

**CONTRATTO  
PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA,  
MANUTENZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA  
SURAFS (SISTEMA UNICO REGIONALE  
ACQUISIZIONE FATTURE SANITA')**

**SO.RE.SA S.P.A.**

~

**RTI  
INTERDATA S.R.L./CE.DO.CA. S.R.L.**

**CONTRATTO**  
**PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE E GESTIONE DEL**  
**SISTEMA SURAFS (Sistema Unico Regionale Acquisizione Fatture Sanità)**  
**CIG n. 8343265814**

---

L'anno **duemilaventuno**, il giorno **22** del mese di **Gennaio** presso la sede della So.Re.Sa. Spa in Napoli, Centro Direzionale, Isola F9, da una parte

**SO.RE.SA. S.p.A.**, a socio unico con sede legale in Napoli (appresso indicata sinteticamente Soresa) e domiciliata ai fini del presente atto in Napoli, Centro Direzionale Isola F9, capitale sociale € 500.000,00= i.v., iscritta al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di Napoli P. IVA, Cod. Fisc. ed iscrizione al registro Imprese di Napoli 04786681215, in persona dell'Amministratore Delegato Prof. Corrado Cuccurullo, nato a Torre Annunziata (NA) il 24/01/1974, C.F. CCCCRD74A24L245N e dotato dei poteri di rappresentanza con verbale del Consiglio di Amministrazione del 26/02/2020

**E**

**RTI INTERDATA S.R.L.** (mandataria) – **CE.DO.CA. S.R.L.** (mandante), in seguito denominata "impresa", **INTERDATA S.R.L.**, con sede legale in Casoria (NA) alla via Pelella I Traversa, iscritta nel Registro delle Imprese di Napoli al numero REA 487454, C.F. 00331650614, P.IVA 01236711212, Azienda Capogruppo in Raggruppamento Temporaneo di Imprese in seguito denominata "RTI" con la ditta **CE.DO.CA. S.R.L.** con sede legale in Napoli alla via Caravaglios n. 36, C.F./P.IVA 00633150636, giusto atto per Notar dott. Giuseppe di Transo del 11/01/2021, Rep. 140.899, Racc. 49.749 e registrato presso l'Agenzia delle Entrate di Napoli il 18/01/2021 al numero 1822 serie 1T, rappresentata ai fini del presente atto dalla dott.ssa Vania Rasca nata a Napoli il 03/09/1974, C.F. RSCVNA74P43F839Z in qualità di Legale Rappresentante della mandataria (nel seguito per brevità "**Fornitore**");

**PREMESSO che**

- con Determinazione dell'Amministratore Delegato n. 341 del 28/10/2020 la So.Re.Sa. Spa ha disposto l'aggiudicazione definitiva della procedura aperta per l'affidamento dei "**servizi assistenza, manutenzione e gestione del sistema SURAFS**"
  - la Ditta RTI INTERDATA SRL/CE.DO.CA. SRL è risultata aggiudicataria "**servizi assistenza, manutenzione e gestione del sistema SURAFS**" per il periodo di dodici mesi, con opzione al rinnovo per altri dodici mesi, per l'importo complessivo annuale di € 124.000,00 oltre Iva, ai patti ed alle condizioni di quanto prescritto negli nel capitolato tecnico e suoi allegati e che formano parte integrante del presente contratto.
- Tanto premesso le parti come sopra costituite convengono e stipulano quanto segue:

## **Articolo 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

So.Re.Sa. affida al Fornitore, che accetta senza riserva alcuna, il “servizi assistenza, manutenzione e gestione del sistema SURAFS”;

## **Articolo 2 - NORME REGOLATRICI DELL'APPALTO**

I servizi oggetto dell'appalto di che trattasi vengono affidati ed accettati sotto l'osservanza piena, assoluta, inderogabile delle norme, condizioni, patti, obblighi, oneri e modalità richiamati e risultanti:

- dalle clausole del presente atto, ivi incluse le premesse di cui sopra e gli atti richiamati nelle medesime premesse, che formano parte integrante e sostanziale del presente contratto;
- dal Disciplinare di Gara e *relativi allegati*;
- dal Capitolato tecnico e *relativi allegati*;
- dalle disposizioni di cui al Dlgs. n. 50/2016;
- dalle norme del Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di Diritto Privato;
- dall'offerta tecnica ed economica presentata dall'Impresa in sede di gara e che si allega a questo atto.

## **Articolo 3 - DURATA E AMMONTARE DELLA FORNITURA**

La durata del servizio è di **12 mesi, con opzione al rinnovo per ulteriori 12 mesi**. L'importo contrattuale, come dall'offerta presentata dalla Impresa ammonta **€ 124.000,00** al netto dell'I.V.A.

Ai sensi dell'art.106, comma 11 del D.L.gs. n. 50/2016 la durata del contratto può essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

## **ARTICOLO 4- MODALITÀ DI PAGAMENTO**

L'Impresa emetterà fattura intestata a So.Re.Sa. Spa che provvederà al pagamento secondo le modalità di cui all'art. 7.1 del Capitolato Tecnico.

## **ARTICOLO 5- CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Il certificato di verifica di conformità viene rilasciato dal Responsabile del Contratto, al fine di attestare la effettiva regolare esecuzione del servizio.

Il rilascio di tale certificato ha esclusivamente carattere provvisorio e rimangono salvi tutti i diritti di avanzare pretese qualora per qualunque motivo la esecuzione contrattuale mostrasse inadempienze o difetti.

#### **ARTICOLO 6– RISOLUZIONE**

1. So.Re.Sa. potrà risolvere il Contratto al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 108, comma 1, Dlgs. 50/2016, in particolare nelle seguenti ipotesi:
  - a) il contratto abbia subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto, ai sensi dell'articolo 106 del Codice;
  - b) l'aggiudicatario venga a trovarsi, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto, in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1 e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto;
  - c) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del codice dei contratti.
2. In caso di inadempimento del Fornitore anche di uno solo degli obblighi assunti con la stipula del Contratto che si protragga oltre il termine non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata a.r. dalla So.Re.Sa. S.p.A., la medesima ha la facoltà di considerare risolto di diritto, nei confronti del Fornitore inadempiente, il Contratto e di ritenere definitivamente la cauzione, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
3. Si conviene altresì che la So.Re.Sa. S.p.A., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolve di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a.r., il Contratto, nei seguenti casi:
  - a) qualora fosse accertata la non sussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti richiesti per la partecipazione alla procedura in esame per l'aggiudicazione dell'Appalto, nonché per la stipula del Contratto;
  - b) nel caso in cui siano state applicate penali per inadempimento degli obblighi contrattuali in misura complessivamente superiore al dieci per cento del valore complessivo del contratto;
  - c) qualora il Fornitore offra o, comunque, fornisca, in esecuzione del Contratto, servizi che non abbiano i requisiti stabiliti dalle normative vigenti nonché nelle Schede Servizi, ovvero quelle migliorative eventualmente offerte in sede di aggiudicazione dell'appalto;
  - d) qualora il Fornitore offra o, comunque, fornisca, in esecuzione di un Appalto, la prestazione di servizi a condizioni e/o modalità peggiorative rispetto a quelle stabilite dalle normative vigenti, nonché dalle Schede Servizi o dall'Offerta Tecnica;
  - e) mancata reintegrazione della cauzione, eventualmente escussa, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della So.Re.Sa. S.p.A.;

