

**ALLEGATO A**

**PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED  
ASSISTENZA SOFTWARE SUI SISTEMI INFORMATICI  
DELLA SUITE “SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO PER LE CCIAA” DI  
UNIONCAMERE**

**CAPITOLATO TECNICO**

## INDICE

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>ART. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ART. 2 – L’ARCHITETTURA DEL “SISTEMA” .....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 4 - REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI.....</b>	<b>11</b>
<b>ART. 5 – CARATTERISTICHE GENERALI DELLA SUITE SISTEMA .....</b>	<b>11</b>
<b>ART. 6 - MODALITÀ GENERALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>14</b>
<b>ART. 7 - GRUPPO DI LAVORO.....</b>	<b>14</b>
<b>ART. 8 – DURATA DEL CONTRATTO E IMPORTO .....</b>	<b>16</b>
<b>ART. 9 - PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....</b>	<b>16</b>
9.1 - PIANIFICAZIONE.....	16
9.2 - CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	16
<b>ART. 10 - VERIFICA DELLE PRESTAZIONI E LIQUIDAZIONE DEI PAGAMENTI .....</b>	<b>16</b>
<b>ART. 11 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI .....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 12 - OBBLIGHI ED ONERI DELL’APPALTATORE.....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 13 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO .....</b>	<b>18</b>
<b>ART. 14 - DISCIPLINA IN MATERIA DI CONTRASTO AL LAVORO NON REGOLARE .....</b>	<b>18</b>
<b>ART. 15 - VARIAZIONI E RECESSO DAL SERVIZIO .....</b>	<b>19</b>
<b>ART. 16 - PENALI CONTRATTUALI E DIFFIDA AD ADEMPIERE .....</b>	<b>19</b>
<b>ART. 17 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.....</b>	<b>20</b>
<b>ART. 18 - RESPONSABILITÀ.....</b>	<b>21</b>
<b>ART. 19 - DEPOSITO CAUZIONALE.....</b>	<b>21</b>
<b>ART. 20 - PROPRIETÀ, DIRITTI E BREVETTI.....</b>	<b>21</b>
<b>ART. 21 - DEPOSITO DEI SORGENTI.....</b>	<b>22</b>
<b>ART. 22 - SPESE CONTRATTUALI.....</b>	<b>22</b>
<b>ART. 23 - CONTROVERSIE .....</b>	<b>22</b>

## PREMESSA

Lo scenario in cui opera il sistema camerale vede una fase di cambiamento, ripensamento e riprogettazione della sua mission, delle sue funzioni e strutture. L’approvazione del D.lgs 219/2016 di modifica alla L. 580/1993 ha sancito la nuova configurazione delle CCIAA e innovato i loro ambiti di competenza relativamente ai servizi da presidiare a beneficio delle imprese e del sistema economico in generale.

L’Unioncamere, che in quanto ente esponenziale del sistema ha realizzato negli ultimi anni numerosi progetti finalizzati a fissare gli standard per una gestione efficace ed efficiente dei servizi camerali, intende dunque cogliere l’opportunità derivante dall’attuale scenario per realizzare e consolidare **strumenti innovativi** in grado di coniugare le esigenze di ammodernamento dei modelli e dei processi di erogazione con gli obiettivi di razionalizzazione delle risorse del modello strategico ed organizzativo del sistema camerale.

È alla luce di tale scenario che la committente ha rilevato l’esigenza di consolidare e implementare la suite “Sistema informativo integrato”, nella quale raccogliere ed elaborare dati e risultanze riguardanti le diverse dimensioni della gestione delle CCIAA, ossia afferenti agli aspetti economico-contabili, delle strutture, del personale e delle attività da esse svolte. Ciò significa avere a disposizione un patrimonio informativo esaustivo e aggiornato sui diversi “nodi” del sistema al fine di:

- poter procedere alle elaborazioni che si rendono necessarie nelle varie fasi della vita istituzionale del sistema camerale, rispetto al quale Unioncamere svolge un ruolo di rappresentanza d’interessi verso i diversi interlocutori istituzionali;
- restituire valore informativo alle stesse CCIAA in attuazione della funzione di servizio che Unioncamere è chiamata a garantire nei loro confronti.

Invero, la funzionalità di questa piattaforma appare ineludibile al fine di gestire in modo più efficace, governato e omogeneo gli adempimenti degli enti camerali, sia verso il sistema sia rispetto al calendario imposto da una serie di norme succedutesi nel tempo (es. D.lgs 150/2009, DPR 254/2005, D.lgs 74/2017).

## Art. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto l’erogazione di un servizio di gestione della piattaforma “Sistema informativo integrato per le CCIAA” – di seguito anche Sistema - che si configura come un vero e proprio “hub” informativo, di proprietà della Committente, all’interno del quale le CCIAA, mediante la rete internet, inseriscono i dati (data entry), visualizzano/scaricano indicatori e informazioni rielaborate e possono accedere a ulteriori funzionalità di supporto e ausilio per le loro attività.

Per una descrizione più dettagliata dei servizi si rinvia agli articoli seguenti del capitolato.

In sintesi, i servizi oggetto dell’appalto, qui di seguito elencati, risultano articolati in due linee di attività c.d. “A” & “B”:

Linea A. fornitura di servizi di manutenzione correttiva/adequativa e gestione evolutiva, di amministrazione della suite “Sistema” e di assistenza relativa ai moduli applicativi elencati e descritti sinteticamente nel successivo art. 2– Architettura del sistema;

Linea B. sviluppo nuove funzionalità: installazione e attivazione dei nuovi prodotti/applicativi;

Il presente capitolato disciplina, altresì, i servizi di consulenza tecnica e training on the job. La fornitura del servizio dovrà rispettare in modo completo tutte le specifiche riportate

nel presente capitolato.

Il contratto viene aggiudicato quindi a corpo con procedura a lotto unico in quanto:

- le tipologie di servizi richiesti per ogni singolo modulo (Linee di attività “A” e “B”) sono omogenee ed interconnesse e non ne è tecnicamente possibile l’eventuale gestione separata con fornitori diversi;
- i moduli oggetto dei servizi richiesti hanno caratteristiche di omogeneità per quanto riguarda l’architettura tecnologica e/o l’interfaccia grafica e/o le connessioni di interoperabilità e/o i linguaggi di programmazione e/o i Database.

In base all’esperienza maturata negli ultimi periodi contrattuali, l’impegno richiesto per l’attività in oggetto è così ipotizzabile:

**Prima annualità**

A. Manutenzione correttiva e gestione evolutiva	576 ore
B. Sviluppo nuove funzionalità	1.656 ore
<b>TOTALE</b>	<b>2.232 ore</b>

**Seconda annualità**

A. Manutenzione correttiva e gestione evolutiva	576 ore
B. Sviluppo nuove funzionalità	1.448 ore
<b>TOTALE</b>	<b>2.024 ore</b>

**Semestre di eventuale proroga**

A. Manutenzione correttiva e gestione evolutiva	288 ore
B. Sviluppo nuove funzionalità	-
<b>TOTALE</b>	<b>288 ore</b>

Con la presentazione dell’offerta i concorrenti riconoscono in via definitiva l’adeguatezza dell’importo indicato nell’offerta economica rispetto alla esecuzione a regola d’arte di tutti i servizi oggetto del presente capitolato e dell’offerta tecnica presentata, escluso quindi ogni onere ulteriore per la Committente.

