



Azienda Speciale

Via Argine, 929
80147 Napoli

* * * * *

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

PA 267/2018

CPV

72000000-5

CIG 7609782EC0

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

Comprensivo di Foglio delle Condizioni e Specifiche Tecniche

 <p>ABC Acqua Bene Comune Napoli</p>	<p>ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 267/2018 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</p>	<p>REV. 0 DEL 12/11/2018</p>
---	--	---

Il presente Capitolato, di complessive pagine 28, inclusa la copertina e la presente, si compone di:

- Parte I: **Foglio delle Condizioni** revisione n. 0 del 12/11/2018 (totale pagine 8);
- Parte II: **Specifiche Tecniche** revisione n. 2 del 14/07/2017 (18 pagine compreso allegati);

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 267/2018 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI			REV. 0 DEL 12/11/2018	
				PAGINA 1 DI 8	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

INDICE

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

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI			REV. 0 DEL 12/11/2018	
				PAGINA 2 DI 8	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

ART. 1 - Oggetto e ammontare dell'appalto

Il presente Capitolato regola l'esecuzione del servizio di assistenza e di 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 una **durata presuntiva del contratto di mesi 24**. Questo termine, però, è soltanto indicativo, dal momento che esso è subordinato all'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, su cui bisognerà offrire il proprio miglior ribasso, è di € 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 da disposizioni legislative.

Per ogni ulteriore precisazione si rinvia alle 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 arrecare oneri e/o limitazioni nell'esecuzione delle prestazioni, l'appaltatore non potrà accampare alcun diritto o ragione contro l'Azienda ABC Napoli.

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI			REV. 0 DEL 12/11/2018	
				PAGINA 3 DI 8	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO 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.

Il prezzo unitario contrattualmente convenuto comprende e compensa 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. 103 del D.Lgs. 50/2016, rubricato Codice dei Contratti Pubblici, in avanti detto anche soltanto Codice.

La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la revoca dell'aggiudicazione e l'eventuale adozione di ogni ulteriore provvedimento da parte di ABC Napoli a tutele dei propri interessi.

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 ovvero accompagnata da dichiarazione del fideiussore, resa ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000, circa la propria identità ed i poteri ad esso attribuiti per il rilascio della citata cauzione, con allegata copia di valido e leggibile documento di identità del 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 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI			REV. 0 DEL 12/11/2018	
				PAGINA 4 DI 8	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	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 dell'appalto nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore. L'Azienda 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 impiegati nell'esecuzione dell'appalto.

Detta cauzione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione fino al limite massimo del 80% dell'importo garantito, secondo le modalità indicate nel citato art. 103; l'ammontare residuo sarà svincolato, a meno della sussistenza di cause ostative al suo svincolo, solo a seguito dell'emissione del certificato di regolare esecuzione o comunque decorsi 12 (dodici) mesi dalla data di ultimazione dell'appalto, come attestato dal Direttore dell'Esecuzione (Responsabile di Contratto di ABC).

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.

b) 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

Per la particolarità del servizio oggetto del presente Capitolato, è vietato il subappalto ovvero la cessione delle attività, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche parziale o temporanea. L'eventuale inottemperanza alla predetta clausola determina la risoluzione

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI			REV. 0 DEL 12/11/2018	
				PAGINA 5 DI 8	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

contrattuale in danno dell'appaltatore col conseguente addebito di ogni possibile maggior onere causato all'ABC Napoli.

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 il proprio assetto societario e/o dei propri requisiti, 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.

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

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI			REV. 0 DEL 12/11/2018	
				PAGINA 6 DI 8	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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 nel prezzo unitario contrattuale 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, da parte del Direttore dell'Esecuzione (responsabile del contratto ABC NAPOLI) delle prestazioni eseguite dall'appaltatore.

Le fatture potranno essere inviate all'Azienda previo benestare del Direttore dell'Esecuzione 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 ristori, 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 Direttore dell'Esecuzione, anche in assenza del rappresentante dell'appaltatore e testimoni, previa comunicazione scritta di contestazione.

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

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

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI			REV. 0 DEL 12/11/2018	
				PAGINA 7 DI 8	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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 comunicate, 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:

- esecuzione del servizio, per cinque 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;
- qualora l'aggiudicatario ometta di comunicare le eventuali variazioni dei propri organismi societari;
- 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 e/o previsti dalla legge.

	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "GEU" GESTIONE UTENZE PA 300/2015 CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PARTE I – FOGLIO DELLE CONDIZIONI			REV. 0 DEL 12/11/2018	
				PAGINA 8 DI 8	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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 sulle prestazioni eseguite, 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.

ART. 12 - Tasse e Imposte - spese di pubblicità legale

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

Le prestazioni 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.

