

CAPITOLATO TECNICO

TITOLO IV – CONTESTO DI RIFERIMENTO

28. Obiettivi dell'informatizzazione

La Direzione Patrimonio del Comune di Taranto provvede a tutto quello che attiene la gestione del patrimonio immobiliare del Comune (acquisti, alienazioni, concessioni o locazioni di immobili a privati o a soggetti pubblici, tenuta ed aggiornamento dell'inventario dei beni, gestione alloggi di edilizia residenziale pubblica, ecc.).

La gestione del patrimonio immobiliare di un grande Comune si presenta come una funzione amministrativa particolarmente complessa. La disponibilità e l'oculata gestione del patrimonio rappresenta un importante strumento di regolazione ed attuazione di una politica che si ponga obiettivi finanziari, di riqualificazione urbana e di risposta al fabbisogno residenziale dei cittadini. Il sistema informativo dovrà pertanto soddisfare le seguenti esigenze:

- consentire una conoscenza puntuale del patrimonio immobiliare in termini di consistenza, qualità, destinazione d'uso, regime contrattuale, utenza, dimensione economica;
- gestire gli inventari con le modificazioni intervenute sul valore e sulla consistenza dei beni;
- valorizzare gli immobili dell'ente;
- assicurare la redditività dei beni;
- ottimizzare l'impiego dei beni con limitazione del ricorso a locazioni passive onerose;
- facilitare le attività di controllo e di regolarizzazione rispetto al Catasto ed alle utenze;
- facilitare la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (bandi di assegnazione, graduatorie, contratti locazione, canoni, volture e scambi, rinunce, controllo e gestione condomini/autogestioni, manutenzioni, morosità e contenziosi, accertamenti, ecc.);
- agevolare le attività di pianificazione degli investimenti e delle dismissioni;
- amministrare correttamente i rapporti con l'utenza;
- migliorare i rapporti con gli utenti fornendo un servizio di informazione ed assistenza amministrativa;
- migliorare l'interscambio informativo con le strutture organizzative sia interne che esterne all'amministrazione comunale;
- rendere disponibile uno strumento conoscitivo sistematico e permanente a sostegno della costruzione delle politiche abitative, in grado di affiancare e sostenere i processi decisionali nel comparto, costituendo quadri conoscitivi relativi a: questione abitativa, patrimonio residenziale ed utenza pubblica, domanda abitativa e offerta pubblica.

29. Competenze della Direzione Patrimonio in materia di gestione del patrimonio Immobiliare

Ferme restando le attribuzioni degli organi istituzionali, le competenze della Direzione Patrimonio in materia di gestione del patrimonio immobiliare sono le seguenti:

- A. la inventariazione del patrimonio immobiliare comunale
- B. le regolarizzazioni
- C. l'acquisto e la vendita di immobili
- D. la gestione attiva e passiva del patrimonio
- E. la gestione dei rapporti di locazione attiva
- F. l'assegnazione in uso degli immobili e delle unità immobiliari
- G. la gestione di alloggi di E.R.P. (edilizia residenziale pubblica)

30. Informatizzazione esistente

La Direzione Patrimonio interessata dalla presente informatizzazione attualmente dispone di un sistema informativo sviluppato in Oracle Forms con una base informativa, in formato Oracle, nella sono registrati i dati del patrimonio immobiliare e quelli relativi agli alloggi di ERP (utenze, canoni, storicizzazione conduttori,...)

TITOLO V - SPECIFICHE TECNICHE E FUNZIONALI

31. Oggetto dell'Appalto

L'appalto ha per oggetto i servizi, la fornitura in opera e l'attivazione del sistema informativo per la gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Taranto, riferita a:

- 1. Programmi Applicativi;**
- 2. Documentazione Tecnica;**
- 3. Servizio di Avviamento del sistema;**
- 4. Servizio di Formazione del Personale;**
- 5. Servizi di Avviamento, Manutenzione e Assistenza.**

Il sistema proposto dovrà integrarsi funzionalmente, se richiesto come manutenzione evolutiva, con sistemi o procedure applicative in esercizio presso la stessa Direzione (sistemi realizzati in autonomia, sistemi forniti da Enti esterni, ecc.) o con altri sistemi che saranno installati sulle macchine serventi della Direzione.

La soluzione proposta dovrà tener conto del sistema informativo esistente per quanto attiene il recupero dei dati, correnti e storici, per le stazioni di lavoro già in uso e la rete locale presente. Deve garantire la massima flessibilità e la possibilità di aggiornamento dei programmi applicativi in funzione dell'evoluzione dei sistemi operativi per tutta la durata del contratto di assistenza e manutenzione.

La Ditta offerente dovrà indicare nel progetto-offerta gli eventuali interventi necessari, complementari a quelli oggetto della fornitura, per la dotazione hardware, che comunque non è oggetto della presente fornitura.

La DITTA aggiudicataria dovrà garantire la totale funzionalità della fornitura complessiva e dei servizi offerti, la sua piena operatività rispetto alle condizioni ambientali in cui esso opererà. A tale scopo la DITTA aggiudicataria potrà proporre, evidenziandole e motivandole in modo specifico, variazioni rispetto a quanto indicato nel presente capitolato in termini di integrazioni di parti del sistema senza alcuna variazione di prezzo. Il COMUNE si riserva il diritto di accettare tali variazioni.