## **Art. 2 – L’ARCHITETTURA DEL “SISTEMA”**

Di seguito viene elencata l’attuale architettura del “sistema” che prevede degli ambienti (moduli) nei quali è possibile effettuare le rilevazioni attraverso una serie di maschere che consentono il *time reporting* e la contabilizzazione dei costi rispetto alla Mappa dei processi camerali (“Kronos”) ovvero attraverso questionari strutturati e in forma tabellare (“Osservatorio camerale”).

Tali ambienti di *input*, opportunamente combinati sia automaticamente dal sistema sia attraverso elaborazioni off-line da parte del gruppo di lavoro Unioncamere, contribuiscono ad alimentare un ambiente di consultazione (“Pareto”) nel quale sono disponibili indicatori afferenti alle diverse dimensioni della performance camerale e per i quali è possibile effettuare confronti e comparazioni rispetto ai valori medi/mediani di sistema (*benchmarking*). Tali indicatori sono, a loro volta, richiamabili nell’ambiente per la pianificazione e il ciclo della performance delle singole Camere (“Integra”) e possono così diventare, insieme ad altri obiettivi/indicatori creati ad hoc, la base per le successive operazioni di misurazione, valutazione e rendicontazione.

Per ciascun modulo (del “sistema”) oggetto del presente capitolato, vengono di seguito

specificate le componenti funzionali essenziali che devono essere garantite, nonché ulteriori caratteristiche tecnico/funzionali, su cui si richiama l'attenzione dei partecipanti alla procedura.

Resta inteso che il singolo prodotto dovrà comprendere tutte le funzionalità richieste dalla normativa di legge in vigore al momento dell'indizione della presente procedura, anche se la descrizione seguente non le elenca in modo dettagliato ed esaustivo.

Integrano il presente capitolato tecnico i Tutorial dei singoli moduli esposti di seguito (Allegato 1).

<b>Struttura e contenuti del Sistema informativo integrato</b>	
<b>Modulo KRONOS</b>	<p>Sezione nella quale si realizza la rilevazione dei costi dei processi ai fini della quantificazione dei costi standard di sistema. In particolare, i menù e le relative funzionalità presenti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Configurazione</u>, per inserire l'anagrafica del personale in servizio, indicando le relative tipologie (operatore, responsabile, controller);</li><li>• <u>Time sheet</u>, per allocare le ore lavorate dai dipendenti di CCIAA e AS ai diversi livelli della mappa dei processi;</li><li>• <u>Dati economici</u>, per contabilizzare i costi (personale e altri costi esterni) e ricavi rispetto ai diversi livelli della mappa dei processi;</li><li>• <u>Report</u>, per poter effettuare il download dei dati.</li></ul>
<b>Modulo PARETO</b>	<p>Sezione dedicata al benchmarking delle CCIAA, nella quale è possibile consultare gli indicatori costruiti a partire dal patrimonio informativo disponibile (Kronos, Osservatorio camerale, Osservatorio bilanci, ecc.). Gli indicatori esprimono il posizionamento degli enti in funzione di cluster dimensionali, regionali e del dato nazionale. Essi sono organizzati secondo i “pannelli” di seguito riportati, definiti in coerenza anche con le dimensioni di performance richiamate dalle previsioni normative:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>struttura</u>: riguardano il personale in termini di consistenza, dimensionamento rispetto al bacino di imprese, dimensionamento per funzioni istituzionali e processi, grado di esternalizzazione;</li><li>• <u>economico-patrimoniale</u>: tradizionali <i>ratios</i> su liquidità, sostenibilità economica e solidità patrimoniale, ai quali si affiancano indicatori sul costo medio del personale e sulla composizione di costi e ricavi;</li><li>• <u>efficienza</u>: consentono di valutare le attività e gli output rispetto al relativo impiego di risorse (economiche o umane);</li><li>• <u>efficacia</u>: permettono di valutare i risultati conseguiti rispetto a una determinata finalità o obiettivo;</li><li>• <u>volume</u>: forniscono una misura elementare sulla gestione camerale e sono utilizzati anche per comporre altre tipologie di indicatori;</li><li>• <u>qualità</u>: esprimono la capacità di un servizio di soddisfare un dato bisogno sia in termini di qualità erogata che percepita.</li></ul> <p>Inoltre, sono disponibili i dati e gli indicatori risultanti dalla rilevazione di cui al precedente modulo Kronos, ossia:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>costi dei processi</u>: contengono i costi dei processi camerali, i relativi indicatori e i valori «efficienti» (mediana nazionale e di cluster);</li><li>• <u>FTE dei processi</u>: descrivono l'addensamento di personale (FTE integrato) nei processi camerali, i relativi indicatori e i valori «efficienti» (mediana nazionale e di cluster).</li></ul> <p>Pareto si viene a configurare, dunque, come una sezione dedicata alla fruizione dei dati (output del processo di rilevazione), mentre con Kronos si provvede all'alimentazione (input, insieme ad altre fonti).</p>

<b>Struttura e contenuti del Sistema informativo integrato</b>	
<b>Modulo INTEGRA</b>	<p>Questa sezione si articola a sua volta in vari ambienti di lavoro. Tra questi, nell’ambito dell’iniziativa sono stati implementati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>PLAN</u>: permette la pianificazione strategica-operativa mediante la definizione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ aree strategiche;</li> <li>○ obiettivi strategici e relativi indicatori;</li> <li>○ obiettivi operativi e relativi indicatori;</li> <li>○ obiettivi individuali;</li> <li>○ albero della performance;</li> <li>○ mappa strategica (per le CCIAA che adottano la Balanced scorecard).</li> </ul> </li> <li>• <u>DOCUMENTI</u>: alla data di chiusura della presente iniziativa di sistema erano stati implementati gli editor per la redazione dei seguenti documenti di pianificazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relazione previsionale e programmatica (RPP);</li> <li>○ Preventivo economico (ivi compreso il PIRA, Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio);</li> <li>○ Piano della performance;</li> <li>○ Relazione sulla performance;</li> <li>○ Relazione sulla gestione e sui risultati (che racchiude in un unico “template” di documento le informazioni previste dal D.P.R. 254/2005, dal D.M. 27/03/2013 e dal D.P.C.M. 18 settembre 2012).</li> </ul> </li> <li>• <u>MONITOR</u>: il monitoraggio degli obiettivi e degli indicatori a essi associati. Consta di una serie di funzionalità che permettono la configurazione del flusso, la rilevazione in itinere da parte delle unità organizzative preposte, la validazione da parte dei responsabili, la misurazione e la valutazione da parte dei controller (cruscotti).</li> <li>• <u>REPORT</u>: permette il download di reportistica inerente a obiettivi/indicatori secondo le seguenti combinazioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ obiettivi strategici/operativi;</li> <li>○ con o senza indicatori correlati;</li> <li>○ unità organizzative correlate.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Modulo OSSERVATORIO</b>	<p>Sezione dedicata alle rilevazioni a valere sui dati di struttura, servizio e di bilancio di Camere di commercio, Aziende speciali e Unioni regionali. Le rilevazioni sono suddivise sulla base dei questionari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Strutture</u>: per la definizione degli aspetti organizzativi e strutturali degli enti, ad esempio composizione degli Organi, Sedi, Personale, ecc;</li> <li>• <u>Bilanci</u>: questionari dedicati ai bilanci preventivi, preconsuntivi e consuntivi;</li> <li>• <u>Servizi</u>: questionari per le attività di servizio delle Camere</li> </ul> <p>Apposita sezione è dedicata alla rilevazione delle mediazioni che le Camere realizzano nel corso dell’anno.</p>

### Art. 3 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Nel seguito del presente articolo, sono descritte le attività oggetto del servizio di gestione della piattaforma “Sistema informativo integrato per le CCIAA”, con l’indicazione dei relativi importi presunti a base d’asta:

**Linea A. Manutenzione correttiva/adequativa e gestione evolutiva, di amministrazione della suite sistema e di assistenza. Importo presunto del canone su base annuale € 18.918,14 {576 ore}**

**Amministrazione della suite sistema**

Il servizio deve prevedere le attività tipiche della figura di Amministratore di Sistema:

- Configurazione dell’ambiente software
- Installazione software
- Creazione e abilitazione utenti
- Abilitazioni alle funzioni
- Monitoraggio delle prestazioni ed eventuale ottimizzazione della configurazione

Per svolgere questa funzione sarà necessario un regolare contatto con gli utenti degli applicativi ed anche con i tecnici sistemistici della Committente.

