
CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

PROGETTO	EVOLUZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA REGIONALE SUAP/SUE
OGGETTO	AFFIDAMENTO DI SERVIZI TECNOLOGICI E DI HELP-DESK NELL'AMBITO DELL'EVOLUZIONE E DELLA GESTIONE DEL SISTEMA REGIONALE SUAP/SUE
TIPO DI PROCEDURA	PROCEDURA APERTA
CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA
APPALTO	CIG: 8282592324 IMPORTO A BASE D'ASTA: € 700.000,00 (soggetti a ribasso) + € 420,00 per oneri da interferenza (non soggetti a ribasso)
DOCUMENTO	CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE
STAZIONE APPALTANTE	FINCALABRA SPA
R.U.P.	RAG. VINCENZO RUBERTO

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Sommario

1.	Scopo del documento	4
2.	Oggetto, importo e durata dell'appalto	5
3.	Modalità generali di erogazione dei servizi e di gestione della fornitura	6
3.1.	<i>Documenti di progetto</i>	6
3.2.	<i>Piano operativo di progetto</i>	7
3.3.	<i>Stato avanzamento lavori</i>	7
3.4.	<i>Piano della qualità</i>	7
3.5.	<i>Modalità di consegna dei documenti e dei deliverable</i>	8
3.6.	<i>Approvazione dei deliverable e collaudo</i>	9
3.7.	<i>Presa in carico</i>	9
3.8.	<i>Trasferimento</i>	10
4.	Servizi per la manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva del software del Sistema informatico SUAP/SUE	11
4.1	<i>Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva</i>	12
4.2	<i>Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione adattiva ed evolutiva</i>	12
4.2.1	<i>Composizione del team di lavoro</i>	15
4.2.2	<i>Metodologia di sviluppo del software</i>	16
4.2.3	<i>Obiettivi e requisiti funzionali generali del sistema</i>	18
5.	Servizi per la gestione di reti e sistemi del Sistema SUAP/SUE	24
5.1	<i>Modalità di erogazione del servizio</i>	25
6.	Servizio di help desk e di gestione delle applicazioni	26
6.1	<i>Modalità di erogazione del servizio</i>	27
7.	Livelli di servizio e penali	29
8.	Cronoprogramma	33
9.	Profili professionali	34
9.1	<i>Requisiti minimi dei profili professionali</i>	35
9.2	<i>Responsabilità e compiti</i>	43
10.	Servizi analoghi	50
11.	Varianti in corso d'opera	51
12.	Verifiche di conformità	51
13.	Corrispettivo, fatturazione e pagamento – Tracciabilità dei flussi finanziari	52
14.	Spese, obblighi, oneri, rischi e responsabilità	53
15.	Risoluzione, recesso, cessione del contratto e subappalto	54
16.	Comunicazioni e informazioni per l'esecuzione del servizio	55
17.	Ricorso avverso atti della procedura e Foro competente a conoscere il contratto	55
18.	Trattamento dati gestiti dalla piattaforma SUAP/SUE	55

AGID	AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE
ASP	APPLICATION SERVICE PROVIDER
ASP	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
BOT	ROBOT
CED	CENTRO ELABORAZIONE DATI
CMS	CONTENT MANAGEMENT SYSTEM
CRUD	CREATE READ UPDATE DELETE
FAQ	FREQUENTLY ASKED QUESTION
MAC	MANUTENZIONE CORRETTIVA
MAD	MANUTENZIONE ADATTIVA
MEV	MANUTENZIONE EVOLUTIVA
PA	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
PDD	PORTE DI DOMINIO
PEC	POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA
POR	PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE
RTI	RAGGRUPPAMENTO TEMPORANEO DI IMPRESE
SOA	SERVICE ORIENTED ARCHITECTURE
SUAP	SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE
SUE	SPORTELLO UNICO EDILIZIA
SURAP	SPORTELLO UNICO REGIONALE ATTIVITA' PRODUTTIVE
SURE	SPORTELLO UNICO REGIONALE EDILIZIA
U.O.	UNITA' ORGANIZZATIVA
URL	UNIFORM RESOURCE LOCATOR
VLAN	VIRTUAL LAN

Tabella 1 - Tabella degli acronimi

1. Scopo del documento

Il presente Capitolato speciale descrittivo e prestazionale, unitamente agli altri documenti di gara, fornisce tutte le indicazioni e le specifiche necessarie ai fini della presentazione, da parte dei concorrenti, della offerta tecnica e dell'offerta economica dell'appalto per la realizzazione dei servizi oggetto di gara e le condizioni per regolamentare il rapporto contrattuale da stabilirsi con il Soggetto aggiudicatario.

Per i dettagli tecnici relativi al sistema informativo ed al contesto oggetto di appalto, si rimanda alla relazione tecnica illustrativa ed ai manuali utente [allegati](#) - che fanno parte integrante e sostanziale dei documenti di gara.

2. Oggetto, importo e durata dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto i seguenti servizi:

- Gestione del sistema informativo unico SUAP/SUE, comprendente i seguenti servizi:
 - manutenzione correttiva (MAC);
 - manutenzione adeguativa ed evolutiva (MAD e MEV);
 - servizio di gestione di reti e sistemi;
 - servizio di gestione delle applicazioni del Sistema SUAP/SUE ed help desk;

L'appalto non prevede la fornitura di hardware e di licenze di software commerciali.

Per l'esecuzione dell'attività oggetto del contratto l'importo complessivo posto a base d'appalto è fissato in € **700.420,00** (Euro settecentomilaquattrocentoventi/00) oltre IVA. Non sono ammesse offerte in aumento.

L'appalto ha durata **12 mesi e 20 giorni**, con inizio a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto.

I servizi forniti in esecuzione dell'appalto sono garantiti in assistenza e manutenzione per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi, dalla data di accettazione finale (per esempio approvazione del relativo verbale di verifica di conformità finale) o dalla data di messa in produzione ed avvio dell'utilizzo (per esempio a seguito di una verifica di conformità in corso d'opera).

3. Modalità generali di erogazione dei servizi e di gestione della fornitura

Nel presente paragrafo e nei paragrafi successivi sono descritte le specifiche ed i requisiti generali che i servizi richiesti dovranno soddisfare. Le modalità specifiche di erogazione dei servizi oggetto d'appalto ed i requisiti minimi degli stessi sono descritti in dettaglio nei paragrafi specifici.

I concorrenti, nella offerta tecnica, dovranno, secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara, presentare la loro proposta progettuale che sarà oggetto di valutazione.

L'esecuzione dei servizi deve poter essere garantita dall'Aggiudicatario sin dal 20 ° giorno successivo dalla stipulazione del contratto o anche anticipatamente, a seguito dell'aggiudicazione definitiva, ai sensi di legge: i servizi saranno in questo caso avviati a decorrere dalla data di inizio attività comunicata formalmente da Fincalabra.

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

Fincalabra si avvarrà del supporto dello Sportello Unico Regionale delle Attività Produttive (SURAP) e del supporto dello Sportello Unico Regionale per l'Edilizia (SUE) per garantire la corretta esecuzione e il coordinamento delle attività nonché del supporto di altri soggetti di volta in volta individuati e comunicati da Fincalabra all'aggiudicatario.

L'esecuzione ed il controllo della fornitura devono avvenire in piena coerenza con il piano operativo di progetto che sarà consegnato dall'Aggiudicatario entro 10 giorni dall'avvio delle attività (cioè entro 30 giorni dalla stipula del contratto).

L'aggiudicatario si rende disponibile ad incontri settimanali in loco presso gli uffici di Fincalabra e, qualora insorgano necessità particolari e/o impellenti, anche con breve preavviso (es. di un giorno), ad incontri tra il personale impiegato nell'appalto e quello indicato da Fincalabra da effettuarsi sulla base delle indicazioni date (es. "da remoto" con modalità telematiche con strumenti quali Skype o strumenti analoghi).

Non sono riconosciuti costi aggiuntivi per l'erogazione dei servizi oggetto di appalto come ad esempio le trasferte.

3.1. Documenti di progetto

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

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

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

3.2. Piano operativo di progetto

Il Piano operativo di progetto è il documento che racchiude l'insieme delle attività pianificate, i tempi previsti e le risorse coinvolte, consente di estrarre delle informazioni sintetiche sullo stato di avanzamento dei lavori e di prevedere il rispetto complessivo degli obiettivi quantitativi e qualitativi. Nel Piano di progetto sono riportate le attività da compiere le fasi, tempi previsti, risorse da impiegare e output da produrre. Le schede di intervento esecutive relative ai servizi di sviluppo sw (menzionate in "4.2 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione adattiva ed evolutiva"), chiaramente, devono essere coerenti con il piano operativo.

L'aggiornamento del piano, quando si determini una variazione significativa nei suoi contenuti, sarà a cura dell'Aggiudicatario e non comporterà oneri aggiuntivi per Fincalabra. Rimane inteso che l'approvazione del Piano di progetto e i suoi successivi aggiornamenti dovranno essere formalmente sottoposti all'approvazione di Fincalabra.

3.3. Stato avanzamento lavori

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

L'Aggiudicatario, con cadenza mensile ed entro il decimo giorno lavorativo successivo al mese di riferimento, dovrà predisporre un documento che descrive lo stato di avanzamento delle attività in maniera coerente con quanto descritto nel piano operativo di lavoro con i seguenti elementi minimi:

- periodo di riferimento,
- quadro di sintesi di tutte le attività, descritte nel piano operativo, gestite (sin dall'avvio dell'appalto) ed il loro relativo status di realizzazione tecnica e di contabilizzazione (in termini percentuali assoluti).
- Per ciascuna degli interventi specifici di ciascuna attività (es. singole mev, es. attività massiva di configurazione di modullistica):
 - stato di ciascuno degli interventi (attività concluse, attività in corso, non avviate) e percentuale di avanzamento contabile e tecnico;
 - descrizione degli interventi ed attività effettuate nel periodo di riferimento;
 - elementi e osservazioni relativi a modifiche sulla pianificazione con l'indicazione di eventuali scostamenti delle date e dell'impegno e/o presenza di criticità;
 - sintesi dei dati di consuntivazione degli SLA di servizio;
 - profili professionali impiegati e loro impegno nel periodo (per le attività a consumo).

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

3.4. Piano della qualità

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

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

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

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma ISO/IEC 20000-1:2018 "IT Service Management";
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità ed eventuali suoi aggiornamenti, approvati dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

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

3.5. Modalità di consegna dei documenti e dei deliverable

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

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

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

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

Ogni rilascio di nuova versione del software dovrà essere corredato da:

- codice sorgente contenente la nuova versione oggetto di rilascio;
- codice compilato o comunque fruibile per l'ambiente di produzione, in versioni anche pacchettizzate (esempio: file in formato ".war") comprensivo delle apposite procedure di installazione/deploy;
- eventuali documenti progettuali del database che integrino/modifichino lo schema dell'attuale banca dati

comprehensive del codice in formato SQL per la generazione dello schema con tabelle, relazioni, trigger, viste, ...;

- documento progettuale impiegato e concordato con Fincalabra per lo sviluppo del software oggetto di rilascio.
- ulteriore documentazione che potrà essere richiesta da Fincalabra

3.6. Approvazione dei deliverable e collaudo

Fincalabra si riserva 15 giorni solari dalla consegna di ciascun *deliverable* per la sua esplicita approvazione: non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

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

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

3.7. Presa in carico

All'aggiudicatario della presente procedura di gara, all'atto della stipula del contratto, sarà fornita l'ultima versione del codice sorgente del sistema sviluppato, completo della documentazione di riferimento, che risulta consultabile per tutti gli operatori economici partecipanti, presso la sede della stazione appaltante e secondo le modalità specificate nel disciplinare di gara.

Entro 20 giorni dalla consegna della documentazione di progetto, l'aggiudicatario dovrà avviare operativamente le attività previste dall'appalto.

Nei 20 giorni intercorrenti tra la stipula del contratto e l'avvio delle attività, infatti, è prevista una fase durante la quale Fincalabra consentirà all'Aggiudicatario di addestrare il proprio personale alla "presa in carico" dei servizi oggetto della fornitura utili all'avvio dei servizi.

Fincalabra, in tale periodo, garantirà all'Aggiudicatario il supporto tecnico specialistico - fornito da Fincalabra e dalla Società Fornitrice uscente per un periodo massimo di 5 giorni solari - che metterà anche a disposizione dell'Aggiudicatario una postazione informatica configurata con l'ambiente di sviluppo software del Sistema SUAP/SUE.

In tale periodo, l'Aggiudicatario non avrà alcun diritto di remunerazione e percepirà i corrispettivi stabiliti nel Contratto solo a partire dal momento in cui tale periodo di avviamento avrà fine, comunque non oltre i 5 giorni solari di cui sopra. Fincalabra garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di propria disponibilità che di Terzi da Essa designati.

Durante tale fase transitoria la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. L'Aggiudicatario dovrà in ogni caso essere in grado, passati i 5 giorni solari ed entro i 20 giorni dalla stipula del contratto, di prendere in carico i servizi ed avviare le attività. In caso contrario, Fincalabra potrà revocare l'aggiudicazione dell'appalto e procedere con lo scorrimento della graduatoria. La conclusione del periodo "presa in carico" ed avvio delle attività verrà comprovata dalla redazione di un apposito verbale che verrà sottoscritto dai rappresentanti dell'Aggiudicatario e di Fincalabra.

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

Contratto.

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

3.8. Trasferimento

Fincalabra potrà richiedere all'Aggiudicatario servizi per il trasferimento da effettuarsi a Fincalabra o a Terzi fornitori da essa designati, del *know-how* relativo alla fornitura. Tali servizi potranno essere attivati solo da una specifica richiesta formale da parte di Fincalabra, sia in prossimità del termine della fornitura che in itinere. Negli ultimi 60 giorni solari di validità del contratto (periodo di trasferimento), l'Aggiudicatario dovrà garantire al personale di Fincalabra o a Terzi da Essa designati, il trasferimento del *know-how* finale sulle attività condotte al fine di rendere l'eventuale prosecuzione dell'attività quanto più efficace ed efficiente possibile. A tal fine, l'Aggiudicatario si impegna ad affiancare il Fornitore subentrante nelle attività di "presa in carico" per un periodo che avrà una durata massima di 5 giorni solari.