- f) nel caso di violazione di una delle obbligazioni indicate agli articoli Riservatezza, Divieto di cessione del contratto, Tracciabilità dei flussi finanziari, Adempimenti del Fornitore derivanti dal Protocollo di legalità, del presente atto;
4. La So.Re.Sa., in ogni caso, deve risolvere il Contratto al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 108, comma 2, Dlgs. 50/2016, in particolare quando:
- a) nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;
  - b) nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80.
5. So.Re.Sa. procede alla risoluzione del Contratto al verificarsi delle ipotesi di cui all'art. 108 comma 1, lett. b; comma 3 e comma 4 Dlgs. 50/2016, in particolare:
- a) quando, con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettere b) e c) sono state superate le soglie di cui al comma 7 del predetto articolo; con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettera e) del predetto articolo, sono state superate eventuali soglie stabilite da So.Re.Sa.; con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 2, sono state superate le soglie di cui al medesimo comma 2, lettere a) e b);
  - b) quando il direttore dei lavori o il responsabile dell'esecuzione del contratto, se nominato, accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'appaltatore, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni; in tal caso, invia al responsabile del procedimento una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima dei servizi/forniture eseguiti regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto all'appaltatore. Egli formula, altresì, la contestazione degli addebiti all'appaltatore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al responsabile del procedimento. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante su proposta del responsabile del procedimento dichiara risolto il contratto.
  - c) qualora, al di fuori di quanto previsto al precedente punto b), l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'appaltatore rispetto alle previsioni del contratto, il direttore dei lavori o il responsabile unico dell'esecuzione del contratto, se nominato gli assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali l'appaltatore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con l'appaltatore, qualora l'inadempimento permanga, So.Re.Sa. risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.

In tutti i casi di risoluzione previsti nel presente Contratto, So.Re.Sa. SpA avrà diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con lettera raccomandata a/r.. In ogni caso, resta fermo il diritto di So.Re.Sa. S.p.A. al risarcimento dell'ulteriore danno.



## ARTICOLO 7 – RECESSO

La So.Re.Sa. S.p.A. ha diritto di recedere unilateralmente dal presente Contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso, nei casi di:

- a. giusta causa,
- b. reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi,
- c. mutamenti di carattere organizzativo.

Si conviene che ricorre giusta causa, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- in ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Contratto.

In tali casi, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte di So.Re.Sa. delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel Contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ.

La So.Re.Sa. S.p.A. potrà recedere in qualunque tempo dal Contratto, in tutto o in parte, ai sensi dell'art. 109, comma 1, del Codice, previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite, calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto dei lavori, servizi o forniture eseguiti.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'appaltatore da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali la So.Re.Sa. prende in consegna i servizi o forniture ed effettua il collaudo definitivo e verifica la regolarità dei servizi e delle forniture.

In ogni caso di recesso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore di So.Re.Sa. SpA

In ogni caso si applicano le disposizioni di cui agli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159.

## **ARTICOLO 8 - OBBLIGHI IN MATERIA AMBIENTALE, SOCIALE E DEL LAVORO**

Il Fornitore si impegna a rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X del D.Lgs. n. 50/2016 ed ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il Fornitore si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.

Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'impresa anche in maniera prevalente.

Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del Contratto.

## **ARTICOLO 9 – RISERVATEZZA**

Ciascun Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, 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 e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la So.Re.Sa. S.p.A. ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto, rispettivamente, il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla So.Re.Sa. S.p.A.

Il Fornitore potrà citare i contenuti essenziali del Contratto (*salvo che non sia diversamente disposto nei medesimi*) nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore medesimo a gare e appalti.

Fermo restando quanto previsto nel successivo articolo, il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal Dlgs. n. 196/2003 (Codice della Privacy).

#### **ARTICOLO 10 - RESPONSABILI DEL CONTRATTO**

La So.Re.Sa. nomina Direttore dell'esecuzione del contratto il dott. Alberto Genovese, con il compito di emanare le opportune disposizioni alle quali l'impresa dovrà uniformarsi, di controllare la perfetta osservanza di tutte le clausole contrattuali e di curare che l'esecuzione della fornitura avvenga a regola d'arte ed in conformità a quanto previsto dagli accordi contrattuali.

L'impresa indica quale responsabile dell'esecuzione contrattuale per i rapporti organizzativi ed operativi con il Responsabile dell'esecuzione di cui sopra l'Ing. Silvestro Ricciardi.

L'impresa dichiara altresì che l'indirizzo PEC al quale fare riferimento per ogni comunicazione successiva alla stipula del contratto è [info@pec.interdata.it](mailto:info@pec.interdata.it)

Ai fini dell'invio della e-mail dovrà essere invece inviato dall'impresa un messaggio di ricevuta che confermi il corretto ricevimento della mail inviata dall'Azienda.

#### **ARTICOLO 11 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO**

È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il Contratto, a pena di nullità, ai sensi dell'art. 105, co. 1 del Codice.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, la So.Re.Sa. S.p.A., fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

E' ammesso il subappalto con i limiti e condizioni previsti dall'art. 105 del D.lgs. 50/2016.

L'affidamento in subappalto è, inoltre, sottoposto alle seguenti condizioni:

- a) che l'affidatario provveda al deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni;
- b) che al momento del deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante l'affidatario trasmetta altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal codice in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80. Il contratto di subappalto, corredato della



documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, indica puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici.

In ogni caso il contraente principale è responsabile in via esclusiva nei confronti della stazione appaltante. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276. Nelle ipotesi di cui al comma 13, lettere a) e c), l'appaltatore è liberato dalla responsabilità solidale di cui al primo periodo.