Erogazione di interventi di manutenzione ordinaria al fine di provvedere alla risoluzione delle problematiche e degli errori di sistema.

**Manutenzione correttiva/adequativa e gestione evolutiva**

Il servizio di assistenza e manutenzione, da eseguirsi a regola d’arte con scrupolosa diligenza e accuratezza nel più breve tempo possibile e, in ogni caso, nel rispetto dei termini indicati all’art. 3.9 del presente capitolato, deve essere comprensivo delle seguenti operazioni:

- a) determinazione dei problemi di funzionamento hardware e software;
- b) controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;

L’onere per il servizio di assistenza tecnica e manutenzione, oltre a quanto previsto nel precedente comma, è comprensivo:

- degli oneri per assicurazioni assistenziali, previdenziali ed infortunistiche;
- delle spese per gli attrezzi necessari al compimento del servizio.

Di seguito sono definite le modalità di erogazione dei servizi di manutenzione:

**Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)**

- richiesta di intervento da parte dell’Amministrazione;
- conferma da parte del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento;
- esecuzione dell’intervento;
- chiusura dell’intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell’Amministrazione e segnalazione tramite mail in caso di esito negativo.

Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
  - nome;
  - data di creazione;
  - funzioni svolte;
  - modulo chiamante con relativi parametri;
  - modulo/i chiamati con relativi parametri;
  - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:



- data dell'intervento;
- autore;
- informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
- identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA)

- proposta da parte del Fornitore o richiesta dall’Amministrazione;
- approvazione della proposta - eventualmente dopo revisione - da parte della Amministrazione;
- esecuzione dell'intervento;
- chiusura dell'intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell’Amministrazione e accettazione scritta in caso di esito positivo.

**Linea B. Sviluppo di nuove funzionalità**

Effettuazione di interventi di sviluppo di nuove funzionalità, da realizzarsi in coerenza con le evoluzioni giuridiche e istituzionali in atto nel sistema camerale.

Si individuano le **nuove funzionalità da sviluppare nella prima annualità**, suddivise per ambiente e con l’indicazione del relativo importo presunto:

- **Ambiente Kronos** - Importo presunto € 4.204,03 {128 ore}
  - **Import automatico “Ore produttive”**: implementazione di una procedura che permetta di trasferire le ore produttive rilevate per ogni dipendente attraverso l’Osservatorio camerale nel “Time sheet” di Kronos, attribuendo la facoltà all’amministratore di sistema di decidere quando effettuare l’import attraverso un apposito comando e prevedendo una procedura di salvaguardia delle ore già presenti in Kronos da non sovrascrivere (per le CCIAA che utilizzano Kronos come sistema di time reporting ordinario in corso d’anno);
  - **Aggiornamento messaggi di errore**: gestione centralizzata, mappatura completa e aggiornamento dei messaggi (al fine di renderli autoesplicativi) relativi agli errori che si determinano nelle varie fasi di rilevazione.
- **Ambiente Pareto** - Importo presunto € 6.831,55 {208 ore}
  - **Nuova sequenza di calcolo indicatori Pareto**: superamento e riprogettazione dell’attuale sequenza che prevede diversi passaggi sia per il calcolo degli indicatori che per i valori medi di cluster. La nuova procedura dovrà prevedere l’import automatico dei dati già presenti nel sistema. Sarà l’amministratore di sistema a decidere quando effettuare il calcolo e la pubblicazione dei risultati. Dovrà essere prevista una apposita sezione, per i soli utenti admin nazionali, per la consultazione degli indicatori prima della loro effettiva pubblicazione per le Camere. La stessa dovrà essere comprensiva dell’individuazione automatica degli outlier da escludere per il calcolo dei valori medi/mediani di sistema;
  - **Aggiornamento set indicatori Pareto**: gli attuali indicatori saranno oggetto di revisione sia in funzione della nuova mappa dei processi camerali che degli input del Comitato indipendente di valutazione della performance e quindi si dovrà provvedere al loro aggiornamento nel sistema. Sulla base dei nuovi algoritmi di calcolo, laddove siano presenti i dati, si dovrà costruire la serie storica per l’ultimo triennio.
- **Ambiente Integra** - Importo presunto € 14.451,36 {440 ore}
  - **Funzionalità di export in formato modificabile (excel) degli elenchi di obiettivi strategici/operativi e degli indicatori**: prevedere una funzionalità che consenta (in PLAN) di esportare in formato excel gli elenchi di obiettivi strategici ed operativi, con i



relativi indicatori associati affinché l’utente possa apportare modifiche ai dati e reimportarli nel sistema (con modalità download/upload già utilizzata in Kronos);

- **Implementazione e integrazione delle Schede di valutazione degli obiettivi individuali:** alla luce della revisione dei Sistemi di misurazione e valutazione della performance, devono essere modificate e migliorate tali schede, con la definizione più puntuale e dettagliata dell’oggetto e delle modalità di misurazione della performance dei singoli individui (dirigenti, posizioni organizzative, personale non dirigente);
  - **Contestualizzazione delle “misure” rilevate ai fini della costruzione degli indicatori rispetto ai relativi obiettivi e agli ambiti organizzativi interessati:** prevedere la possibilità di visualizzare – nell’ambiente Monitor>Rilevazione – a quali indicatori (e obiettivi) si riferiscono le misure da rilevare, per facilitare l’attività dei rilevatori e consentire loro di individuare esattamente quali sono le misure oggetto di rilevazione e non indurre in errori (es. nel caso di misure generiche del tipo “n. iniziative realizzate”)
  - **Embedding nell’editor di Relazione sulla performance delle risultanze definitive relative all’esercizio precedente:** prevedere una funzionalità che consenta di inserire nel documento “Relazione sulla performance” la sintesi dei risultati raggiunti al termine dell’esercizio di riferimento (sia in formato tabellare che mediante dashboard). All’interno del documento “Relazione” è già prevista la funzionalità di inserimento di Albero e obiettivi (strategici ed operativi) da Plan; andrebbe implementato il collegamento con Monitor
  - **Nuovo editor x SMVP:** costruzione e implementazione, nella sezione Documenti, di un nuovo format relativo al Sistema di misurazione e valutazione della performance, con indice e sezioni standard, ma per il quale non si prevedono particolari collegamenti con altri ambienti dell’applicativo (come ad esempio avviene per il Piano e la Relazione sulla performance, con l’embedding di obiettivi strategici, albero della performance, ecc).
- **Ambiente Osservatorio camerale - Importo presunto € 2.627,52 {80 ore}**
- **Funzionalità di export (reportistica) dati:** sviluppare un ambiente, simile all’attuale sezione “Report” di Kronos, che permetta alle Unioni regionali di accedere ai dati dei vari questionari in forma sintetica. I dati dovranno essere aggregati per Regione e le relative tabelle dovranno essere esportabili in excel.
- **Nuovo Sistema di programmazione, controllo e reporting per la gestione interna di Unioncamere - Importo presunto € 21.020,16 {640 ore}**
- **Adeguamento alberatura di programmazione:** ridefinizione e adattamento dei livelli gerarchici previsti nell’albero della performance in PLAN sulla base delle esigenze interne di Unioncamere (es. modifica del numero di livelli gerarchici, diversa denominazione dei livelli, ecc.);
  - **Collegamento casistiche Time-sheet all’alberatura di programmazione:** prevedere una funzionalità che faccia confluire le informazioni inserite nell’albero della performance in PLAN (che si modificheranno di anno in anno) nel file excel utilizzato in Kronos per la rilevazione delle ore lavorate sulle varie attività;
  - **Configurazione Reportistica:** definire e predisporre in Kronos, sulla base delle esigenze interne di Unioncamere, i documenti di reporting, sia in itinere che ex post, selezionando di volta in volta le informazioni oggetto di rendicontazione.
- **Altre funzionalità generali - Importo presunto € 5.255,04 {160 ore}**
- **Aggiornamento automatico e gestione dinamica dei dati in funzione degli accorpamenti e dei nuovi cluster:** dalle attuali 90 CCIAA si passerà, a regime, a 60 e