32. Programmi Applicativi

La fornitura dei programmi applicativi comprende:

1. la concessione al Comune, non esclusiva, del diritto di utilizzare le licenze d'uso dei programmi applicativi per un tempo illimitato; la concessione della licenza d'uso degli applicativi utilizzati deve essere del tipo "multiserver" e deve essere relativo ad almeno n. 5 client concorrenti, con possibilità per l'Amministrazione Comunale di richiedere ulteriori licenze;
2. i manuali utente ed i manuali di installazione;
3. l'installazione e la generazione dei programmi applicativi sulle apparecchiature di destinazione;

32.1 Caratteristiche generali degli Applicativi

I programmi applicativi devono rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

essere orientati alla gestione delle attività e procedure tipiche per la gestione delle risorse patrimoniali (inventariazione, regolarizzazione catastale, valutazione del patrimonio, ammortamenti, gestione alloggi, ecc.);

poter essere integrati, come manutenzione evolutiva, con il sistema di protocollo informatizzato in uso presso l'Amministrazione comunale, con possibilità di associare ad ogni documento inserito nella pratica il corrispondente numero di protocollo assegnato ed eventuali informazioni associate (ad es. area di riferimento, responsabile di procedimento, ecc.);

caratterizzazione verso l'utilizzo di funzionalità transazionali in tempo reale;

gestione in modo parametrico e tabellare dei dati variabili;

storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;

accesso selettivo alla base dati con modalità non predefinite per effettuare elaborazioni di tipo matematico e statistico con possibilità di indirizzare gli output su video e/o su stampante anche sotto forma di rappresentazione grafica, nonché su archivi elettronici definiti estemporaneamente dal Comune;

gestione ed interrogazione dei dati ai fini di supporto delle decisioni dell'Amministrazione: in particolare tali funzionalità dovranno essere presenti nelle funzionalità statistiche;

modifica a cascata delle informazioni della base dati logicamente correlate, al verificarsi di una o più condizioni definite dinamicamente dall'utente;

flessibilità nelle operazioni che richiedono la revisione di una o più pratiche a seguito di variazioni e/o adeguamenti correlati, ad es., all'introduzione di nuovi attributi e/o parametri di riferimento, conseguenti a nuove disposizioni normative e/o organizzative;

possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;

rispondenza alla normativa vigente;

garantire prestazioni sufficienti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici (es: tempi di risposta per le elaborazioni in media non superiori a 2 – 3 secondi e, in caso di utilizzo concorrente pesante, mediamente non superiori a 8 - 10 sec.).

La DITTA aggiudicataria dovrà comunque garantire, in ogni sua componente, che la soluzione proposta sia "performante".

Il sistema dovrà essere tale da rendere minima la dipendenza del software dalle caratteristiche peculiari dell'hardware e del sistema operativo e dalle caratteristiche specifiche della rete di comunicazione utilizzata.

I programmi applicativi devono rispondere ai requisiti di qualità, come da standard ISO 9126 (relativamente alle caratteristiche di funzionalità, affidabilità, usabilità, efficienza, manutenibilità e portabilità).

L'interfaccia client delle soluzioni proposte deve essere **windows nativa**, di tipo **web based**, attivabile attraverso browser standard, senza la necessità di installare software aggiuntivo. In ogni caso dovranno essere elencati tutti i prerequisiti hardware e software delle postazioni client. Ogni dato introdotto nel sistema dovrà essere sottoposto a **validazione**, in modo da evitare il più possibile l'introduzione di dati erronei. I messaggi di errore presentati all'utente, in italiano, dovranno essere concepiti in modo che siano di immediata comprensione.

Deve essere garantita la disponibilità a interscambiare dati con altri sistemi informativi nel formato XML e la disponibilità ad esportare servizi come **web-services**, in modo da permettere la cooperazione applicativa con altri sistemi informativi, del Comune o di altre Amministrazioni Pubbliche, anche attraverso porta di dominio, conformemente all'architettura cooperativa definita dall'AgID. In particolare dovrà essere assicurato l'export automatico in modalità di cooperazione applicativa con il Portale comunale ovvero altri Portali sovra comunali, nonché con il realizzando Sistema Informativo Territoriale.

In sede di offerta, la DITTA dovrà rendere disponibile l'elenco delle funzioni di cooperazione applicativa già presenti nel software proposto.

In fase di Manutenzione Evolutiva il Comune si riserva la facoltà di richiedere la personalizzazione della Porta Applicativa per le funzioni effettivamente utilizzabili da altri Domini.

Gestione dei dati

Database

I dati dovranno essere gestiti attraverso un database basato sul modello relazionale. Tale strumento dovrà essere in grado di produrre immediatamente le informazioni richieste da un qualsiasi posto di lavoro collegato in rete, reperendole dall'archivio che si desidera consultare, nel pieno rispetto della struttura dell'archivio stesso. Viceversa, dovrà essere in grado di effettuare operazioni di aggiornamento di archivi a partire dalle informazioni inoltrate da un qualunque posto di lavoro. Il DBMS dovrà essere in grado di gestire anche dati testuali ed immagini.

Il DBMS dovrà inoltre includere la tecnologia per integrare pienamente l'applicazione con la tecnologia Web, ovviamente garantendo la sicurezza dei dati da accessi non autorizzati. Tale tecnologia dovrà consentire agli utenti di eseguire procedure in grado di generare pagine Web 'dinamiche' in funzione dei contenuti aggiornati del database.

