



**Azienda Speciale**

Via Argine, 929  
80147 Napoli

\* \* \* \* \*

**ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU"  
GESTIONE UTENZE**

PA 300/2015


**CPV**

**72211000-7**

**CIG 640969252A**

***CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO***

*Comprensivo di Foglio delle Condizioni e Specifiche Tecniche*

	<p>ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 <b>CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</b></p>	<p><b>REV. 0 DEL 01/10/2015</b></p>
---	--	---

Il presente Capitolato, di complessive pagine 27, inclusa la copertina e la presente, si compone di:

- Parte I: **Foglio delle Condizioni** revisione n. 0 del 01/10/2015 (totale pagine 9);
- Parte II: **Specifiche Tecniche** revisione n. 1 del 21/05/2015 (16 pagine compreso allegati);

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 <b>CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</b> <b>PARTI I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>				REV. 0 DEL 06/03/2015
					PAGINA 1 DI 9
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

## INDICE

<b>ART. 1 - OGGETTO E AMMONTARE DELL'APPALTO .....</b>	<b>2</b>
<b>ART. 2 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>2</b>
<b>ART. 3 - NORMATIVA.....</b>	<b>2</b>
<b>ART. 4 - CAUZIONE E ASSICURAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>ART. 5 - SUBAPPALTO - CESSIONE DEL CREDITO.....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 6 - ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE.....</b>	<b>5</b>
<b>ART. 7 - CORRISPETTIVO.....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 8 - MODALITÀ E TEMPISTICA DI PAGAMENTO.....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 9 - PENALI.....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 10 - RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO .....</b>	<b>7</b>
<b>ART. 11 - FORO COMPETENTE .....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 12 - TASSE E IMPOSTE.....</b>	<b>9</b>

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 <b>CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</b> <b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>				<b>REV. 0 DEL</b>  <b>31/08/2015</b>
					PAGINA 2 DI 9
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

## ART. 1 - Oggetto e ammontare dell'appalto

Il presente Capitolato regola l'esecuzione del servizio di fornitura del sistema dell'assistenza e della manutenzione dell'applicativo aziendale "GEU" – Gestione Utenze – così come meglio dettagliato all'interno delle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

**L'importo complessivo dell'appalto è di € 90.000,00 (novantamila/00), oltre IVA, con oneri della sicurezza interferenziali valutati nulli.**

La durata del presente appalto è legata esclusivamente all'esaurimento dell'importo contrattuale di € 90.000,00, oltre IVA.

Alla luce delle stime di fabbisogno operate dall'Azienda per questo specifico appalto, si prevede che la **durata presuntiva del contratto è di mesi 24**. Questo termine, però, è soltanto indicativo, dal momento che esso è subordinato alla completa erosione dell'importo contrattuale e delle eventuali variazioni di tale importo disposte dall'Azienda.

Si precisa che il prezzo unitario per la giornata uomo posto a base di gara è di € 600,00 (euro seicento/00), oltre IVA.

**Il concorrente, pertanto, dovrà offrire il proprio miglior ribasso sul suddetto prezzo unitario per la giornata uomo pari ad € 600,00 (euro seicento/00), oltre IVA.**

Le giornate/uomo totali contrattuali saranno determinate in rapporto al prezzo offerto.

Il prezzo contrattuale, determinatosi in base alle risultanze di gara, è assunto fisso ed immutabile per tutta la durata dell'appalto ed è compensativo di tutti gli oneri e le prestazioni, comprese tasse, imposte, spese generali ed utili di impresa, fatti salvi gli eventuali adeguamenti tariffari introdotti da specifico D.M. e/o variazioni del quantitativo delle superfici interessate dal servizio e dell'adeguamento ISTAT su base annuale a decorrere dal seconda annualità del contratto.

Per ogni ulteriore precisazione si rinvia alla Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del presente Capitolato Speciale di Appalto.

## ART. 2 - Modalità di esecuzione del servizio

Per le modalità di esecuzione del servizio si rimanda alle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del presente Capitolato Speciale di Appalto.

## ART. 3 - Normativa

L'appalto è soggetto all'esatta osservanza di tutte le leggi, decreti e regolamenti, circolari, ordinanze, ecc. che possono interessare direttamente o indirettamente lo svolgimento del servizio, restando espressamente convenuto che, anche se tali norme o disposizioni dovessero

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 <b>CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</b> <b>PARTI I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>				<b>REV. 0 DEL</b>  <b>31/08/2015</b>
					PAGINA 3 DI 9
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

arrecare oneri e/o limitazioni nell'esecuzione delle prestazioni, l'appaltatore non potrà accampare alcun diritto o ragione contro l'Azienda ABC Napoli.

Le principali norme di riferimento del presente appalto, oltre alle prescrizioni contenute in questo Foglio delle Condizioni, sono quelle pertinenti del Codice Civile e quelle relative ai pubblici appalti in genere, in quanto applicabili.

Completano, il predetto orizzonte normativo, le disposizioni riportate nelle Specifiche Tecniche, di cui alla parte seconda del presente Capitolato, ivi incluse quelle di assicurazione qualità.

L'assunzione delle attività di cui al presente Capitolato Speciale di Appalto implica, da parte dell'appaltatore, la conoscenza e l'osservanza di tutte le norme generali e particolari che le regolano.

L'appaltatore assume, altresì, la responsabilità del rispetto delle suddette norme da parte del personale impiegato nello svolgimento delle attività di cui al presente appalto.

I prezzi unitari contrattualmente convenuti comprendono e compensano gli oneri conseguenti all'osservanza di dette leggi, decreti, regolamenti, circolari ed ordinanze.