quindi il sistema dovrà prevedere un ricalcolo automatico e l’aggiornamento dei dati e degli indicatori della nuova Camera sulla base di quelli delle “vecchie” Camere anche in funzione delle diverse configurazioni dei cluster dimensionali che si renderanno necessarie. Nei report e nei diversi ambienti di visualizzazione, a seconda dell’anno di riferimento, dovranno essere prese in considerazione solo le Camere “attive” in quell’anno;

- **Configurazione Operatori:** utilizzo delle e-mail come login per l’accesso e superamento dell’attuale sistema di import/export per l’aggiornamento dell’anagrafica degli operatori, le abilitazioni ai singoli moduli (Kronos, Pareto, ecc.) e alle singole attività mediante l’implementazione di un apposito pannello di configurazione.

Allo stato attuale, si ipotizzano, altresì, le **nuove funzionalità da sviluppare nella seconda annualità**, suddivise per ambiente e con l’indicazione del relativo importo presunto:

- **Ambiente Kronos** - Importo presunto € 4.729,54 {144 ore}
  - **Personalizzazione azioni per le CCIAA:** implementazione di un tool di configurazione, integrato nell’ambiente Kronos, che permetta alle CCIAA la personalizzazione della mappa dei processi camerali attraverso l’aggiunta di ulteriori azioni specifiche per la Camera stessa. All’atto dell’inserimento dell’azione personalizzata il sistema dovrà generare automaticamente il relativo codice, che dovrà consentire una facile distinzione tra azioni personalizzate e standard di quel determinato sotto-processo.
- **Ambiente Integra** - Importo presunto € 10.247,33 {312 ore}
  - **Miglioramento e ottimizzazione del tool di costruzione dell’organigramma (presente nel MONITOR di Integra):** prevedere, eventualmente, anche la possibilità di associare le unità organizzative e i relativi soggetti, agli obiettivi (strategici ed operativi) individuati in fase di pianificazione;
  - **Aggiornamento e ottimizzazione degli editor dei Documenti:** rendere gli editor dei vari documenti (Piano della performance, Relazione sulla performance e sui risultati, Relazione previsionale e programmatica, Preventivo) più fruibili e flessibili per gli utenti, sulla base delle novità via via previste a livello di software e librerie;
  - **Funzionalità di invio e notifica attraverso messaggi di posta elettronica dei risultati delle attività di validazione/valutazione:** prevedere, in MONITOR, nell’ambito del processo di rilevazione e validazione, una funzionalità che notifichi, via mail, al responsabile della validazione che le misure sono state rilevate e sono in attesa di validazione. Una volta che questa è avvenuta, deve essere possibile inviare, allo stesso modo, una notifica via mail al rilevatore.
- **Ambiente Osservatorio camerale** - Importo presunto € 5.255,04 {160 ore}
  - **Aggiornamento e integrazione questionari di rilevazione:** i questionari di rilevazione non sono statici in quanto, oltre al banale cambio della data di riferimento della rilevazione, ogni anno dovranno essere aggiornati sulla base delle possibili novità normative o sulle attività camerali. La struttura degli attuali questionari rimarrà pressoché invariata e le logiche di rilevazione non verranno modificate. Le eventuali modifiche potranno riguardare, ad esempio, l’aggiunta di nuove domande, la modifica di alcune etichette, lo spostamento di sezioni, la modifica di testi descrittivi, ecc. Ci potrà inoltre essere la necessità di creare nuovi questionari, partendo comunque da quanto già presente nell’applicativo.
- **Nuovo Sistema di programmazione, controllo e reporting per la gestione interna di**

**Unioncamere - Importo presunto € 18.655,39 {568 ore}**

- **Definizione di strumenti di monitoraggio scostamenti Budget-SAL-Consuntivo:**  
Kronos attualmente prevede il solo monitoraggio a consuntivo. Dovrebbe essere prevista la possibilità di inserire i dati non solo a consuntivo ma anche in sede di preventivo e budget;
  - **Ridefinizione calcolo costi del personale secondo diverse configurazioni:**  
prevedere la possibilità di inserire le diverse configurazioni di costo del personale a seconda delle differenti finalità di rendicontazione delle attività svolte (controllo di gestione, progetti co-finanziati, ecc.).
- **Altre funzionalità generali - Importo presunto € 8.670,82 {264 ore}**
- **Cruscotti di sintesi:** implementazione di viste e cruscotti di sintesi (*dashboard*) per gli utenti con qualifica “Segretario generale” e “Controller” all’avvio dell’applicativo per avere una visione d’insieme dei dati e degli indicatori più significativi sul posizionamento della propria Camera in tema di performance;
  - **Adeguamento normative in materia di privacy:** verifica della compliance e adeguamento dell’intero sistema alle ultime normative.

#### **Art. 4 - REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI**

Nel seguito del presente articolo sono descritti i requisiti tecnici della piattaforma:

- Base dati realizzata in Microsoft Sql Server
- Interfaccia web sviluppata in ambiente Microsoft .Net 4.5
- Linguaggio di programmazione Microsoft Visual Basic
- Pagine sviluppate con tecnologia Microsoft ASP.net su server Microsoft IIS
- Servizi di accesso ai dati realizzati con tecnologia REST e AJAX, Generic Handler ASHX
- Per la gestione di documenti in formato Microsoft Word e Microsoft Excel e per la generazione di file Adobe PDF si richiede l’utilizzo delle librerie GemBox.Spreadsheet e GemBox.Document.
- Il codice Javascript deve utilizzare le librerie OpenSource
  - jQuery e jQueryUI (standard) per l’interfaccia;
  - jqPlot per i grafici;
  - CKEditor per l’editor Html lato client.

#### **Art. 5 – CARATTERISTICHE GENERALI DELLA SUITE SISTEMA**

Nel seguito del presente articolo sono descritti le caratteristiche, di diversa natura, della piattaforma.

Si richiede di specificare al meglio in offerta strumenti e metodologie per lo svolgimento del servizio, nonché tutte le eventuali miglorie/innovazioni, con specifica indicazione delle modalità di realizzazione e finalità cui tendono.

A tale riguardo, si precisa che tutte le eventuali miglorie/innovazioni proposte ed oggetto di valutazione, si intendono comprese nel valore dell’appalto in oggetto e devono essere utilizzabili senza alcuna necessità di spese aggiuntive a carico dell’ente (ad es. licenze software, acquisto hardware ecc.).

