione del servizio dovrà essere effettuato da delle sedi regionali di Fincalabra, la quale provvederà a fornire postazioni informatiche e quant'altro necessario per l'esecuzione delle attività oggetto d'appalto.

Il servizio dovrà essere garantito, anche ai fini del calcolo degli SLA:

- da lunedì a venerdì, dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 13:30 alle 17:30;
- il sabato e i festivi, come reperibilità in caso di gravi anomalie per come indicato nel paragrafo 4.2.1.1.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



L'attivazione del servizio potrà avvenire:

- a seguito delle segnalazioni provenienti dal servizio help-desk SURAP di primo livello;
- a seguito di specifiche determinazioni comunicate formalmente da Fincalabra;
- a seguito di situazioni critiche che causano malfunzionamenti o blocco del servizio erogato dal Sistema CalabriaSUAP;
- in base a quanto specificato dal piano di manutenzione e assistenza periodico da definire e concordare con Fincalabra.

Le attività svolte dovranno essere registrate all'interno del sistema MANTIS secondo modalità operative che verranno comunicate all'Aggiudicatario da Fincalabra prima dell'avvio del servizio.

4.2.1.1 Accordi sui livelli di servizio (SLA) per l'attività di assistenza

Gli accordi sui livelli di servizio (o *Service Level Agreement (SLA)*) sono correlati rispetto alla tempestività e alla capacità di risoluzione delle anomalie o malfunzionamenti.

A tal proposito le anomalie sono classificate, in base al livello di gravità, come di seguito indicato:

- Il livello G1 rappresenta anomalie che compromettono l'utilizzo dell'intero sistema;
- Il livello G2 rappresenta anomalie che compromettono parzialmente l'utilizzo del sistema;
- Il livello G3 rappresenta anomalie che pur non compromettendo parzialmente od interamente l'utilizzo del sistema, ne rendono difficoltosa la normale fruizione.

La tabella seguente riporta gli SLA per l'Aggiudicatario nell'ambito del servizio richiesto di gestione di sistemi e reti richiesto.

Codice SLA	Livello anomalia	Oggetto di misura	Modalità di misurazione	Valore soglia	Frequenza di monitoraggio
GES1	G1	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 1 ora lavorativa dalla segnalazione	mensile
GES2	G1	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 12 ore lavorative	mensile
GES3	G2	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 1 ora e 30 min. lavorativi dalla segnalazione	mensile



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



Codice SLA	Livello anomalia	Oggetto di misura	Modalità di misurazione	Valore soglia	Frequenza di monitoraggio
GES4	G2	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 24 ore lavorative	mensile
GES5	G3	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 2 ore lavorative dalla segnalazione	mensile
GES6	G3	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 7 giorni lavorativi	mensile

Tabella 5: SLA e livelli di anomalia per l'assistenza a sistemi e reti.

Gli eventi "Oggetto di misura" per i quali occorreranno ritardi da parte dell'Aggiudicatario, saranno esclusi dalle misurazioni degli SLA solo ed esclusivamente nei casi in cui i ritardi stessi sono direttamente ascrivibili a Fincalabra.

4.3 Servizi di assistenza specialistica per l'evoluzione dei contenuti e di supporto tecnico all'utenza del Sistema CalabriaSUAP.

4.3.1 Servizi di assistenza specialistica per l'evoluzione dei contenuti

Il servizio in oggetto dovrà essere erogato dall'Aggiudicatario mediante l'esperto di dominio ossia mediante l' "Esperto in procedimenti amministrativi" come indicato paragrafo 3. In caso di necessità, tale figura potrà coinvolgere nelle attività di assistenza anche le altre professionalità impiegate nell'appalto al fine di poter espletare in modo completo ed efficace le attività di competenza.

I servizi richiesti per l'evoluzione dei contenuti della piattaforma CalabriaSUAP riguardano:

- elaborazione delle mappature dei procedimenti amministrativi per implementare la banca dati regionale, con approfondimenti specifici della normativa e della giurisprudenza di riferimento;
- elaborazione della nuova modulistica per la gestione dei procedimenti ed aggiornamento di quella esistente, per l'implementazione dei contenuti della banca dati dei procedimenti della piattaforma regionale;
- supporto specialistico verso il servizio di help-desk di secondo livello per la risoluzione dei quesiti di contenuto giuridico-amministrativo provenienti dai cittadini/imprenditori;
- supporto specialistico diretto agli operatori SUAP in merito alla gestione concreta delle procedure relative le attività produttive o alla risoluzione di problematiche legate a particolari fattispecie amministrative;



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



- elaborazione dei pareri giuridico-amministrativi sui quesiti posti dai SUAP in merito alla corretta applicazione delle normative sulle attività produttive o sulle questioni di particolare complessità o di controversa interpretazione;
- gestione ed implementazione dei contenuti del Forum del Coordinamento di Calabriasuap e moderazione delle relative sezioni;
- gestione ed implementazione della sezione del Forum denominata “L’Esperto Risponde”, con studio ed elaborazione dei pareri rispetto ai quesiti posti dagli operatori dei SUAP e delle altre Pubbliche Amministrazioni;
- elaborazione delle specifiche giuridico-amministrative dei nuovi contenuti da implementare nella piattaforma telematica da parte degli sviluppatori;
- supporto all’elaborazione delle proposte di semplificazione delle procedure e della normativa da proporre a livello regionale.