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

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

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

4. Servizi per la manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva del software del Sistema informatico SUAP/SUE

Parte dei servizi di gestione del sistema informativo SUAP/SUE richiesti riguardano attività di manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva del sistema informatico SUAP/SUE.

Nello specifico, la manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva del sistema informativo SUAP/SUE è finalizzata a:

- rimuovere le cause e gli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi generati da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, per come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente (manutenzione correttiva);
- assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base, l'introduzione di nuove apparecchiature o l'adeguamento dei prodotti software alle vigenti normative, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, qualora non siano richiesti progetti specifici e consistenti sia di adeguamento che di migrazione (manutenzione adattiva);
- interventi volti ad arricchire il sistema di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali (es. usabilità) o comunque a modificare o integrare le funzionalità già disponibili sul sistema, utilizzando anche la pratica del riuso del software (manutenzione evolutiva).

Il servizio in oggetto dovrà essere erogato dall'Aggiudicatario mediante i professionisti esperti di dominio indicati nel paragrafo "Profili professionali"

Per l'intera durata della fornitura, l'aggiudicatario si impegna ad usare il sistema informativo di "Trouble Ticketing" MANTIS, messo a disposizione dal CED della Regione Calabria e fruibile sulla rete Internet attraverso una connessione dedicata di tipo VPN. MANTIS, infatti, rappresenta lo strumento utile ai fini della valutazione degli SLA (Service Level Agreement) richiesti all'aggiudicatario.

Tutto il software realizzato o modificato dovrà essere funzionante e rispondente ai requisiti espressi da Fincalabra e sarà coperto dal servizio di garanzia di 24 mesi.

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

Le modalità di *deploy* di nuove versioni del software in oggetto di manutenzione verranno effettuate secondo modalità già codificate in apposite procedure e che saranno oggetto dell'attività di formazione durante l'attività di presa in carico.

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

4.1 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva

L'implementazione delle patch inerenti agli interventi di manutenzione correttiva deve essere preventivamente autorizzata da Fincalabra al fine di una corretta valutazione dell'utilizzo del sistema di garanzia dovuto a seguito del precedente affidamento dei lavori.

Il servizio viene rendicontato a canone in quote mensili calcolate sulla base della offerta a corpo proposta in sede di gara.

Ai fini del rispetto degli SLA indicati in "Tabella 6 - SLA e livelli di anomalia per la manutenzione correttiva, di cui al paragrafo "Livelli di servizio e penali", si considerino escluse le casistiche di malfunzionamento del software dipendenti da variabili esterne non di dominio di Fincalabra come, ad esempio, l'interruzione di alimentazione, le anomalie di rete, l'interruzione e/o anomalie sulla connettività, problemi afferenti a licenze software e/o software di terze parti.

Sono, inoltre, considerate parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva le seguenti attività:

1. aggiornamento della documentazione a corredo del software modificato per intervento di Mac o per documentazione lacunosa;
2. predisposizione, su base mensile, di report statistici finalizzati ad evidenziare:
 - a. l'elenco delle inoperatività/malfunzionamenti riscontrati;
 - b. la rilevazione analitica dell'attività di manutenzione effettuata, sia preventiva sia interventiva, con l'evidenza dei tempi di intervento e di ripristino dei malfunzionamenti;
3. supporto alla diagnosi di malfunzionamenti non derivanti da difetti del codice oggetto della manutenzione;
4. realizzazione di piccoli interventi necessari per assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, l'ottimizzazione delle prestazioni e l'aumento dell'affidabilità e dell'efficienza del codice;
5. contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto finalizzati ad evidenziare la necessità di adeguamento di componenti software infrastrutturali per garantire il corretto funzionamento, assicurare la manutenibilità del software anche infrastrutturale o migliorare le prestazioni e l'affidabilità del software;
6. adeguamento della base dati derivante da interventi di manutenzione evolutiva o correttiva sul SW applicativo.

4.2 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione adattiva ed evolutiva

L'attivazione del servizio richiede l'identificazione, da parte dell'aggiudicatario, dei requisiti di dettaglio sia funzionali che non funzionali, degli obiettivi dell'intervento e implica la modifica, il miglioramento o la realizzazione di funzioni, interfacce utente, moduli aggiuntivi e modifiche strutturali.

Sono richieste le attività di analisi/progettazione, sviluppo, prototipazione, testing e deploy negli ambienti di test, staging e di produzione delle funzionalità richieste dalla stazione appaltante.

Il servizio dovrà essere quotato a misura (€/giorno/uomo) comprensivo dell'impegno di tutti i profili necessari per l'espletamento dell'attività a regola d'arte e considerando un costo unitario standard offerto dall'aggiudicatario, a prescindere dal tipo di profilo impiegato. Il pacchetto di riferimento per il dimensionamento dell'offerta è di n. **800** giorni/uomo all'anno che potranno essere affidati su richiesta di Fincalabra e fatturati a consumo. L'aggiudicatario è obbligato all'esecuzione della attività affidate.

I singoli interventi legati al servizio di manutenzione adattiva ed evolutiva dovranno essere stimati preventivamente all'avvio in termini di dimensioni e dovranno essere definite in una specifica **scheda di lavoro esecutiva** che dovrà contenere almeno i seguenti elementi:

1. la descrizione dell'obiettivo;
2. i fabbisogni richiesti dalla stazione appaltante;
3. i requisiti di dettaglio;
4. la stima del suo dimensionamento in termini di impegno in gg/uomo e % di impegno per profilo professionale;
5. l'elenco delle attività e la pianificazione delle consegne in fasi;
6. i *deliverable* previsti.

Le schede di lavoro e la loro stima dimensionale saranno sottoposti alla approvazione di Fincalabra per l'avvio delle relative attività.

La scheda esecutiva dell'intervento dovrà, obbligatoriamente, indicare le milestones riportate nella tabella seguente alle quali corrispondono altrettanti atti che formalizzano lo stato di avanzamento dell'intervento specifico e che saranno oggetto di valutazione dei livelli di qualità del servizio in corso di esecuzione delle attività.

ID	Milestone	Attore	Descrizione
REQ	Richiesta Scheda esecuzione	Autorità	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e delle dimensioni di un Obiettivo
RISP	Consegna Scheda esecuzione	Fornitore	Trasmissione del piano contenente i tempi e le dimensioni stimati per l'Obiettivo
AUT	Autorizzazione attivazione Obiettivo	Autorità	Autorizzazione al Fornitore ad attivare l'Obiettivo secondo il piano previsto
CONS	Consegna prodotti obiettivo	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
APP	Approvazione prodotti	Autorità	Approvazione dei prodotti intermedi di fornitura previsti dal piano di Obiettivo
ACC	Accettazione obiettivo	Autorità	Accettazione finale dell'Obiettivo, previo collaudo di tutto il software consegnato o accettazione dei prodotti finali
VAL	Valutazione qualità	Autorità	Valutazione della qualità del

			software rilasciato in esercizio mediante l'esame della quantità e della tipologia di malfunzionamenti rilevati durante il periodo di avvio in esercizio
--	--	--	--

Tabella 2 - Tabella delle milestones MEV

La configurazione attesa per la funzionalità oggetto di intervento sarà da intendersi *"pronta all'uso"* con la formula delle *"chiavi in mano"*, pertanto l'appaltatore dovrà indicare o fornire tutto quanto necessario, benché non richiamato esplicitamente nel presente Capitolato o nelle singole schede di lavoro e quindi, se del caso, integrare nella offerta tecnica o nelle schede di lavoro quanto necessario per fornire il tutto *"pronto all'uso"* con la formula delle *"chiavi in mano"*. Pertanto rimangono a carico dell'appaltatore tutti gli oneri, nessuno escluso, per rendere la funzionalità richiesta pienamente integrata e funzionante nel sistema (es. configurazione dell'applicazione, setting di nuove macchine virtuali, modifica di contenuti, reperimento di contenuti e data entry, etc).

L'amministrazione appaltante, con il presente capitolato, delega all'appaltatore il compito di svolgere la definizione dei requisiti funzionali di dettaglio e l'analisi degli stessi, i quali dovranno essere esplicitati nei documenti di specifica dei requisiti allegati a ciascuna scheda di intervento. Al fine di definire i requisiti di dettaglio del sistema, l'appaltatore deve mettere a disposizione le competenze dei propri esperti nell'ambito del dominio di conoscenza dell'oggetto dell'appalto. Pertanto, di quanto detto sopra le ditte, concorrenti debbono tenere conto nella formulazione dell'offerta sia tecnica che economica.

Qualora durante le verifiche condotte in corso d'opera o durante la verifica di conformità finale si dovesse accertare che l'appaltatore non ha compiutamente descritto e previsto, nella scheda esecutiva dell'intervento, quanto necessario per il raggiungimento di tutti gli obiettivi indicati nella stessa e con la soluzione pronti all'uso con la formula delle chiavi in mano, resta inteso che l'appaltatore, comunque, dovrà fornire, senza costi aggiuntivi rispetto a quelli già previsti nell'offerta economica relativa alla scheda esecutiva dell'intervento, quanto necessario per rendere la fornitura dei servizi informatici ottimale, per quanto in mejus dall'offerta tecnica e dalla direzione esecutiva del contratto in corso d'opera.

Si precisa che Fincalabra potrà richiedere l'attivazione di uno o più obiettivi anche paralleli. Sarà onere del Fornitore garantire i giusti skills professionali per ciascun intervento, indipendentemente dal numero di obiettivi attivati. La serializzazione degli interventi non potrà mai essere accettata per impegno di una specifica risorsa in altri obiettivi. Al momento del collaudo Fincalabra potrà procedere alla verifica degli interventi effettuati e alla misura delle risorse effettivamente impiegate (conteggio consuntivo).

Il servizio viene erogato in modalità progettuale e remunerato a consumo sulla base dell'impegno espresso in giornate uomo che dovrà rispettare le specifiche di cui al paragrafo "4.2.1 Composizione del team di lavoro"

Le applicazioni da sviluppare dovranno essere web based con standard allo stato dell'arte (quali, ad esempio, html5, css3, xml, json) ed essere cross-browser, e dovranno essere utilizzate soluzioni architetturali basate su tecnologie open source.

Le "procedure applicative" (sviluppi ad hoc e/o personalizzazioni software) comunque previste dovranno essere realizzate e fornite secondo modalità che consentano ai tecnici dell'Amministrazione o alle persone individuate alla

gestione un utilizzo autonomo (non dovranno, cioè, essere "compilate" né "crittografate" né rese in alcun modo illeggibili e/o non editabili) e dovranno essere accompagnate da esauriente documentazione/manualistica.

L'architettura applicativa dovrà necessariamente essere in grado di garantire, a parità di carico di lavoro (numero di utenti, numero di pratiche, etc.), adeguati livelli di performance ovvero dovrà rispondere ai criteri di efficienza, robustezza, affidabilità.

Nell'esecuzione del servizio l'aggiudicatario dovrà verificare l'esigenza di miglioramenti delle forniture hardware ed eventualmente proporre all'Amministrazione un piano di acquisti, contenente il dettaglio delle specifiche tecniche e l'incidenza positiva sul funzionamento della piattaforma tecnologica SUAP/SUE al fine di soddisfare i requisiti imposti.

4.2.1 Composizione del team di lavoro

Il servizio in oggetto dovrà essere erogato dall'Aggiudicatario mediante i professionisti esperti indicati nel paragrafo "Profili professionali".

Essendo il sistema informativo SUAP/SUE un sistema di tipo complesso che basa il suo funzionamento su una moltitudine di normative sia di profilo tecnico che amministrativo, essendo un sistema che coinvolge diversi enti e soggetti pubblici che cooperano nella gestione dei contenuti, nel suo utilizzo e nella sua governance, un sistema informativo che permette il mantenimento di un servizio pubblico essenziale abilitante lo sviluppo economico del territorio (si pensi al solo indotto minimo dipendente da una pratica SUAP e si moltiplichi questo per il numero di pratiche annue, cioè circa 30.000), è necessario che lo sviluppo ed il mantenimento del sistema informativo SUAP/SUE sia supportato, oltre che dalle figure ICT esperte, da figure specialistiche e di alto profilo, con maturata esperienza sul dominio della semplificazione amministrativa, sul dominio dell'edilizia urbanistica, sul funzionamento delle pubbliche amministrazioni, sulle relazioni e rapporti fra PA, su progetti simili a quello oggetto del presente appalto. Tale requisito, che si affianca a quello della metodologia di sviluppo richiesta all'aggiudicatario - lo Human Interaction Design – massimizzerà l'efficacia degli sviluppi evolutivi del sistema SUAP/SUE e dei servizi erogati dall'aggiudicatario.

Il supporto degli specialisti in semplificazione amministrativa, strumentale allo sviluppo della funzionalità richiesta, si declina in:

- Supporto tematico, funzionale, organizzativo e di processo;
- Supporto alla pianificazione e progettazione di interventi in materia di semplificazione amministrativa;
- Supporto alla gestione della conoscenza in ambito amministrativo e funzionale;
- Implementazione di contenuti strumentali al funzionamento dei prodotti di semplificazione;
- Redazione documentazione amministrativa.

L'erogazione del servizio delle figure specialistiche esperte in semplificazione amministrativa deve essere effettuata dalle sedi regionali di Fincalabra (es. Catanzaro/Montalto Uffugo) o da remoto (se preventivamente autorizzati dal DEC dell'appalto) e può comportare trasferte in ambito regionale per le quali non sono previsti rimborsi spese o oneri aggiuntivi a carico della stazione appaltante.

Per il servizio di Manutenzione Evolutiva, facendo la media di tutti gli obiettivi, il Fornitore dovrà impiegare un mix di profili professionali tale da rientrare nei valori riportati nella tabella seguente (basata sul parametro Full

Time Equivalent (FTE) medio) in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix di risorse impegnate rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Figura Professionale	IMPIEGO MAX %
Project manager	8
Coordinatore ICT Senior	20
Analista programmatore Senior	60
System Integrator & Software Test Engineer	20
User Experience Designer	30
SUAPE Specialist	30
Esperto in procedimenti amministrativi	30
Esperto in gestione di reti di PA ed organizzazione territoriale di servizi	30

Tabella 3 - % UTILIZZO MIX DELLE FIGURE SPECIALISTICHE

4.2.2 Metodologia di sviluppo del software

Progettazione orientata all'utente, usabilità e User Experience

Al fine di seguire l'indirizzo fornito dalle Linee Guida per i siti web delle PA, 2011 (al capitolo 4.4.2 "Indirizzi sull'usabilità")¹, il contraente deve specificare la metodologia che intende adottare e il processo operativo che intende seguire per la valutazione e l'implementazione dell'usabilità (ISO 9241-11), sia in fase progettuale sia in fase esecutiva, attraverso l'utilizzo di un approccio Human-Centred Design (ISO 9241-210).