#### **ARTICOLO 12 - SPESE DI REGISTRAZIONE**

Il presente Contratto, redatto in duplice esemplare è soggetta all'imposta di bollo ai sensi dell'art. 2, parte I, del DPR 16/10/1972, n. 642 e s.m.i. così come disposto dalla Risoluzione n.86/E del 13.02.2002 dell'Agenzia Entrate – Direzione Centrale Normale e Contenzioso – ed è soggetta a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 10 del DPR 26/04/86 n. 131- Tariffe- parte seconda.

Le spese di bollo sono a carico di ciascun ente, ognuno per la copia di propria competenza. Le eventuali spese di registrazione sono a carico della parte che la richiede.

#### **ARTICOLO 13 - RINVIO ALLA NORMATIVA VIGENTE**

A tutti gli effetti e per quanto non previsto dal presente testo contrattuale si fa rinvio alla vigente normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia, nonché ai principi di diritto amministrativo e contabile disciplinanti la materia.

#### **ARTICOLO 14 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Le parti, per quanto di rispettiva competenza, si atterranno alle disposizioni ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 30.06.2003, n.196, con particolare riguardo agli standard stabiliti in materia di sicurezza dei dati personali e di responsabilità verso gli interessati.

#### **ARTICOLO 15 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'impresa si impegna ad osservare le disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136.

## **ARTICOLO 16 - CLAUSOLA RISOLUTIVA**

Qualora l'appaltatore non assolva agli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della L. n. 136/2010, il presente contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi del comma 8 del predetto art. 3.

## **ARTICOLO 17 - OBBLIGHI A CARICO DELL'IMPRESA DERIVANTI DAL PATTO DI INTEGRITÀ**

In ottemperanza a quanto statuito dal Patto di integrità in data 9 luglio 2020 e dall'art. 3 della L. n.136/2010, l'Impresa:

- a. ha l'obbligo di comunicare alla So.Re.Sa. i dati relativi alle società ed alle imprese chiamate a realizzare, a qualunque titolo, l'intervento anche con riferimento ai loro assetti societari ed a eventuali successive variazioni;
- b. deve osservare in maniera rigorosa le disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro, anche con riguardo alla eventuale nomina del responsabile della sicurezza, nonché il rispetto delle norme di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale, specificando, ove siano previste, che le spese di sicurezza non sono soggette a ribasso d'asta.

L'impresa assume, altresì, l'obbligo di:

1. riportare nel bonifico bancario o postale, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo gara (CIG). Il CIG, ove non noto, deve essere richiesto alla stazione appaltante;
2. comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

## **ARTICOLO 18 - DICHIARAZIONI RESE DALL'IMPRESA IN OTTEMPERANZA AL PATTO DI INTEGRITÀ**

Conformemente a quanto statuito dal Patto di integrità sottoscritto in data 9 luglio 2020, ai sensi dell'art. 1, comma 17, della L. 6 novembre 2012, n. 190, di cui al Piano Nazionale Anticorruzione, approvato con delibera n. 72/2013 dall'Autorità Nazionale Anticorruzione, l'Impresa accetta espressamente le seguenti clausole contemplate dal Patto:

- a) l'Impresa si obbliga a non concludere con altri operatori economici alcun tipo di accordo volto ad alterare o limitare la concorrenza, ovvero a determinare un unico centro decisionale ai fini della partecipazione alla procedura di gara e della formulazione dell'offerta, risultata poi essere la migliore;
- b) l'Impresa si obbliga a non influenzare il procedimento amministrativo diretto a stabilire il contenuto del bando o di altro atto equipollente al fine di condizionare le modalità di scelta del contraente e di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno e s'impegna a non corrispondere né promettere di corrispondere ad alcuno –

direttamente o tramite terzi, ivi compresi i soggetti collegati o controllati –somme di denaro o altre utilità finalizzate a facilitare l'affidamento dei singoli Contratti di Fornitura;

**c)** L'Impresa si obbliga ad astenersi dal compiere qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o, comunque, violazione delle regole della concorrenza ovvero a segnalare tempestivamente a So.Re.Sa., alla Pubblica Autorità e alla singola Amministrazione contraente qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità e violazioni delle regole di concorrenza di cui dovesse venire a conoscenza durante la fase di esecuzione dei singoli Contratti di Fornitura, fornendo elementi dimostrabili a sostegno delle suddette segnalazioni;

**d)** L'Impresa si obbliga a segnalare a So.Re.Sa. e alla singola Amministrazione contraente nonché alla Pubblica Autorità competente e alla Prefettura, qualunque tentativo di concussione e qualsiasi illecita richiesta o pretesa da parte dei dipendenti di Consip e/o della singola Amministrazione contraente o di chiunque possa influenzare le decisioni relative all'esecuzione dei singoli Contratti di Fornitura;

**e)** L'Impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa di cui all'art.5 Patto di Integrità che prevede la risoluzione immediata del contratto;

**f)** L'Impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o al subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art.10 del D.P.R. n.252/1998, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali di interesse. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite, le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della Soresa, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alla prima erogazione utile.

**g)** L'Impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa dell'autorizzazione al subappalto o al subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale.

**h)** L'Impresa si impegna ad osservare il divieto imposto da Soresa di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alla gara e non risultate aggiudicatarie, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche.

## ARTICOLO 19 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia dipendente dal presente contratto, le parti eleggono domicilio in Napoli e riconoscono l'esclusiva competenza del Foro di Napoli.

Letto, approvato e sottoscritto

**SO.RE.SA. S.p.A.**

**L'Amministratore Delegato**

(Prof. Corrado Cuccurullo) Firmato digitalmente da: CUCCURULLO CORRADO  
Data: 22/01/2021 12:59:30

F.to digitalmente

**RTI**

**INTERDATA SRL/CE.DO.CA. SRL**

**Il Legale Rappresentante**

(dott.ssa Vania Rasca)

F.to digitalmente

Sono specificamente ed espressamente approvati per iscritto gli articoli 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17,18,19, ai sensi dell'art. 1341 II° comma cc.