32.2 Architettura Applicativa

32.2.1 Caratteristiche funzionali del Sistema Informativo

Al fine di favorire la comprensione delle problematiche e delle funzioni di gestione del patrimonio immobiliare del COMUNE, viene fornita una descrizione delle funzioni che dovranno essere svolte dal software applicativo oggetto del presente Capitolato.

Per una descrizione completa della normativa di gestione del patrimonio si rimanda comunque alle leggi vigenti che costituiscono, in ogni caso, riferimenti vincolati, in termini di requisiti, per le soluzioni proposte dalle Ditte partecipanti al presente appalto.

Il software per la gestione del patrimonio immobiliare ha come elemento centrale una aggiornata anagrafe dei beni e dell'utenza, con le relative attività di raccolta dei dati sulla consistenza del patrimonio, la classificazione, l'inventariazione, la contabilità, lo stato di conservazione, la morosità, la determinazione del valore degli immobili, assegnazioni e contratti di locazione.

Funzioni applicative specifiche

Le funzionalità applicative che il sistema informativo automatizzato dovrà mettere a disposizione della Direzione Patrimonio sono:

- censimento ed inventario immobiliare catastale e tecnico;
- gestione degli atti di relazione con i soggetti proprietari e conduttori
- gestione storizzata delle variazioni catastali e dei titoli di proprietà o conduzione;
- gestione accessi ed amministrazione del sistema;
- gestione report personalizzati.

Amministrazione e Gestione Locazioni e Concessioni, comprensiva delle seguenti funzionalità:

- gestione dei valori, delle rivalutazioni e degli ammortamenti;
- calcoli e funzioni per elaborazione ICI;
- gestione contratti di concessione e locazione;
- gestione contratti di locazione passiva
- gestione costi di fabbricato con ripartizione millesimale agli inquilini
- reportistica ed analisi di rendimento immobiliare
- gestione cruscotti dinamici.

Il sistema informativo proposto dovrà prevedere, quale evoluzione successiva della presente fornitura, una gestione della cartografia e documentazione tecnica (gestione GIS con individuazione degli immobili sulle mappe cartografiche ed ortofoto) e la Gestione delle Manutenzioni).

Interscambio dati con altri sistemi informativi

Il sistema informativo automatizzato del Patrimonio deve poter gestire telematicamente, come funzionalità evolutive non comprese nella presente fornitura, mediante cooperazione applicativa (rif. par. 33.1 *Caratteristiche generali degli Applicativi*), lo scambio di informazioni con i seguenti sistemi:

- il **Sistema Informativo della Popolazione**, relativamente ai dati anagrafici degli utenti;
- il **Sistema Informativo di Protocollo (o eventuale sistema di gestione documentale)** in uso presso l'Amministrazione comunale, con possibilità di associare ad ogni documento inserito nella pratica il corrispondente numero di protocollo assegnato ed eventuali informazioni associate (ad es. area di riferimento, responsabile di procedimento, ecc.);
- il **Sistema Informativo della Toponomastica**, per importare le informazioni riguardanti lo stradario comunale (denominazioni stradali e numerazione civica);
- il **Sistema Informativo Territoriale (S.I.T.)**, per esportare informazioni relative ai Beni immobili del Comune o per l'utilizzo di eventuali funzioni di localizzazione.

Pertanto, se richiesto come manutenzione evolutiva, la Ditta dovrà realizzare opportuni web-services che permettano l'interscambio dati tra il sistema informativo oggetto dell'appalto ed i sistemi informativi su indicati.

A tal fine, il Comune renderà disponibili alla Ditta aggiudicataria del presente appalto le specifiche di riferimento per consentire al sistema informativo del Patrimonio di dialogare, mediante web-services, con le Porte di dominio dei suddetti sistemi.

Saranno inoltre valutate positivamente le soluzioni che prevedono, sempre in fase di manutenzione evolutiva, **funzioni applicative di comunicazione telematica** con eventuali Sistemi di sportello on-line comunali (es. Portale comunale) o sovracomunali, orientate a facilitare e semplificare i rapporti con l'Utenza e ad assicurare il diritto all'informazione dei cittadini, singoli o associati (ad esempio organizzazioni sindacali degli inquilini), degli operatori economici, direttamente coinvolti o interessati alla gestione del patrimonio immobiliare, come ad esempio:

gli operatori economici che hanno contratti con l'amministrazione comunale per la somministrazione di servizi quali l'energia elettrica, l'acqua, la pulizia delle aree comuni, la manutenzione degli ascensori, le assicurazioni;

gli urbanisti, i progettisti di opere e le imprese costruttrici e di manutenzione interessati alle opere di recupero e manutenzione straordinaria del patrimonio;

le società immobiliari, ecc.;

i cittadini interessati all'assegnazione di alloggi (es. posizione in graduatoria).