Tale processo, così come indicato dalle Linee Guida "Appalti web e Human-Centred Design"² realizzate dal GLU (Gruppo di Lavoro per l'Usabilità) del Dipartimento della Funzione Pubblica, deve prevedere almeno le seguenti attività:

1. definizione di personas e scenari d'uso, da condividere con il team di sviluppo (es. designer, sviluppatore, copywriter), al fine di esplicitare le tipologie di utenti e le loro modalità d'interazione con il servizio o il sito web. Devono essere consegnati i materiali prodotti spiegando il processo di sviluppo utilizzato (es. interviste, focus group).
2. monitoraggio della User Experience (es. facilità d'uso, fiducia, soddisfazione, gradevolezza estetica), attraverso un questionario on-line, del servizio o sito preesistente e di quello oggetto del presente bando. Per quanto riguarda il servizio o sito preesistente ciò va fatto a partire da tre settimane dopo la ricezione dell'incarico e sino al rilascio

¹ Disponibile all'indirizzo: <<http://www.funzionepubblica.gov.it/lazione-del-ministro/linee-guida-siti-webpa/indice/cap4-garantire-la-qualita-dei-siti/indirizzi-sullusabilita.aspx>>

² Disponibile all'indirizzo: <<http://www.funzionepubblica.gov.it/glu.aspx>>

del nuovo prodotto mentre per il servizio o sito oggetto del presente bando, per un periodo minimo di sei mesi dopo la data di rilascio.

3. svolgimento di almeno due test di usabilità di tipo formativo, con un minimo di 5 utenti e 8 task per ciascun test, da effettuarsi durante il processo di sviluppo su prototipi, wireframe o versioni non definitive del servizio o del sito, al fine d'identificare le principali criticità e provvedere alla loro correzione prima del rilascio. Prima di svolgere il secondo test, le criticità emerse nel primo dovranno essere state risolte. Le tipologie di partecipanti da coinvolgere e i compiti di navigazione da usare durante il test devono essere proposti dal contraente e approvati dal committente. I partecipanti coinvolti nel secondo test dovranno essere diversi da quelli coinvolti nel primo. I risultati devono essere documentati tramite un report che deve includere:
 - a. numero dei partecipanti e loro caratteristiche anagrafiche;
 - b. compiti di navigazione utilizzati;
 - c. tasso di successo;
 - d. lista dei problemi rilevati (con possibili soluzioni) e loro priorità;
 - e. metriche soggettive (es. SUS, Umux-lite).
4. verifica delle alberature di navigazione e relative nomenclature attraverso card-sorting o reverse card-sorting.
5. svolgimento di un test di usabilità di tipo sommativo (minimo 15 utenti) per la verifica del servizio o sito online o di un prototipo funzionante, in prossimità del rilascio. Le tipologie di partecipanti e i compiti di navigazione da usare durante il test devono essere proposti dal contraente e approvati dal committente. Il test deve essere documentato tramite un report e deve includere metriche di performance (cfr. ISO/TR 16982:2002) oggettive (es. tasso di raggiungimento dell'obiettivo, numero di errori) e dell'esperienza d'uso soggettiva (es. piacevolezza, coinvolgimento, motivazione). I risultati dei test di usabilità devono essere forniti seguendo il format definito dalla ISO/IEC 25062:2006 e devono comprendere anche un elenco di problemi rilevati e da risolvere in revisioni future.

Lo svolgimento delle suddette attività è obbligatorio e vincolante per considerare l'esecuzione del lavoro completa, ma non vi sono clausole vessatorie rispetto al livello di usabilità, oggettivo e soggettivo, misurato. L'utilizzo di "Il protocollo eGLU 2.1 e il protocollo eGLU M: come realizzare test di usabilità semplificati per i siti web delle PA" ³ è considerato standard di qualità minimo per quanto riguarda le modalità di preparazione, esecuzione ed analisi delle attività richieste al punto "3".

Per la valutazione della User Experience di cui al punto "2", si suggerisce l'utilizzo del questionario validato Us.E. 2.0 (liberamente utilizzabile dal sito www.use2.it) solo per quanto riguarda le seguenti dimensioni connesse all'usabilità: maneggevolezza (i.e. semplicità d'uso); soddisfazione (i.e. utilità percepita); attrattiva (i.e. look and feel). Per chiarimenti relativi alla terminologia utilizzata ci si può riferire al glossario delle Linee Guida "Appalti web e Human-Centred Design" e alle sezioni "Terms and definitions" delle norme tecniche che seguono.

Normativa tecnica di riferimento ISO 9241-11 "Ergonomics of human-system interaction - Guidance on usability"
UNI EN ISO 9241-210 - Ergonomia dell'interazione uomo-sistema - Parte 210: Processi di progettazione orientata all'utente per sistemi interattivi ISO/TR 16982 - Usability methods supporting human-centred design ISO/IEC 25062 - Common Industry Format (CIF) for usability test reports

³ Disponibile all'indirizzo: < <http://www.funzionepubblica.gov.it/glu.aspx> >

4.2.3 Obiettivi e requisiti funzionali generali del sistema

Al fine di poter fornire agli offerenti gli elementi utili alla esecuzione delle attività che verranno affidate in corso d'opera, si presenta, di seguito, un elenco non esaustivo di obiettivi e di alcuni requisiti generali già individuati, rispetto ai quali va presunto che le relative attività di progettazione ed implementazione costituiranno oggetto di MEV ma per i quali resta intesa la piena discrezionalità di Fincalabra in merito alla loro attivazione o meno in corso di esecuzione del contratto.

Complessivamente, l'evoluzione dell'attuale sistema informativo sarà finalizzata ad:

1. aggiornare ed ammodernare l'architettura e lo stack tecnologico utilizzato al fine di garantire anche una più agevole interoperabilità con sistemi informativi terzi adeguando il sistema, l'architettura dell'informazione ed i processi, agli standard nazionali e internazionali de facto di cooperazione fra sistemi informativi (es. SOA o Microservizi WSO2) e, più in dettaglio, alle specifiche previste dalle determinazioni del tavolo tecnico sull'interoperabilità tra sistemi informativi di Sportello Unico, gestito da AGID (Agenzia Governativa per l'Italia Digitale).
2. aumentare la sicurezza, l'accessibilità delle informazioni e l'usabilità del sistema informativo SUAP/SUE, attraverso l'integrazione di sistemi di identificazione ed accesso sicuro degli utenti (SPID EIDAS), migliorando l'esperienza utente nell'utilizzo delle funzionalità a disposizione e la loro accessibilità da dispositivi mobili;
3. Razionalizzare l'architettura in moduli del sistema informativo SUAP/SUE per efficientare i costi di manutenzione e l'uso da parte degli utenti;
4. Gestire efficientemente il caso di quei comuni che vogliono gestire entrambi gli sportelli (SUAP e SUE) in un unico ufficio (il SUAPE);
5. Ridurre i tempi di lavorazione della pratica amministrativa SUAP/SUE ed inserire strumenti del relativo monitoraggio;

Tutti gli interventi richiesti dovranno essere supportati dalla creazione di prodotti documentali per gli utenti del sistema (es. vademecum, tutorial, manualistica) e, qualora richiesto, da prodotti audiovisivi (es. videotutorial) utili per un efficace utilizzo delle nuove funzionalità e da incontri interni - in presenza o in telepresenza - a beneficio del team interno a Fincalabra, o personale da essa indicata, per la necessaria acquisizione delle competenze del gruppo di lavoro interno di progetto.

Si precisa che per assicurare un elevato grado di qualità dei prodotti audiovisivi, è necessario che il fornitore preveda l'impiego di apposite figure specialistiche esperte sulla produzione di prodotti di comunicazione multimediali e non. Pertanto, di quanto detto sopra le ditte, concorrenti debbono tenere conto nella formulazione dell'offerta tecnica.

4.2.3.1 Requisiti generali

Di seguito, si descrivono i requisiti generali delle varie funzionalità per le quali potrà essere richiesta l'attivazione in sede di esecuzione del contratto:

1. **SW1 - aggiornare le versioni dei software e framework utilizzati nell'attuale stack tecnologico del sistema alle ultime versioni disponibili;**

Lo stack tecnologico del sistema di gestione della pratica SUAP/SUE è basato su versioni e moduli architetturali che hanno impatti sulle caratteristiche (funzionali e non) del sistema e sui costi di manutenzione/evoluzione. Sarà richiesto all'aggiudicatario un ammodernamento della struttura di base del sistema.

2. SW2 - evolvere l'architettura del sistema per rendere maggiormente efficiente l'interoperabilità con sistemi informativi terzi

L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di razionalizzare il patrimonio IT regionale evolvendo le proprie infrastrutture verso architetture orientate ai servizi e promuovendo l'adozione di soluzioni standard interoperabili. Anche lo Sportello Unico SUAP/SUAPE dovrà rispettare questo principio cardine permettendo l'integrazione di diversi sistemi informativi verticali preesistenti o già cooperanti e/o di futura realizzazione.

L'aggiudicatario dovrà proporre le metodologie, le tecnologie, gli strumenti ed i framework che intende utilizzare per la realizzazione dell'architettura motivando le scelte fatte (es SOA o Micro-servizi WSO2), descrivendo i punti di forza e debolezza della soluzione proposta, specificando ed evidenziando le componenti software utilizzate, le attività di sviluppo, evoluzione e integrazione necessarie a garantire il funzionamento del sistema chiavi in mano.

L'aggiudicatario dovrà, pertanto, progettare e realizzare l'architettura scelta e sviluppare, per ogni sistema informativo da collegare o già collegato, tutti i componenti necessari e definire le modalità di colloquio con il Sistema, in accordo con la rispettiva struttura responsabile. La descrizione delle specifiche attività di integrazione tra lo Sportello Unico SUAP/SUE e gli altri sistemi informativi verticali oggetto di integrazione è descritta al successivo intervento SW 5.

3. SW3 - Evoluzione architetturale del sistema, dell'informazione e dei processi di gestione delle pratiche SUAP/SUE per l'adeguamento alla normativa tecnica.

Il presente intervento, assieme all'intervento SW4, risulta essere il più importante degli interventi richiesti e richiede un livello di conoscenza del dominio molto elevato in quanto, entrambi, rappresentano il cuore pulsante della strategia di semplificazione amministrativa della regione Calabria e, quindi, di evoluzione degli strumenti che la supportano.

Il data set dei messaggi e degli oggetti elaborati da uno Sportello Unico delle Attività Produttive, attualmente, è regolamentato da un Decreto del Presidente della Repubblica (il DPR 160/2010). Al momento di esperimento del presente bando, la Regione Calabria, attraverso Fincalabra, sta assicurando un supporto collaborativo ad AGID (Agenzia Governativa per l'Italia Digitale) per la formulazione di una nuova normativa tecnica più ampia che declini l'architettura logica ed i requisiti di massima di un generico sistema informativo di Sportello Unico (quindi che generalizzi la struttura ed il funzionamento di una SUAP, di un SUE o di un SUAPE).

Le specifiche, si possono riassumere in:

- Specifiche di dettaglio degli attuali messaggi ed oggetti gestiti dal SUAP - DPR 160/2010 e ss.mm.ii e quanto pubblicato su www.impresainungiorno.it;

- Determinazioni del tavolo tecnico sull'interoperabilità nazionale Tavolo Moduli XML: <https://github.com/italia/moduli-pa>;
- Specifiche elaborate all'interno del Tavolo Architetture (governato da AGID), attualmente in versione bozza, inerente l'architettura complessiva di un sistema informativo di Sportello Unico che, con estrema sintesi, si può riassumere in tre moduli separati, uno per ciascun attore e del procedimento unico (cittadino/impresa, sportellista, ente terzo) che comunicano tra loro tramite web services ed un Registro degli Sportelli Unici che permette la condivisione ed omogeneizzazione della banca dati della conoscenza tra i vari fornitori tecnologici dei diversi moduli. Questo affinché ogni comune abbia la possibilità di usare un front-end di un fornitore e, ad esempio, il back-end di un altro;
- Specifiche elaborate all'interno del Tavolo Processi (governato da AGID), attualmente in versione bozza, inerente il disegno delle interfacce di colloquio fra i moduli componenti il sistema degli sportelli unici.

4. **SW4 – SUAPE**

Fondere/integrare/federare fra loro i due sistemi SUAP e SUE nell'ottica di razionalizzarne i costi di manutenzione ed efficientare la gestione sia da parte della Regione Calabria che e l'utilizzo da parte degli utenti (cittadini, SUAP e SUE, Enti terzi), tenendo in considerazione il caso d'uso dei comuni che vogliono gestire entrambi gli sportelli (SUAP e SUE) in un unico ufficio (il SUAPE) - anziché averli separati - e gestendone anche l'eventuale disaggregazione dei due uffici. Si consideri, inoltre, la possibilità che i comuni si associno fra loro in bacini per la gestione aggregata dei SUAPE o si dissocino.

L'aggiudicatario dovrà descrivere l'architettura individuata motivando le scelte fatte, descrivendo i punti di forza e debolezza della soluzione proposta, specificando ed evidenziando le componenti software utilizzate, le attività di sviluppo, evoluzione e integrazione necessarie a garantire il funzionamento del sistema chiavi in mano.

5. **SW5 – Servizi di Integrazione con gli altri sistemi**

Per ogni sistema informativo da integrare nello sportello unico SUAP/SUE, l'aggiudicatario dovrà descrivere eventuali soluzioni temporanee o tampone che consentano di superare potenziali vincoli di propedeuticità al fine di non ritardare il rilascio delle procedure di integrazione fisica/logica tra i sistemi attinenti, descrivendo le modalità di intervento, con il dettaglio sui flussi di comunicazione alternativi (batch, via PEC, accesso manuale operatore al sistema informativo, estrazioni dati, ecc.) e individuando le principali criticità derivanti dall'uso della soluzione temporanea che comunque non esime l'aggiudicatario dallo sviluppo della soluzione definitiva che utilizzi le infrastrutture di cui al SW-2.