4.3.1.1 Modalità di erogazione del servizio

L’erogazione del servizio dovrà essere erogato da una delle sedi regionali di Fincalab ed effettuato su richiesta specifica da parte della stessa o sulla base delle richieste di consulenza specialistica sottoposte dal servizio help-desk di secondo livello.

Il servizio richiesto dovrà rispettare le seguenti specifiche:

- **Copertura del servizio.** Il servizio potrà essere erogato dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30. Il sabato potrà essere richiesto come servizio di reperibilità in caso di necessità da parte di Fincalab.
- **Qualità dei servizi erogati:** l’Aggiudicatario si impegna ad effettuare controlli periodici sulla qualità del servizio erogato, fornendo a Fincalab un report mensile sulle attività di assistenza erogate.

Le richieste acquisite dovranno essere registrate all’interno del sistema MANTIS secondo modalità operative che verranno comunicate all’Aggiudicatario da Fincalab prima dell’avvio del servizio.

4.3.2 Servizi di assistenza specialistica per il supporto tecnico all’utenza del Sistema CalabriaSUAP

Il servizio in oggetto dovrà essere erogato dall’Aggiudicatario mediante l’esperto di dominio ossia mediante l’ “Assistente help-desk di secondo livello” come indicato paragrafo 3. In caso di necessità, tale figura potrà coinvolgere nelle attività di assistenza anche le altre professionalità impiegate nell’appalto al fine di poter espletare in modo completo ed efficace le attività di competenza.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



I servizi richiesti riguardano attività di erogazione di assistenza tecnica specialistica per l'utilizzo della piattaforma di PRODUZIONE CalabriaSUAP. In particolare, sono comprese le seguenti attività:

- acquisizione di richieste di assistenza secondo le modalità previste dal paragrafo 4.3.2.1;
- gestione della risoluzione di ticket di assistenza tecnica sul funzionamento della piattaforma di PRODUZIONE CalabriaSUAP, utilizzando le risorse tecniche e specialistiche dedicate per la gestione di sistemi e reti e della manutenzione software, intervenendo sull'interfaccia di amministrazione applicativa della piattaforma;
- configurazione e gestione delle strutture da accreditare sulla piattaforma di PRODUZIONE e DEMO CalabriaSUAP, supportando lo sviluppo delle funzionalità di sistema;
- configurazione e implementazione di macro-procedimenti, endo-procedimenti e modulistica PDF editabile;
- erogazione di assistenza tecnica specialistica agli utenti (SUAP, Enti terzi, cittadini, imprenditori, consulenti, Agenzia per le imprese, dipartimenti);
- monitoraggio, analisi delle configurazioni e audit statistico sull'utilizzo della piattaforma;
- rilevazione di eventuali anomalie della piattaforma e redazione di schede di intervento, opportunamente predisposte, per la manutenzione correttiva o adattiva;
- supporto all'analisi delle evoluzioni funzionali della piattaforma;
- produzione di documentazione di supporto alle attività di assistenza erogate.

Tutte le attività di cui sopra sono eseguite utilizzando funzioni descritte e codificate e non richiedono attività di sviluppo applicativo e/o interventi on-site presso gli utenti del servizio CalabriaSUAP.

4.3.2.1 Modalità di erogazione del servizio

L'erogazione del servizio verrà effettuato da una delle sedi regionali di Fincalabria, la quale provvederà a fornire postazioni informatiche e quant'altro necessario per l'esecuzione delle attività oggetto d'appalto. Fincalabria potrà richiedere l'allocazione delle risorse professionali dedicate al servizio, in loco all'Aggiudicatario.

L'acquisizione delle richieste di assistenza da parte di Cittadini/Imprenditori, SUAP ed Enti Terzi potrà avvenire dal servizio help-desk SURAP di primo livello o da altri canali messi a disposizione da Fincalabria.