**Per espressa approvazione**

**RTI**

**INTERDATA SRL/CE.DO.CA. SRL**

**Il Legale Rappresentante**

(dott.ssa Vania Rasca)

F.to digitalmente

***Procedura aperta per la fornitura dei servizi assistenza,  
manutenzione e gestione del sistema SURAFS (Sistema  
Unico Regionale Acquisizione Fatture Sanità)***

***(CIG n. 8343265814)***

***Capitolato tecnico***





## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>CONTESTO ATTUALE</b> .....	<b>7</b>
2.1	INFRASTRUTTURE.....	7
2.2	MODULI SOFTWARE E TECNOLOGIE.....	8
2.3	FUNZIONALITÀ.....	8
2.4	DOCUMENTAZIONE.....	9
2.5	VOLUMI GESTITI.....	10
<b>3</b>	<b>CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA</b> .....	<b>10</b>
3.1	OGGETTO E DURATA.....	10
3.2	SERVIZI RICHIESTI.....	11
3.2.1	<i>Gestione sistemistica e manutenzione dell'intera infrastruttura</i> .....	11
3.2.2	<i>Servizi di manutenzione a canone</i> .....	12
3.2.2.1	Manutenzione correttiva.....	12
3.2.2.2	Manutenzione preventiva.....	12
3.2.2.3	Manutenzione normativa.....	12
3.2.2.4	Manutenzione migliorativa.....	13
3.2.2.5	Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione.....	13
3.2.3	<i>Manutenzione Evolutiva – servizio a consumo</i> .....	14
3.2.4	<i>Servizio di assistenza</i> .....	16
3.2.5	<i>Formazione</i> .....	18
3.2.6	<i>Affiancamento finale</i> .....	18
3.3	PROFILI PROFESSIONALI DELLE RISORSE.....	19
3.3.1	<i>Responsabile di progetto</i> .....	19
3.3.2	<i>Team di assistenza</i> .....	20
3.3.3	<i>Team di manutenzione</i> .....	20
3.4	SOSTITUZIONE DELLE RISORSE CHIAVE.....	21
<b>4</b>	<b>PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO</b> .....	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>SEDE E STRUMENTI DI LAVORO</b> .....	<b>22</b>
<b>6</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO</b> .....	<b>23</b>
6.1	DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA.....	23
6.2	HELP DESK.....	24
6.3	MANUTENZIONI.....	25

<b>7</b>	<b>RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....</b>	<b>26</b>
7.1	FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	27
<b>8</b>	<b>PENALI.....</b>	<b>27</b>
<b>9</b>	<b>CONTENUTI DELL’OFFERTA TECNICA.....</b>	<b>28</b>

### Definizioni ed acronimi

<b>AASSLL</b>	Aziende Sanitarie Locali
<b>AAOO</b>	Aziende Ospedaliere
<b>AQ</b>	Accordo Quadro
<b>CAD</b>	Codice dell'Amministrazione Digitale
<b>CLOUD</b>	Cloud Computing è un modello che consente di abilitare un accesso conveniente e su richiesta a un insieme condiviso di risorse informatiche configurabili
<b>COMMITTENTE</b>	Amministrazione che commissiona la fornitura
<b>CRM</b>	Customer Relationship Management
<b>DB</b>	Data Base
<b>DC</b>	Decreto Commissariale
<b>DCA</b>	Decreto del Commissario ad Acta
<b>DO</b>	Direttore Operativo
<b>DG</b>	Direttore Generale
<b>DGRC</b>	Delibera Giunta Regionale Campania
<b>DR</b>	Disaster Recovery
<b>ECM</b>	Enterprise Content Management
<b>IA</b>	Impresa Aggiudicataria
<b>L.R.</b>	Legge Regionale
<b>MAC</b>	Manutenzione correttiva
<b>MAD</b>	Manutenzione adeguativa
<b>ME</b>	Mercato elettronico
<b>MEV</b>	Manutenzione evolutiva
<b>OE</b>	Operatore economico
<b>PA</b>	Pubblica Amministrazione
<b>PEC</b>	Posta elettronica certificata
<b>PI</b>	Punto istruttore

---

<b>PMI</b>	Piccole e medie imprese
<b>PO</b>	Punto ordinante
<b>RDO</b>	Richiesta di offerta
<b>RUP</b>	Responsabile unico procedimento
<b>SAL</b>	Stato Avanzamento Lavori
<b>SDI</b>	Sistema di interscambio
<b>SIAC</b>	Sistema Informativo Amministrativo Contabile
<b>SLA</b>	Service Level Agreement
<b>SO.RE.SA.</b>	Società Regionale per la Sanità SpA
<b>SSR</b>	Servizio Sanitario Regionale
<b>SURAFS</b>	Sistema Unico Regionale Acquisizione Fatture Sanità
<b>WBS</b>	Work Breakdown Structure (struttura analitica di progetto)

## **1 PREMESSA**

La So.Re.Sa. S.p.A. – Società Regionale per la Sanità - è una società per azioni unipersonale, istituita dalla Regione Campania con DGRC n. 361 del 27/02/2004, in attuazione dell'art. 6, della L.R. n. 28 del 26/12/2003.

I rapporti con la Regione, socio unico, sono disciplinati da un'apposita convenzione e da specifici atti che gli attribuiscono compiti e funzioni.

La mission della Società, come definita all'art. 4 dello Statuto, così come modificato dalla Delibera della Giunta Regionale n.236 del 31 maggio 2011 e approvato dall'Assemblea Straordinaria in data 27/6/2011, consiste nell'elaborare e gestire un articolato progetto finalizzato al "...compimento di operazioni di carattere patrimoniale, economico e finanziario, destinate ad integrarsi con gli interventi per il consolidamento ed il risanamento della maturata debitoria del sistema sanitario regionale e per l'equilibrio della gestione corrente del debito della sanità; la società assiste e supporta gli enti del servizio sanitario regionale in materia di controllo di gestione e di pianificazione aziendale nei settori tecnologico, informatico e logistico-gestionale".

Fra i vari progetti avviati da So.Re.Sa. a partire dal 2013, la realizzazione del SURAFS, in esercizio da aprile 2015, ha qualificato So.Re.Sa. come soggetto intermediario per la fatturazione elettronica (Decreto del 3 aprile 2013 n. 55 del Ministero dell'Economia e delle Finanze) per tutti gli enti del SSR, oltre a permettere di accogliere le fatture elettroniche indirizzate a So.Re.Sa. stessa.

La piattaforma è parte integrante del processo di acquisizione e contabilizzazione delle fatture passive, favorendo in questo modo l'automatizzazione di parti significative del processo per ottenere la riconciliazione automatica fatture-ordini.