##### **5.1 Architettura di integrazione dati e base dati unitaria**

Tutto il sistema si basa su una base dati che riunisce in un unico contenitore logico le informazioni condivise dai vari moduli. Ogni modulo dovrà essere completamente e

coerentemente integrato con gli altri moduli (interni ed esterni al Sistema oggetto della fornitura) per quanto riguarda i dati gestiti. Ciò significa, in particolare, che il database di riferimento dell'applicazione sarà unico (per lo meno dal punto di vista logico e gestionale) e adeguatamente normalizzato, allo scopo di evitare ogni duplicazione e inconsistenza dei dati.

Dovrà quindi essere mantenuta l'architettura di gestione dati che consente una visualizzazione delle informazioni in maniera trasversale dai singoli servizi o dai moduli, evitando la ridondanza delle stesse.

La base dati unitaria dovrà essere garantita anche nelle nuove funzionalità, con la completezza e la coerenza delle informazioni. L'architettura delle nuove funzionalità e la modalità di mantenimento di tale struttura dovranno essere descritte da ogni operatore economico partecipante, indicando caratteristiche, peculiarità e vantaggi.

## **5.2 Interfaccia Utente**

L'interfaccia dovrà continuare a risultare intuitiva, coerente e auto esplicativa (*user friendliness*), evitando agli utenti disagi nell'interpretazione dei comandi e di dover ricordare sequenze di operazioni non segnalate dall'interfaccia stessa.

Gli applicativi dei vari moduli, in caso di errore, dovranno segnalarne il tipo ed eventuali inconvenienti in modo chiaro ed esplicito, così da avere la possibilità di verificare ulteriori dettagli e suggerimenti per la risoluzione dello specifico problema.

La soluzione deve prevedere interfacce ad interazione intuitiva ed alta usabilità.

Tutti i prodotti dovranno poter essere utilizzati con browser differenti. In particolare va garantita la piena compatibilità con Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera, eventualmente specificando la versione minima richiesta per ciascun browser.

## **5.3 Architettura del software ed aggiornamenti**

La suite “Sistema informativo integrato per le CCIAA” è realizzata con tecnologia esclusivamente Web. Le nuove funzionalità da sviluppare e gli aggiornamenti dovranno avvenire tramite software web e dovranno essere installate esclusivamente sul server applicativo di proprietà della committente. Sono escluse soluzioni che richiedano installazioni di software sui singoli pc, componenti aggiuntivi, macchine virtuali.

Gli applicativi dei vari moduli dovranno essere mantenuti aggiornati nei tempi tecnici più ridotti possibile, in modo da rispettare gli adeguamenti normativi e tecnologici. Gli aggiornamenti saranno compresi nella garanzia della fornitura e andranno installati a cura dell'aggiudicatario, senza interferenze con la continuità dell'attività d'ufficio, salvo consenso del responsabile dei Sistemi Informativi e riducendo comunque al minimo i tempi di interruzione del servizio all'utenza.

## **5.4 Integrazione con Ambienti Esterni, Estrazioni Dati e Reportistica**

Per ogni modulo dovranno essere garantite funzioni utili alla integrazione della base di dati dello stesso con strumenti di produttività individuale. Ci si riferisce alla possibilità di effettuare export di dati nei più comuni formati open source o proprietari (Microsoft).

I software dei moduli applicativi da sviluppare dovranno consentire di svolgere attività di reportistica avanzata.

Tutte le informazioni di interesse, quindi, dovranno essere ricercabili sia attraverso funzioni standard, che automatizzino le richieste ricorrenti con maggiore frequenza, sia in maniera non predefinita, utilizzando schemi liberamente definiti dall'utente per l'estrazione parametrica dei dati secondo le diverse esigenze e privilegi degli utenti. I risultati delle

interrogazioni dovranno poter essere visualizzati, stampati su dispositivi locali ed esportati secondo i più comuni formati.

Le nuove funzionalità dovranno sempre prevedere specifiche funzionalità che forniscano opportuni “templates” per la predisposizione di modulistica standard secondo schemi predefiniti, personalizzabili dall’utente.

Per tutti i documenti dovrà essere consentita la stampa immediata sulle stampanti locali (evitando ovunque possibile l’uso di modulistica prestampata o a modulo continuo), assicurando la completa gestione delle operazioni di stampa con visualizzazione della c.d. “anteprima” a video.

### **5.5 Consulenza tecnica e training on the job**

Ogni operatore economico dovrà includere nella proposta tecnica:

- un’attività di consulenza tecnica che potrebbe concretizzarsi anche con training on the job a favore del personale tecnico della Committente
- un piano di formazione più adeguato per poter attivare il sistema rispetto alla realtà specifica della committente, che si impegna a fornire ai partecipanti le informazioni necessarie. Il piano dovrà essere articolato in relazione agli aspetti generali del sistema informatico proposto e agli aspetti specifici del singolo prodotto applicativo.

### **5.6 Garanzia della fornitura e servizi di manutenzione ed assistenza**

Le caratteristiche del servizio di assistenza e manutenzione proposte dovranno essere dettagliate in un elaborato descrittivo, da inserire nella documentazione tecnica, secondo le seguenti prescrizioni obbligatorie:

Per manutenzione del software si intende l’espletamento di attività, a cura del soggetto aggiudicatario, atte ad assicurare:

- la conformità del software alle specifiche tecniche contenute nella documentazione fornita;
- la correzione di eventuali errori o difettosità presenti nelle funzionalità del sistema;
- l’esecuzione di modifiche e/o aggiornamenti del software a seguito di variazioni legislative e/o normative a livello nazionale e regionale che riguardino funzionalità implementate;
- il miglioramento delle prestazioni dei singoli moduli o dell’intera suite "sistema";
- l’adeguamento del software applicativo alle nuove versioni del software operativo di base e di ambiente;
- l’adeguamento del software alle nuove piattaforme tecnologiche e all’hardware di supporto.

Qualora gli errori e i difetti non siano eliminabili entro breve termine, il soggetto aggiudicatario si farà parte diligente nell’apportare soluzioni provvisorie atte a ripristinare l’operatività.

L’intervento per la risoluzione del guasto deve avvenire nel rispetto del seguente Accordo dei Livelli di Servizio (SLA):

- a) in caso di guasto bloccante deve essere garantito l’intervento entro 4 (quattro) ore dalla chiamata;
- b) in caso di guasto non bloccante deve essere garantito l’intervento entro 8 (otto) ore dalla chiamata;
- c) in caso di guasto bloccante la risoluzione del guasto deve avvenire entro le 8 ore lavorative dall’intervento.
- d) in caso di guasto non bloccante la risoluzione del guasto deve avvenire entro le 8 ore lavorative dall’intervento.

Si intende guasto bloccante quello che è tale da impedire lo svolgimento del normale utilizzo da parte dell’utente.

### **5.7 Manuali operativi**

L’operatore economico aggiudicatario fornirà alla committente copia dei manuali operativi in formato elettronico, con la descrizione delle caratteristiche operative del software e dell’eventuale hardware oggetto della fornitura.

## **Art. 6 - MODALITÀ GENERALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

I servizi oggetto della fornitura saranno erogati secondo le modalità indicate nell’offerta tecnica che il Concorrente avrà presentato in sede di partecipazione alla procedura.

Il fornitore dovrà garantire in ogni momento la disponibilità di risorse professionali che possano coprire l’intera gamma di attività di competenza.

Per le prestazioni contrattuali dovute, l’aggiudicatario si obbliga ad avvalersi esclusivamente di personale idoneo. L’amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di personale ritenuto non idoneo alle prestazioni dovute, con oneri a carico dell’aggiudicatario.