Il servizio richiesto dovrà rispettare le seguenti specifiche:

- **Copertura del servizio.** Il servizio dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30. Il sabato potrà essere richiesto come servizio di reperibilità in caso di necessità da parte di Fincalabria.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



- **Qualità dei servizi erogati:** l'Aggiudicatario si impegna ad effettuare controlli periodici sulla qualità del servizio erogato, fornendo a Fincalabرا un report mensile sulle attività di assistenza erogate.
- **Potenziamento dei servizi.** In presenza di particolari necessità (variazioni anche solo previsionali dei carichi di lavoro dovuti ad incremento del numero dei contatti) Fincalabرا si riserva di richiedere la variazione delle coperture del servizio e/o l'incremento del numero di postazioni che dovranno essere gestite dall'aggiudicatario. I tempi necessari e i costi all'adeguamento dovranno essere concordati e formalizzati tra Fincalabرا e il soggetto aggiudicatario.

Le richieste acquisite dovranno essere registrate all'interno del sistema MANTIS secondo modalità operative che verranno comunicate all'Aggiudicatario da Fincalabرا prima dell'avvio del servizio.

4.3.2.2 Accordi sui livelli di servizio (SLA) per l'attività di assistenza

Nel seguito si elencano gli SLA minimi che dovranno essere garantiti dall'aggiudicatario per soddisfare gli obiettivi dell'appalto.

Codice SLA	Oggetto di misura	Modalità di misurazione	Valore soglia	Frequenza di monitoraggio
ASS1	Operatore/i presenti	Erogazione servizio	Sempre presente	mensile
ASS2	Corretta tracciatura delle richieste di assistenza	(Totale Ticket con errori o incompleti / Totale ticket) X 100	<= 5%	mensile
ASS3	Capacità di soluzione delle richieste di supporto su base mensile	(Totale ticket assistenza di primo livello scalate al secondo livello / totale ticket assistenza) X 100	<= 30%	mensile
ASS4	Puntualità nella consegna della reportistica	Conteggio giorni	Entro i primi 7 giorni del mese successivo a quello di riferimento	Mensile

Ai fini della misurazione del parametro ASS3, si escludano i casi i cui motivi di segnalazione sono imputabili a cause esterne ai servizi oggetto di gara.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



4.4 Presa in carico e trasferimento

4.4.1 Presa in carico

A decorrere dalla data di “inizio delle attività” (vedi paragrafo 5), è prevista una fase transitoria, della durata massima di 20 giorni solari, durante la quale Fincalabra consentirà all’Aggiudicatario di addestrare il proprio personale alla “presa in carico” dei servizi oggetto della fornitura.

Fincalabra, in tale periodo, garantirà all’Aggiudicatario i seguenti contributi per il trasferimento del proprio *know-how*:

- la fornitura di documentazione di supporto per l’erogazione dei servizi oggetto d’appalto, per i quali l’Aggiudicatario dovrà firmare uno specifico accordo di riservatezza;
- il supporto tecnico specialistico fornito da Fincalabra e dalla Società Fornitrice dei servizi specialistici nell’ambito del Progetto SURAP2 che metterà anche a disposizione dell’Aggiudicatario una postazione informatica configurata con l’ambiente di sviluppo software del Sistema CalabriaSUAP.

In tale periodo, l’Aggiudicatario non avrà alcun diritto di remunerazione e percepirà i corrispettivi stabiliti nel Contratto solo a partire dal momento in cui tale periodo di avviamento avrà fine, comunque non oltre i 20 giorni solari di cui sopra. Fincalabra garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di propria disponibilità che di Terzi da Essa designati.

Durante tale fase transitoria la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. L’Aggiudicatario dovrà in ogni caso essere in grado, passati i 20 giorni solari, di prendere in carico i servizi, in caso contrario, Fincalabra potrà revocare l’aggiudicazione dell’appalto e procedere con lo scorrimento della graduatoria. La conclusione del periodo “presa in carico” verrà comprovata dalla redazione di un apposito verbale che verrà sottoscritto dai rappresentanti dell’Aggiudicatario e di Fincalabra.

A partire dalla data di termine del periodo di “presa in carico”, l’Aggiudicatario sarà tenuto all’erogazione del servizio e partirà la misura degli SLA contrattuali, nonché il pagamento dei corrispettivi, così come previsti da Contratto.

Le modalità svolgimento e la relativa pianificazione del periodo di presa in carico, dovranno essere concordate con Fincalabra anche sulla base delle proposte, ove accettate, che l’Aggiudicatario potrà fare in sede di offerta.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



4.4.2 Trasferimento

Fincalabrà potrà richiedere all'Aggiudicatario servizi per il trasferimento da effettuarsi a Fincalabrà o a Terzi fornitori da Essa designati, del *know-how* relativo alla fornitura. Tali servizi potranno essere attivati solo da una specifica richiesta formale da parte di Fincalabrà, sia in prossimità del termine della fornitura che in itinere.