Tale riconciliazione, che si concretizza nei sistemi contabili, è fortemente agevolata dalla piattaforma SURAFS che, disaccoppiando il processo di interfacciamento fra lo SDI e i sistemi contabili, rende possibile:

- la semplificazione dell'interazione con lo SDI da parte degli utenti, rendendo più agevoli le verifiche fra i documenti veicolati dallo SDI e quelli presi in carico dai sistemi contabili, le accettazioni ed i rifiuti (in presenza di sistemi contabili non dotati di tali funzionalità), il rinvio dei documenti ai sistemi contabili
- l'implementazione di meccanismi di rifiuto automatico basati su controlli formali quali l'assenza del numero d'ordine, l'incoerenza fra il destinatario indicato in fattura e il codice ufficio, l'assenza delle informazioni obbligatorie per i farmaci
- ricerche documentali full-text, estrazioni sintetiche basate su filtri evoluti
- l'introduzione di meccanismi di "pulizia" sull'identificativo dell'ordine



Poiché, come sottolineato in precedenza, la riconciliazione si compie nei sistemi contabili, gli automatismi sono particolarmente spinti negli enti del SSR già migrati alla piattaforma contabile regionale SIAC (ad oggi dieci enti su 17), transizione che si prevede di completare nel corso del 2020-2021.

Per quanto riguarda So.Re.Sa., una serie di affinamenti del sistema effettuati nel corso del tempo hanno portato al risultato che più del 98% delle fatture ricevute è contabilizzato entro 3-5 giorni, da un terzo degli operatori ante fatturazione elettronica, con una riduzione di costi annui stimabile molto prudenzialmente fra i 100 e i 150.mila euro (0,50-0,75 euro fattura).

Il SURAFS, basato sul framework Coopera (una piattaforma collaborativa di ECM), è un sistema informatico la cui componente principale è il sottosistema di gestione dell'intermediazione fra lo SDI e i sistemi contabili degli enti del SSR (SIAC e non SIAC).

La presente fornitura riguarda i servizi di manutenzione e assistenza tecnica e operativa sul software e i servizi di manutenzione e gestione dell'infrastruttura fisica.

## **2 CONTESTO ATTUALE**

Dal punto di vista tecnico il sistema SUARFS è caratterizzato da moduli funzionali gestibili separatamente, attraverso un'architettura orientata alla metodologia SOA e all'utilizzo di web services.

### **2.1 INFRASTRUTTURE**

La piattaforma in esercizio (hardware e software) è ospitata nel data center aziendale, situato in appositi locali presso la propria sede, mentre una configurazione sostanzialmente speculare è ospitata presso il data center dell'ASL di Caserta, per assicurare DR e continuità operativa.

So.Re.Sa. SpA, in qualità di gestore del sistema, è il soggetto responsabile del corretto funzionamento del sistema stesso, nonché delle infrastrutture necessarie al suo funzionamento (connettività, sicurezza informatica, logica e fisica).

L'architettura del sistema è basata sui seguenti ambienti separati e indipendenti:

- Ambiente di test: dedicato all'effettuazione di test per lo sviluppo delle nuove funzionalità; i fornitori durante la loro attività di testing dovranno individuare i casi d'uso per l'implementazione di nuove funzionalità del software;
- Ambiente di produzione: dedicato alla pubblicazione e all'erogazione dei servizi, cioè all'installazione e alla configurazione del prodotto software nell'infrastruttura di esecuzione utilizzabile dagli utenti finali.

Il documento “Infrastrutture SURAFS”, allegato al presente capitolato, dettaglia l’architettura disponibile sui siti primario e secondario e le componenti hardware e software di base.

Tutte le componenti hardware e software sono state oggetto di fornitura nell’ambito del contratto di appalto del SURAFS e sono coperte da regolare contratto di assistenza e manutenzione.

Ove necessario, ulteriori dettagli sull’infrastruttura potranno essere richiesti in sede di sopralluogo.

## 2.2 MODULI SOFTWARE E TECNOLOGIE

I moduli applicativi integrati, dedicati all’archiviazione, organizzazione e gestione dei contenuti informativi aziendali, sono strutturati in quattro suite applicative nativamente integrate fra loro:

- Massive Data Capture (MDC) – Archiviazione Elettronica Massiva
- Collaborative Document Management (CDM) – Gestione Elettronica Documentale
- Business Process Management (BPM) – Gestione dei Processi Aziendali
- Unified Communication (UC) – Comunicazione Unificata

È disponibile il codice sorgente delle componenti software sviluppate nell’ambito della fornitura, non è viceversa disponibile il codice sorgente del framework Coopera.

La tabella seguente riepiloga le tecnologie utilizzate nell’ambito del SURAFS:

Linguaggi di programmazione	C#
Integrazioni	Web Services
Protocolli	http/HTTPS
	XML/SOAP
Framework di sviluppo	Microsoft .Net
Enterprise Service Bus	NService Bus
DB NoSQL	RavenDB

## 2.3 FUNZIONALITÀ

La tabella seguente riepiloga le aree funzionali, e le specifiche funzionalità, disponibili nel sistema:

Area funzionale	Funzionalità
Acquisizione documenti	Acquisizione mediante scansione

	Acquisizione tramite posta elettronica in diversi formati
	Acquisizione mediante flussi elettronici
	Verifica della firma elettronica
Segnatura e classificazione	Classificazione automatica e semiautomatica
	Segnatura ed etichettatura
Estrazione dati e riconoscimento intelligente	Estrazione dati
	Riconoscimento intelligente
Convalida	Convalida delle informazioni
Registrazione su sistema documentale	Inserimento dei documenti
Integrazione con sistemi informativi contabili	Inserimento documenti contabili (fatture)
	Visualizzazione documenti associati ad un movimento contabile
	Visualizzazione del fascicolo di liquidazione
	Apposizione del protocollo IVA
Gestione documentale	Gestione dei contenuti
	Accesso alle informazioni
	Gestione delle immagini
Conservazione sostitutiva	Conservazione a norma dei documenti digitali
	Versamento in conservazione del registro giornaliero di protocollo
Integrazioni	Integrazione con i webservice di firma elettronica massiva
	Webservice per il versamento in conservazione di pacchetti provenienti da sistemi esterni

## 2.4 DOCUMENTAZIONE

Per la presa in carico e la gestione del sistema è disponibile la seguente documentazione:

1. Manuali Utente

2. Documentazione di progetto
3. Documentazione per l'amministratore<sup>1</sup>

Si precisa che nell'appalto in corso non sono previste attività di affiancamento al subentro.

## **2.5 VOLUMI GESTITI**

I volumi annui di fatture elettroniche gestite dal SURAFS a livello regionale sono dell'ordine di 980.000 documenti, di cui poco meno di un quarto di competenza So.Re.Sa.

Tali volumi sono sostanzialmente stabili a partire dal 2016, primo anno di completo regime di fatturazione elettronica.