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato Speciale d'Appalto, dal Bando di gara, dal Disciplinare di gara e dal contratto di appalto, si rinvia alle norme di cui al codice civile e della disciplina dei pubblici appalti in quanto applicabili.

#### **ART. 4 - Cauzione e assicurazione**

##### **a) Costituzione della cauzione - svincolo**

Per accedere alla sottoscrizione del contratto di appalto l'aggiudicatario deve costituire una cauzione definitiva ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la revoca dell'aggiudicazione e l'incameramento della cauzione provvisoria di cui all'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 da parte di ABC Napoli.

Nel caso che la cauzione venga prestata tramite polizza fideiussoria, la stessa deve, altresì, essere accompagnata da autentica notarile circa l'identità e poteri del garante firmatario.

La cauzione definitiva viene prestata a copertura del mancato od inesatto adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva, comunque, la risarcibilità del maggior danno.

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 <b>CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</b> <b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>				<b>REV. 0 DEL</b>  <b>31/08/2015</b>
					PAGINA 4 DI 9
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

L'ABC Napoli ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento della fornitura nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore. L'ABC ha, inoltre, il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque impiegati nell'esecuzione dell'appalto.

Lo svincolo o la liberazione della cauzione definitiva si effettuerà in base a quanto stabilito alla successiva lettera c) del presente articolo.

**b) Adeguamento della cauzione - Prelevamenti ed integrazione della cauzione**

Nel caso in cui dovesse essere utilizzata parte della cauzione prestata l'ABC è autorizzata a compiere tutte le formalità all'uopo occorrenti. Qualora, a tale fine, dovesse richiedersi il consenso dell'appaltatore, questo si intende preventivamente prestato, nel senso più ampio, per il semplice fatto dell'accettazione dell'appalto.

Ove, per qualsiasi causa o motivo, la cauzione fosse stata ridotta da parziale incameramento, l'appaltatore sarà tenuto a reintegrarla nel termine di 15 (quindici) giorni dall'avviso di incameramento; in mancanza, per il semplice fatto dell'inadempimento, senza pregiudizio del ristoro di ogni maggiore danno e interessi, l'ABC potrà rescindere il contratto, con l'incameramento della parte residuale della cauzione.

**c) Restituzione della cauzione**

La cauzione definitiva potrà essere progressivamente svincolata nei termini previsti dal comma 3 dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

**d) Obbligo di assicurazione**

L'appaltatore si obbliga a stipulare e mantenere in vigore, per tutta la durata dell'appalto, una polizza assicurativa con primaria compagnia di assicurazione per la copertura dei rischi di responsabilità civile per danni a persone, animali o cose arrecati durante l'esecuzione del servizio e dei rischi di responsabilità civile verso i prestatori di lavoro, con massimali minimi, per ogni sinistro e per ogni persona, non inferiori a 775.000,00 euro. Copia di tale polizza deve essere consegnata ad ABC.

**ART. 5 - Subappalto - Cessione del credito**

Il subappalto è concesso esclusivamente alle condizioni dettate dall'art. 118 del D.Lgs. 163/2006 e dall'art. 170 del D.P.R. 207/2010, ove applicabile.

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 <b>CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</b> <b>PARTI I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>				<b>REV. 0 DEL</b>  <b>31/08/2015</b>
					PAGINA 5 DI 9
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

Eventuali cessioni del credito derivanti dal contratto saranno disciplinate ai sensi dell'art.117 del medesimo decreto.

## **ART. 6 - Oneri a carico dell'appaltatore**

L'appaltatore è tenuto ad applicare ai lavoratori dipendenti, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di categoria e dai contratti medesimi scaduti e non sostituiti; è, altresì, obbligato ad osservare le norme e le prescrizioni di leggi, regolamenti e contratti collettivi relativi all'assunzione di personale disabile, tutela, protezione, sicurezza, assicurazione ed assistenza dei lavoratori.

Esso si obbliga, altresì, all'applicazione delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza, con particolare riferimento alle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 81/2008, di assicurazione, di condizioni di lavoro e previdenza e assistenza in vigore, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

Sono, altresì, a carico dell'appaltatore tutte le spese connesse all'esecuzione del servizio di cui al presente Capitolato, così come restano a sua cura e a suo carico, senza alcun diritto a rivalsa, tutti gli oneri di legge e di cui al presente Capitolato.

In caso di mancato soddisfacimento di uno qualsiasi degli oneri di cui al presente articolo, l'ABC potrà operare le necessarie ritenute sulle somme spettanti.

È altresì obbligo dell'appaltatore adottare, nell'esecuzione dell'appalto, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie atte a garantire la pubblica e privata incolumità anche nei confronti di terzi. L'appaltatore è responsabile penalmente e civilmente di tutti i danni di qualsiasi natura che possono derivare a persone e/o a cose per causa dell'esecuzione del servizio, garantendo e manlevando espressamente l'ABC da ogni e qualsiasi responsabilità derivante dall'esecuzione delle attività di cui al presente appalto.

Qualora, in conseguenza dei danni di cui sopra, sorgano cause o liti, l'appaltatore deve sostenerle e sollevare comunque l'ABC da ogni responsabilità di fronte ad azioni o pretese che dovessero essere proposte a riguardo.

L'appaltatore si impegna, qualora dovessero intervenire mutamenti circa i propri requisiti societari, a darne comunicazione immediata all'ABC; in mancanza, l'Azienda ha la facoltà di risolvere il contratto di appalto ed al risarcimento degli eventuali danni subiti, perché così espressamente stabilito.

È fatto obbligo all'appaltatore la comunicazione immediata di qualunque variazione in merito ai siti di recupero e/o di smaltimento finale che dovesse intervenire durante l'esecuzione dell'appalto.