Negli ultimi 60 giorni solari di validità del contratto (periodo di trasferimento), l'Aggiudicatario dovrà garantire al personale di Fincalabrà o a Terzi da Essa designati, il trasferimento del *know-how* finale sulle attività condotte al fine di rendere l'eventuale prosecuzione dell'attività quanto più efficace ed efficiente possibile. A tal fine, l'Aggiudicatario si impegna ad affiancare il Fornitore subentrante nelle attività di "presa in carico" per un periodo che avrà una durata massima di 30 giorni solari.

L'Aggiudicatario, dovrà pertanto produrre e consegnare preventivamente a Fincalabrà, entro tre mesi dalla scadenza del contratto, un "piano di trasferimento" contenente tutte le informazioni inerenti le procedure e le informazioni acquisite durante l'esecuzione dei servizi oggetto d'appalto. In particolare:

- a) consegnare il codice sorgente e gli schemi di database sviluppati durante le attività di manutenzione del software;
- b) consegnare file, procedure e documentazione a supporto per la compilazione e il deploy del software;
- c) consegnare a Fincalabrà tutta la documentazione tecnica ricevuta durante la fase di "presa in carico" aggiornata rispetto alle evoluzioni prodotte durante l'appalto;
- d) consegnare dati e archivi prodotti a supporto delle attività di appalto.

L'Aggiudicatario dovrà consegnare al termine del contratto le infrastrutture e i sistemi gestiti in piena efficienza operativa e conformi ai requisiti di sicurezza richiesti per norma o regolamento. L'Aggiudicatario dovrà inoltre provvedere alla replicazione dell'ambiente di sviluppo su postazioni interne indicate da Fincalabrà e garantire che l'ultima versione del software, rilasciata durante il periodo di manutenzione del presente appalto, sia coincidente con quella in esercizio sui sistemi di produzione.

5 Modalità generali di erogazione dei servizi e di gestione della fornitura

L'esecuzione del servizio deve poter essere garantito dall'Aggiudicatario sin dalla settimana successiva alla stipulazione del contratto o anche anticipatamente, a seguito dell'aggiudicazione definitiva, ai sensi di legge: i servizi saranno in questo caso avviati a decorrere dalla data di inizio attività comunicata



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



formalmente da Fincalabra. Le modalità di erogazione dei servizi oggetto d'appalto sono descritti in dettaglio nel paragrafo 4.

Per la fornitura dovrà essere nominato un Responsabile del Progetto per il coordinamento di tutte le attività, che dovrà curare i rapporti con Fincalabra.

Fincalabra si avvarrà del supporto dello Sportello Unico Regionale delle Attività Produttive (SURAP) per garantire la corretta esecuzione e il coordinamento: a) delle attività di manutenzione (correttiva, adattiva ed evolutiva) sul software CalabriaSUAP; b) delle attività di assistenza specialistica per l'evoluzione dei contenuti e di supporto tecnico all'utenza del Sistema CalabriaSUAP.

L'esecuzione ed il controllo della fornitura devono avvenire in piena coerenza con il piano di progetto che sarà consegnato dall'Aggiudicatario ad inizio attività. L'aggiornamento del piano, quando si determini una variazione significativa nei suoi contenuti, sarà a cura dell'Aggiudicatario e non comporterà oneri aggiuntivi per Fincalabra. Rimane inteso che l'approvazione del Piano di progetto e i suoi successivi aggiornamenti dovranno essere formalmente sottoposti all'approvazione di Fincalabra.

5.1 Documenti di progetto

I documenti di progetto richiesti per l'esecuzione dell'appalto sono:

- Piano di progetto;
- Piano di qualità;
- Piano di gestione dei rischi;
- Stato avanzamento lavori.

Considerate le peculiarità delle attività oggetto dell'appalto, potranno rendersi necessari ulteriori documenti, che potranno essere proposti in fase di offerta e/o che saranno richiesti da Fincalabra in fase di erogazione delle attività.

5.2 Piano di progetto

Il Piano di progetto è il documento che racchiude l'insieme delle attività pianificate, i tempi previsti e le risorse coinvolte, consente di estrarre delle informazioni sintetiche sullo stato di avanzamento dei lavori e di prevedere il rispetto complessivo degli obiettivi quantitativi e qualitativi. Nel Piano di progetto sono riportate il dettaglio delle attività di ogni singola fase, tempi previsti, risorse da impiegare e output da produrre.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



5.3 Stato avanzamento lavori

I momenti di verifica e controllo saranno costanti per tutta la durata contrattuale e dovranno garantire una visibilità completa e dettagliata dell'avanzamento delle attività in ogni momento.