L’appaltatore si obbliga a consentire alla committente di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del contratto ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Le attività dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura degli uffici della committente; eccezionalmente, e con preavviso minimo di 24 ore, potrà essere richiesto lo svolgimento di attività in orari o giornate normalmente non lavorative.

L’aggiudicatario si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni della committente e tali attività non comporteranno per quest’ultima alcun onere aggiuntivo.

## **Art. 7 - GRUPPO DI LAVORO**

La proposta dovrà presentare il team di almeno tre professionisti che sarà impiegato per la fornitura oggetto del presente Capitolato.

Il team dovrà comprendere tutte le professionalità necessarie per una efficace erogazione dei servizi richiesti e dovrà essere in grado di ricoprire adeguatamente i ruoli di Capo-Progetto, analista informatico e di processi, sviluppatore. I professionisti componenti la squadra potranno garantire comunque più di un ruolo.

La proposta dovrà esplicitare le esperienze dei professionisti che comprovino, a livello di team, il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le tecnologie utilizzate per la manutenzione della suite Sistema e lo sviluppo di nuove funzionalità sopra elencate.

**A pena di esclusione dalla procedura, il team di lavoro deve essere composto da almeno tre professionisti, ciascuno in possesso di esperienza di almeno 5 (cinque) anni maturata in ambienti di lavoro assimilabili in termini di dimensioni e dotazioni tecnologiche a quello presente presso la committente.**

In caso di gravi e ripetute problematiche inerenti allo svolgimento del servizio, relative alle modalità di rapporto con gli utenti, è in facoltà della committente di richiedere in qualunque momento la sostituzione del personale addetto con altro personale della stessa



qualificazione professionale.

Una volta costituito e validato dalla Committente, il gruppo di lavoro di cui sopra non potrà essere modificato senza il preventivo assenso del **Responsabile unico del procedimento (d’ora in poi RUP)** e comunque nel rispetto dei requisiti minimi sopra indicati.

In ogni caso, qualora il Fornitore, durante lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato, dovesse essere costretto - sulla base di ragioni certe ed insuperabili - a sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, dovrà formulare specifica e motivata richiesta al **RUP**, indicando i nominativi e le referenze curriculari dei componenti che intende proporre in sostituzione di quelli indicati in sede di offerta.

In nessun caso l’impegno su altra commessa o attività di riferimento dell’impresa concorrente potrà giustificare la sostituzione di esperti.

L’attesa dell’autorizzazione del **RUP** non esonera dall’adempimento delle obbligazioni assunte e qualsiasi modifica nella composizione del gruppo di lavoro non può costituire motivo per la sospensione o la dilazione della prestazione dei servizi, salvo espressa autorizzazione della Committente.

Il gruppo suindicato ha la responsabilità generale della esecuzione dei servizi in via di affidamento, con competenze quindi sia di carattere operativo che di presidio delle attività.

Resta peraltro espressamente inteso che il Fornitore è tenuto alla erogazione di tutti i servizi di progetto previsti dal presente capitolato e dall’offerta tecnica ed al raggiungimento dei risultati ivi indicati, valendo gli impegni assunti come obbligazione di risultato oltre che di mezzi.

In nessun caso quindi l’eventuale mancato raggiungimento dei risultati di servizio prefissi potrà essere giustificato opponendo l’eventuale inadeguatezza quantitativa o qualitativa del gruppo di lavoro sopra descritto, trattandosi di valutazione già definitivamente operata con la decisione di partecipare alla procedura.

Il Capo-Progetto avrà funzioni di supervisione della commessa, nonché di coordinamento delle diverse linee di attività e dello stesso gruppo di lavoro. Sarà inoltre il referente, per conto del Fornitore e nei confronti della Committente, circa l’avanzamento del servizio ed i risultati conseguiti ed è tenuto a fornire tempestiva informazione a quest’ultima circa qualsiasi scostamento emerso od emergendo rispetto alle attività programmate ed agli obiettivi di percorso e finali prestabiliti.

**Ai fini della partecipazione alla presente procedura, l’offerta tecnica dovrà contenere, a pena di esclusione, una descrizione della composizione del gruppo di lavoro e i curricula di ciascun singolo componente**, con l’osservanza delle seguenti prescrizioni:

- la composizione del gruppo di lavoro dovrà rispettare le specifiche di cui al presente capitolato di gara, ove sono riportate le caratteristiche minime richieste per ciascun profilo professionale;
- dovranno essere esplicitati il ruolo e le modalità di coinvolgimento di ciascuna figura nel servizio oggetto dell’appalto;
- dovrà essere allegata la dichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta da ciascun componente il gruppo di lavoro di:
  - non fare parte di altro gruppo di lavoro per altre imprese partecipanti alla gara;
  - non appartenere a società, enti o associazioni di qualsiasi genere che, in relazione alle proprie finalità, possano determinare conflitti di interessi con le mansioni da svolgere per l’espletamento del servizio oggetto della gara;



- godere dei diritti civili e politici;
  - non avere riportato condanne penali e non essere a conoscenza di procedimenti penali in corso nei propri confronti;
  - impegnarsi a prestare in favore della Committente per l’espletamento del servizio oggetto del presente appalto il periodo il contributo richiesto dal presente capitolato indicato da ciascuna figura professionale dal presente capitolato tecnico di gara;
  - che le attività professionali indicate nel curriculum rispondano al vero, provvedendo ad indicare quelle che dovranno essere considerate valide ai fini dell’ammissibilità.
- per ciascuno dei componenti del gruppo di lavoro deve essere allegato il **curriculum vitae** in formato europeo, reso a norma degli artt. 38 e 47 del D.P.R. 445/00, sottoscritto in originale e corredato da copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, con indicazione del titolo di studio e con la specifica illustrazione delle esperienze professionali richieste e/o maturate nelle materie oggetto del presente capitolato speciale.

## **Art. 8 – DURATA DEL CONTRATTO E IMPORTO**

Il rapporto contrattuale che sarà costituito all'esito della procedura di affidamento disciplinata con il presente atto avrà durata biennale, con inizio dal giorno successivo a quello di stipulazione del contratto, con possibilità di proroga semestrale per i soli servizi di cui alla Linea A.

L'importo presunto a base di gara pertanto risulta pari a € 149.243,14 oltre IVA, comprensivo dell'eventuale proroga semestrale, di cui euro 1.490,00 per oneri di sicurezza non soggetti a ribasso.

## **Art. 9 - PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

### 9.1 - Pianificazione

Il Fornitore dovrà formulare un Piano di lavoro generale nel quale, tenendo conto di tutto quanto richiesto dal capitolato; saranno nello specifico illustrati tutti gli interventi pianificati nel tempo, articolati per Fase di attività, con evidenziazione della distribuzione delle risorse di progetto.

Sino all'approvazione del detto Piano, le attività del programma di lavoro saranno comunque implementate come da Capitolato ed offerta tecnica.

Nel caso in cui, in fase di realizzazione, occorranو variazioni significative nei termini di progetto (non costituenti inadempimento), il Piano di lavoro di cui sopra sarà tempestivamente aggiornato e ripresentato da parte del Fornitore.

### 9.2 - Consuntivazione delle attività

Tutte le attività svolte dovranno essere oggetto di puntuale descrizione al termine di ciascuna fase da parte del Fornitore, in apposita relazione di “Stato Avanzamento Lavori.

All'interno delle suddette relazioni dovrà essere, fra l'altro, dato conto dell'impiego di risorse di progetto. In allegato a tali relazioni dovrà essere consegnata l'eventuale documentazione integrativa utile alla illustrazione e dimostrazione dell'attività svolta.