Base Informativa del sistema

Le principali componenti informative che devono costituire la base informativa del sistema proposto riguardano:

a) L'archivio del patrimonio immobiliare (unità immobiliari urbane e terreni) corredato, per ogni singola componente patrimoniale, da:

documentazioni certificanti il titolo di proprietà, le caratteristiche tecniche, le planimetrie rasterizzate e vettoriali,

i dati catastali che mettono in relazione la singola componente con i dati identificativi e fiscali del Catasto,

le classificazioni, gli elementi valutativi e le descrizioni sintetiche finalizzate alla valorizzazione delle singole unità funzionali ed al conto patrimoniale,

i dati relativi al consegnatario ed al gestore della singola componente ai fini dell'attribuzione della stessa ai centri di spesa,

la documentazione inerente i processi regolarizzativi posti in essere.

b) L'archivio delle unità edilizie che raccoglie i dati sintetici di singoli edifici, lotti, infrastrutture ponendoli in relazione alle singole componenti del patrimonio immobiliare.

c) L'archivio dell'utenza corredato dalle informazioni e dalle documentazioni certificanti il procedimento amministrativo di regolarizzazione posto in essere.

d) L'archivio dei contratti con i dati relativi ai singoli contratti di locazione attiva (intestatario, durata del contratto, tipo di canone, dati contabili, ...)

e) L'archivio delle concessioni con gli atti di concessione ed i disciplinari contrattuali.

f) L'archivio dei dati connessi alla gestione degli alloggi in regime di edilizia residenziale pubblica, contenente: anagrafica e posizione reddituale dei partecipanti al concorso per l'assegnazione degli alloggi e relativo nucleo familiare, anagrafica e posizione reddituale degli assegnatari/intestatari di alloggi e relativo nucleo familiare, anagrafe condomini ed autogestioni, ecc.

Detti archivi devono a loro volta essere correlati con gli archivi del catasto e delle conservatorie dei registri immobiliari, per consentire la ricerca esaustiva delle informazioni presenti negli archivi del Catasto.

Le funzioni di gestione delle tabelle dovranno permettere lo svolgimento delle seguenti operazioni:

Gestione della "profondità storica" di ogni tabella, tramite la quale definire il periodo di validità dei corrispondenti dati;

Generazione e inizializzazione delle tabelle, garantendo un'elevata flessibilità nella configurazione delle tabelle e nella parametrizzazione delle informazioni;

Funzioni di stampa delle tabelle (struttura e contenuto);

Funzioni di gestione delle autorizzazioni all'accesso ed all'utilizzo delle funzioni del sistema;

Funzioni di gestione della sicurezza del sistema (copie di backup, funzioni di ripristino).

Funzioni di gestione della sicurezza

In considerazione del fatto che le informazioni sugli utenti devono essere considerate particolarmente riservate, anche alla luce della legge sulla privacy, la DITTA partecipante alla gara deve fornire ed illustrare in dettaglio nell'offerta tecnica le seguenti funzionalità atte ad assicurare la sicurezza e la riservatezza:

utilizzo di funzioni di gestione del personale utente protette da opportuni livelli di autorizzazione e riconoscimento;

gestione di autorizzazioni a livello di funzioni, tabelle, record;

registrazione delle informazioni relative agli utenti che hanno effettuato operazioni di modifica e consultazione.

32.2.2. Collegamenti con altre Banche Dati

Oltre ai sistemi informativi indicati nella sezione *Interscambio dati con altri sistemi informativi* (rif. paragrafo 32.2.1), le possibilità di scambio informativo potrebbero estendersi, sempre in fase di manutenzione evolutiva, ai sistemi informativi di altre Strutture comunali, quali ad es.:

la Direzione Ragioneria, per la contabilità economica ed il controllo di gestione;

il Sistema informativo degli Atti amministrativi, per la gestione di delibere, determinazioni dirigenziali, ordinanze, ecc.;

l'Avvocatura, per il contenzioso con l'utenza;

la Direzione Servizi Sociali, per le unità immobiliari adibite ad asili nido, consultori, centri sociali, ecc.;

la Direzione Pubblica Istruzione, per le unità immobiliari adibite a scuole e la manutenzione scolastica;

la Direzione Cultura Turismo e Spettacolo, per le proprietà immobiliari comunali di valore storico o artistico al fine di avere una mappa aggiornata delle risorse culturali (monumenti, musei, biblioteche, archivi, siti a valenza architettonica, storica e paesaggistica, chiese, ecc.), del loro stato di conservazione e di fruibilità a scopi turistici, scientifici, di spettacolo e manifestazioni;

la Direzione Edilità Pubblica e Lavori Pubblici, per la progettazione di strade comunali, edifici ed impianti di pubblico interesse, la manutenzione di tutti gli edifici pubblici, impianti ed opere pubbliche, l'integrazione e la manutenzione del verde pubblico; per i provvedimenti amministrativi inerenti la costruzione, la manutenzione ed il recupero degli immobili;

la Direzione Edilità Privata, per le attività di propria competenza:

tutela del patrimonio culturale; adeguamento degli immobili alla disciplina urbanistica, piano particolareggiato di iniziativa pubblica; Piano di recupero di iniziativa pubblica, Piano delle zone per edilizia economica e popolare, dotazione di aree per servizi di quartiere, ecc. per la impostazione degli strumenti urbanistici; concessioni edilizie, l'abitabilità, l'agibilità, l'equo canone e l'anagrafe delle abitazioni;

la Direzione Polizia Municipale, per lo svolgimento di attività di controllo (occupazioni abusive, uso diverso dalla destinazione, ecc.).