L'aggiudicatario dovrà predisporre, per ogni sistema, un piano di integrazione con l'individuazione dei work package di dettaglio, la chiara individuazione delle attività e dei responsabili, con evidenziazione di quali attività saranno effettuate dall'aggiudicatario, quali invece dovranno essere effettuate direttamente dal soggetto responsabile del sistema informativo verticale da integrare nel Sistema SUAP/SUE e dalla stazione appaltante (es. la stipula di convenzioni).

a. SPID EIDAS

Integrazione del sistema con SPID (nodo EIDAS) al fine di permettere ai cittadini comunitari di accedere al sistema tramite le proprie eID (identità digitali). Si consideri anche la necessaria riconciliazione delle utenze attualmente gestite sia di front-end che di back-end, discriminando anche i casi in cui un medesimo utente possa assumere diversi ruoli (es. un operatore SUAP che abbia, anche, il ruolo di professionista delegato da parte dell'impresa per la presentazione di una pratica presso un altro SUAP).

Si crei, inoltre, una infrastruttura applicativa gestita da un componente Access Manager che si occupa di gestire l'autenticazione dell'utente, lasciando a quest'ultimo la scelta di farlo attraverso il nuovo sistema SPID o attraverso la pre-esistente funzionalità che dovrà, comunque, essere mantenuta per compatibilità ma che non dovrà più permettere la creazione di nuove utenze.

b. SISMI.CA

Migliorare l'integrazione di processo tra il sistema informativo SUAP/SUE con il sistema terzo SISMI.CA, adeguando, al contempo, l'interazione del SUAP/SUE con SISMI.CA alle specifiche elencate in SW3. L'implementazione del software oggetto di intervento è condizionata dalla revisione dei Web Services già esposti dalla piattaforma SISMI.CA e pubblicate su <https://www.regione.calabria.it/website/portaltemplates/view/view.cfm?15595>.

6. SW6 - Strumenti di supporto alla compilazione assistita della modulistica SUAP/SUE:

Attualmente, il sistema gestisce oggetti (pratiche SUAP/SUE) basate dall'aggregazione di PDF editabili compilati dall'utente di front-end ed elencati in <https://www.calabriasuap.it/sportello-unico/normativa/modulistica> ed oggetti strutturati composti grazie all'inserimento di dati su forms web.

Per gli utenti di front-end, la compilazione guidata dovrà soddisfare i seguenti requisiti:

- a. consentire agli utenti abilitati *cittadini, professionisti ed imprenditori* (ognuno per la propria parte di competenza) di predisporre e gestire in maniera facilitata e assistita la pratica SUAP/SUE, attraverso interfacce coerenti e comprensibili (ad esempio suddivisione dei moduli in sezioni logiche, impiego limitato delle barre di scorrimento dello schermo) supportando l'utente nella compilazione/revisione/integrazione della pratica e dei moduli ⁴ richiesti;
- b. verificare automaticamente, ove possibile, la correttezza e coerenza dei dati inseriti anche attraverso l'interfacciamento con altre banche dati, ovvero valorizzando parti di modulo con dati già in possesso dell'Amministrazione o comunque reperibili attraverso l'interfacciamento con altre banche dati. Nel caso di malfunzionamento di un collegamento esterno il sistema dovrà consentire la compilazione manuale dei relativi dati del modulo;
- c. dovrà essere previsto un supporto attivo alla compilazione dei singoli campi. Ad esempio, in caso di presenza di più intestatari, in ogni modulo in cui è presente un richiamo all'intestatario dovrà essere proposta una scelta multipla per riportare i dati di uno o più di essi;

4

Per *modulo* si intende la rappresentazione on line di un documento tramite form con parti o campi da completare.

- d. dovranno essere gestiti i dati obbligatori la cui assenza produce un errore, i dati la cui assenza genera un warning e le logiche bloccanti;
- e. dovrà essere costantemente effettuata la verifica di coerenza fra i dati inseriti in più campi dello stesso modulo e degli altri moduli connessi alla medesima pratica; la validazione finale dovrà riguardare anche i moduli già validati singolarmente;
- f. dovrà essere sempre presente (possibilmente a sinistra della pagina) un indice che consenta il link diretto alle sezioni già compilate ed evidenzi quelle già completate, quelle da completare e quelle da non compilare ovvero la navigazione tra le varie pagine deve essere possibile anche in presenza di dati incompleti, previa richiesta di conferma con avviso che segnali all'utente il fatto di non aver completato la compilazione della sezione, evidenziando i campi la cui compilazione è obbligatoria. L'indice dovrà comunque contenere un quadro riepilogativo della pratica;
- g. generare automaticamente l'iter della pratica inviata dagli attori di front-end in base alle informazioni in essa contenute e modificarlo in base a quelle inserite dagli attori di back-end;
- h. la piattaforma dovrà indicare i moduli da compilare in base ai dati progressivamente inseriti dall'utente consentendo il passaggio da una pagina a quella precedente/successiva attraverso appositi pulsanti (avanti/indietro);
- i. l'inserimento di uno specifico dato dovrà avvenire una sola volta. Ad esempio le informazioni generali della pratica dovranno essere automaticamente disponibili nella fase di compilazione di tutti i moduli, valorizzando in maniera non modificabile tutti i campi omologhi contenuti nei diversi moduli, con gestione in maniera assistita della correzione del dato presente in più moduli;
- j. dovranno essere oscurate le porzioni dei moduli la cui compilazione non è necessaria a seconda delle informazioni precedentemente inserite ovvero dovranno essere possibili connessioni logiche singole e multiple fra i quadri di uno stesso modulo e con i dati già imputati su altri moduli;
- k. dovrà essere consentita, ove necessario, la duplicazione di righe o di interi quadri;
- l. con frequenza ridotta, e comunque dopo ogni pagina completata, dovrà essere possibile effettuare un salvataggio automatico;
- m. ogni pagina dovrà contenere un'apposita funzionalità di help contestuale sui singoli campi (se abilitata per l'apposito campo) per il supporto alla loro compilazione;
- n. Il sistema dovrà gestire l'abilitazione di soggetti terzi alla compilazione di singoli moduli (o parte di essi) collegati alla pratica. Infatti, in una pratica accade di frequente che uno più moduli (o parte di essi) siano compilati da soggetti diversi rispetto all'intestatario della pratica o al suo procuratore,

quali ad esempio i tecnici professionisti incaricati di verificare uno o più aspetti. Il soggetto terzo deve essere riconosciuto dalla piattaforma SUAP/SUE al pari di ogni altro utente.

- o. Il sistema dovrà permettere all'utente di effettuare, in ogni momento, ed in particolare obbligatoriamente prima dell'invio al SUAP/SUE, una verifica complessiva su tutti i dati inseriti al fine di evidenziare eventuali errori, incongruenze e mancanze;
- p. Il sistema dovrà permettere di creare una pratica a partire da una precedentemente prodotta duplicando tutti i dati contenuti nei moduli compilati;
- q. Il sistema dovrà prevedere le funzionalità per collegare tra loro differenti pratiche creando un link tra esse. In particolare dovrà essere possibile:
 - i. collegare tra loro differenti pratiche anche in modalità assistita;
 - ii. visualizzare l'elenco delle pratiche collegate ad una data pratica;
 - iii. passare dalla pratica corrente ad un'altra ad essa collegata.
- r. Le attuali funzionalità di gestione delle integrazioni della pratica dovranno essere modificate per adattarne il processo all'utilizzo dei forms e all'uso di un processo guidato ed assistito, fornendo le seguenti funzionalità:
 - i. compilazione di moduli e creazione documenti (compilazione di nuovi moduli, modifiche di quelli già trasmessi e eventuale loro sostituzione – garantendo la tracciabilità delle modifiche e/o sostituzioni);
 - ii. versioning dei moduli e dei documenti a seguito di una modifica;
 - iii. invio integrazioni e modifiche previa verifica di coerenza;

Per gli utenti di amministrazione dell'applicativo, il modulo di creazione/gestione dei forms dovrà permettere:

- a. la creazione in maniera assistita dei nuovi moduli o di aggiornamento di moduli esistenti;
- b. un rapido disegno dei form del sistema tramite funzionalità di tipo drag & drop, utilizzando tutti gli oggetti grafici normalmente disponibili nelle pagine web (es. caselle di riepilogo, elenchi a discesa, pulsanti di comando e caselle di controllo).
- c. La creazione di un nuovo modulo con:
 - i. definizione della struttura;
 - ii. organizzazione in sezioni, sottosezioni, etc.;
 - iii. predisposizione delle parti non modificabili;
 - iv. indicazione dei campi dinamici, della loro tipologia, delle regole associate, delle relazioni con altri campi del modulo o altri moduli già compilati o altre informazioni desumibili da altre banche dati, i dati obbligatori, i ruoli degli attori che possono agire su essi;
 - v. indicazione dei campi ai quali associare specifiche informazioni in base a regole predefinite (ad esempio ricavando le informazioni dal Registro Imprese o altre banche dati);
 - vi. definizione degli attributi (nome, descrizione, tipologia, tag, etc.);

- d. creazione di un modulo come copia di uno già esistente;
- e. modifica di un modulo esistente e gestione del versioning;
- f. ricerca moduli;
- g. creazione dei corrispondenti formati .pdf, .rtf, .doc, etc.
- h. E' richiesta la creazione di tutta la modulistica del SUAP e SUE (ora gestita tramite PDF editabili), presente in <https://www.calabriasuap.it/sportello-unico/normativa/modulistica> e <https://www.calabriasue.it/sportello-unico/normativa/modulistica>, tramite lo strumento di gestione della modulistica ed alla compilazione assistita.

7. SW9 - Strumenti per l'assistenza dell'utente finale

Evoluzione del modulo di amministrazione al fine di erogare un più efficiente servizio di supporto tecnico dell'utente che opera sul front-end (es. caso di supporto all'imprenditore nella compilazione della pratica o di integrazione alla stessa).

8. SW10 – Accessibilità ed usabilità del software

Sul sistema informativo, risulta pertanto necessario migliorare l'accessibilità del sistema e la sua usabilità, migliorandone l'esperienza utente per un efficiente utilizzo anche su dispositivi mobili, in coerenza con i seguenti riferimenti:

- linee guida design PA pubblicate dall'AgID;
- utilizzo del paradigma "Mobile First";

La documentazione di progetto attuale (documenti tecnici e manualistica) dovrà subire una rivisitazione complessiva per tenere conto delle evoluzioni complessive che sono state apportate nel corso degli interventi anche non oggetto di incarico.

5. Servizi per la gestione di reti e sistemi del Sistema SUAP/SUE

Il servizio in oggetto dovrà essere erogato dall'Aggiudicatario mediante i professionisti esperti di dominio indicati nel paragrafo "Profili professionali" sugli ambienti elencati nella relazione tecnico – descrittiva.

Rientra tra le attività di gestione la gestione e risoluzione dei "malfunzionamenti a livello di gestione" ovvero problemi che comportano una interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuti al software o alla configurazione degli apparati stessi. Non sono pertanto inclusi i malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui gestione e risoluzione è in carico a Fincalabra.

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

- Implementazione di nuove configurazioni per sistemi;
- Supporto tecnico per l'amministrazione di sistemi e infrastrutture virtuali;
- Amministrazione dei sistemi operativi, del RDBMS, degli application server e, più in generale, di tutte le

applicazioni che compongono il sistema

- Monitoraggio dei principali parametri di funzionamento, *tuning* e performance di sistemi (;
- Supporto tecnico sistemistico per il *deploy* delle nuove versioni del software;
- Supporto tecnico per gli interventi di manutenzione straordinaria sui sistemi (fix malfunzionamenti generici);
- Analisi *log* di sistema per rilevare e gestire eventuali problemi applicativi (es. transazioni non andate a buon fine, pratiche SUAP/SUE “incagliate”, ecc.);
- Supporto tecnico per il backup, il governo delle policy di sicurezza e gli interventi di disaster recovery.
- Collaborazione con gli altri soggetti che forniscono alla stazione appaltante i servizi infrastrutturali e strumentali al funzionamento del sistema informativo;

Qualora i rilasci in produzione richiedano un fermo dei sistemi, dovranno essere effettuati in giorni/orari di limitato utilizzo del sistema da parte degli utenti (fatta eccezione per situazioni di particolare urgenza), da concordare con la stazione appaltante, previa predisposizione di opportuna pagina di cortesia che informi l'utente dell'orario di ripristino dei servizi.

Oltre la gestione dei sistemi presso la server farm, l'aggiudicatario dovrà manutene le postazioni di lavoro dedicate agli operatori di Help Desk ed amministratori dell'applicazione (8 in totale).

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

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

5.1 Modalità di erogazione del servizio

L'erogazione del servizio dovrà essere effettuata dalle sedi regionali di Fincalabra (es. Catanzaro), la quale provvederà a fornire postazioni informatiche e quant'altro necessario per l'esecuzione delle attività oggetto d'appalto. La stazione appaltante valuterà eventuali proposte operative dell'aggiudicatario qualora lo stesso abbia una sede operativa che permetta un'agevole e repentino intervento on-site presso la Server Farm dell'Amministrazione regionale, sita presso al Cittadella Regionale a Catanzaro (CZ), ed abbia a disposizione le

postazioni di lavoro utili per una amministrazione da remoto degli apparati.

Per l'intera durata della fornitura, l'aggiudicatario si impegna ad usare il sistema informativo di "Trouble Ticketing" MANTIS, messo a disposizione dal CED della Regione Calabria e fruibile sulla rete Internet attraverso una connessione dedicata di tipo VPN, secondo modalità operative che verranno comunicate all'Aggiudicatario da Fincalabra prima dell'avvio del servizio.

MANTIS, infatti, rappresenta lo strumento utile ai fini della valutazione degli SLA (Service Level Agreement) richiesti all'aggiudicatario.

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

- da lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 17:00, sabato dalle ore 8:00 alle 13:00;
- il sabato sera ed i festivi, come reperibilità, in caso di anomalie di tipo G1 o G2 per come indicato nel paragrafo "Livelli di servizio e penali"

L'attivazione del servizio potrà avvenire:

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

Il servizio viene rendicontato a canone in quote mensili calcolate sulla base della offerta a corpo proposta in sede di gara.