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 <b>CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</b> <b>PARTI I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>				<b>REV. 0 DEL</b>  <b>31/08/2015</b>
					PAGINA 6 DI 9
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

La società appaltatrice si impegna a esonerare l'ABC da ogni responsabilità in merito ai rapporti intercorrenti tra la società appaltatrice ed i pubblici esercizi.

Ai sensi del D.Lgs. 196/03, l'aggiudicatario è tenuto alla più stretta riservatezza su tutto quanto dovesse venire a conoscenza in virtù delle attività affidate con il presente appalto. La diffusione o l'uso improprio di notizie e/o dati, comunque acquisite, costituirà motivo di immediata risoluzione dell'appalto e la riserva di ogni e qualsiasi azione in sede istituzionale e contrattuale a difesa degli interessi e dell'immagine dell'ABC.

Per gli altri oneri fin qui non trascritti, si rinvia alle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del presente Capitolato ed a quanto previsto dal contratto di appalto.

#### **ART. 7 - Corrispettivo**

Per la contabilizzazione del servizio in appalto si applicherà il prezzo unitario risultante dagli esiti di gara.

Si precisa che nei prezzi unitari contrattuali sono compresi e compensati tutti gli oneri derivanti dall'applicazione delle norme e prescrizioni contenute e richiamate nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, nel Disciplinare di Gara e nel contratto di appalto.

#### **ART. 8 - Modalità e tempistica di pagamento**

I pagamenti saranno effettuati ad accettazione di ogni prestazione eseguita, da parte del responsabile del contratto ABC NAPOLI.

Le fatture potranno essere inviate all'Azienda previo benestare del Resp. di Contratto aziendale ed il relativo pagamento avverrà a 30 (trenta) giorni dalla data della fattura a fine mese, previa obbligatoria acquisizione e verifica da parte dell'Azienda della regolarità del DURC dell'appaltatore e, ove ricorra, dell'esito delle verifiche operate ai sensi dell'art.48 bis del DPR 602/73 e del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n.40 del 18/01/2008 e smi. Costituisce giusta causa di sospensione dei pagamenti, da parte dell'Azienda, senza diritto per l'appaltatore di rivendicare interessi e/o ritorsioni, la mancata acquisizione nei tempi previsti della documentazione attestante la regolarità contributiva e previdenziale (certificato DURC) ovvero nel caso di emissione di certificata irregolarità, ovvero di segnalazione di "soggetto inadempiente" ex procedura per l'applicazione dell'art.48 bis del DPR 602/73.

#### **ART. 9 - Penali**

Gli accertamenti per l'applicazione delle penali saranno eseguiti direttamente dal Responsabile del Contratto ABC, anche in assenza del rappresentante dell'appaltatore e testimoni, previa comunicazione scritta di contestazione.



	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 <b>CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</b> <b>PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>				<b>REV. 0 DEL</b>  <b>31/08/2015</b>
					PAGINA 7 DI 9
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

Della contestazione delle penali sarà data comunicazione all'appaltatore mediante fax, mail ovvero lettera raccomandata ed il relativo importo sarà trattenuto sui pagamenti di acconto che matureranno successivamente alle date di contestazioni delle penali stesse.

Si applicano le penali previste all'interno delle Specifiche Tecniche costituenti la seconda parte del presente Capitolato.

Qualora il valore totale delle penali applicate superi il 10% dell'importo contrattuale, ABC si riserva la facoltà di risolvere il contratto in danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazioni delle penali, di cui sopra, saranno contestate da ABC al fornitore che dovrà in ogni caso comunicare le proprie controdeduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla contestazione. Qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio insindacabile di ABC, ovvero non vi sia stata risposta ovvero la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al fornitore le penali su indicata a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Dopo la quinta inadempienza notificata all'appaltatore, come sopra descritto, l'ABC si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto, per inadempimento dell'appaltatore e, conseguentemente, di procedere, senza il bisogno di messa in mora, all'incameramento del deposito cauzionale oltre che all'esecuzione del completamento del servizio in danno dell'appaltatore. Pertanto, all'appaltatore inadempiente, saranno addebitati i costi derivanti dall'applicazione del maggiore prezzo pagato dall'ABC, rispetto a quello del contratto risolto, per il periodo intercorrente dalla data di risoluzione anticipata del contratto fino alla data di naturale scadenza del contratto medesimo. Resta salva, altresì, ogni altra azione che l'ABC ritenga opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

## **ART. 10 - Risoluzione e Recesso del contratto**

Oltre a quanto genericamente previsto dall'art. 1453 del codice civile per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, ai sensi dell'art. 1456 c.c. l'ABC NAPOLI si riserva di risolvere il contratto in danno dell'appaltatore procedendo all'incameramento della cauzione ed all'addebito, all'appaltatore inadempiente, del maggior onere derivante dalla stipula di un nuovo contratto per il completamento del servizio, oltre il risarcimento di tutti gli eventuali ulteriori danni subiti direttamente o indirettamente, nei seguenti casi:

- frode nell'esecuzione del servizio;
- esecuzione del servizio, per tre volte, anche non consecutive, con modalità non rispondenti alle prescrizioni stabilite nelle Specifiche Tecniche;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
- inadempienza accertata alle norme di legge in materia ambientale;

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 <b>CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</b> <b>PARTI I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>				<b>REV. 0 DEL</b>  <b>31/08/2015</b>
					PAGINA 8 DI 9
<b>ELABORAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>VERIFICA</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	<b>APPROVAZIONE</b>	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

- qualora l'aggiudicatario ometta di comunicare le eventuali variazioni dei propri organismi societari;
- qualora l'aggiudicatario ometta di comunicare le eventuali variazioni relative ai siti di conferimento;
- sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- subappalto abusivo, associazione in partecipazione;
- qualora l'importo delle penali da irrogare sia superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- nei casi di imperizia nell'esecuzione del servizio e quando venga compromessa la sua tempestiva esecuzione e la buona riuscita;
- negli ulteriori casi previsti dal contratto di appalto.