L'Aggiudicatario, con cadenza trimestrale, ed entro il quinto giorno lavorativo successivo al trimestre di riferimento, dovrà predisporre un documento che descrive lo stato di avanzamento delle attività con i seguenti elementi minimi:

- periodo di riferimento,
- stato delle attività alla data (attività concluse, attività in corso e/o previste a breve);
- percentuale di avanzamento delle attività;
- elementi e osservazioni relativi a modifiche sulla pianificazione con l'indicazione di eventuali scostamenti delle date e dell'impegno;
- profili professionali impiegati.

Il contenuto potrà essere variato secondo le modalità concordate con Fincalabra.

5.4 Qualità

Il Piano di Qualità del progetto, quale documento descrittivo delle caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, risponde all'esigenza di:

- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dall'aggiudicatario, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste.

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste l'aggiudicatario dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma ISO/IEC 20000-1:2011 "IT Service Management";
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità ed eventuali suoi aggiornamenti, approvati dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

In caso di revisioni della configurazione del servizio, l'aggiudicatario dovrà procedere all'aggiornamento del Piano della Qualità, integrandolo con la descrizione delle eventuali modalità realizzative nel rispetto degli obiettivi propri della fornitura. Il Piano della Qualità dovrà essere aggiornato, inoltre, a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta di Fincalabra ogni qualvolta questa lo reputi opportuno; il documento dovrà essere riconsegnato aggiornato nella sua interezza, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



5.5 Modalità di consegna dei documenti e dei *deliverable*

Tutti i documenti formali che regolano la fornitura dovranno essere presentati in formato elettronico (in formato editabile (MS Word, MS Excel, ...) e PDF), firmati digitalmente (solo PDF) ed inoltrati a Fincalab via PEC. Fincalab si riserva di procedere alle verifiche dei documenti in oggetto secondo le modalità e con gli strumenti che riterrà più opportuni.

Per quanto concerne la consegna dei *deliverable* quali software e quant'altro non definibile come "documento" (ad esempio, non esaustivo, nuovo software o parti di esso facenti oggetto alle attività d'appalto riguardanti la manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva) l'Aggiudicatario ne concorderà le modalità di consegna con Fincalab.

Rimane inteso che rimane a totale ed esclusivo onere dell'Aggiudicatario provvedere:

- a richiedere ed ottenere eventuali permessi o autorizzazioni che si rendessero necessari per consegnare i *deliverable* di progetto (codice software, documentazione, etc.);
- alla consegna di un "Piano di collaudo" contenente l'articolazione delle prove proposte per il collaudo delle componenti software rilasciate.

Ogni rilascio di nuove versioni del software dovrà essere corredato da:

- codice sorgente contenente la nuova versione oggetto di rilascio;
- codice compilato o comunque fruibile per l'ambiente di produzione, in versioni anche pacchettizzate (esempio: file in formato ".war") comprensivo delle apposite procedure di installazione/deploy;
- eventuali documenti progettuali del database che integrino/modifichino lo schema dell'attuale banca dati comprensive del codice in formato SQL per la generazione dello schema con tabelle, relazioni, trigger, viste, ...;
- documento progettuale impiegato e concordato con Fincalab per lo sviluppo del software oggetto di rilascio.

5.6 Approvazione dei *deliverable* e collaudo

Fincalab si riserva 10 giorni solari dalla consegna di ciascun *deliverable* per la sua esplicita approvazione: non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

Gli eventuali rilievi, saranno comunicati da Fincalab in forma scritta, assegnando inoltre un termine congruo, non inferiore a 10 giorni, per effettuare le correzioni. L'Aggiudicatario dovrà provvedere all'aggiornamento senza oneri aggiuntivi per Fincalab.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



L'approvazione dei *deliverable* rappresenta l'accettazione degli stessi.

6 Varianti in corso d'opera

L'aggiudicatario non può introdurre variazioni alla fornitura affidata, non disposte da Fincalabro; le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta.

L'aggiudicatario è tenuto altresì a effettuare le varianti ordinate da Fincalabro, nelle ipotesi, con i limiti e alle condizioni stabilite dalla legge.

Nel caso in cui Fincalabro si avvalga della facoltà di ordinare varianti in corso di esecuzione, il relativo aumento o diminuzione del corrispettivo sarà calcolato sulla base dei prezzi risultanti dall'offerta economica dell'Aggiudicatario presentata in sede di procedura di gara e, dove non possibile, sulla base di nuovi prezzi opportunamente concordati con Fincalabro sulla base di listini pubblici vigenti e l'applicazione del ribasso analogo a quello offerto in fase di gara dall'Aggiudicatario.

Come indicato nel paragrafo 3, l'Aggiudicatario, a saldi invariati ossia alle medesime condizioni economiche complessive stabilite con l'appalto, si impegna, su esplicita richiesta di Fincalabro a:

- modificare la distribuzione degli impegni in giornate/uomo per ogni profilo professionale;
- integrare ulteriore personale avente medesimo profilo professionale e competenze richieste dall'appalto in oggetto.