6. Servizio di help desk e di gestione delle applicazioni

Il servizio in oggetto dovrà essere erogato dall'Aggiudicatario mediante l'"Assistente help-desk" come indicato paragrafo "Servizio di help desk e di gestione delle applicazioni". In caso di necessità tale figura potrà coinvolgere nelle attività di assistenza anche le altre professionalità impiegate nell'appalto al fine di poter espletare in modo completo ed efficace le attività di competenza.

Il servizio richiesto si raffigura essere uno S.P.O.C (Single Point Of Contact) per gli utenti del sistema informativo unico SUAP/SUE fornendo agli stessi sia un supporto tecnico per il corretto utilizzo del sistema informatico SUAP/SUE e dei servizi erogati nell'alveo della carta dei servizi SUAP/SUE (di cui alla DGR 500/2019), sia un supporto tecnico specialistico per la configurazione ed amministrazione applicativa delle applicazioni software del sistema.

In particolare, sono comprese le seguenti attività:

- acquisizione di richieste di assistenza secondo le modalità previste dal paragrafo successivo;
- supporto agli utenti del sistema nell'utilizzo del software e degli strumenti CNS e PEC forniti agli utenti nell'ambito del progetto;

- supporto agli utenti per la compilazione delle schede di accreditamento al sistema e di raccolta dati per le CNS e PEC;
- ricezione delle segnalazioni di problemi o malfunzionamenti e gestione della risoluzione di ticket di assistenza tecnica sul funzionamento della piattaforma di SUAP/SUE, intervenendo sull'interfaccia di amministrazione applicativa della piattaforma;
- raccogliere richieste di formazione, suggerimenti di modifiche e migliorie;
- suggerire azioni tese a migliorare il servizio quali alert sulla ripetitività di segnalazioni e altro di utile al miglioramento della qualità del servizio fornito.
- configurazione e gestione delle strutture organizzative (es. Enti – uffici) ed utenze da accreditare sulle piattaforme SUAP/SUE;
- configurazione e implementazione di macro-procedimenti, endo-procedimenti e creazione di modulistica in PDF editabile e form web;
- monitoraggio, analisi delle configurazioni e audit statistico sull'utilizzo della piattaforma;
- reperimento di nuovi contenuti presso gli stakeholder, data entry e modifica di contenuti del sistema informativo;
- rilevazione di eventuali anomalie della piattaforma e redazione di schede di intervento, opportunamente predisposte, per la manutenzione correttiva o adattiva;
- supporto all'analisi delle evoluzioni funzionali della piattaforma;
- produzione di documentazione aggiuntiva sul sistema, che affronti e chiarisca i problemi più comuni (es. produzione di FAQs per gli utenti);
- supporto alle attività di testing delle nuove funzionalità.

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

6.1 Modalità di erogazione del servizio

L'erogazione del servizio verrà effettuato da una delle sedi regionali di Fincalabra (es. Catanzaro, Montalto Uffugo, Rende, Reggio Calabria), la quale provvederà a fornire postazioni informatiche e quant'altro necessario per l'esecuzione delle attività oggetto d'appalto. Fincalabra potrà richiedere l'allocazione delle risorse professionali dedicate al servizio, in loco all'Aggiudicatario. In tal caso, rimangono in capo all'aggiudicatario gli eventuali costi relativi alle postazioni informatiche del personale e per mantenere la coerenza degli strumenti di contatto dell'utenza in relazione a quelli utilizzato per le risorse allocate presso le sedi di Fincalabra (es. trasferimento di chiamata dal numero unico di contatto).

Per l'intera durata della fornitura, l'aggiudicatario si impegna ad usare il sistema informativo di "Trouble Ticketing" MANTIS, messo a disposizione dal CED della Regione Calabria e fruibile sulla rete Internet attraverso una connessione dedicata di tipo VPN, secondo modalità operative che verranno comunicate all'Aggiudicatario da Fincalabra prima dell'avvio del servizio.

MANTIS, infatti, rappresenta lo strumento utile ai fini della valutazione degli SLA (Service Level Agreement) richiesti all'aggiudicatario.

L'operatività del servizio dovrà essere assicurata da due gruppi di lavoro:

- **Help desk di 1 livello:** si occupa di ricevere ed evadere le richieste di supporto delle funzionalità del

software tramite telefono o email; fornisce qualunque informazione relative alle funzionalità del sistema; supporta gli utenti nelle operazioni di cambio password o creazione di nuove utenze; riceve, evade ed eventualmente inoltra le segnalazioni di problemi ai livelli di Help Desk successivo facendo una prima valutazione della gravità del problema allo scopo di assegnare una priorità sulla base della quale definire le fasi d'intervento; raccoglie richieste di formazione, suggerimenti di modifiche e migliorie del sistema; produce, sulla base del contatto quotidiano con l'utente, eventuale documentazione aggiuntiva sul sistema che affronti e chiarisca i problemi più comuni; fornisce un supporto guidato tramite un vero e proprio tutoraggio telefonico in tutte le funzionalità del sistema.

- **Help desk 2 livello:** fornisce un supporto di 2° livello agli utenti qualora vengano richieste informazioni più dettagliate che il primo livello non gestisce; configura il sistema attraverso il pannello di amministrazione, valuta le segnalazioni di malfunzionamento del sistema assegnando le richieste al Servizio di gestione reti/sistemi o al Servizio di manutenzione correttiva indicando il livello di severità dell'errore;

L'acquisizione delle richieste di assistenza da parte di Cittadini/Imprenditori, SUAP/SUE ed Enti Terzi potrà avvenire tramite telefono, mail ordinaria e PEC o da altri canali comunicati da Fincalabra.

Il servizio richiesto dovrà rispettare le seguenti specifiche:

- **Copertura del servizio.** da lunedì a giovedì, dalle 9:00 alle 14:00 e dalle 14:30 alle 17:30, venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00. Il sabato potrà essere richiesto come servizio di reperibilità in caso di necessità da parte di Fincalabra.
- **Qualità dei servizi erogati:** l'Aggiudicatario si impegna ad effettuare controlli periodici sulla qualità del servizio erogato, fornendo a Fincalabra un report mensile sulle attività di assistenza erogate e gli SLA erogati.
- **Potenziamento dei servizi.** In presenza di particolari necessità (es. variazioni anche solo previsionali dei carichi di lavoro dovuti ad incremento del numero dei contatti) Fincalabra si riserva di richiedere la variazione in aumento delle coperture orarie del servizio e/o l'incremento del numero di postazioni che dovranno essere gestite dall'aggiudicatario. I tempi necessari e i costi all'adeguamento dovranno essere concordati e formalizzati tra Fincalabra e il soggetto aggiudicatario e comunque con costi giornalieri coerenti con quelli offerti dall'aggiudicatario in sede di offerta.

Il servizio dovrà essere supportato dalla fornitura ed integrazione nel sistema informativo SUAP/SUE (ad esempio nel portale CalabriaSUAP/CalabriaSUE) di:

- un BOT di assistenza che possa permettere di filtrare, sulla base dei più frequenti casi di assistenza i cui contenuti verranno forniti dalla stazione appaltante, le richieste che dovranno essere gestite dal personale dedicato al servizio;
- un prodotto di web chat che possa (in maniera sinergica al BOT) massimizzare l'efficacia del servizio di Help Desk da parte del personale;

I prodotti forniti rimarranno di proprietà della Regione Calabria.

Il servizio viene rendicontato a canone in quote mensili calcolate sulla base della offerta a corpo proposta in sede di gara.

7. Livelli di servizio e penali

L'aggiudicatario dovrà garantire, durante l'intera esecuzione del contratto, un adeguato livello dei servizi offerti secondo i parametri qualitativi e prestazionali e le modalità definite di seguito. A tal fine l'aggiudicatario dovrà effettuare una continua rilevazione dei livelli di servizio offerti con la produzione della relativa documentazione di reporting e monitoraggio delle attività, da presentare mensilmente all'Amministrazione.

Il Direttore dell'esecuzione si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento, il rispetto degli SLA; a seguito di presentazione di richiesta di verifica l'aggiudicatario è tenuto a presentare i report relativi secondo le tempistiche di seguito indicate. In ogni caso, l'aggiudicatario è tenuto a presentare, unitamente agli stati di avanzamento, i report di SLA descrittivi dell'andamento dell'erogazione dei servizi con misurazioni e controlli effettuati. In particolare, i report di SLA che l'aggiudicatario ha l'onere di produrre dovranno contenere una sintesi del rispetto degli SLA di seguito indicati, con confronto tra il valore atteso e il valore rilevato, e tutte le informazioni necessarie alla verifica del rispetto degli SLA stessi. Tali report dovranno essere consegnati sia in formato elettronico PDF che in foglio di calcolo.

Il mancato rispetto di un livello di servizio genera una penale che l'Amministrazione si riserva di applicare.

Fincalabra ha, infatti, facoltà di applicare penali per mancato/errato adempimento delle singole attività che, qualora non esplicitamente specificate nel dettaglio in ciascuna voce "Penale da applicare" delle tabelle sotto elencate, saranno pari all'1‰ giornaliero dell'ammontare netto del servizio per ciascun evento che superi i limiti di tolleranza di cui ai valori di soglia degli SLA.

La contestazione delle penali verrà effettuata da Fincalabra a mezzo posta elettronica certificata. L'addebito sarà effettuato con detrazione sull'importo ancora da corrispondersi.

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

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

Rispetto delle milestone di progetto

ID	Milestone	Descrizione KPI	Penale da applicare
SLA-01	Avvio dei Servizi	Tempo che intercorre dalla firma del contratto all'avvio dei servizi	0,5 per mille del corrispettivo contrattuale netto per ogni giorno di scostamento rispetto ai 20 giorni previsti;

SLA-02	Piano Operativo	Tempo che intercorre dall'avvio dei servizi alla consegna del Piano Operativo	0,2 per mille del corrispettivo contrattuale netto per ogni giorno di scostamento rispetto ai 10 giorni previsti;
SLA-03-N	SAL-N	Tempo che intercorre dalla conclusione del periodo di contabilizzazione mensile (mese N) alla consegna della relazione mensile sullo stato di avanzamento dei lavori (N)	0,2 per mille del corrispettivo contrattuale netto per ogni giorno di scostamento rispetto ai 10 giorni previsti;
SLA-4	SAL-TRANSF	Tempo che intercorre dalla trasmissione della richiesta di skill transfert al fornitore subentrante fino all'avvio dell'attività	2 per mille ogni giorno del corrispettivo contrattuale netto per ogni giorno di scostamento rispetto ai 20 giorni dalla richiesta

Tabella 4 - tabella degli SLA milestones di progetto

Disponibilità della piattaforma

ID	Descrizione KPI	Soglia	Penale da applicare
SLA05	Disponibilità del sistema in esercizio tutti i giorni (h24/365gg). Esclusi i blocchi programmati del sistema.	99,75% di disponibilità	0,5 per mille del corrispettivo contrattuale netto per ogni punto decimale di scostamento rispetto alla soglia (misurata su base mensile)

Tabella 5 - SLA e livelli di anomalia per la disponibilità della piattaforma

Livelli di servizio del servizio di manutenzione correttiva

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

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

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

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

Codice SLA	Livello anomalia	Descrizione KPI	Modalità di misurazione	Valore soglia	Frequenza di monitoraggio
MC1	G1	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 1 ora lavorativa dalla segnalazione	mensile
MC2	G1	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 12 ore lavorative	mensile
MC3	G2	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 1 ora e 30 min. lavorativi dalla segnalazione	mensile
MC4	G2	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 24 ore lavorative	mensile
MC5	G3	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 2 ore lavorative dalla segnalazione	mensile
MC6	G3	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 7 giorni lavorativi	mensile

Tabella 6 - SLA e livelli di anomalia per la manutenzione correttiva.

L'assegnazione del livello dell'anomalia G1 dovrà essere condivisa al Direttore dei lavori o Direttore di esecuzione del contratto e non interrompe le tempistiche di presa in carico dell'anomalia.

Livelli di servizio per la manutenzione adattiva ed evolutiva a consumo

Per gli interventi SSC, per come stabilito al paragrafo "4.2 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione adattiva ed evolutiva", si dovranno predisporre delle apposite schede di intervento. Il mancato rispetto delle tempistiche delle schede di intervento comporterà l'applicazione delle seguenti penali.

ID	Descrizione KPI	Valore soglia	Penale da applicare
MEV-RISP	Rispetto delle tempistiche di consegna della scheda di intervento SSC	Entro 7 gg lavorativi	0,2 per mille del valore netto dell'intervento per ogni giorno di scostamento rispetto alla tempistica concordata con la DE nella scheda di intervento.
MEV-CONS	Rispetto delle tempistiche di consegna del prodotto obiettivo	Entro 7 gg lavorativi	0,5 per mille del valore netto dell'intervento per ogni giorno di scostamento rispetto alla tempistica concordata con la DE nella scheda di intervento.

Tabella 7 - SLA e livelli di anomalia per la manutenzione adattiva ed evolutiva

Livelli di servizio del servizio di gestione di sistemi e reti

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

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

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

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

Codice SLA	Livello anomalia	Descrizione KPI	Modalità di misurazione	Valore soglia	Frequenza di monitoraggio
GES1	G1	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 1 ora lavorativa dalla segnalazione	mensile
GES2	G1	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 12 ore lavorative	mensile
GES3	G2	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 1 ora e 30 min. lavorativi dalla segnalazione	mensile
GES4	G2	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 24 ore lavorative	mensile
GES5	G3	Tempestività di presa in carico di anomalie	Numero	Entro 2 ore lavorative dalla segnalazione	mensile
GES6	G3	Tempestività nella risoluzione di anomalie	Numero	Entro 7 giorni lavorativi	mensile

Tabella 8 - SLA e livelli di anomalia per la manutenzione di sistemi e reti

L'assegnazione del livello dell'anomalia G1 dovrà essere condivisa al Direttore dei lavori o Direttore di esecuzione del contratto e non interrompe le tempistiche di presa in carico dell'anomalia.