Inoltre, ai sensi dell'art. 9, comma 1, della L.R. 11/2013, il contratto sarà risolto nei seguenti casi:

- a) nei casi in cui l'appaltatore è responsabile delle gravi o ripetute violazioni dei piani di sicurezza e di coordinamento di cui all'articolo 131, comma 3, del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE – Codice degli appalti), così come individuate dal regolamento di cui alla medesima disposizione e con le procedure ivi stabilite;
- b) se la stazione appaltante aderisce alla proposta di scioglimento del vincolo contrattuale formulata dal responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, del decreto legislativo 163/2006;
- c) se nei confronti dell'appaltatore è pronunciata la sentenza di condanna passata in giudicato per violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'Azienda ABC NAPOLI si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di interrompere in qualsiasi momento l'emissione di ordinativi di prelievo e di risolvere l'appalto in danno qualora rilevasse ripetuta incuria, negligenza od intemperatività nell'espletamento degli impegni assunti o nei casi di inadempienza accertata alle norme di legge in materia ambientale e sulla prevenzione degli infortuni, sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale.

E' prevista la facoltà di recesso unilaterale da parte dell'Azienda ABC NAPOLI con preavviso scritto di 30 giorni; in tal caso, resta inteso che il pagamento si baserà esclusivamente sulla quantità di materiale effettivamente prelevato, come da relativo verbale, fino alla data effettiva del recesso, senza alcun ulteriore onere o obbligo.

## **ART. 11 - Foro competente**

In caso di controversie resta stabilita l'esclusiva competenza del Foro di Napoli, escludendosi il ricorso all'arbitrato.

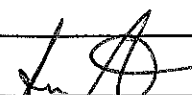

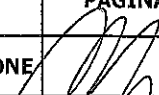
	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 <b>CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</b> <b>PARTI I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI</b>			REV. 0 DEL	
				31/08/2015	
				PAGINA 9 DI 9	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

## ART. 12 - Tasse e Imposte

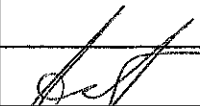
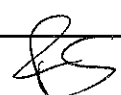
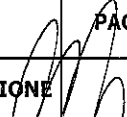
Tutte le spese, i bolli, le imposte per la eventuale registrazione di ciascun contratto di fornitura cederanno ad esclusivo carico del relativo appaltatore.

Le forniture in appalto sono soggette ad IVA e, pertanto, la eventuale registrazione del contratto avverrà a tassa fissa, ai sensi dell'art. 40 del DPR 131/86.

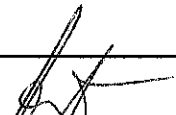
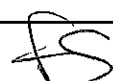
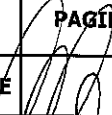
Ogni eventuale tassa ed imposta, non prevista a carico dell'ABC NAPOLI, sarà a carico dell'appaltatore.

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/5/2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 1 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE 

SPECIFICHE TECNICHE PER LA  
FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE  
DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/05/2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 2 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE 

1.	SCOPO DELLA FORNITURA.	3
2.	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	3
3.	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA .	4
3.1	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ.	4
3.1.1	MANUTENZIONE CORRETTIVA O TECNICA	6
3.1.2	MANUTENZIONE ADEGUATIVA E PERSONALIZZAZIONE.	7
3.1.3	REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.	8
3.2	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.	8
3.2.2	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI HELP DESK	9
3.3	CONTROLLI.	11
3.4	COMUNICAZIONE CON ABC.	11
4.	DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC.	12
4.1	DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA	12
4.2	DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELLE ATTIVITÀ	12
4.3	DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN CORSO D'OPERA.	12
5.	NON CONFORMITÀ	12
6.	VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)	13
7	ALLEGATI	13

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/05/2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 3 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE 

## 1. SCOPO DELLA FORNITURA.

Scopo della fornitura è provvedere al perfetto funzionamento di un package che l'ABC ha reso operativo nel 2001 (sviluppato in collaborazione con una azienda esterna) che gestisce il ciclo di: contrattualistica, lettura contatori, bollettazione, recupero crediti e reclami; tutte attività relative agli utenti della rete idrica di Napoli

La fornitura è relativa al servizio di

- manutenzione correttiva e tecnica del software
- manutenzione adeguativa
- servizio di personalizzazione
- help desk

al fine di ottenere un corretto utilizzo dell'applicativo, una continuità del servizio e un continuo adeguamento alle direttive aziendali.

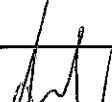

L'attività sarà svolta presso la sede del fornitore e, sporadicamente, se necessario presso la sede ABC sita in via Argine 929 Napoli

## 2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Direttiva CEE 90/270 e legge del 19 febbraio 1992 n° 142

DI vo 81/08 ss.mm.ii.