7 Verifiche di conformità

Sono previste verifiche di conformità intermedie e una verifica finale di conformità.

Le verifiche intermedie saranno eseguite entro dieci giorni solari dalla formale trasmissione da parte dell'aggiudicatario a Fincalabro della relazione del SAL di riferimento e l'esito positivo delle verifiche è condizione per poter fatturare i servizi accertati come regolarmente eseguiti e per ottenerne il pagamento, a norma dell'articolo seguente.

La verifica finale di conformità sarà eseguita a completamento della fornitura.

Fincalabro comunicherà tempestivamente e con congruo avviso all'aggiudicatario la data, l'ora il luogo e le modalità previste per ogni verifica necessaria a testare la conformità delle prestazioni alle specifiche indicate nel presente documento, nell'offerta dell'Aggiudicatario e, comunque, nel contratto.

Al termine di ogni sessione di verifica sarà redatto apposito verbale che ne conterrà l'esito. Ove da verbale risulti l'esito positivo delle prove, esso comporta il diritto al pagamento dell'importo a SAL, certificato dal referente per l'esecuzione del contratto, nei limiti definiti nel successivo paragrafo.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



In caso di esito negativo delle verifiche e, comunque, in tutti i casi in cui il servizio non risulti perfettamente espletato, l'Aggiudicatario è obbligato a provvedere in merito alla risoluzione delle difformità riscontrate entro il congruo termine indicato dal referente dell'esecuzione del contratto, periodo al termine del quale Fincalabra provvederà all'esecuzione di nuova verifica.

L'esecuzione di interventi correttivi, necessari a garantire la conformità ed il regolare espletamento del servizio, non interrompe i tempi richiesti contrattualmente per il completamento e regolare esecuzione del servizio.

8 Corrispettivo, fatturazione e pagamento – Tracciabilità dei flussi finanziari

Il corrispettivo complessivo e omnicomprendente spettante a fronte della piena e corretta esecuzione dell'appalto sarà pari a quanto indicato nell'offerta economica presentata dall'Aggiudicatario e, comunque, nel contratto.

Il predetto corrispettivo sarà considerato fisso e invariabile, nonché sempre riferito a prestazioni realizzate a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto ed adempimento delle modalità, delle prescrizioni e delle specifiche indicate nel presente documento, nell'offerta presentata e, comunque, nel contratto.

Tutte le spese e oneri derivanti all'Aggiudicatario per la corretta esecuzione del contratto, saranno considerati remunerati dal prezzo offerto. Il corrispettivo sarà pertanto determinato dall'Aggiudicatario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e comprensivo di ogni relativo rischio e/o alea.

Il corrispettivo sarà pagato in più soluzioni, dietro presentazione di regolari fatture intestate a Fincalabra s.p.A., recanti il chiaro riferimento alla presente procedura, indicazione del documento di Stato di Avanzamento Lavori (SAL) di riferimento e recanti il Codice Identificativo della Gara (**6416643D4D**).

Il corrispettivo delle prestazioni sarà pagato secondo quanto sotto definito:

- Servizi professionali per le attività di manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva, erogati a S.A.L.;
- Servizi di supporto specialistico per la gestione di sistemi, reti e applicazioni software erogati a S.A.L.;
- Servizi di assistenza specialistica al funzionamento applicativo e di supporto all'utenza erogati a S.A.L.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



Il pagamento delle fatture avverrà a 30 giorni data fattura fine mese.

Detto termine è sospeso nel caso di contestazione di qualsiasi irregolarità riscontrata nella esecuzione delle prestazioni affidate, dalla richiesta di chiarimenti in ordine alle fatture prodotte, dalla riscontrata irregolare fatturazione, anche ai sensi della L. 136/2010, ed inizia a decorrere nuovamente dal momento dell'accertata eliminazione delle inadempienze riscontrate dalla regolarizzazione delle fatture, o dal ricevimento dei chiarimenti richiesti.

In ottemperanza all'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010, il pagamento sarà eseguito mediante bonifico su Conto Corrente bancario o postale, utilizzato, anche promiscuamente e in via non esclusiva per i movimenti finanziari relativi all'appalto.

La comunicazione delle generalità e del codice fiscale dei soggetti delegati a operare su detto Conto Corrente deve avvenire entro 7 giorni dalla sua accensione o dalla sua prima utilizzazione per movimentare i flussi finanziari derivanti dalla presente commessa pubblica e dovranno essere altresì comunicate tutte le modificazioni intervenute in corso d'esecuzione.