Inoltre la Direzione scambia informazioni con Enti terzi ed Associazioni, quali ad es.:

Agenzia del Territorio - Catasto, per verifiche sui dati catastali

Agenzia delle Entrate, per il controllo sulle dichiarazioni dei redditi

Agenzia delle Entrate – Conservatoria, per accertamenti sul possesso di immobili

INPS, per il controllo sulle pensioni al fine di determinare il calcolo dei canoni

FederCasa, per la registrazione telematica dei contratti

Come precedentemente indicato (rif. par. 32.1 *Caratteristiche generali degli applicativi*), il collegamento con le banche dati esterne potrà essere attivato nell'ambito del Servizio di Manutenzione Evolutiva, qualora il Comune dovesse ritenerlo necessario, dove per collegamento si intende la realizzazione dell'effettiva integrazione tra banche dati di sistemi diversi, ossia tra gli archivi della Direzione e gli altri archivi esterni. In questo caso, attraverso le appropriate tecnologie di interoperabilità e cooperazione applicativa, si dovrà stabilire un flusso di dati tra gli archivi interessati, allo scopo di "catturare" i dati che servono alla Direzione Patrimonio, per essere trattati in tempo reale nel proprio sistema informativo. Naturalmente, dovrà essere consentito anche il flusso contrario.

Pertanto il fornitore dovrà realizzare, su richiesta dell'Amministrazione comunale, le Porte applicative funzionali all'interscambio dati richiesto. In particolare, per il collegamento con le banche dati esterne degli Enti terzi, è necessario che il Comune sottoscriva preliminarmente dei protocolli d'intesa con ognuno degli Enti attraverso i quali, oltre ad individuare le classi di informazioni da scambiare, dovranno essere definite le modalità tecnico/operative di interscambio dati da e verso le Banche Dati esterne.

32.2.3 Dati personali

La Ditta aggiudicataria deve adottare tutte le misure idonee e necessarie atte al rispetto della normativa vigente in materia di dati personali, sensibili e giudiziari (L.196/2003).

33. Sistema di Elaborazione e Programmi di Base

La DITTA aggiudicataria dovrà presentare una descrizione dettagliata dell'architettura hardware e software del sistema che, pur non rientrando nella presente fornitura, risulta necessaria per il corretto funzionamento del software applicativo e della base dati proposte.

34 La documentazione tecnica del software applicativo

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre un **manuale contenente la descrizione di alto livello delle macrofunzioni** svolte dal sistema. Dovrà inoltre predisporre una serie di documenti intitolati **specifiche di sistema**, in cui sono descritti i requisiti tecnici per ogni sottosistema e le funzionalità offerte dai sottosistemi agli utenti.

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre un documento intitolato **manuale utente** in cui sono descritte le modalità d'uso del sistema da parte degli utenti del sistema stesso.

In particolare il documento deve riportare le seguenti informazioni:

- l'ambiente operativo in cui funzionano i programmi applicativi;
- le modalità d'uso del manuale;
- le funzionalità/attività dell'utente che il prodotto implementa totalmente o parzialmente;
- le modalità di utilizzo dell'applicazione dal punto di vista temporale: precedenza nel rispettare le operazioni, parallelismi possibili, frequenze di attivazione delle funzioni;
- le condizioni che devono essere verificate affinché l'utente possa iniziare a utilizzare l'applicazione e le modalità operative attraverso cui tali condizioni sono realizzate;
- le operazioni fondamentali ordinate alfabeticamente, con indicazione per ogni funzione del: nome, obiettivo, flussi di dati in ingresso e in uscita, eventi attivatori, frequenza di attivazione, modalità di esecuzione, funzioni collegate, tempo di risposta previsto, struttura di mappe e reports, parametri richiesti dalla funzione, parametri opzionali, opzioni assunte in assenza di specificazione, sintassi del comando e dell'ordine in cui vanno posti parametri e opzioni;
- le funzionalità comuni a tutte o a più funzioni, suddivise per tipologia: ripartenza, ripristino, regole di controllo e formattazione generali, ricostruzione delle operazioni eseguite sui dati, classificazione e gestione delle situazioni di errore;
- il formato, la lunghezza, i valori ammissibili delle informazioni elementari diverse trattate dall'utente;
- le condizioni di errore previste e le operazioni da intraprendere per ogni possibile condizione.

35. Servizio di Avviamento del Sistema

Il Servizio di Avviamento del sistema comprende le attività di consegna e di installazione dell'intera fornitura, di configurazione, di migrazione degli archivi, di verifica generale delle informazioni memorizzate, di messa a regime del sistema, che sono a carico della DITTA offerente.

In particolare, per quanto riguarda il caricamento della Base Informativa del Sistema fornito, la Ditta aggiudicataria dovrà farsi carico:

1. del caricamento dei dati disponibili in formato elettronico, a partire dagli archivi esistenti, provvedendo a:
 - identificare gli schemi delle Basi Dati esistenti;
 - interpretare i dati di ogni archivio;
 - effettuare il mapping tra le strutture esistenti e le nuove;
 - analizzare il contenuto degli archivi esistenti per evidenziare eventuali incongruenze tra i dati esistenti ed i dati del nuovo Data Base integrato;
 - progettare e realizzare le procedure di conversione dati attraverso la realizzazione di specifici programmi;
 - convertire i dati attraverso l'esecuzione dei programmi sviluppati.
2. per quanto attiene i dati non disponibili in formato elettronico, dovrà provvedere a:
 - coordinare tutte le operazioni di immissione attraverso i moduli applicativi a ciò preposti, che dovranno essere comunque sufficientemente evoluti da garantire in modo automatico tutti i

controlli formali in relazione alle caratteristiche dei singoli campi e, più in generale, alla coerenza dell'intera Base Informativa;

formare, se del caso, il personale messo a disposizione dal Comune per le attività di Data Entry. Sarà valutato positivamente l'utilizzo di una idonea metodologia per l'esecuzione dell'attività di migrazione e caricamento dei dati.