Dlgs 196/2003 ss.mm.ii

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/05/2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 4 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE
				

### 3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA .

#### 3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ.

L'applicativo Geu ( Gestione Utenze ) di cui si propone la manutenzione, gestisce tutto quanto inerente il rapporto contrattuale di ABC con l'utente della rete idrica , in particolare, ma senza riuscire ad essere esaustivi la gestione comprende:


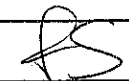

- Richiesta di preventivo per allacciamenti all'acquedotto/fognatura;
- Stipulazione dei contratti per nuove forniture;
- Volture contrattuali e subentri;
- Bollettazione trimestrale (lettura e inserimento consumi , bollettazione e stampa)
- note di credito
- Stipulazione di contratti a seguito di richiesta di riapertura di contatore chiuso, o reinstallazione di contatore rimosso;
- Disdette dei contratti di fornitura;
- Variazioni contrattuali;
- Spedizione a mezzo posta, posta elettronica, fax della modulistica necessaria al soddisfacimento delle richieste degli utenti;
- Informazioni relative alle attività di cui ai punti precedenti;
- Acquisizione di lettura fornita da cliente;
- Informazioni sulle bollette;
- Informazioni sui rapporti contrattuali in essere;

Il fornitore dovrebbe affiancare la struttura interna esistente costituita da circa due *unità equivalenti di analisti programmatori*, ma avere il know how necessario per poter lavorare in piena autonomia, anche da remoto, venendo in azienda solo per l'analisi delle problematiche che ad essa vengono affidate.

In occasione degli eventuali accessi presso la sede di via Argine, ABC renderà disponibile idonea informativa per l'accesso in sicurezza.

Il Referente ABC per la gestione del contratto è il **Responsabile dei Sistemi Informativi** ovvero un funzionario da questi delegato come "**Responsabile Tecnico**".

Il fornitore dovrà, prima dell'inizio del servizio, fornire il nominativo della persona che riveste la qualifica di **Responsabile del servizio**. Questi assume il ruolo di

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/05/2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 5 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE
				

interlocutore tecnico-gestionale unico, nei confronti del Responsabile tecnico di ABC garantendo una reperibilità telefonica durante l'intero arco della giornata ed della settimana (7x7, 24 su 24).

Egli dovrà, in accordo con il Responsabile ABC :

- Pianificare e controllare gli interventi di assistenza;
- gestire le priorità e supportare le scelte gestionali effettuate;
- gestire gli interventi di manutenzione da guasto secondo gli SLA riportati in allegato A

Si richiede che la risorsa individuata garantisca la massima continuità di presenza durante la vigenza del contratto. Nei casi di assenza superiore ai tre giorni dovrà essere indicato un sostituto.

Nel gruppo di lavoro deve essere compreso almeno un analista, e/o analista/programmatore ACUCOBOL di provata esperienza e un DBA.

Sia analista che il programmatore devono dimostrare di avere un'esperienza almeno triennale in ambiente Acucobol ACU4GL ACUCONNECT e ACUSHARE.

*L'applicativo è scritto in Acucobol 7.2.1 e si interfaccia con il DB Oracle 10GR3. Il server su cui lavora è una SUN SOLARIS ENTERPRISE 2900 con un sistema operativo UNIX SUN SOLARIS 5.10.*

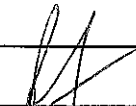
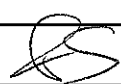
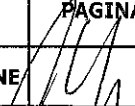
*Esiste poi un ambiente di test sempre SUN Solaris 3500 la cui piattaforma del software di base è identica alla precedente.*

*Il package è costituito da più di 530 programmi Client e 960 programmi server scritti per la maggior parte in linguaggio Acucobol, un programma client è mediamente di 30.000 righe di codice ed un programma server mediamente di 7.000 righe di codice, la Banca Dati di circa 910 tabelle utente, 6 trigger. Il numero di utenti circa 128.*

Il numero di righe di codice per i client molto elevato rispetto alla media si giustifica con il fatto che le maschere sono programmate a "carattere"

L' Azienda si rende disponibile ad eventuali accertamenti sia sugli oggetti che sul DB necessari al fornitore per valutare l'applicativo prima dell'offerta.



<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/05/2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 6 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE
				

In ABC esiste una buona conoscenza dell'applicativo, pur essendo questo sviluppato da azienda esterna, ma il fornitore dovrà essere in grado di lavorare in proprio e presso la sua sede sui problemi a lei assegnati.

Il fornitore si impegna a garantire la massima riservatezza sui dati e le informazioni acquisite.

### 3.1.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA O TECNICA

La Manutenzione correttiva è sicuramente la più critica soprattutto se si è in presenza di errori bloccanti per la singola operatività o per il sistema nel suo insieme.

La manutenzione correttiva può riguardare sia le possibili anomalie del software relativo all'applicativo (di cui si avranno a disposizione i sorgenti), sia il funzionamento del sistema nella sua interezza (DB , interfacce etc....) con esclusione dell'hardware.

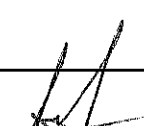

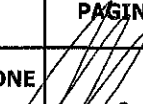
Relativamente al funzionamento del software Il fornitore dovrà essere in grado di diagnosticare e rimuovere le anomalie che può presentare il package, ricostruendo esattamente la sequenza di operazioni, fatte dall'utente, che hanno determinato il malfunzionamento, al fine di realizzare l'opportuno codice correttivo (patches).

L'ABC metterà a disposizione l' ambiente di test dove sarà possibile riprodurre la sequenza delle operazioni svolte ed inserire le informazioni che hanno generato l'errore.

L'azione correttiva ad opera del fornitore dovrà sempre essere verificata in ambiente di prova e successivamente, solo dopo averlo concordato con il responsabile tecnicoABC, sarà trasferita in ambiente di produzione.

***L'ABC metterà a disposizione per il servizio di manutenzione strumenti di assistenza remota, pertanto il fornitore non avrà necessità di operare presso le strutture aziendali al fine di assolvere a tale compito. La presenza in sede sarà necessaria, come detto, solo per le attività di analisi.***

Il sistema può anche produrre errori in relazione a malfunzionamenti congiunti del sistema operativo, del Data Base o altro software di base. Anche in questo caso il fornitore dovrà avere una struttura tecnica nonché il know how necessario per risolvere il problema, in maniera tale che il fornitore risulti interlocutore unico per l'ABC sull'applicativo ad eccezione degli errori dovuti all' hardware del sistema sottostante o alle rete di trasmissione.