Per gli anni pregressi, sono presenti in archivio le fatture elettroniche ricevute nel 2015 e i documenti cartacei scannerizzati di So.Re.Sa., a partire dal 2008, con volumi medi annui dell'ordine di 150.000 documenti.

## **3 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA**

### **3.1 OGGETTO E DURATA**

La presente fornitura riguarda i servizi di manutenzione e assistenza tecnica e operativa sul sistema SURAFS, ovvero sul software realizzato per So.Re.Sa. e sul framework Coopera, e i servizi di manutenzione e gestione dell'infrastruttura, sito primario e secondario.

Non essendo disponibile il codice sorgente dell'intera applicazione, per consentire la più ampia partecipazione alla presente procedura è ammessa la sostituzione del software attuale alle seguenti condizioni:

1. il sistema che sostituisce dovrà implementare tutte le funzionalità disponibili all'interno del SURAFS
2. tutte le integrazioni dovranno essere realizzate in modo da risultare trasparenti per i sistemi con i quali si interfacciano
3. la sostituzione del sistema dovrà essere realizzata entro un mese solare dalla data di consegna lavori

---

<sup>1</sup> La documentazione disponibile potrà essere integrata da tre giornate di formazione da parte del fornitore uscente

---

4. entro la stessa data dovrà essere erogata la formazione agli utenti che utilizzano l'applicativo per funzionalità di controllo sulle fatture ricevute e/o per il loro reinvio ai sistemi contabili
5. dovrà essere rilasciato il codice sorgente del nuovo sistema
6. la eventuale sostituzione del sistema non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per So.Re.Sa.

Tanto premesso, in dettaglio i servizi richiesti sono:

1. gestione sistemistica dell'intera infrastruttura, sia sul sito primario che sul sito secondario;
2. manutenzione correttiva, preventiva, normativa, migliorativa ed evolutiva del software applicativo;
3. assistenza tecnica e applicativa, da erogarsi da remoto e, ove necessario, on site;
4. formazione;
5. affiancamento finale.

La durata del contratto sarà di 12 mesi, a partire dalla sottoscrizione del verbale di consegna lavori.

Si prevede l'eventuale ripetizione di servizi analoghi per ulteriori 12 mesi come indicato nel Disciplinare di gara.

## **3.2 SERVIZI RICHIESTI**

Sarà responsabilità del fornitore garantire elevati livelli di prestazioni, sicurezza e affidabilità dei servizi erogati, nel rispetto degli standard e delle specifiche tecnologiche aperte, sia nazionali che internazionali.

Sarà necessario utilizzare adeguati standard di sicurezza per la trasmissione e conservazione dei dati, in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 GDPR.

Tutte le componenti applicative che verranno sviluppate e/o aggiornate dovranno rispettare quanto previsto nelle linee di indirizzo per l'implementazione del sistema informativo sanitario regionale, approvate nel DCA n. 34 del 29/3/2019.

### **3.2.1 Gestione sistemistica e manutenzione dell'intera infrastruttura**

So.Re.Sa. SpA metterà a disposizione, sul sito primario e sul sito di DR la connettività e l'infrastruttura di rete, tutte le dotazioni hardware e sistemi operativi acquisite nell'ambito dell'appalto SURAFS.

Ad eccezione della connettività e dell'infrastruttura di rete, l'IA dovrà farsi carico della gestione sistemistica e della manutenzione hardware e software di tutte le dotazioni hardware e sistemi



operativi acquisite nell'ambito dell'appalto SURAFS, sul sito primario e sul sito secondario di DR/continuità operativa.

Il fornitore, inoltre, dovrà assicurare l'allineamento fra il sito primario e il secondario nonché predisporre le procedure per la gestione dei disastri.

### 3.2.2 Servizi di manutenzione a canone

#### **3.2.2.1 Manutenzione correttiva**

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi; tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente. Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

L'attività di manutenzione correttiva dovrà essere erogata relativamente al software in esercizio, ivi compreso il software che l'IA nel corso del periodo contrattuale avrà preso in carico, modificato o realizzato ex-novo.

#### **3.2.2.2 Manutenzione preventiva**

La manutenzione preventiva riguarda le possibili non conformità o scadenza delle performance che, pur non essendosi ancora manifestate, potrebbero manifestarsi. Per esempio, rientrano in questa categoria i criteri di robustezza e monitoraggio dell'evoluzione dei volumi dei dati (reazione ai possibili fault provocati da manovre utente o da eventi tecnologici o quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati).

#### **3.2.2.3 Manutenzione normativa**

Il servizio di manutenzione normativa consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei programmi, alle nuove normative comunitarie, nazionali e/o regionali suffragate da delibere ufficiali emesse dall'organismo legislativo competente, effettuato su segnalazione/richiesta della Committente. Rientrano in tale casistica le norme nazionali opportunamente recepite e modulate dagli organi regionali.

L'IA dovrà impegnarsi, nel caso di mutamento di disposizioni di legge, nazionali o regionali che risultano essere vincolanti, la cui entrata in vigore ricada nel periodo contrattuale, ad apportare le modifiche necessarie alle funzionalità già presenti nei programmi entro le scadenze concordate con il committente e comunque entro eventuali scadenze previste dalle norme stesse (per modifiche alla funzionalità si intendono sviluppi di software applicativo finalizzati ad adattare i programmi esistenti alle suddette disposizioni).

### **3.2.2.4 Manutenzione migliorativa**

Il servizio consiste nell'assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio produrre gli adeguamenti sul software dovuti all'aggiornamento di versioni del software di base, a nuove release per la gestione della base dati, nuove modalità di gestione della rete, introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema, migrazioni di piattaforma. Gli adeguamenti possono essere necessari per preservare l'efficienza degli applicativi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro (ad esempio per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.), rilascio di nuove versioni (release) di programmi che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati dall'IA per il miglioramento degli stessi.

### **3.2.2.5 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione**

Sulle componenti del sistema dovrà essere garantita la manutenzione correttiva, ovvero tutti gli interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti del software applicativo e al ripristino delle funzionalità previste, a fronte di errori o incongruenze.

I malfunzionamenti del software verranno notificati dalla Committente alla IA con una comunicazione di rilevazione di errori, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi,
- il livello di impatto sull'operatività del sistema:
  - anomalia bloccante se impedisce all'utente l'uso dell'applicazione;
  - anomalia non bloccante se comporta malfunzionamenti che non impediscono all'utente l'uso dell'applicazione.