Livelli di servizio del servizio di gestione delle applicazioni e per il servizio di Help Desk

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

Codice SLA	Oggetto di misura	Modalità di misurazione	Valore soglia	Frequenza di monitoraggio
------------	-------------------	-------------------------	---------------	---------------------------

ASS1	Operatore/i presenti	Erogazione servizio	Sempre presente	mensile
ASS2	Corretta tracciatura delle richieste di assistenza ⁵	(Totale Ticket con errori o incompleti / Totale ticket) X 100	<= 1%	mensile
ASS3	Capacità di soluzione delle richieste di supporto su base mensile	(Totale ticket assistenza di primo livello scalate al secondo livello / totale ticket assistenza) X 100	<= 30%	mensile
ASS4	Tempestività di presa in carico della richiesta di assistenza	Tempo che intercorre tra la segnalazione e la sua presa in carico	Entro 1 ora	mensile
ASS5	Tempestività nella risoluzione autonoma della richiesta di assistenza	Tempo che intercorre tra la presa in carico del ticket e la sua risoluzione	Entro 3 ore	mensile
ASS6	Tempestività nella escalation della risoluzione ad altro servizio (Gestione sistemi o MAC)	Tempo che intercorre tra la presa in carico del ticket e richiesta di risoluzione ad altro servizio	Entro 3 ore	mensile
ASS7	Puntualità nella consegna della reportistica	Conteggio giorni	Entro i primi 15 giorni del mese successivo a quello di riferimento	mensile

Tabella 9 - Livelli di servizio per la gestione delle applicazioni e servizio di HD

8. Cronoprogramma

L'esecuzione delle attività dovrà rispettare il seguente cronoprogramma.

MESI	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII
Avvio dei servizi													
Piano operativo													
SAL													
MAC													
HD													
SKILL TRANSFERT													

Tabella 10 – CRONOPROGRAMMA

Per i servizi di sviluppo a consumo, pur essendo il servizio svolto dal fornitore con continuità nel perimetro temporale dell'appalto, le tempistiche e milestone di consegna dei vari prodotti frutto del servizio di MEV sono da evincere nelle schede di intervento e nel Piano Operativo di progetto.

⁵ Per *correttamente tracciati* si intende l'avvenuta tracciatura di tutti i contatti ricevuti da parte degli utenti del servizio

9. Profili professionali

Il documento di descrizione del Team di lavoro dovrà contenere una accurata descrizione del team di supporto composto da risorse specialistiche dedicate **in numero e capacità tali da garantire i livelli di servizio richiesti** per tutte le attività previste dal Contratto. È onere dell'offerente individuare ulteriori figure professionali, oltre quelle indicate nelle tabelle che seguono, al fine di assicurare la qualità dei servizi richiesti dalla stazione con il presente capitolato ed i cui costi sono da ricomprendersi nell'alveo del budget dedicato al relativo servizio erogato.

I CV del team di lavoro dovranno dimostrare il possesso di determinati requisiti e conoscenze maturate assolvendo determinati ruoli su progetti pregressi.

I CV dovranno essere presentati in forma anonima, pena l'esclusione dell'offerta e cioè rimuovendo informazioni e dati che permettano di risalire all'identità della risorsa specialistica. In particolare:

- a. nome e cognome;
- b. codice fiscale;
- c. indirizzi di residenza e/o professionali;
- d. contatti telefonici;
- e. contatti eMail e social network.

L'Aggiudicatario si impegna ad utilizzare, per tutta la durata del contratto, le risorse specialistiche corrispondenti ai CV presentati, per la corretta esecuzione dei servizi previsti e fino al completamento delle attività affidate.

L'Aggiudicatario dovrà garantire le prestazioni richieste, nel rispetto degli obiettivi e degli standard di servizio, con le risorse specialistiche identificate in fase di Offerta a cui dovrà, all'occorrenza, affiancare risorse aggiuntive nel caso in cui la previsione risultasse sottodimensionata e/o insorgessero ostacoli tecnici e operativi non previsti inizialmente e per la gestione di attività parallele.

In tal caso, le variazioni in aumento non potranno comportare alcun incremento di spesa per la stazione appaltante.

Le risorse non saranno sostituibili se non a fronte di richiesta motivata e a condizione che il profilo subentrante sia, a esclusivo giudizio di Fincalabra, di livello professionale equivalente o superiore. È comunque richiesto un anticipo di n. 10 giorni lavorativi per dare il tempo a Fincalabra di valutare le motivazioni della richiesta e il CV del subentrante. La sostituzione dovrà poi essere operativa dal giorno successivo all'approvazione da parte di Fincalabra.

Fincalabra potrà, inoltre, chiedere in ogni momento la sostituzione di una o più risorse dell'Aggiudicatario che, dalla ricezione della richiesta, avrà a disposizione n. 5 giorni lavorativi per presentare uno o più CV delle risorse in sostituzione.

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

In generale le esperienze riportate nei CV saranno considerate in funzione del fatto che, come requisito minimo, l'ultima attività nel ruolo deve essere recente, ovvero non deve essersi conclusa prima di 2 anni solare dalla

indizione della presente gara.

I CV saranno esaminati per attribuire a ciascun profilo proposto uno dei seguenti valori:

- 1) Conoscenza.**
- 2) Buona Conoscenza.**
- 3) Conoscenza Approfondita.**

Il valore di una risorsa specialistica, su un elemento richiesto (linguaggio di programmazione, architettura di riferimento, ecc.), sarà determinato sulla base dell'esperienza maturata sull'argomento, applicando il seguente criterio: più tempo la risorsa ha speso, in progetti, operando o utilizzando quello specifico elemento, maggiore è la conoscenza che può avere acquisito. I valori di Buona Conoscenza e di Conoscenza Approfondita sono attribuiti a fronte di un impegno maturato sull'elemento richiesto di almeno n. 6 mesi continuativi a tempo pieno (100%), laddove attestati in modo chiaro e inequivocabile sul CV.

Di seguito vengono riportati sia il dettaglio dei requisiti minimi richiesti per ogni profilo professionale inserito sia un prospetto indicativo delle responsabilità e compiti.

9.1 Requisiti minimi dei profili professionali

<i>id</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Requisiti ed esperienza richiesta</i>
1	Project manager	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento in discipline scientifiche o ingegneristiche.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Esperienza lavorativa di almeno n. 5 anni nel settore IT, di cui almeno n. 2 nel ruolo di Project Manager. Sarà valutata in particolar modo l'esperienza maturata nell'ambito di progetti complessi in ambito PA.b. Competenze di Capo Progetto e padronanza delle principali tecniche e deliverable di project management.d. Aver condotto gruppi di lavoro, anche numerosi, di elevata professionalità.e. Conoscenza di applicazioni informatiche con architetture tecniche ed aspetti funzionali analoghe a quelle descritte nella presente specifica, maturata attraverso varie esperienze di progetto, con capacità di soluzione di problematiche particolarmente complesse.

<i>id</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Requisiti ed esperienza richiesta</i>
2	Coordinatore ICT Senior	<p>Laurea in Scienze dell'Informazione (vecchio ordinamento) o specialistica in Informatica o Ingegneria Informatica o Ingegneria Elettronica.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno 5 anni di comprovata esperienza nella conduzione di progetti per la realizzazione di sistemi informativi complessi e in attività di direzione tecnica di progetto. • almeno 4 anni di comprovata esperienza in progetti per la realizzazione di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione. • esperienza di almeno 2 anni in progetti inerenti la semplificazione amministrative ai sensi del DPR 160/2010 o di Sportello Unico per l'Edilizia. • Ottime conoscenze di strumenti di Data e Business Process Modeling, tecniche di programmazione strutturata; • Ottima conoscenza della Agenda Digitale • Esperienza di pianificazione di attività su progetto delle risorse, con particolare riferimento al dimensionamento quantitativo e qualitativo delle risorse ad esso assegnate.
3	Analista programmatore Senior	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento in discipline scientifiche o ingegneristiche.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno 5 anni di comprovata esperienza nella conduzione di progetti per la realizzazione di sistemi informativi complessi in qualità di analista funzionale e di processo; • Almeno 4 anni di comprovata esperienza nello sviluppo di sistemi software web-based con architettura multi-tier in ambiente Java. • Almeno 2 anni di comprovata esperienza in progetti per la realizzazione di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione. • esperienza di almeno 2 anni nella progettazione di applicazioni enterprise in ambito Java (framework di riferimento: Spring) e architetture RESTful e SOAP • Ottime conoscenze di strumenti di Data e Business Process Modeling, preferibilmente UML, e tecniche di programmazione strutturata e conoscenza dei linguaggi di programmazione, di scripting, DDL e markup: Java, JSP, XML, (X)HTML, Javascript, JSP, PHP; • Progettazione e implementazione di DBMS relazionali; • Tecniche e strumenti per la gestione dei test software; • Tecnologie e framework: Java 1.6 e superiori (piattaforme J2SE/J2EE), jAPS, Spring, Quartz;

id	Profilo professionale	Requisiti ed esperienza richiesta
4	System Integrator Engineer Senior & Software Test	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento in discipline scientifiche o ingegneristiche.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almeno 4 anni di comprovata esperienza in attività di analisi del funzionamento di sistemi informativi complessi attraverso l'impiego di strategie e tecniche per l'esecuzione e la verifica di test; • Almeno 2 anni di comprovata esperienza in per la realizzazione di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione. • Metodologie di test di prodotti software complessi; • Test di funzionalità di sistemi informativi complessi; • Identificazione delle anomalie e diagnosi delle possibili cause; • Tecniche di programmazione strutturata; • DBMS relazionali; • Strumenti per la modellazione dei dati; • Stesura di documentazione per l'utente finale; • Tecnologie software di maggiore impiego in sistemi informativi complessi.
5	User Experience Designer	<p>Laurea di secondo livello in Ingegneria dell'Informazione, Scienze e Tecnologie dell'Informazione, Psicologia, Architettura</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno 2 anni di comprovata esperienza in progetti per la realizzazione di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione. • Almeno 3 anni di comprovata esperienza in attività di progettazione e sviluppo di siti web con la tecnica dello Human Centered Design (first mobile, static, fluid, responsive, tecnica di card sorting, segregazione degli stakeholder/personas, creazione degli scenari, creazione e sottoposizione di questionari, simulazioni cognitive); • Conoscenza di strumenti per la progettazione e la prototipazione di interfacce visuali a bassa o alta fedeltà grafica (es. wireframe, mock-up). • Conoscenze delle principali metodologie strumentali per: l'ascolto attivo, la raccolta di requisiti e tecniche maieutiche, lo sviluppo e conduzione di test utente, lo Sviluppo e conduzione di test di accessibilità e usabilità, gestione di focus group, risoluzione di conflitti. • Conoscenza delle principali tecniche di produzione di un videotutorial e formazione a distanza.

id	Profilo professionale	Requisiti ed esperienza richiesta
6	SUAPE Specialist	<p>Laurea in ingegneria informatica, elettronica o in scienze e tecnologie informatiche (vecchio ordinamento oppure laurea magistrale nuovo ordinamento).</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almeno 7 anni di comprovata esperienza in attività qualificata in gruppi di progetto, di rilevanza almeno regionale, finalizzati all'implementazione di progetti di innovazione tecnologica aventi ad oggetto, alternativamente o congiuntamente: <ul style="list-style-type: none"> • gli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP), ai sensi del D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 447 per come sostituito dal D.P.R. 160/2010; • gli Sportelli Unici per l'Edilizia (SUE), ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380; • direzione tecnica ed esecutiva di progetti di E-Government complessi di carattere organizzativo, informatico e con alti contenuti giuridici, con particolare riferimento a progetti di dispiegamento territoriale e complessi; • esperienza a livello nazionale sui tavoli delle conferenze delle regioni in materia di semplificazione amministrativa ed agenda digitale; • esperienza sulla normativa L. 196/2003 e sulla tematica della Sicurezza delle Informazioni; • comunicazione istituzionale e L. 150/2000; • conoscenza dell'ordinamento e funzionamento della conferenza delle regioni e suoi tavoli tecnici; • saper pianificare strategie e progettare strumenti sia amministrativi che tecnici in materia di semplificazione amministrativa; • ottima conoscenza dell'architettura delle soluzioni regionali e nazionali in ambito SUAP e SUE; • ottima conoscenza del D. Lgs 7 marzo 2005, n. 82; • ottima conoscenza dell'Agenda Digitale di semplificazione 2018-2020.
7	Esperto in procedimenti amministrativi	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • esperienza di almeno 7 anni all'interno di gruppi di progetto finalizzati all'implementazione di progetti di semplificazione amministrativa riferibili, alternativamente o congiuntamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ I. agli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP), ai sensi del D.P.R. 160/2010, ○ II. agli Sportelli Unici per l'Edilizia (SUE), ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380. • esperienza in progetti e/o programmi nazionali e/o regionali attinenti la trasparenza e la

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

id	Profilo professionale	Requisiti ed esperienza richiesta
		<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di condurre attività di formazione, informazione e promozione territoriale sulle procedure autorizzatorie e sulla loro gestione informatizzata rivolta sia alle PA che agli OOP, alle Associazioni di categorie e alle Agenzie per le imprese. • Conoscenze delle principali metodologie strumentali per l'ascolto attivo, la raccolta di requisiti di processo nei procedimenti amministrativi, la gestione di focus group, la risoluzione di conflitti.
9	Esperto in procedimenti amministrativi di carattere edilizio-urbanistico	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento in ingegneria o architettura.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • esperienza di almeno 7 anni in attività professionali attinenti l'edilizia e l'urbanistica; • esperienza professionale finalizzata alla definizione amministrativa dei procedimenti riguardanti uno o entrambi i seguenti sportelli: <ul style="list-style-type: none"> ○ I. agli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP), ai sensi del D.P.R. 160/2010, ○ II. agli Sportelli Unici per l'Edilizia (SUE), ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380. • esperienza in progetti e/o programmi nazionali e/o regionali attinenti l'urbanistica e/o l'edilizia (consulenza presso Enti Pubblici/Partecipati) per un periodo di almeno 18 mesi; • conoscenza approfondita della normativa nazionale, europea e regionale in tema di Sportello Unico per le attività produttive e di Sportello Unico per l'Edilizia, nonché delle relative evoluzioni e degli orientamenti giurisprudenziali in tema; • analisi e risoluzione delle problematiche legate all'applicazione della normativa sulle attività produttive e sull'edilizia relativamente alle procedure giuridico-amministrative collegate; • gestione, implementazione dei contenuti e moderazione del forum specialistico destinato agli operatori delle Pubbliche Amministrazioni • redazione delle schede dei macro-procedimenti e degli endo-procedimenti collegati per l'implementazione dei contenuti della banca dati regionale. • utilizzo di software di office management e dei sistemi operativi desktop maggiormente diffusi.