L'Aggiudicatario, pertanto, è tenuto a rendere tempestivamente note eventuali variazioni relative ai dati utili per il pagamento; in mancanza di detta comunicazione Fincalab è esonerata da qualsiasi responsabilità e conseguenza per l'eventuale inesattezza o illiceità dei pagamenti stessi.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale costituirà, ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della L.136/2010, causa di risoluzione del contratto che si stipulerà ad esito della presente procedura (salvo si utilizzino altri strumenti comunque idonei, ai fini della citata L. 136/2010, a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie).

L'aggiudicatario sarà tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 al fine di assicurare la piena tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto e Fincalab verificherà in occasione del pagamento e con interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento di detti obblighi.

Sarà in capo a entrambe le parti l'obbligo di segnalare alla Prefettura UTG competente, il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010, da parte dell'altro contraente.

9 Spese, obblighi, oneri, rischi e responsabilità

L'Aggiudicatario esecutore del contratto è tenuto ad eseguire le prestazioni affidate con la massima diligenza e attenzione ed è responsabile del buon andamento dell'esecuzione del contratto e del comportamento dei propri dipendenti.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



A carico dell'Aggiudicatario e considerate come remunerate dall'importo offerto, saranno tutte le spese inerenti tutte le prestazioni richieste e necessarie e tutte le prestazioni strumentali, ulteriori e alle condizioni migliorative eventualmente offerte, comprese le spese relative a tutti beni da fornire, nonché i materiali, le attrezzature, le macchine e gli strumenti necessari per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni, le spese di trasferta, trasporto, tutte le spese generali, gli oneri fiscali, necessari per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni.

Fermi gli oneri e le spese sopra citate che gravano sull'Aggiudicatario, esso si obbliga per tutta la durata del contratto a:

- garantire l'esecuzione di tutte le prestazioni dedotte nel contratto, secondo i tempi e le modalità ivi previste e curando le esigenze al fine del miglior soddisfacimento dell'interesse pubblico;
- garantire l'assolvimento di tutti gli obblighi riguardanti la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- rispettare e applicare la normativa inerente i contributi previdenziali e l'assicurazione obbligatoria per gli infortuni sul lavoro;
- applicare le norme contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e, se applicabili, dei Contratti Territoriali ed Aziendali, attuando nei confronti dei lavoratori impiegati nell'esecuzione del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti da detti contratti;
- rispettare e applicare le misure disposte dalla normativa anticiclaggio, antimafia e sulla tracciabilità dei flussi finanziari;
- eseguire l'appalto con personale qualificato e di livello professionale adeguato. L'aggiudicatario dovrà fornire a richiesta di Fincalab, in ogni momento, l'elenco del personale addetto all'esecuzione dell'appalto; Fincalab ha la facoltà di manifestare il non gradimento nei confronti di detto personale e richiederne la sostituzione con richiesta scritta, entro un congruo termine, specificato nella richiesta medesima;
- rilasciare la documentazione a illustrazione della fornitura resa ed il dettaglio identificativo del lavoro svolto.

L'aggiudicatario dovrà comprovare l'assolvimento degli obblighi di regolarità contributiva (o la motivata esenzione) anche dopo la stipulazione del contratto, prima di ogni pagamento, nonché a richiesta di Fincalab.

L'aggiudicatario dovrà adottare tutte le cautele necessarie e richieste per evitare danni a persone o cose nell'esecuzione delle prestazioni affidate e risponderà comunque e sempre in proprio ad azioni volte a far valere tali danni.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



Sono altresì a carico dell'aggiudicatario tutti i rischi connessi al trasporto di persone o cose e delle attrezzature e dei materiali necessari all'esecuzione del contratto.

L'aggiudicatario s'impegna a garantire che nell'esecuzione dell'appalto non violerà diritti di proprietà industriale e intellettuale e a tenere comunque indenne Fincalabra da ogni pretesa da chiunque avanzata a tale titolo, sopportando in proprio e in via esclusiva tutte le spese conseguenti.

Non potrà considerarsi onere a carico di Fincalabra, quello di rendere disponibili, anche temporaneamente, spazi, attrezzature, manodopera o attività straordinaria del personale interno per il trasporto, lo stoccaggio e la custodia di beni necessari alla corretta esecuzione del contratto, oltre quanto discenda dalle disposizioni del presente Capitolato e salvi successivi accordi con detti soggetti.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di trattare i dati e le informazioni che entreranno in suo possesso secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003 e avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transiteranno per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui verrà in possesso e 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 del contratto.

L'obbligo di cui sopra sussisterà, altresì, relativamente a tutto il materiale e i dati originari o quelli predisposti, raccolti o trattati in esecuzione delle attività affidate.

Tale obbligo non riguarderà i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'aggiudicatario svilupperà o realizzerà in esecuzione delle prestazioni dovute.