La IA, ricevuta la comunicazione di rilevazione errore, dovrà prendere in carico la richiesta (entro i tempi richiesti) e far pervenire alla Committente una comunicazione con l'indicazione dei tempi previsti per la risoluzione dell'anomalia (previsione di fine intervento).

Procederà quindi alla rimozione dell'anomalia ed effettuato l'intervento farà pervenire alla Committente la comunicazione di risoluzione anomalia, in cui dovranno essere indicati la data e l'ora di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

L'accettazione della soluzione applicata dalla IA è subordinata alla verifica da parte della Committente stessa. Qualora la soluzione non sia ritenuta accettabile, la Committente ne darà comunicazione e la IA sarà tenuta a rimuoverla sempre nel rispetto dei tempi previsti e senza ulteriori oneri a carico della Committente.

La IA potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi, ma è comunque tenuta a restituire il modulo comunicazione di rilevazione errori completato.

Nel caso di anomalia bloccante, a fronte di eventuali soluzioni di bypass proposte dalla IA e accettate dalla Committente per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema, l'anomalia verrà considerata come non bloccante. La Committente potrà quindi decidere di riassegnarla alla IA come anomalia non bloccante.

La manutenzione dovrà essere svolta direttamente da personale tecnico dell'IA, che dovrà garantire che l'accesso al sistema sia consentito solo al personale strettamente necessario ed esclusivamente per gli scopi indicati. Eventuali accessi al sistema di personale non autorizzato e/o eseguiti per usi diversi da quelli consentiti potranno comportare la risoluzione anticipata del contratto.

L'IA, all'avvio della fornitura, dovrà predisporre un servizio di assistenza per il supporto delle problematiche funzionali, tecniche e applicative, e per la segnalazione di anomalie, attivando le opportune escalation di competenze a fronte di problematiche non risolvibili telefonicamente o da remoto.

Al fine di garantire il miglior supporto possibile, l'IA dovrà dotarsi di apposita infrastruttura che permetta:

- l'accesso sicuro ed il controllo remoto ai sistemi della Committente (server);
- l'installazione di patch relative sia al software di base che a tutte le altre componenti software appositamente realizzate;
- ogni attività che si renda necessaria per il monitoraggio, la problem determination e il problem solving.

Per tutta la durata del servizio di Assistenza, l'IA dovrà produrre un report trimestrale (o consentire alla Committente l'accesso ad un sistema da cui sia possibile evincere le medesime informazioni) che attesti il raggiungimento degli SLA minimi e/o offerti e gli andamenti di:

- Chiamate aperte, causa e gravità;
- Tempo di chiusura delle chiamate per causa e gravità;
- Altre informazioni, da concordare in fase esecutiva, che consentano alla Committente di monitorare l'andamento delle anomalie e la soddisfazione degli utenti finali

L'IA dovrà inoltre effettuare analisi periodiche sullo stato del sistema, in termini di performances, occupazione dati, statistiche di utilizzo, ecc. a fronte delle quali attivare interventi di ottimizzazione sul sistema stesso.

Il servizio di assistenza dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì (giornate lavorative) dalle ore 9:00 alle 17:00.

### 3.2.3 Manutenzione Evolutiva – servizio a consumo

Lo scopo del servizio è garantire la MEV delle componenti applicative realizzate nel sistema SURAFS, adeguandole a eventuali nuove esigenze o a modifiche del contesto organizzativo So.Re.Sa.

---

Il servizio è attivabile esclusivamente su richiesta di So.Re.Sa.

A fronte di una richiesta di MEV l'IA presenterà, entro cinque giorni dalla richiesta, una proposta tecnica in cui saranno indicate:

- la soluzione tecnica del problema;
- la quantificazione delle attività – espressa in giorni/persona;
- la calendarizzazione delle attività.

La calendarizzazione dovrà prevedere l'inizio delle attività entro un tempo massimo di 10 giorni successivi all'accettazione del preventivo e l'impegno continuativo delle risorse impiegate.

Per progetti di sviluppo di particolare complessità, che richiedono un tempo di conclusione delle attività superiore a 10 giorni solari, i referenti So.Re.Sa. SpA e l'IA potranno concordare modalità specifiche di esecuzione e inizio delle attività e di monitoraggio.

L'attività di MEV include le fasi di analisi, sviluppo, test, collaudo, formazione e avvio in produzione. Le attività di analisi e sviluppo, fatti salvi gli incontri con tecnici e utenti So.Re.Sa. e l'eventuale utilizzo di risorse del presidio, possono essere svolte dal l'IA in proprie sedi e utilizzando l'ambiente di test. La formazione sarà erogata, di norma, dal personale del presidio on site senza generare ulteriori voci di spesa, così come il controllo e i test delle modifiche prima del passaggio in produzione. Al termine di ciascuna fase dovranno essere prodotti i relativi deliverables.

Le fasi sono descritte nella tabella seguente:

FASE	DESCRIZIONE	DELIVERABLE	Obbligatorietà
<b>Analisi</b>	Individuazione, attraverso interviste con i referenti stakeholders delle attività di dettaglio da svolgere per l'implementazione delle modifiche	Specifiche di Analisi	O
<b>Sviluppo</b>	Realizzazione e implementazione delle funzionalità concordate nella precedente fase di studio e analisi	Codice sorgente Specifiche di test Documentazione tecnica Documentazione utente (manuali d'uso) Manuale dell'Amm. Di Sistema	O
<b>Test</b>	Test di funzionamento delle funzionalità implementate	Piano di Test	F
<b>Collaudo</b>	Verifica della completezza e del corretto funzionamento delle funzionalità implementate con il	Verbale di Collaudo	F

	Personale dell'Amministrazione		
<b>Formazione</b>	Formazione degli utenti di Sistema	Corsi e incontri di formazione	F
<b>Avvio in Produzione</b>	Rilascio	Pubblicazione su ambiente di Produzione	O

La produzione dei deliverable F può essere omessa per attività inferiori a 10 giorni solari.

Al termine dell'attività l'IA installerà il prodotto sui server di So.Re.Sa. SpA, utilizzando eventualmente anche ambienti di test, e So.Re.Sa., a collaudo positivamente effettuato, ne autorizzerà la messa in esercizio in ambiente di produzione.

La proprietà di quanto realizzato, inclusa la documentazione, è, in ogni caso, sia nel periodo di vigenza del contratto sia dopo il suo termine, unicamente della So.Re.SpA.

Non rientrano nelle attività di MEV quelle relative a modifiche del contesto normativo, che deve essere garantito come adeguamento del sistema ai nuovi contesti nell'ambito della Manutenzione correttiva e normativa.