All'interno delle suindicate relazioni periodiche dovranno anche essere analiticamente illustrati e sviluppati tutti i conteggi funzionali alla determinazione del corrispettivo maturato alla data.

## **Art. 10 - VERIFICA DELLE PRESTAZIONI E LIQUIDAZIONE DEI PAGAMENTI**

I pagamenti contrattuali, in linea con il cronoprogramma stabilito al precedente art. 3,

verranno erogati previa verifica del completamento di tutte le attività richieste dalla committente ed effettivamente svolte.

L'impresa, durante il corso dell'appalto, potrà richiedere acconti sui compensi spettanti sulla base alle attività realizzate e certificate dal RUP, dietro presentazione di regolare documento fiscale con allegato una specifica relazione delle attività effettivamente svolte.

Nel caso in cui l'approvazione delle relazioni non possa essere disposta, per obiettiva inadeguatezza delle relazioni medesime o anche per obiettiva inadeguatezza dei servizi nel periodo di riferimento, la Committente sospenderà il pagamento relativo sino a completa eliminazione delle carenze riscontrate, fatto salvo, ricorrendone i presupposti di gravità, ogni più grave rimedio, risoluzione del contratto inclusa.

Le relative liquidazioni verranno emesse dalla Committente, in mancanza di ragioni ostative imputabili al concorrente affidatario, entro trenta giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento delle relazioni periodiche e della relativa documentazione prevista a corredo delle medesime.

A chiusura del presente affidamento l'appaltatore dovrà presentare una relazione finale, corredata della documentazione complessiva di progetto.

A seguito dell'esame di tale documentazione, lette e considerate le eventuali osservazioni trasmesse dagli interessati, esperito ogni altro controllo del caso ed in genere la verifica della regolare esecuzione del servizio, il Responsabile del procedimento determinerà la misura del saldo di competenza e provvederà all'erogazione del medesimo.

#### **Art. 11 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della legge 13 agosto 2010, n.136 e successive modifiche.

#### **Art. 12 - OBBLIGHI ED ONERI DELL'APPALTATORE**

L'appaltatore è obbligato a rispettare le prescrizioni contenute nello schema di contratto, nonché a:

- a) garantire la continuità operativa del servizio e l'esecuzione delle attività previste dall'incarico;
- b) mantenere la massima riservatezza sulle informazioni acquisite nell'espletamento dell'incarico e rispettare le norme in materia di trattamento dei dati personali;
- c) non far uso, né direttamente, né indirettamente per proprio tornaconto o per quello di terzi, del mandato affidato e delle informazioni di cui verrà a conoscenza in relazione ad esso, e ciò anche dopo la scadenza del contratto;
- d) non modificare il gruppo di lavoro e non sostituirne i componenti nel corso dell'esecuzione del servizio, se non per cause di forza maggiore riconducibili a motivazioni oggettive e comunque a seguito di una procedura concordata con la Committente;
- e) consentire gli opportuni controlli ai funzionari della Committente o qualsiasi altro Auditor (designato dalla stessa Committente) avente comunque competenza diretta o indiretta in materia;
- f) segnalare, per iscritto e immediatamente, alla Committente ogni circostanza o difficoltà relativa alla realizzazione di quanto previsto.

Inoltre, il Fornitore, nell'esecuzione del servizio, si obbliga a:

- garantire l'assolvimento di tutti gli obblighi assicurativi e previdenziali per il proprio personale e per i collaboratori impiegati nelle prestazioni oggetto del contratto, secondo

quanto previsto dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;

- eseguire i servizi con personale di livello professionale adeguato, fornendo a richiesta della Committente, l'elenco del personale e dei collaboratori addetti all'esecuzione dell'appalto;
- adottare tutte le cautele necessarie a garantire la sicurezza e l'incolumità delle persone addette all'esecuzione delle prestazioni e dei terzi.

L'appaltatore assume ogni responsabilità per i casi di infortunio e per i danni arrecati alla Committente e ai terzi durante l'espletamento dei servizi oggetto del contratto.

L'appaltatore, in relazione agli obblighi assunti con l'accettazione del presente capitolato e/o derivanti dal contratto, solleva la Committente, per quanto di rispettiva competenza, da qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose della suddetta Committente e/o del Fornitore medesimo e/o di terzi in occasione dell'esecuzione del presente appalto.

L'appaltatore si impegna espressamente a tenere indenne la Committente da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

In ogni caso, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, il Fornitore si obbliga ad osservare tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, restano ad esclusivo carico dell'aggiudicatario, intendendosi in ogni caso remunerati con i corrispettivi offerti in sede di gara. L'aggiudicatario non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti della Committente, assumendosene ogni relativa alea.

L'appaltatore terrà sollevata ed indenne la Committente da ogni controversia e conseguenti eventuali oneri che possano derivare da contestazioni, riserve e pretese di terzi in ordine a tutto quanto ha diretto od indiretto riferimento all'espletamento delle attività al medesimo affidate.

L'appaltatore si impegna ad effettuare - a sua cura e spese - tutti gli interventi di assistenza necessari per eliminare errori, incompletezze e non rispondenze alle prescrizioni della presente gara.

La Committente potrà in ogni momento verificare il rispetto degli obblighi previsti dal presente articolo.

### **Art. 13 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

È fatto espresso divieto all'appaltatore di cedere in tutto o in parte il contratto, nonché di affidarne l'esecuzione parziale e/o totale a soggetti terzi.

### **Art. 14 - DISCIPLINA IN MATERIA DI CONTRASTO AL LAVORO NON REGOLARE**

Il Fornitore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e/o collaboratori occupati nelle attività oggetto del presente contratto, in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro ed assicurazione sociale, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi. Il Fornitore si obbliga a garantire ai propri dipendenti e/o collaboratori condizioni contrattuali e retributive non inferiori a quelle risultanti dai

contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del presente contratto, alla categoria e nelle aree territoriali in cui si svolgono le attività; nonché condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nell’Area territoriale, ovvero condizioni economiche di mercato per le figure professionali non legate alla proponente da rapporti di dipendenza.

Il Fornitore si obbliga, altresì, al pieno rispetto della normativa e delle vigenti circolari emanate dal Ministero del Lavoro riguardanti le tipologie contrattuali utilizzabili per attività similari a quelle del presente Capitolato tecnico. Unioncamere, in caso di violazioni degli obblighi sopra indicati, procederà alla sospensione dei pagamenti al Fornitore. Il Fornitore si obbliga, altresì, al pieno rispetto della normativa vigente in materia previdenziale, assistenziale e di sicurezza sul lavoro (D. Lgs n. 81/08). Unioncamere, in caso di violazione degli obblighi previsti in materia previdenziale, assistenziale e di sicurezza sul lavoro e previa comunicazione al Fornitore delle inadempienze ad esso segnalate dall’Ispettorato del Lavoro, procederà alla sospensione dei pagamenti al Fornitore. In ogni caso lo svincolo della cauzione prevista dal successivo art. 16 potrà essere autorizzato soltanto previa verifica della regolarità del Fornitore rispetto agli obblighi previsti nel presente articolo. Il Fornitore si obbliga, in ogni caso, a tenere indenne la Committente da qualunque vertenza che dovesse essere promossa dai propri dipendenti e/o collaboratori impegnati nella attività oggetto del presente Capitolato tecnico.

#### **Art. 15 - VARIAZIONI E RECESSO DAL SERVIZIO**

La Committente si riserva di apportare al contratto - nei limiti ed alle condizioni previste dall’ordinamento - le variazioni di servizio che riterrà opportune o necessarie, in relazione alle esigenze che potranno emergere in corso di realizzazione.