id	Profilo professionale	Requisiti ed esperienza richiesta
10	System Administrator Senior	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento in discipline scientifiche o ingegneristiche.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno 5 anni di comprovata esperienza nella gestione sistemistica di sistemi informativi complessi in ambienti multi-server con sistemi operativi eterogenei; • almeno 4 anni di comprovata esperienza nell'implementazione o gestione di piattaforme informatiche/progetti di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione. • Analisi e individuazione di requisiti tecnici per i sistemi/apparati; • Analisi, progettazione e implementazione di soluzioni tecniche e configurazioni per sistemi e reti; • Installazione e configurazione di sistemi operativi e software anche in ambienti operativi virtuali; • Monitoraggio di sistemi e software applicativi anche attraverso l'impiego di sistemi dedicati; • Analisi di performance e di funzionamento di sistemi e reti; • Sistemi di backup centralizzati di classe enterprise e loro gestione. <p>Amministrazione e <i>tuning</i> del sistema di gestione documentale Alfresco.</p>
11	Network & Security Administrator Senior	<p>Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento in discipline scientifiche o ingegneristiche.</p> <p>Esperienze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno 5 anni di comprovata esperienza nella gestione di reti in sistemi informativi complessi e nell'implementazione e gestione di policy di sicurezza in ambienti multi-server con sistemi operativi eterogenei; • almeno 4 anni di comprovata esperienza nell'implementazione o gestione di reti per piattaforme informatiche/progetti e nell'implementazione o gestione di policy di sicurezza di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione. • Analisi, progettazione, implementazione di soluzioni tecniche per le interconnessioni LAN e WAN con idonei criteri di sicurezza, anche in ambienti operativi virtuali. • Verifica e controllo dei sistemi di connessione su reti strutturate e multi-ambito; • Analisi di anomalie su infrastrutture di rete su Datacenter, LAN e WAN; • Gestione apparati di sicurezza (<i>Intrusion prevention, ddos prevention</i>); • implementazione e gestione di sistemi di network monitoring; • Tecnologie <i>firewall</i> (apparati Cisco, Juniper, Fortigate

<i>id</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Requisiti ed esperienza richiesta</i>
		in primis); Analisi e implementazione di interventi per la risoluzione di problematiche di “switching”, “load balancing” e configurazioni VPN.
12	Assistente help-desk di secondo livello	Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento. Esperienze e competenze: <ul style="list-style-type: none"> • Almeno 36 mesi di comprovata esperienza di servizi di assistenza tecnica specialistica alla Pubblica Amministrazione sull'utilizzo di piattaforme software a dispiegamento territoriale e in particolare su sistemi informativi dedicati alla semplificazione amministrativa. • conoscenza di norme e regolamenti riguardanti la semplificazione amministrativa digitale (DPR 160/2010 in primis); • Analisi e gestione di richieste di assistenza per il funzionamento di sistemi informativi; • Analisi dei fabbisogni ed implementazione/configurazione di contenuti e strutture dati in sistemi informativi complessi (macro-procedimenti, endo-procedimenti e modulistica per il procedimento unico amministrativo, bacini SUAP/SUE); • Analisi di livello utente di anomalie in sistemi informativi complessi. • Utilizzo di software di office management e dei sistemi operativi desktop maggiormente diffusi.
13	Assistente help-desk di primo livello	Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento. Esperienze e competenze: <ul style="list-style-type: none"> • Almeno 12 mesi di comprovata esperienza di servizi di assistenza tecnica specialistica alla Pubblica Amministrazione sull'utilizzo di piattaforme software a dispiegamento territoriale e in particolare su sistemi informativi dedicati alla semplificazione amministrativa. • Analisi e gestione di richieste di assistenza per il funzionamento di sistemi informativi; • Analisi di livello utente di anomalie in sistemi informativi complessi. • Utilizzo di software di office management e dei sistemi operativi desktop maggiormente diffusi.

Tabella 11 - requisiti minimi dei vari profili professionali richiesti.

9.2 Responsabilità e compiti

L'elenco dei compiti è puramente indicativo; è compito dell'aggiudicatario, infatti, identificare ed assegnare ulteriori compiti rispetto a quelli indicati, al fine di erogare i servizi oggetto di appalto nel rispetto della qualità di servizio richiesta e della descrizione dettagliata di ciascun servizio oggetto di appalto.

PROFILI PROFESSIONALI TRASVERSALI

ID	Profilo professionale	Responsabilità e compiti
1	Project manager	<p>a. È responsabile, per le attività di competenza, del rispetto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) dei tempi di consegna indicati e/o concordati con il responsabile di Fincalabra, del rispetto dei costi esposti in fase di preventivazione del progetto; 2) delle funzionalità previste in fase progettuale; 3) degli standard qualitativi, documentativi e tecnici definiti da Fincalabra <p>b. In qualità di responsabile del progetto fornisce gli indirizzi generali al team di supporto e a eventuali altre risorse attivate al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni sottoscritti.</p> <p>c. Fornisce indicazioni alle strutture aziendali sull'andamento del progetto.</p> <p>d. Predisporre il Piano operativo ed eventuali Piani Specifici di lavoro.</p> <p>e. Controlla l'andamento del progetto, monitorando risorse e scadenze e facendosi cura di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) produrre report sullo stato di avanzamento del progetto; 2) evidenziare eventuali deviazioni dal piano; 3) individuare iniziative per risolvere carenze e/o deviazioni. <p>f. Adempie alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione del progetto nei tempi e nelle modalità previsti dai piani.</p> <p>g. Risolve eventuali problematiche che emergano in corso d'opera oppure, qualora non riuscisse a risolvere il problema, attiva azioni di escalation.</p> <p>h. Coordina e gestisce i gruppi di lavoro per lo svolgimento delle attività previste.</p> <p>i. Definisce la struttura e verifica i contenuti dei deliverable di progetto.</p> <p>j. Garantisce la completezza e la coerenza della documentazione di progetto.</p> <p>k. Predisporre tool per la gestione della documentazione di progetto.</p> <p>l. Definisce i criteri per la gestione della configurazione di progetto.</p> <p>m. Gestisce i report concernenti issue, change request e reclami, e ne monitora lo stato di avanzamento dandone evidenza a Fincalabra.</p>
2	Coordinatore ICT Senior	<p>a. È il diretto responsabile del progetto dal punto di vista tecnico e funzionale e ha le competenze specialistiche di maggior rilievo nell'ambito della fornitura.</p>

		<p>Indica al team di supporto, e agli eventuali team specifici, gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni concordati con Fincalabra.</p> <p>b. Nell'ambito del team da lui diretto è responsabile dell'adeguamento quantitativo e qualitativo dei componenti del team rispetto ai compiti loro spettanti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) è tenuto ad adempiere alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione del progetto nei tempi e nelle modalità previsti dai piani di lavoro; 2) è tenuto a risolvere eventuali problematiche che emergano in corso d'opera e ad effettuare azioni di escalation qualora non riuscisse a risolvere il problema (Problem Solver); 3) è responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti da Fincalabra; 4) coordina la realizzazione dei deliverable di progetto relativi alla propria area di competenza; 5) produce e mantiene aggiornata la documentazione di progetto relativa alla propria area di competenza, anche avvalendosi di eventuali tool adottati nell'ambito del progetto; 6) coordina le azioni di propria competenza relative alla gestione di issue e change request; 7) si coordina e coadiuva i responsabili di Fincalabra nell'analisi funzionale. <p>c. Supporta l'individuazione delle tecnologie necessarie, anche di tipo innovativo, per lo sviluppo ICT delle strategie di semplificazione individuate;</p> <p>d. Supporta l'evoluzione dei servizi tecnologici utili alla digitalizzazione dei processi della Pubblica Amministrazione regionale e per l'erogazione di servizi di e-government, anche in termini di interoperabilità e integrazione tra i sistemi regionali e/o extra-regionali, in accordo alle linee guida nazionali correlate all'applicazione dell'Agenda Digitale;</p> <p>e. Supervisiona l'esercizio dei sistemi informativi afferenti al sistema SUAP/SUE, assicurando un supporto al coordinamento tra i vari partner tecnologici e stakeholder coinvolti nella erogazione o uso dei servizi tecnologici di progetto (es. conservazione, webconference, servizi di interoperabilità REA, etc);</p> <p>f. Supervisiona tecnicamente i servizi oggetto di gara:</p> <p>g. Realizza, con la collaborazione del gruppo di lavoro tecnico incaricato, della progettazione di massima degli interventi di implementazione software e infrastrutturale individuati e definiti dai requisiti funzionali in collaborazione con gli esperti di dominio;</p>
--	--	---

Tabella 12 - profili professionali trasversali

PROFILI PROFESSIONALI PER I SERVIZI DI MAC E MEV

ID	Profilo professionale	Responsabilità e compiti
3	Analista programmatore Senior	<p>a. raccoglie le richieste, necessità e indicazioni della stazione appaltante, analizza i processi aziendali nei quali si inserisce l'intervento e ne valuta la fattibilità economica e tecnologica.</p> <p>b. Definisce e documenta l'analisi sulla base dei Requisiti/Utente forniti;</p> <p>c. Definisce le specifiche di dettaglio relative ai sistemi ed alle interfacce dati di input/output.</p> <p>d. Collabora alla definizione di architetture e modelli e al disegno di processi di controllo dell'infrastruttura informatica garantendo coerenza e completezza del sistema rispetto ai vincoli tecnologici e progettuali;</p> <p>e. Sceglie le opzioni tecniche appropriate per lo sviluppo, quali il riutilizzo, il miglioramento o la riconfigurazione di componenti esistenti. Ottimizza efficienza, costi e qualità.</p> <p>f. Codifica, documenta e comunica le fasi di sviluppo del prodotto.</p> <p>g. Definisce il programma di test dei sistemi realizzati e provvede alla sua realizzazione e alla sua documentazione.</p> <p>h. esegue il debug e il test, convalida i risultati con gli utenti rappresentativi, integra e realizza la soluzione complessiva</p> <p>g. Analizza e interpreta i dati ottenuti dal monitoraggio/test apportando eventuali modifiche o migliorie.</p> <p>h. Partecipa alla stesura del manuale d'uso del Sistema Informativo.</p>
4	System Integrator & Software Test Engineer	<p>Responsabilità:</p> <p>a. Contribuisce alla correttezza e la completezza di un sistema garantendo che la soluzione soddisfi i requisiti tecnici e dell'utente.</p> <p>b. Verifica le performance del sistema e garantisce la validazione e la documentazione dell'esito favorevole dell'integrazione</p> <p>c. Contribuisce in differenti aree dello sviluppo del sistema, effettuando il testing delle funzionalità del sistema, identificando le anomalie e diagnosticandone le possibili cause.</p> <p>d. Tiene conto delle compatibilità sia dei moduli esistenti che di quelli nuovi per assicurare l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza delle informazioni.</p> <p>e. Costruisce ed esegue procedure di test sistematico per i sistemi ICT o per i requisiti di usabilità del cliente per stabilire la conformità con le specifiche di progettazione. Assicura che i componenti nuovi o modificati soddisfino le aspettative.</p> <p>f. Assicura il rispetto degli standard interni, esterni, nazionali ed internazionali tra cui salute e sicurezza, usabilità, performance, affidabilità e compatibilità.</p> <p>g. Produce i documenti e i report che danno evidenza dei requisiti di</p>

		certificazione.
5	User Experience Designer	<p>Responsabilità:</p> <p>a. responsabile del design visuale e dell'interazione fra utente e sistema attraverso tutto il ciclo di vita del sistema, dalla definizione e raccolta di requisiti alla produzione dei documenti finali di design;</p> <p>b. integra i requisiti dell'utente, i requisiti dell'applicazione, i vincoli di accessibilità e di usabilità in una interfaccia visuale e in un modello di interazione (altrimenti detto "esperienza dell'utente") il più possibile uniforme e integrato.</p> <p>c. responsabile dello sviluppo di uno "stile" visuale e interattivo che possa allo stesso tempo caratterizzare l'applicazione Web (dotandola di caratteri distintivi) e garantire il raggiungimento efficace (portarlo nel punto giusto) ed efficiente (fargli fare il giusto numero di click) degli obiettivi dell'utente.</p>

Tabella 13 - Profili professionali per i servizi di mac e mev

	<i>Profilo professionale</i>	<i>Responsabilità e compiti</i>
6	SUAPE Specialist	<p>Responsabilità:</p> <p>a. Misura l'efficacia dell'uso dei sistemi ICT esistenti al fine di valutare la coerenza e l'impatto sulle strategie di semplificazione amministrativa regionale.</p> <p>b. Progetta ed implementa i processi di semplificazione e i cambiamenti tecnologici finalizzati ad ottenere maggiori benefici per gli stakeholder anche in coerenza ed aderenza alle strategie ed interventi previsti dall'Agenda Nazionale di Semplificazione.</p> <p>c. Supporta la elaborazione dei requisiti funzionali e prestazionali di dettaglio delle nuove funzionalità sw del sistema SUAP/SUE in aderenza alle normative tecniche in materia di semplificazione amministrativa ed Agenda Digitale;</p> <p>d. Supporta l'Ufficio SURAP, SURE e Fincalabra per il presidio tecnico dei tavoli governativi e della conferenza delle regioni in materia di Semplificazione amministrativa digitale ed ICT;</p> <p>e. Audit, studio e benchmark delle soluzioni regionali e nazionali per la governance di progetti inerenti la fornitura di servizi agli stakeholder dello sportello unico;</p> <p>f. supporto l'Ufficio SURAP, SURE e Fincalabra nella gestione della comunicazione nei confronti degli stakeholder;</p> <p>g. Supporta la elaborazione di pareri tecnici in merito alla corretta applicazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82) del Codice sul Trattamento dei dati personali (196/2003);</p> <p>h. Redige atti amministrativi (es. protocolli di intesa tra PA, accordi di collaborazione, convenzioni, delibere, decreti dirigenziali, circolari) strumentali alle attività oggetto d'appalto.</p>