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/05/2015
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
				PAGINA 7 DI 13
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE
				

L'ABC si farà carico di provvedere al backup dell'applicativo (sia relativamente ai sorgenti che ai dati), sarà compito del fornitore congiuntamente con i tecnici ABC, lì dove fosse necessario, provvedere al ripristino del normale funzionamento dell'applicativo in caso di recovery dopo un guasto hardware.

Sarà inoltre compito del fornitore relazionarsi correttamente con la struttura interna ad ABC per tener aggiornate e coerenti le librerie dei sorgenti e dei programmi ausiliari ordinati per versione.

Data l'alta affidabilità che deve avere il sistema il fornitore dovrà poter intervenire su errore **bloccante 7 giorni su 7 e 24 ore su 24**.

### 3.1.2 MANUTENZIONE ADEGUATIVA E PERSONALIZZAZIONE.

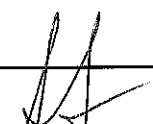
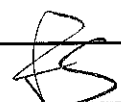
La Manutenzione adeguativa assume una rilevanza notevole e attualmente è sicuramente la più impegnativa stante la buona affidabilità raggiunta dall'applicativo relativamente ai possibili bug

Le attività oggetto di manutenzione adeguativa sono centralizzate su due temi:

1. Adeguamento normativo: assicurare la costante aderenza delle procedure all'evoluzione della normativa vigente (ove previsto).
- 2 risposta alle esigenze dell'area commerciali dettate da : variazione di politica commerciale, variazione di interfacce relative sia a prodotti interni sia a sistemi esterni con cui l'applicativo comunica (Banche, istituzioni, aziende di stampa) e estensioni del prodotto al fine di semplificare il lavoro degli uffici.

Ulteriori attività di personalizzazione in tal senso saranno gestite come segue:

- A fronte di una richiesta del Responsabile tecnico ABC il fornitore si farà carico di produrre un'analisi di dettaglio a cui seguirà un tempo di realizzazione (stima sia in g.u. che in tempo solare) . I tempi di consegna (sia in termini di g.u. che in tempo solare ) devono essere concordati con il responsabile tecnico ABC al quale spetta il giudizio finale su tali valori . Si precisa che ABC dopo l'attività di analisi non resta in alcun modo obbligata a dar seguito a quanto richiesto.
- Per le personalizzazioni di lieve entità quali piccole variazioni grafiche, variazioni al contenuto sul testo delle stampe etc ..., cioè variazioni che possano richiedere un impegno di massimo 2 ore lavorative si procederà

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/05/2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 8 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE

direttamente all'implementazione (fermo restando l'avvallo del Responsabile tecnico)

In caso d'implementazione di una nuova funzionalità il fornitore si farà carico della realizzazione dei test sul sorgente scritto, in particolare devono essere eseguiti i test di regressione dell'applicativo. Il piano dei test deve essere concordato con il responsabile tecnico ABC.

La nuova implementazione dovrà sempre essere verificata in ambiente di prova e successivamente, solo dopo averlo concordato con il Responsabile tecnico ABC, sarà trasferita in ambiente di produzione.

### 3.1.3 REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.

Requisito non applicabile vista la tipologia dei siti nei quali saranno svolte le attività oggetto della fornitura.

### 3.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.

Come stabilito l'obiettivo di questo servizio sarà di garantire la corretta operatività dell'applicativo e, non meno importante, l'adeguamento alle personalizzazioni richieste o dall'utente interno e/o dalle modalità di interfacciamento del sistema con sistemi informatici esterni.



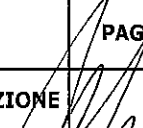
Tale obiettivo si concretizza attraverso la fornitura e messa in opera delle patches di correzione ai bug di sistema e/o al rilascio di nuove versioni del prodotto.

Resta esclusa dal servizio di manutenzione l'assistenza relativa all'hardware ed il servizio di backup/restore in caso di guasto.

All'inizio dell'appalto il fornitore, in contraddittorio con il Responsabile del Servizio ABC, si preoccuperà di censire i programmi costituenti il package.

Sarà compito congiunto dei responsabili, tecnico ABC e della ditta, vigilare e tenere nota di ogni modifica dei sorgenti e dei programmi ausiliari al fine di mantenere la coerenza del package.

Il servizio potrà essere attivato solo ed esclusivamente tramite help desk di cui al paragrafo successivo e a seguito di:

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/05/2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 9 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE 

- una richiesta di assistenza dal Responsabile Tecnico ABC
- un'attività di pianificazione concordata tra il Responsabile tecnico ABC ed il Responsabile del servizio.

Il tempi dell'intervento risolutore dei bug devono essere contenuti entro quelli definiti nell'allegato A e sono diversificati a seconda se l'errore è bloccante o meno.

Un errore sarà definito bloccante o non bloccante dall'azienda appaltante.

Alla scadenza del presente contratto, dovranno essere evase tutte le richieste già aperte ed i programmi dovranno essere tali da costituire un insieme congruente con gli oggetti implementati.

Per le personalizzazioni il tempo di implementazione non potrà superare quanto concordato in fase di analisi e comunque l'intervento sarà valutato, a livello di giorni uomo consuntivati, in relazione a quanto programmato.