I termini previsti per la consegna e installazione della fornitura ed avvio del sistema sono inderogabilmente fissati al Titolo II del Disciplinare normativo.

Il caricamento degli archivi della base informativa deve essere effettuato direttamente dalla DITTA aggiudicataria e deve prevedere la verifica dei dati inseriti. Qualora fosse necessario la DITTA aggiudicataria deve provvedere anche alla realizzazione dei programmi per il caricamento dei dati. Al fine di perseguire la messa a regime del sistema la DITTA aggiudicataria deve garantire la corretta e tempestiva consegna ed installazione del sistema.

Per dettagliare e specificare le singole fasi di Consegna, Installazione della fornitura oggetto dell'appalto (compreso i tempi di caricamento e bonifica dei dati) e i tempi di attivazione e Avvio funzionale di tutte le componenti del Sistema, tenendo presente i tempi massimi definiti dal presente capitolato, la DITTA offerente deve corredare la propria offerta con un **Piano di Progetto** che sarà oggetto di valutazione. Il Piano di Progetto sarà vincolante ed il suo rispetto da parte della DITTA varrà ai fini della regolarità della prestazione a carico della medesima.

37. Servizio Formazione del Personale

Gli interventi di formazione dovranno essere rivolti al personale (opportunamente distinto in tipologie di utilizzo) coinvolto nel processo di automazione oggetto del presente capitolato e saranno articolati preferibilmente in:

1. un modulo sulla **Gestione operativa del sistema** per 2-3 persone (referenti della Ripartizione Patrimonio);
2. un modulo sull'**Utilizzo dei Programmi applicativi** forniti, per massimo 10 persone (utenti del sistema).

Nell'offerta tecnica, la DITTA offerente deve dettagliare il piano ed i contenuti dei corsi di formazione proposti, nonché le attrezzature didattiche che saranno utilizzate.

I corsi devono essere obbligatoriamente svolti e conclusi prima della fase di Collaudo.

Il Responsabile del Fornitore deve comunicare al Responsabile dell'Utente, per iscritto, le date proposte per i singoli interventi formativi. Il Responsabile dell'Utente ha facoltà di modificare le date proposte e provvedere alla iscrizione dei partecipanti entro dieci giorni dalla comunicazione del Responsabile del Fornitore.

I corsi si svolgeranno nelle sedi del COMUNE. La DITTA aggiudicataria provvederà a proprie spese alle dotazioni didattiche necessarie per lo svolgimento del corso.

Il Responsabile dell'Utente si riserva la facoltà di richiedere, nel corso dell'appalto, la ripetizione di uno o più moduli formativi che la DITTA aggiudicataria dovrà svolgere – al massimo - allo stesso prezzo indicato nell'offerta economica.

Al termine di ciascun modulo formativo dovrà essere redatto un verbale contenente l'attestazione del regolare svolgimento dei singoli corsi, rilasciata dal Responsabile dell'Utente, nonché i questionari di verifica (predisposti e raccolti dal fornitore) relativi al grado di soddisfazione allievi, compilati a fine corso da ciascun partecipante. Sulla base di tale verifica, accertate eventuali inadempienze, l'Amministrazione potrà eventualmente richiedere integrazioni, modifiche o la ripetizione dei corsi, senza alcun altro onere.

38 Servizi di Avviamento, Manutenzione e Assistenza

Le DITTE offerenti devono indicare le migliori e ottimali modalità per l'erogazione dei servizi di avviamento, manutenzione ed assistenza, **tenendo presente che Il COMUNE non dispone di personale tecnico specializzato (sistemisti, gestore del sistema, ecc.).**

I suddetti servizi devono essere erogati almeno nei giorni lavorativi e secondo gli orari normali di servizio della Direzione Patrimonio, qui convenzionalmente così definiti:

Lun-Mer-Ven 8.00-15.00, Mar-Gio 8.00-19.00.

La Ditta esplicherà le modalità di accesso ai vari servizi. Queste dovranno, al minimo, includere:
un servizio di e-mail su modulo predefinito;

un servizio di help-desk che attraverso un telefono, una segreteria telefonica e un numero appositamente assegnato, permetta al personale della Direzione di accedere ai servizi in parola. Inoltre, la Ditta esplicherà le modalità di erogazione dei diversi servizi di seguito specificati. **Dovrà essere tra l'altro indicato, a pena di esclusione, il tempo massimo di presa in carico della chiamata di richiesta servizio, ed il tempo medio e massimo per portare a compimento il servizio richiesto.**

I tempi saranno espressi in unità temporali lavorative nell'ambito del calendario lavorativo comunale, come sopra indicato.

La DITTA partecipante dovrà prevedere l'uso di metodi di diagnosi remota per la ricerca di malfunzionamenti, nonché poter effettuare interventi da remoto per l'espletamento dei servizi di manutenzione e assistenza.

La DITTA aggiudicataria dovrà comunque garantire, ove necessario, i servizi anche tramite la presenza, presso gli uffici della Direzione, di personale specializzato.

Il Responsabile dell'Utente garantirà agli incaricati della DITTA aggiudicataria per detti servizi, l'accesso agli uffici in cui sono installate le apparecchiature nelle date e negli orari che saranno concordati con il Responsabile del Fornitore.

I tempi di durata dell'intervento potranno eccedere quelli pattuiti solo per indisponibilità del COMUNE a far accedere i tecnici della DITTA aggiudicataria ai locali ove sono situate le apparecchiature per il solo tempo in cui i locali restano non disponibili.