La Committente si riserva la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto in qualunque momento, anche se siano già iniziate le relative prestazioni, qualora intervengano provvedimenti o circostanze che modifichino la situazione esistente all’atto della stipula del contratto stesso e/o ne rendano impossibile la continuazione.

Tale facoltà viene esercitata mediante invio, da parte della Committente, di apposita comunicazione scritta a mezzo di raccomandata a/r.

Il recesso non ha effetto prima che siano decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione prevista dal comma precedente.

Dalla data di efficacia del recesso l’appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno per la Committente appaltante.

La Committente, qualora intenda avvalersi della facoltà di recedere dal contratto, si obbliga a pagare all’appaltatore unicamente le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso e le spese sostenute alla data di comunicazione dello stesso, restando esclusa ogni altra eventuale pretesa risarcitoria, e qualsiasi ulteriore compenso, indennizzo e/o rimborso spese.

#### **Art. 16 - PENALI CONTRATTUALI E DIFFIDA AD ADEMPIERE**

Salvo ogni altro rimedio, viene stabilito il seguente sistema di penali.

Per ogni giorno solare di ritardo sarà applicata una penale in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l’1 per mille dell’ammontare contrattuale; tale percentuale sarà determinata in relazione all’entità delle conseguenze legate all’eventuale ritardo.

Qualora l'importo delle penali applicate al Fornitore sia superiore al dieci per cento dell'importo contrattuale di cui al precedente art. 7, la Committente avrà facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento. La presentazione del Piano di lavoro obiettivamente carente o inadeguato verrà assimilata alla non presentazione del medesimo.

La medesima penale sarà applicata nel caso di consegna di prodotti obiettivamente carenti od inadeguati.

Ferma restando l'applicazione delle penali previste nei precedenti commi, la Committente potrà richiedere il maggior danno ai sensi dell'articolo 1382 c.c., nonché la risoluzione anche di diritto del presente contratto nell'ipotesi di grave e/o reiterato inadempimento.

Per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, la Committente potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della cauzione di cui al successivo articolo 16 senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario ovvero compensare il credito con quanto dovuto all'Impresa a qualsiasi titolo, quindi anche per distinti corrispettivi maturati.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera l'Impresa dall'adempimento delle obbligazioni rispetto alle quali si è resa inadempiente.

In caso di persistente inadempimento, è riconosciuta alla Committente la facoltà, previa comunicazione all'Impresa, di ricorrere a terzi per ottenere i medesimi servizi o servizi alternativi, addebitando all'Impresa i relativi costi sostenuti.

In caso di inadempimento dell'Impresa anche a uno solo degli obblighi assunti con il presente contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore a quindici giorni, che verrà assegnato dalla Committente per porre fine all'inadempimento stesso, la Committente ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto e di incamerare la cauzione ove essa non sia stata ancora restituita, ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno. Resta sempre salvo il diritto della Committente al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

#### **Art. 17 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Le parti, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., convengono l'intervento di risoluzione espressa dal contratto nel caso in cui ricorra una delle seguenti ipotesi:

- a) sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- b) gravi e/o reiterate inadempienze nella esecuzione delle prestazioni commissionate, tali da aver comportato o da comportare l'irrogazione di penali pari al 10% dell'importo contrattuale;
- c) venir meno in capo all'appaltatore, durante l'esecuzione del servizio, dei requisiti di legge o dei requisiti prescritti nel presente Capitolato;
- d) esito negativo degli accertamenti previsti dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia;
- e) non veridicità delle dichiarazioni fornite ai fini della partecipazione alla gara ed alla fase contrattuale;
- f) mancanza, anche sopravvenuta in fase successiva all'affidamento del servizio, dei requisiti minimi di ammissibilità indicati nel presente disciplinare;
- g) sostituzione non autorizzata dei componenti del gruppo di lavoro;
- h) frode o grave negligenza nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali;

- i) cessione in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o ragione, direttamente o indirettamente, del contratto di appalto.

Nelle ipotesi sopra indicate il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione della Committente, in forma di lettera raccomandata, di volersi avvalere della clausola risolutiva.

La risoluzione darà diritto alla Committente di affidare a terzi l'esecuzione dei servizi in danno all'appaltatore, con addebito ad esso dei maggiori costi sostenuti dalla Committente rispetto a quanto previsto nel contratto di appalto sottoscritto.

Resta comunque ferma ogni altra causa o fattispecie di risoluzione per inadempimento.

### **Art. 18 - RESPONSABILITÀ**

L'appaltatore solleva la Committente da ogni eventuale responsabilità penale e civile, diretta o indiretta, verso terzi, comunque connessa alla esecuzione delle attività di servizio affidate. Nessun ulteriore onere potrà derivare, pertanto, a carico di Unioncamere, oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.

### **Art. 19 - DEPOSITO CAUZIONALE**

A garanzia dell'esatto ed integrale adempimento di tutte le obbligazioni assunte con il presente contratto, ai sensi delle vigenti disposizioni, l'Impresa dovrà costituire deposito cauzionale secondo i termini stabiliti all'art. 93 del d.lgs. n. 50/2016.

L'Impresa sarà tenuta a reintegrare la cauzione di cui la Committente si sia avvalsa, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto, entro il termine di venti giorni dal ricevimento della richiesta. In caso di inadempimento a tale obbligo la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

### **Art. 20 - PROPRIETÀ, DIRITTI E BREVETTI**

La Committente acquisisce, nel caso di programmi/software prodotti dal fornitore, ma non appositamente sviluppati, il diritto incondizionato all'utilizzo degli stessi. Nel caso di programmi o parte di essi appositamente sviluppati, acquisisce la disponibilità di tutti i codici formato sorgente e la relativa titolarità. In questo caso è proprietaria dei prodotti e della documentazione di corredo contemplati ed acquisisce, inoltre, il diritto incondizionato all'utilizzo degli stessi.

L'impresa aggiudicataria assume ogni responsabilità nel caso di vendita di apparecchiature o sistemi che violino brevetti, marchi o altri diritti e dovrà dichiarare che la Committente è sollevata da ogni responsabilità nei confronti di terzi, nel caso di utilizzo di licenze o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

L'appaltatore assume l'obbligo di tenere indenne la Committente da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona, nonché da tutti i costi, le spese e le responsabilità ad essi relativi a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti d'autore o di marchio derivante dalla vendita e gestione d'uso di uno o più software oggetto della presente fornitura.

L'eventuale utilizzo all'interno della soluzione offerta di software di terze parti è ammessa previa la contestuale fornitura delle necessarie licenze.

A conclusione del contratto di manutenzione, in caso di passaggio a nuovo sistema, il fornitore aggiudicatario dell'attuale fornitura si impegna a fornire alla Committente le

informazioni tecniche necessarie per la transcodifica dei dati.

#### **Art. 21 - DEPOSITO DEI SORGENTI**

L'Impresa assume ogni responsabilità per uso di dispositivi o per la adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.

Qualora venga promossa nei confronti della Committente azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui prodotti realizzati e/o utilizzati, l'Impresa assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio.

#### **Art. 22 - SPESE CONTRATTUALI**

Le spese tutte relative alla registrazione ed alla regolarizzazione fiscale del contratto da stipularsi saranno a carico dell'aggiudicatario.

#### **Art. 23 - CONTROVERSIE**

Per tutte le controversie che dovessero eventualmente insorgere nella interpretazione ed esecuzione del presente contratto, l'unico foro competente sarà quello di Roma.

Allegati:

Allegato 1. Tutorial