In entrambi i casi la fase di test sarà effettuata congiuntamente dal responsabile ABC e dell'azienda fornitrice Dovrà comunque anche essere eseguito un test di regressione sulle funzionalità coinvolte nella modifica

All'atto della chiusura dell'intervento il Responsabile tecnico ABC firmerà un apposito rapportino. Il formato del rapportino sarà definito all'atto dell'affidamento , ma deve contenere minimo l'orario di apertura e chiusura dell'intervento e la descrizione dell'errore occorso

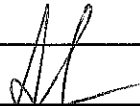

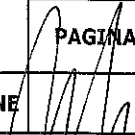
Inoltre dovrà essere fornito, ogni mese, sempre al responsabile tecnico ABC, un giornale con l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate e dello stato degli interventi con la consuntivazione dei giorni uomo spesi.

### 3.2.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI HELP DESK

Lo scopo di questo servizio sarà quello di fornire ad ABC un punto di accesso unificato e un insieme di funzioni di assistenza.

Il servizio dovrà:

- provvedere all'accoglienza ed alla registrazione di tutte le richieste
- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza
- smistare alle strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/05/2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 10 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE
				

- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti
- rendicontare il richiedente sullo stato dell'intervento
- produrre statistiche e report riassuntivi al Responsabile tecnico ABC

L' Help desk dovrà essere l'unico punto di riferimento a cui far pervenire tutti i tipi di richiesta formulate dagli utenti e filtrati dal Responsabile Tecnico ABC

L' help desk smisterà, se necessario, le richieste al gruppo di lavoro interno alla struttura del fornitore che contatterà telefonicamente il Responsabile Tecnico ABC per la definizione del difetto e l'eventuale soluzione

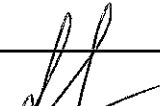
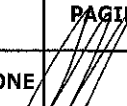
L'accesso al servizio dovrà essere garantito, dalle 8.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì tramite

- telefonata
- invio di un fax
- invio di una e-mail .

Alternativamente, tramite accesso web al sito del fornitore, attraverso il quale è possibile inserire la tipologia d'intervento per il quale deve essere certificata in maniera chiara la data della richiesta.

Ai fini di rendicontazione e monitoring. dovranno essere forniti almeno i seguenti dati:

- Per ogni richiesta di assistenza ricevuta andranno registrate le seguenti informazioni:
  1. data e ora di ricezione della richiesta;
  2. soggetto che ha richiesto l'intervento (cognome, nome, centro di responsabilità);
  3. tipologia della richiesta;
  4. azione avviata;
- Ala chiusura di ogni richiesta di assistenza andranno registrate le seguenti informazioni:
  1. descrizione del problema e gravità riscontrata;
  2. tipo di intervento attivato;
  3. patches implementata
  4. struttura che ha avuto la responsabilità della risoluzione;
  5. data e ora di chiusura della richiesta.

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/05/2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 11 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE 

c) Per ogni intervento di gestione pianificato, andranno registrate le seguenti informazioni:

1. data e ora, pianificate ed effettive, di inizio e fine dell'intervento;
2. descrizione dell'intervento
3. implementazione effettuata.

### 3.3 CONTROLLI.

**L'applicativo è di grande criticità per ABC rappresentando il core business aziendale e pertanto l'ABC si farà carico della massima sorveglianza dell'operato del fornitore**

La verifica del buon funzionamento dell'applicativo deve avvenire in contraddittorio con il Responsabile tecnico ABC ed il Tecnico del fornitore, ma sarà il Responsabile tecnico ABC a dichiarare ( o meno) chiuso l'intervento.

Si ricorda che in ogni mese deve essere inviata la rendicontazioni degli interventi, con i dati indicati nel capitolo precedente ed in quella fase saranno discussi il superamento degli SLA.

Inoltre dovrà essere fornito la descrizione dettagliata dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi (se in corso, da attivare o completati con risoluzione del problema) ed i risultati degli eventuali collaudi effettuati dopo un intervento.

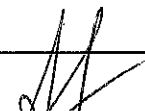
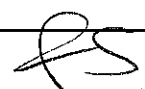
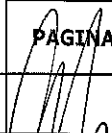
La rendicontazione sarà la base per la gestione dello Stato di Avanzamento del contratto.

La rendicontazione avrà l'obiettivo sia di verificare l'andamento del servizio, sia di fornire informazioni utili all'evoluzione delle forme contrattuali.

### 3.4 COMUNICAZIONE CON ABC.

L'invio della documentazione richieste nel precedente paragrafo dovrà essere effettuato tramite e-mail; l'indirizzo di posta elettronica messo a disposizione che verrà reso noto all'atto dell'ordine.

Il referente per la gestione del contratto è, come detto, il Responsabile dei Sistemi Informativi ovvero un funzionario da questi delegato come "Responsabile Tecnico", il nominativo e le-mail di quest'ultimo saranno comunicati all'attivazione del contratto, momento in cui il fornitore stesso è tenuto a comunicare ad ABC il nominativo ed il recapito del suo responsabile di riferimento.

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 21/05/2015	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 12 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

#### 4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC.

##### 4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA

La dichiarazione che i componenti del gruppo di lavoro abbiano l'esperienza lavorativa specificata nel par. 3.1

##### 4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELLE ATTIVITÀ

Prima dell'inizio delle attività, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

- Nominativo del proprio riferimento
- Contatti telefonici, fax e e-mail a cui far pervenire le richieste d'intervento e/o necessari all'operatività del servizio di manutenzione
- Elenco dei componenti il gruppo di lavoro, completo di dati anagrafici, competenze e certificazioni come specificato nel par 3.1;
- Modulo della richiesta d'intervento (concordato con ABC)
- Nominativo del Responsabile ad Amministratore di Sistema (in ottemperanza Dlgs 196/2003 ss.mm.ii)

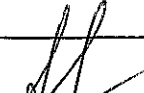
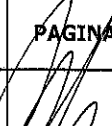
##### 4.3 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN CORSO D'OPERA.