La DITTA aggiudicataria garantirà il COMUNE contro i danni procurati ai locali e a terzi da azioni dei suoi incaricati.

Gli interventi tecnici di assistenza e manutenzione potranno essere avviati su iniziativa della DITTA aggiudicataria o del Responsabile dell'Utente.

Gli interventi di assistenza agli utenti del sistema potranno essere avviati su richiesta degli utenti.

La DITTA aggiudicataria deve registrare le richieste pervenute riferite a tutti gli interventi effettuati, emettendo apposita reportistica con frequenza di norma trimestrale e comunque a richiesta della stazione appaltante, contenente almeno le informazioni di seguito riportate, ove applicabili.

- codice identificativo della segnalazione,
- data e ora della presa in carico,
- descrizione della richiesta,
- tipologia di malfunzionamento (bloccante / non bloccante),
- riferimenti di chi ha inoltrato la richiesta,
- riferimenti di chi ha preso in carico il problema.

Successivamente il modulo di richiesta deve essere aggiornato con le seguenti ulteriori informazioni fornite dallo specialista della DITTA aggiudicataria che ha preso in carico il problema:

- descrizione di massima delle cause del problema e delle modalità di risoluzione,
- stima del tempo di risoluzione del problema.

Al termine della risoluzione del problema, il modulo di richiesta è aggiornato con:

- data e ora di chiusura della richiesta,
- modalità di risoluzione seguita.

Il COMUNE deve poter ottenere informazioni di tipo quantitativo e qualitativo sui servizi svolti e visionare il contenuto dei moduli di richiesta emessi.

38.1 Servizio di Manutenzione

Questo servizio riguarda la seguente tipologia di interventi:

manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa del software applicativo.

Le attività di manutenzione devono garantire la disponibilità totale dei programmi applicativi, senza alcun costo per il COMUNE, per la durata un anno a decorrere dal collaudo.

Il servizio di manutenzione dei programmi applicativi deve comprendere:

gli interventi tecnici di manutenzione necessari per eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi, per adeguare i programmi applicativi alla evoluzione della normativa nonché a nuove prescrizioni anche amministrative ad efficacia normativa, per soddisfare esigenze di razionalizzazione e semplificazione delle procedure di lavoro e per garantire la compatibilità del

software applicativo con l'evoluzione del sistema operativo installato sui sistemi server e sui PC client;

l'addestramento del personale del COMUNE all'utilizzo delle funzioni modificate/aggiunte a seguito di interventi di manutenzione e consegna della relativa documentazione.

Per la manutenzione correttiva questo servizio deve almeno prevedere:

la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti applicativi;

la presa in carico del problema che deve essere garantita entro il tempo massimo di due ore dal ricevimento della segnalazione;

la risoluzione dei malfunzionamenti;

la produzione della reportistica tecnica;

il rilascio delle versioni aggiornate dell'applicativo.

La correzione dei malfunzionamenti deve essere garantita secondo i seguenti livelli di servizio:

Situazione	Livello di servizio richiesto
L'intera applicazione è indisponibile agli utenti (malfunzionamento bloccante del sistema)	Entro 6 ore lavorative
Funzionalità dell'applicazione sono indisponibili agli utenti (malfunzionamento non bloccante del sistema)	Entro 24 ore lavorative

Nel caso di manutenzione correttiva la risoluzione del problema deve essere testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento.

L'intervento si ritiene concluso a seguito del rilascio della versione aggiornata del pacchetto applicativo.

La DITTA Aggudicataria deve prevedere report statistici trimestrali finalizzati ad evidenziare l'elenco delle inoperatività/malfunzionamenti riscontrati e la rilevazione analitica delle attività di manutenzioni effettuate con l'evidenza dei tempi di ripristino e di risoluzione dei malfunzionamenti. Nel caso di manutenzioni adeguate e migliorative, i tecnici della DITTA aggiudicataria dovranno concordare con il responsabile dell'Utente, il piano delle attività e degli interventi da programmare, risultante da un verbale sottoscritto dalle parti. La DITTA Aggudicataria si impegna, pertanto, a fornire il piano delle attività e degli interventi di manutenzione adeguativi e/o migliorativi, comprensivo della schedulazione delle attività da realizzare e dei tempi di esecuzione. Tale piano è formalmente approvato dal Responsabile dell'Utente.

La DITTA aggiudicataria, ove ritenga necessario l'impiego di una nuova versione dei programmi forniti, o di inserirvi delle variazioni, dovrà informare il Responsabile dell'Utente ed installare a propria cura e spese, le nuove versioni e le modifiche.

Il Responsabile dell'Utente avrà facoltà di accettare i nuovi programmi ove tale operazione non comporti svantaggi operativi. Le modifiche saranno accettate dal Responsabile dell'Utente dopo il periodo di prova di 30 (trenta) giorni, a partire dalla data di comunicazione delle modifiche da parte della DITTA aggiudicataria.

Nel caso in cui il Responsabile dell'Utente dovesse ritenere invece di continuare ad operare con la versione precedente dei programmi, dovrà dare comunicazione alla DITTA aggiudicataria, che rimarrà impegnata a continuare a prestare, su tale versione, i servizi e la collaborazione di supporto (assistenza) fino alla fine del contratto.