Le spese relative alla pubblicazione del bando di gara e dell'avviso di aggiudicazione nella G.U.R.I., ai sensi dell'art. 5, comma 2, del DM MIT 02/12/2016, devono essere rimborsate dall'aggiudicatario alla Stazione Appaltante, entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

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

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 1 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 2 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

1.	SCOPO DELLA FORNITURA.	3
2.	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	3
3.	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA .	4
3.1	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ.	7
3.1.1	MANUTENZIONE CORRETTIVA O TECNICA	7
3.1.2	MANUTENZIONE ADEGUATIVA E PERSONALIZZAZIONE.	9
3.1.3	REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.	10 10
3.2	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .	10
3.2.1	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI HELP DESK	11
3.3	CONTROLLI.	13
3.4	COMUNICAZIONE CON ABC.	13
4	DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC.	14
4.1	DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA	14
4.2	DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELLE ATTIVITÀ	14
4.3	DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN CORSO D'OPERA.	14
5	NON CONFORMITÀ	15
6	VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)	15
7	ALLEGATI	16
	SLA RELATIVI ALL'ASSISTENZA PER ERRORE NON BLOCCANTE	2
	SLA RELATIVI AI SERVER, ALL'ASSISTENZA PER ERRORE BLOCCANTE.	2
	SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI HELP DESK	3
	SLA RELATIVI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E PERSONALIZZAZIONE	3

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 3 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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) e 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
 Dl vo 81/08 ss.mm.ii.
 Dlgs 196/2003 ss.mm.ii

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 4 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA .

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;

La manutenzione richiesta al fornitore è sia correttiva/tecnica che adeguativa e di personalizzazione dell'applicativo.

Il fornitore dovrebbe affiancare la struttura interna esistente costituita da circa due *unità equivalenti di analisti programmatori*, ma avere il know how necessario da 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"**.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 5 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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 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;

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.

Tutte I attività dovranno rispettare gli SLA definiti il Allegato A

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 T5 la cui piattaforma del software di base è identica alla precedente

Nel giro di qualche mese il server di produzione sarà accolto su un nuovo server T5

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

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 6 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

mediamente di 7.000 righe di codice. Il 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.

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

I dipendenti ed i collaboratori del fornitore, nell'accedere ai locali di ABC (Titolare) e/o nel ricevere il materiale che l' ABC fornirà, si atterranno alle istruzioni impartite dalla stessa sia in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs.626/94), sia di tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e Disciplinare Tecnico "Allegato B").

Nell'esecuzione degli obblighi contrattuali, i dipendenti ed i collaboratori del fornitore in particolare:

- opereranno sulle apparecchiature, avvieranno i sistemi – se spenti – o accederanno ai programmi, solo per effettuare l'attività di assistenza ai sistemi informativi e, comunque, solo per motivi pertinenti e strettamente necessari all'adempimento degli obblighi contrattuali;
- useranno ogni cautela opportuna ad evitare la dispersione, la distruzione o la perdita di dati personali, custoditi nel software, qualsiasi supporto di registrazione;
- non effettueranno alcuna operazione che consenta l'accesso indebito ai dati personali custoditi presso la società;
- non effettueranno alcuna operazione che consenta l'accesso indebito a sistemi informativi su cui svolgono l'attività di assistenza nel caso in cui tale attività comporti il trasferimento delle apparecchiature presso la propria sede;

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 7 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

- salvo quanto disposto al punto precedente, non conserveranno né trasferiranno all'esterno (a mezzo posta, fax, telefax, posta elettronica o altro) – senza preventiva autorizzazione del titolare – alcun dato personale attraverso:
 - registrazione di archivi o dati su supporti di qualsiasi natura;
 - copia di documenti attraverso qualsiasi strumento idoneo;
- richiederanno l'autorizzazione del Titolare qualora, per lo svolgimento dell'attività oggetto della prestazione, abbiano bisogno di effettuare attività sui dati personali;
- avvertiranno di qualsiasi evento che, nel dare esecuzione della prestazione contrattuale, possa aver causato danni ai supporti dei dati o ai relativi contenitori.

Per quanto concerne i rapporti privacy diretti tra il fornitore e ABC, si evidenzia che ognuno di loro nei confronti dell'altro riveste la posizione di interessato e di Titolare del trattamento.

Quali Titolari del trattamento le parti si danno reciprocamente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003, che le informazioni raccolte presso l'interessato, per la finalità di eseguire il presente contratto, saranno trattate con mezzi automatizzati o manuali e concernono dati comuni il cui mancato conferimento importerebbe l'impossibilità di eseguire la presente scrittura. Le informazioni non saranno diffuse né trasferite all'estero.

La comunicazione avrà luogo esclusivamente per l'esecuzione degli obblighi di legge, nonché per finalità fiscali e contabili.

Ognuna delle parti informa l'altra che potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 tra cui quelli di cancellazione, di opposizione e di accesso, rivolgendosi direttamente presso le sedi delle società indicate nel preambolo di questa scrittura.

3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ.

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.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 8 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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 il responsabile tecnico, 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.

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.**

Il tempo impiegato per la lavorazione dell'anomali sarà valutato in contraddittorio dal responsabile tecnico ABC e del fornitore

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 9 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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 o del' authority AEEGSI (ove previsto).
2. risposta alle esigenze dell'area commerciali dettate da : variazione di politica commerciale, variazione di interfacce relative sia ad 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 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.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 10 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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 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 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:

- 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.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 11 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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.

3.2.1 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
- 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

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 12 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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:

- a) 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;

- b) Alla 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.

- 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

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 13 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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 l'indicazione della percentuale degli interventi che hanno superato gli SLA richiesti dal presente capitolato.

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 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.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 14 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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;
- 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.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 15 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

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.

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.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DENOMINATO "GEU" GESTIONE UTENZE			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 14/7/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 16 DI 16	
ELABORAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	VERIFICA	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI	APPROVAZIONE	FIRMA IN ORIGINALE PRESSO ABC NAPOLI

7 ALLEGATI

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



**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 C

PAGINA 1 DI 2

ALLEGATO 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>
Lun-ven 8:30-18:30	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>
7x24 ovvero 7 giorni su 7 con copertura di 24h	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



**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 C

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.