Durante lo svolgimento dell'appalto, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

- Reportistica sugli stati avanzamento attività, come detto in precedenza, con cadenza mensile;
- Per ogni intervento rapportino di chiusura e apertura della chiamata contenente almeno i dati relativi alla data e ora di chiusura ed apertura dell'intervento e la descrizione dell'errore occorso
- Documentazione attestante ogni variazione relativa all'uso dell'applicativo
- Documentazione attestante ogni variazione relativa ai documenti di cui al paragrafo 4 che si verificherà nel corso della fornitura. Si precisa che l'inserimento di nuovo personale dovrà comunque rispettare le competenze richieste.

#### 5. NON CONFORMITÀ

Nel caso in cui il servizio, o il prodotto fornito, non fosse conforme a quanto specificato nelle presenti specifiche, ABC si riserva il diritto di aprire un rapporto di non conformità.

<b>abc</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE</b>			STATO DOCUMENTO:
				II° REVISIONE
				DATA EMISSIONE:
				21/05/2015
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
			PAGINA 13 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE 

L'ente appaltato dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

**In particolare saranno considerate conformità gravi tutto quanto attiene al non rispetto degli SLA di servizio.**

Tali non conformità possono dare luogo a Penali o alla risoluzione del contratto, come da specifiche amministrative.

#### 6. VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

L'impresa è tenuta a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (audit) da parte di ABC, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate da ABC stessa, garantendo disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit.

#### 7 ALLEGATI

ALLEGATO A:

SLA da rispettare durante l'attività di manutenzione correttiva ed evolutiva (tot. 2 pag.)



**abc**

**SPECIFICHE TECNICHE PER LA  
FORNITURA DEL SERVIZIO DI  
ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL  
SOFTWARE DENOMINATO "GEU"  
GESTIONE UTENZE  
(ALLEGATI)**

STATO DOCUMENTO:

II° REVISIONE

DATA EMISSIONE:

03/10/2013

CODICE TIPOLOGIA  
ACQUISTO CALLEGATO A:  
PAGINA 1 DI 2ALLEGATO A**SLA relativi all'assistenza per errore non bloccante**

<i>Orario di copertura</i>	<i>Tempo di intervento</i>	<i>Valori di soglia</i>	<i>Penali</i>
<b>Lun-ven 8:30-18:30</b>	8 ore lavorative ,3 gg/u di risoluzione	95% delle chiamate risolte	1% del valore contrattuale

<i>Attività</i>	<i>Misure da rilevare</i>	<i>Valori di soglia</i>	<i>Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia</i>
Percentuale di chiamate riaperte	Numero di casi considerati risolti, per i quali l'utente riapre le chiamate nei due giorni lavorativi successivi	5% dei casi	1% del valore contrattuale
Risoluzione malfunzionamenti	Problemi risolti nei tempi previsti, rispetto a quelli complessivamente aperti	≥ 95%	1% del valore contrattuale

**SLA relativi ai Server, all'assistenza per errore bloccante.**

<i>Orario di copertura</i>	<i>Tempo di intervento</i>	<i>Valori di soglia</i>	<i>Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia</i>
<b>7x24 ovvero 7 giorni su 7 con copertura di 24h</b>	1 ore lavorative, 4 max ore di risoluzione	98% delle chiamate risolte	1% del valore contrattuale

<i>Attività</i>	<i>Misure da rilevare</i>	<i>Valori di soglia</i>	<i>Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia</i>
Percentuale di chiamate riaperte	Numero di casi considerati risolti, per i quali l'utente riapre le chiamate nei due giorni lavorativi successivi	5% dei casi	1% del valore contrattuale
Risoluzione malfunzionamenti	Problemi risolti nei tempi previsti, rispetto a quelli complessivamente aperti	≥ 95%	1% del valore contrattuale

**abc**

**SPECIFICHE TECNICHE PER LA  
FORNITURA DEL SERVIZIO DI  
ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL  
SOFTWARE DENOMINATO "GEU"  
GESTIONE UTENZE  
(ALLEGATI)**

STATO DOCUMENTO:

II° REVISIONE

DATA EMISSIONE:

03/10/2013

CODICE TIPOLOGIA  
ACQUISTO CALLEGATO A:  
PAGINA 1 DI 2**SLA relativi al Servizio di help desk**

<i>Orario di copertura</i>	<i>Valori di soglia</i>	<i>Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia</i>
Lun-Ven 8:30-18:30	98% di risposta alle chiamate	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

<i>Attività</i>	<i>Misure da rilevare</i>	<i>Valori di soglia</i>	<i>Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia</i>
Tempo medio di attesa	Tempi intercorrenti tra l'inizio della telefonata e lo smistamento all'operatore	5 minuti nel 99% dei casi	0,5% del valore contrattuale
Tempo medio di attivazione del Settore informatica	Tempo intercorrente tra la richiesta da parte dell'utente al call center e l'assegnazione al Settore informatico	15 minuti nel 99% dei casi	0,5% del valore contrattuale
Inserimento richiesta via fax o e-mail	Tempo intercorrente tra la ricezione della richiesta e l'assegnazione al Settore informatico	15 minuti nel 95% dei casi	0,5% del valore contrattuale

**SLA relativi al Servizio di manutenzione adeguativa e personalizzazione**

1% del valore concordato per la singola manutenzione per ogni giorno di ritardo sulla consegna di quanto richiesto.

I valori di soglia sono verificati mensilmente.