L'aggiudicatario sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, è prevista la risoluzione di diritto del contratto, fermo restando che l'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare da tale inosservanza.

L'aggiudicatario potrà citare i termini e riferimenti essenziali del contratto laddove ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare e procedure di affidamento di contratti.

10 Risoluzione, recesso, cessione del contratto e subappalto

Il contratto si risolverà per reati accertati, grave inadempimento, grave irregolarità e per tutte le altre cause previste dal D.Lgs. 163/2006 e dal d.P.R. 207/2010 e con le modalità ivi definite; le conseguenze dell'inadempimento e i provvedimenti successivi sono disciplinati dalle medesime normative citate.



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



Fincalabro nel caso di giusta causa, ivi compresa la legittima tutela del pubblico interesse, ha altresì diritto di recedere unilateralmente dal contratto, come previsto dal D.Lgs. 163/2006 e regolamento di esecuzione.

Il contratto si risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della L. 136/2010, anche nel caso in cui il pagamento non avvenga con metodi che garantiscano la piena tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi della citata L. 136/2010.

E' fatto divieto all'Aggiudicatario di cedere il contratto in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o ragione, salvo in caso di cessione o affitto d'azienda, di trasformazione, fusione e scissione relativi all'esecutore del contratto e nel rispetto dei limiti di cui all'Art.116 del D.lgs. 163/2006.

E' fatto inoltre divieto di qualsiasi forma di subappalto delle attività oggetto del presente appalto.

11 Comunicazioni e informazioni per l'esecuzione del servizio

Tutti i rapporti scritti e verbali tra l'Aggiudicatario e la Fincalabro, comunque inerenti all'esecuzione del presente appalto, dovranno avvenire esclusivamente in lingua italiana.

Salvo quanto diversamente disposto in altre parti del Capitolato, tutte le comunicazioni scritte possono essere inviate, oltre che per posta elettronica ordinaria e/o posta elettronica certificata e/o posta raccomandata. I punti di contatto di Fincalabro sono quelli indicati nei paragrafi precedenti e quelli ulteriormente forniti dal RUP.

12 Ricorso avverso atti della procedura e Foro competente a conoscere il contratto

Avverso tutti i provvedimenti relativi alla presente procedura ritenuti viziati, i soggetti che hanno interesse ad agire possono presentare istanza, reclamo o ricorso amministrativo a Fincalabro, finalizzati all'emanazione di un provvedimento in autotutela.

Sulle questioni procedurali, ai sensi degli artt. 244 e 245 del D.Lgs. 163/2006, il Codice del Processo Amministrativo (D.Lgs. 104/2010) individua i casi di giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo individuato sulla base delle norme di cui al predetto codice e secondo la procedura ivi stabilita e lo stesso D.Lgs. 104/2010 disciplina i casi d'inefficacia del contratto (artt. 245bis e 245ter D.Lgs. 163/2006) nonché le sanzioni alternative disposte dal Giudice Amministrativo e la tutela in forma specifica e per equivalente (artt. 245quater e 245quinquies del D.Lgs. 163/2006).

Sono salve le disposizioni in tema di tentativo obbligatorio o volontario di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali la transazione e l'arbitrato (cfr. artt. 239 e 241-243 D.Lgs. 163/2006), nonché l'istituto della mediazione (D.Lgs. 28/2010 come richiamato dal D.Lgs. 104/2010).



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Sviluppo Economico

Lavoro e Politiche Sociali



Nel caso il soggetto titolare di interesse ad agire intenda esperire un ricorso giurisdizionale amministrativo, è tenuto a darne informativa a Fincalabra ai sensi dell'art. 243bis del D.Lgs. 163/2006.

In tutti gli altri casi non devoluti alla giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo e disciplinati dal Codice del Processo Amministrativo, per qualsiasi controversia giudiziale derivante dall'esecuzione del contratto affidato, foro competente è esclusivamente il foro civile di Catanzaro.

13 Trattamento dati gestiti dalla piattaforma CalabriaSUAP

Oltre al trattamento dei dati personali delle persone fisiche riferite alle società offerenti e legato alle procedure di aggiudicazione, si consideri che nella gestione delle attività oggetto di gara, verranno trattati dati personali e giudiziari i cui titolari sono i SUAP e gli enti terzi competenti sui specifici procedimenti di settore. Nell'ambito di tali attività, pertanto, dovranno essere individuati i collaboratori/dipendenti che, in merito all'esperienza, capacità ed affidabilità acquisita, dovranno essere nominati Amministratori di sistema di cui all'art. 29 del Provvedimento Generale del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 27/11/08 e s.m.i. L'Aggiudicatario potrà, per effetto delle norme che disciplinano il trattamento dei dati di appalto, essere nominato Responsabile esterno al trattamento per i dati in oggetto.