	<i>Profilo professionale</i>	<i>Responsabilità e compiti</i>
		e. Elabora pareri giuridico-amministrativi sui quesiti posti dai SUAP/SUE in merito alla corretta applicazione delle normative del procedimento unico;
7	Esperto in procedimenti amministrativi in ambito produttivo	<p>a. Supporta la elaborazione dei requisiti funzionali e prestazionali di dettaglio delle nuove funzionalità sw del sistema SUAP/SUE in aderenza alle normative tecniche in materia di semplificazione amministrativa;</p> <p>b. aggiorna ed implementa i contenuti della banca dati dei procedimenti mediante l'elaborazione delle schede dei procedimenti amministrativi e l'elaborazione di relativa modulistica;</p> <p>c. supporta il servizio di help-desk di secondo livello per la risoluzione dei quesiti di specifico contenuto giuridico-amministrativo provenienti dai cittadini/imprenditori;</p> <p>d. supporta direttamente gli operatori SUAP/SUE in merito alla gestione concreta delle procedure relative le attività produttive o di edilizia o alla risoluzione di problematiche legate a particolari fattispecie amministrative;</p> <p>e. Elabora pareri giuridico-amministrativi sui quesiti posti dai SUAP/SUE in merito alla corretta applicazione delle normative sulle attività produttive o di edilizia o sulle questioni di particolare complessità o di controversa interpretazione;</p> <p>f. Gestisce ed implementa i contenuti del Forum del Coordinamento di CalabriaSUAP - CalabriaSUE e modera le relative sezioni;</p> <p>g. Gestisce ed implementa la sezione del Forum denominata "L'Esperto Risponde";</p> <p>h. Elabora le specifiche giuridico-amministrative dei nuovi contenuti da implementare nella piattaforma telematica da parte degli sviluppatori;</p> <p>i. Supporta l'elaborazione delle proposte di semplificazione delle procedure e della normativa da proporre a livello regionale.</p>
8	Esperto in gestione di reti di PA ed organizzazione territoriale di servizi	<p>a. Supporto alle strutture di coordinamento regionale e territoriale per la gestione dei rapporti della rete di PA;</p> <p>b. Promozione e stimolo di interventi di miglioramento organizzativo e procedurale nei flussi di gestione dei procedimenti amministrativi degli enti;</p> <p>c. Supporto al processo di formazione continua degli enti in materia di gestione del procedimento amministrativo, procedimento unico e utilizzo della piattaforma per la gestione degli stessi;</p> <p>d. Animazione e promozione della conoscenza presso le Organizzazioni di categoria, gli Ordini Professionali e le Agenzie per le Imprese;</p>

	<i>Profilo professionale</i>	<i>Responsabilità e compiti</i>
		<p>e. Supportare l'Ufficio SURAP e SURE nel presidio tecnico dei tavoli governativi e della conferenza delle regioni in materia di Affari Istituzionali ed Attività Produttive;</p> <p>f. Promuovere presso gli stakeholder le iniziative di semplificazione amministrativa e procedurale richieste dall'Agenda di semplificazione del Governo e/o da iniziative legislative regionali, anche attraverso esperimenti "pilota".</p>
9	Esperto in procedimenti amministrativi urbanistici ed edilizi	<p>a. Supporta la elaborazione dei requisiti funzionali e prestazionali di dettaglio delle nuove funzionalità sw del sistema SUAP/SUE in aderenza alle normative tecniche in materia di semplificazione amministrativa;</p> <p>b. aggiorna ed implementa i contenuti della banca dati dei procedimenti mediante l'elaborazione delle schede dei procedimenti amministrativi e l'elaborazione di relativa modulistica;</p> <p>c. supporta il servizio di help-desk di secondo livello per la risoluzione dei quesiti di specifico contenuto giuridico-amministrativo provenienti dai cittadini/imprenditori;</p> <p>d. supporta direttamente gli operatori SUAP/SUE in merito alla gestione concreta delle procedure relative le attività produttive o di edilizia o alla risoluzione di problematiche legate a particolari fattispecie amministrative;</p> <p>e. Elabora pareri giuridico-amministrativi sui quesiti posti dai SUAP/SUE in merito alla corretta applicazione delle normative sulle attività produttive o di edilizia o sulle questioni di particolare complessità o di controversa interpretazione;</p> <p>f. Gestisce ed implementa i contenuti del Forum del Coordinamento di CalabriaSUAP - CalabriaSUE e modera le relative sezioni;</p> <p>g. Gestisce ed implementa la sezione del Forum denominata "L'Esperto Risponde";</p> <p>h. Elabora le specifiche giuridico-amministrative dei nuovi contenuti da implementare nella piattaforma telematica da parte degli sviluppatori;</p> <p>i. Supporta l'elaborazione delle proposte di semplificazione delle procedure e della normativa da proporre a livello regionale.</p>

Tabella 14 - profili professionali degli esperti di dominio

PROFILI PROFESSIONALI DELLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO OPERATIVO PER LA GESTIONE DI SISTEMI E RETI

ID	Profilo professionale	Responsabilità e compiti
10	System Administrator Senior	<ul style="list-style-type: none"> a. effettua l'installazione, la configurazione e il tuning dei sistemi e dei DBMS, sia in ambienti operativi fisici che virtualizzati; b. pianificare gli interventi inerenti la soluzione da realizzare per ottimizzare i livelli prestazionali e performance dei sistemi e delle basi di dati; c. effettua le attività di benchmark prestazionale. d. effettua la diagnosi delle anomalie e risolve le criticità tecniche e. assicura il deployment dei rilasci software e. Supervisiona l'operatività sia dal punto di vista hw che sw e la continuità di servizio dei sistemi e dei DBMS
11	Network & Security Administrator Senior	<ul style="list-style-type: none"> a. Crea e gestisce le politiche di sicurezza della rete e dei sistemi; b. Crea, configura e gestisce la operatività degli apparati di rete (LAN e WAN) c. Analisi delle anomalie di sicurezza e di routing/switching sull'infrastruttura di rete; d. Analizza i dati di traffico ed implementazione di sistemi di network monitoring al fine di efficientare il consumo di banda; e. Configura gli apparati di sicurezza: Firewall ed IDS f. Analizza ed implementa interventi per la risoluzione di problematiche di load balancing e configurazione di VPN.

Tabella 15 - profili professionali degli esperti di sistemi e networking

SERVIZIO DI GESTIONE DELLE APPLICAZIONI DEL SISTEMA SUAP/SUE ED HELP DESK;

ID	Profilo professionale	Responsabilità e compiti
12	Assistente help-desk di secondo livello	<ul style="list-style-type: none"> a. Gestisce le segnalazioni di problemi o malfunzionamenti e gestione della risoluzione di ticket di assistenza tecnica sul funzionamento della piattaforma di SUAP/SUE, intervenendo sull'interfaccia di amministrazione applicativa della piattaforma; b. suggerisce azioni tese a migliorare il servizio quali alert sulla ripetitività di segnalazioni e altro di utile al miglioramento della qualità del servizio fornito.

		<p>c. configura e gestisce le strutture organizzative (es. Enti – uffici) ed utenze da accreditare sulle piattaforme SUAP/SUE;</p> <p>d. configura e implementa i macro-procedimenti, endo-procedimenti e la modulistica in PDF editabile ed i form web;</p> <p>e. monitora, analizza le configurazioni e audit statistico sull'utilizzo della piattaforma;</p> <p>f. rileva eventuali anomalie della piattaforma e redazione di schede di intervento, opportunamente predisposte, per la manutenzione correttiva o adattiva;</p> <p>g. supporto l'analisi delle evoluzioni funzionali della piattaforma;</p> <p>h. produzione di documentazione aggiuntiva sul sistema, che affronti e chiarisca i problemi più comuni (es. produzione di FAQs per gli utenti);</p> <p>i. supporta le attività di testing delle nuove funzionalità.</p>
13	Assistente help-desk di primo livello	<p>a. Acquisisce le richieste di assistenza ed esegue una prima valutazione del caso di assistenza;</p> <p>b. supporta gli utenti del sistema nell'utilizzo del software e degli strumenti CNS e PEC forniti agli utenti nell'ambito del progetto;</p> <p>c. supporta gli utenti per la compilazione delle schede di accreditamento al sistema e di raccolta dati per le CNS e PEC;</p> <p>d. riceve le segnalazioni di problemi della piattaforma di SUAP/SUE;</p> <p>e. raccogliere richieste di formazione, suggerimenti di modifiche e migliorie;</p> <p>f. esegue il data entry e modifica di contenuti del sistema informativo;</p> <p>g. rileva eventuali anomalie della piattaforma e collabora alla redazione di schede di intervento, opportunamente predisposte, per la manutenzione correttiva o adattiva;</p> <p>h. produzione di documentazione aggiuntiva sul sistema, che affronti e chiarisca i problemi più comuni (es. produzione di FAQs per gli utenti);</p> <p>i. supporto alle attività di testing delle nuove funzionalità.</p>

Tabella 16 - profili professionali dei componenti del team di Help Desk tecnico ed amministrazione dell'applicativo

10. Servizi analoghi

La stazione appaltante si riserva la facoltà, nei limiti di cui all'art. 63 comma 5 del Codice, di affidare all'aggiudicatario, entro la data di scadenza del contratto, nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi, secondo quanto previsto nel progetto posto alla base del presente affidamento.

La durata del contratto in corso d'esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure utili alla conclusione delle procedure di individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del D. Lgs n. 50/2016 e ss. mi. In tal caso, il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi o più favorevoli prezzi, patti e condizioni.

11. Varianti in corso d'opera

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

L'aggiudicatario è tenuto altresì a effettuare le varianti ordinate da Fincalabra, nelle ipotesi, con i limiti e alle condizioni stabilite dal D.lgs 50/2016.

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

L'Aggiudicatario, a saldi invariati ossia alle medesime condizioni economiche complessive stabilite con l'appalto, si impegna, su esplicita richiesta di Fincalabra a:

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

12. Verifiche di conformità

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

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

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

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

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

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

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

13. Corrispettivo, fatturazione e pagamento – Tracciabilità dei flussi finanziari

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

Il predetto corrispettivo sarà considerato fisso e invariabile, nonché sempre riferito a prestazioni realizzate a perfetta regola d'arte⁶ e nel pieno rispetto ed adempimento delle modalità, delle prescrizioni e delle specifiche indicate nel presente documento, nell'offerta presentata e, comunque, nel contratto.

Tutte le spese e oneri derivanti all'Aggiudicatario per la corretta esecuzione del contratto, saranno considerati remunerati dal prezzo offerto. Il corrispettivo sarà pertanto determinato dall'Aggiudicatario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e comprensivo di ogni relativo rischio e/o alea. Il corrispettivo sarà pagato in più soluzioni, dietro presentazione di regolari fatture intestate a Fincalabra S.p.A., recanti il chiaro riferimento alla presente procedura, indicazione del documento di Stato di Avanzamento Lavori (SAL) di riferimento e recanti il **Codice Identificativo della Gara: 8282592324**.

L'approvazione da parte della Direzioni Lavori dello Stato di Avanzamento lavori (SAL) autorizzerà l'aggiudicatario all'emissione della relativa fattura che avverrà a 30 giorni data fattura fine mese.

Detto termine è sospeso nel caso di richiesta di chiarimenti in ordine alle fatture prodotte, dalla riscontrata irregolare fatturazione, anche ai sensi della L. 136/2010, e re-inizia a decorrere dal momento dell'accertata eliminazione delle inadempienze riscontrate dalla regolarizzazione delle fatture, o dal ricevimento dei chiarimenti richiesti.

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

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

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

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

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

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

⁶ Si comprende l'usabilità del sistema per come indicato nel par. " 4.2.2

Metodologia di sviluppo del software"

14. Spese, obblighi, oneri, rischi e responsabilità

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

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

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

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

L'aggiudicatario dovrà comprovare l'assolvimento degli obblighi di regolarità contributiva (o la motivata esenzione) anche dopo la stipulazione del contratto, prima di ogni pagamento, nonché a richiesta di Fincalabra. L'aggiudicatario dovrà adottare tutte le cautele necessarie e richieste per evitare danni a persone o cose nell'esecuzione delle prestazioni affidate e risponderà comunque e sempre in proprio ad azioni volte a far valere tali danni.

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

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

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

presente Capitolato e salvi successivi accordi con detti soggetti.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di trattare i dati e le informazioni che entreranno in suo possesso secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. e avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transiteranno per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui verrà in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

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

Tale obbligo non riguarderà i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'aggiudicatario svilupperà o realizzerà in esecuzione delle prestazioni dovute. L'aggiudicatario sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, è prevista la risoluzione di diritto del contratto, fermo restando che l'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare da tale inosservanza. L'aggiudicatario potrà citare i termini e riferimenti essenziali del contratto laddove ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare e procedure di affidamento di contratti.

15. Risoluzione, recesso, cessione del contratto e subappalto

Il contratto si risolverà per reati accertati, grave inadempimento, grave irregolarità e per tutte le altre cause previste dal D.lgs 50/2016, dal d.P.R. 207/2010 e Linee Guida Anac con le modalità in essi definite; le conseguenze dell'inadempimento e i provvedimenti successivi sono disciplinati dalle medesime normative citate.

Fincalabra nel caso di giusta causa, ivi compresa la legittima tutela del pubblico interesse, ha altresì diritto di recedere unilateralmente dal contratto.

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

È fatto divieto all'Aggiudicatario di cedere il contratto in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o ragione, salvo in caso di cessione o affitto d'azienda, di trasformazione, fusione e scissione relativi all'esecutore del contratto.

16. Comunicazioni e informazioni per l'esecuzione del servizio

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

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

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

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

Sulle questioni procedurali, il Codice del Processo Amministrativo (D.Lgs. 104/2010 e s.m.i.) individua i casi di giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo individuato sulla base delle norme di cui al predetto codice e secondo la procedura ivi stabilita.

Nel caso il soggetto titolare di interesse ad agire intenda esperire un ricorso giurisdizionale amministrativo, è tenuto a darne informativa a Fincalabra.

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

18. Trattamento dati gestiti dalla piattaforma SUAP/SUE

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