Sia nel caso di nuove versioni accettate che di modifiche accolte, la DITTA aggiudicataria dovrà porre a disposizione del Responsabile dell'Utente la nuova documentazione (anche nella versione elettronica) e gli aggiornamenti di quella già fornita e concorderà con il Responsabile dell'Utente sulle modalità per informare/riaddestrare gli utenti all'uso dei programmi modificati. Si precisa che, laddove le nuove versioni comportino l'obbligo di acquisizione di nuove tecnologie, rimane facoltà del Responsabile dell'Utente, adottare l'utilizzo delle nuove versioni.

In caso di eventuali nuove disposizioni di legge, la DITTA aggiudicataria autonomamente individuerà le soluzioni, integrandole nell'applicativo standard e confrontandosi in merito con il

Responsabile dell'Utente per la determinazione della migliore applicabilità delle stesse in relazione ai programmi in quel momento funzionanti.

La Ditta indicherà nel progetto-offerta i tempi di erogazione del servizio di manutenzione, conformemente con le prescrizioni della presente sezione, differenziando tra manutenzione sistemistica ed applicativa.

38.2 Servizio di Assistenza Utenti

Il servizio di Assistenza Utenti deve assicurare l'mantenimento di costanti livelli di usabilità del sistema e la garanzia per l'Amministrazione di essere supportata adeguatamente nell'utilizzo del software applicativo e nell'evoluzione del sistema.

Il servizio di Assistenza Utenti dovrà garantire opportune e tempestive soluzioni ai problemi o dubbi che dovessero insorgere nell'utilizzo dei programmi applicativi e del sistema di elaborazione. Il COMUNE valuterà favorevolmente la presenza della funzione di Teleassistenza, fermo restando l'obbligo della Ditta ad intervenire in loco ogniqualvolta necessario nel rispetto degli SLA contrattuali.

In caso di difetto di funzionamento, riscontrato dal personale del Comune, la DITTA aggiudicataria si impegna a risolvere il difetto per telefono e, laddove sia necessario un intervento in loco, il personale della stessa DITTA aggiudicataria, dovrà intervenire con la massima sollecitudine onde eliminare le eventuali anomalie di funzionamento.

La garanzia dell'intervento in loco del personale tecnico della DITTA aggiudicataria, qualora non sia possibile per telefono identificare il difetto riscontrato e segnalato dal COMUNE, deve tutto in software applicativo.

38.3 Servizio di Manutenzione Evolutiva

Il servizio di Manutenzione evolutiva è finalizzato:

- a) all'implementazione di nuove funzionalità che rispondono a sopraggiunte nuove competenze delegate all'Amministrazione Comunale da altri Enti;
- b) all'implementazione di nuove funzionalità che rispondono ad eventuali sopraggiunte esigenze della Direzione Patrimonio, riscontrate a seguito dell'avvio a regime del sistema.

Il servizio di manutenzione evolutiva deve essere organizzato in una logica che veda l'attivazione di una o più task di lavoro, ogni task costituita sia da personale Comunale che da personale della Ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria per ogni task di lavoro attivata si impegna a fornire un piano operativo, comprensivo dei tempi di esecuzione e della data di raggiungimento obiettivo.

Il piano operativo è formalmente approvato dal Responsabile dell'Utente.

Il servizio di manutenzione evolutiva dovrà comprendere:

- un servizio di supporto al COMUNE per l'analisi di problematiche relative ai precedenti punti a) e b);
- un servizio di consulenza applicativa e sistemistica attraverso la quale sia possibile per il COMUNE risolvere le problematiche emerse ed analizzate nei precedenti punti a) e b);
- un servizio di implementazione delle soluzioni individuate anche con la diretta partecipazione del personale comunale.

Il Comune si riserva di attivare il servizio di Manutenzione Evolutiva attraverso richieste formulate alla DITTA aggiudicataria.

La DITTA aggiudicataria, a sua volta, si obbliga ad adempiere a tali richieste e garantisce che i propri servizi di manutenzione evolutiva saranno eseguiti a regola d'arte da personale dotato di adeguata preparazione professionale e capacità tecnico operativo.

La determinazione del quantitativo dovuto, nel limite massimo e minimo dei valori stabiliti dal presente capitolato, spetta al COMUNE, a norma dell'art. 1560, comma 2, Codice Civile, quivi espressamente richiamato in forza del disposto di cui all'art. 1677 Codice Civile.

L'importo del servizio non potrà superare quanto previsto ed impegnato con appositi atti (delibere o determine), trasmesse alla DITTA aggiudicataria a cura del Responsabile dell'Utente, nel termine di 15 giorni decorrenti dall'intervenuta esecutività delle medesime.

Ogni prestazione della DITTA aggiudicataria sarà certificata, previa verifica da effettuarsi unitamente al Responsabile dell'Utente, da un "rapporto di intervento" riportante: tipo ed esito dell'intervento svolto, ore effettivamente impiegate per la soluzione del problema, tipo dell'addebito

(installazione - consulenza - conversione - programmazione), eventuali annotazioni da parte della DITTA aggiudicataria e/o del COMUNE. Il "rapporto di intervento" dovrà essere controfirmato, per verifica, dal Responsabile dell'Utente che ha richiesto l'intervento o da un suo delegato. L'esito favorevole del collaudo è condizione necessaria all'accettazione e alla chiusura dell'intervento. Il collaudo deve svolgersi entro 10 giorni dalla data di comunicazione dell'effettuazione dell'intervento da parte della DITTA aggiudicataria e sarà formalizzato con un verbale sottoscritto dalle parti in cui saranno riportate le prove ed i riscontri effettuati.