### 3.2.4 Servizio di assistenza

L'IA dovrà predisporre le risorse necessarie al fine di fornire un servizio di assistenza, con attivazione esclusivamente mediante e-mail per gli utenti non So.Re.Sa., per la durata del contratto. Il servizio dovrà fornire informazioni e risposte di tipo puramente tecnico in merito alle funzionalità inerenti ai diversi strumenti presenti sulla piattaforma. Il servizio dovrà anche fornire il supporto necessario alla risoluzione dei problemi relativi all'utilizzo del sistema, quali:

- corretto utilizzo delle funzionalità previste
- identificazione delle utenze (es. verifica e reset di una password bloccata)
- accesso al sistema (es. "server not responding")

Il servizio di assistenza dovrà essere raggiungibile attraverso differenti modalità (es.: posta elettronica, chiamata telefonica, ecc.) dalle diverse categorie di utenti (So.Re.Sa. SpA, altri utenti).

A prescindere dal canale, i contatti con gli utenti sono gestiti da un 1° livello di supporto, che ha la responsabilità di:

- accettare la richiesta di assistenza, con assegnazione del livello di urgenza;
- registrare la chiamata sullo strumento di Customer Relationship Management, offerto per la corretta ed efficiente esecuzione del servizio, e comunicare il numero di relativo ticket;
- analizzare il problema e inviare al 2° livello i problemi non risolvibili dal 1° livello;
- se di competenza, risolvere direttamente il problema;
- chiudere la richiesta di assistenza, con rapporto dell'intervento effettuato evidenziando le cause del malfunzionamento, nel caso in cui si verificasse tale circostanza;

- predisporre report statistici delle richieste di assistenza.

L'Assistenza di 2° livello ha la responsabilità di affrontare e risolvere i problemi non risolti dal primo livello. Le richieste, ricevute tramite il sistema di CRM, sono prese in carico da gruppi che possiedono le competenze specifiche di tipo funzionale, applicativo, tecnico e/o sistemico necessarie.

Qualora il malfunzionamento non possa essere risolto direttamente dal Fornitore in quanto imputabile a soggetti terzi, il Fornitore deve provvedere a contattare tempestivamente il soggetto da cui il malfunzionamento dipende, monitorando la risoluzione dello stesso.

La soluzione dell'anomalia deve essere poi comunicata al primo livello che provvederà ad informare l'utenza.

Tutte le informazioni relative alle comunicazioni ricevute dal Contact Center andranno catalogate ed archiviate nel sistema informativo predisposto dal Fornitore. Sarà onere del Fornitore rendicontare su tale sistema l'attività svolta in termini di descrizione del problema, effort erogato, esito e descrizione degli eventuali interventi eseguiti. Il Fornitore dovrà fornire a So.Re.Sa. accesso al sistema stesso, alle registrazioni e alla produzione di report a fini documentativi e di verifica sulla conformità di erogazione del servizio richiesto.

Alla cadenza periodica comunicata da So.Re.Sa. (indicativamente trimestrale), inoltre, il fornitore dovrà produrre report statistici delle richieste di assistenza contenenti almeno le seguenti informazioni di base (o minime):

- Nome e cognome dell'utente (ove disponibile);
- Amministrazione o Ditta di appartenenza dell'utente (ove disponibile);
- Ruolo/Qualifica (ove disponibile);
- Telefono (ove disponibile);
- Indirizzo di posta elettronica (ufficio) (ove disponibile);
- Oggetto del ticket aperto;
- Durata della chiamata (nel caso di segnalazione telefonica);
- Priorità del ticket aperto;
- Soluzione adottata con l'evidenza delle cause eventuali di malfunzionamento (in caso di intervento a sistema).

Le informazioni su tale sistema dovranno essere trattate nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali e rese costantemente disponibili all'So.Re.Sa. SpA, eventualmente tramite una condivisione del sistema stesso. Le informazioni caricate nel sistema applicativo di CRM sono di proprietà dell'So.Re.Sa. SpA, pertanto lo stesso Fornitore dovrà provvedere al termine del contratto a fornire all'So.Re.Sa. SpA tutti i dati del sistema informativo predisposto in un formato da concordare.

Il servizio di assistenza sarà erogato da prevalentemente da remoto ma l'IA dovrà prevedere la possibilità di interventi on site quando necessario, senza alcun aggravio di costi da parte della Committente.



Per le attività eseguite presso la sede dell'IA, So.Re.Sa. metterà a disposizione dell'IA un accesso VPN ai sistemi So.Re.Sa. Eventuali oneri relativi al collegamento telematico e/o di trasferta saranno totalmente a carico dell'IA.

Gli orari di collegamento per attività interattive e/o congiunte coincidono con quelli indicati in precedenza. Il collegamento VPN potrà essere comunque disponibile al di fuori di tali orari ma senza garanzia di presidio.

### 3.2.5 Formazione

Le attività di formazione sono finalizzate al trasferimento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità tecniche-funzionali di gestione dei sistemi e delle loro funzionalità agli utenti So.Re.Sa. e di altri enti.

Il Fornitore, nell'ambito di ogni intervento MEV, dovrà prevedere e sottoporre ad accettazione di So.Re.Sa., adeguate attività di formazione sulle funzionalità rilasciate, modificate, implementate, indicando gli utenti target e gli strumenti che intende utilizzare.

La diffusione della conoscenza sulle modifiche o implementazioni di funzionalità dei sistemi potrà avvenire per mezzo di diversi strumenti:

- manuali operativi alle nuove/modificate funzionalità. Il numero, la consistenza e il livello di dettaglio di tali manuali dipenderanno di volta in volta dalla funzionalità stessa e dagli utenti target;
- guide interattive all'utilizzo del sistema per le diverse tipologie di utenti. Le guide diventeranno proprietà di So.Re.Sa. che potrà renderle disponibili anche pubblicamente agli utenti target.

### 3.2.6 Affiancamento finale

Nel corso dell'esecuzione del contratto e, in maggior misura, negli ultimi 2 mesi di validità del contratto stesso, l'IA dovrà, su richiesta della Committente, trasferire al personale della Committente, o a terzi da essa designati, il know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni su funzioni, disegno, codice e documentazione dei sistemi oggetto di fornitura.

Sarà pertanto richiesto all'IA di predisporre un piano di lavoro di dettaglio delle attività di trasferimento di know how e le relative modalità di erogazione. Tale piano di lavoro sarà soggetto all'approvazione della Committente.

### **3.3 PROFILI PROFESSIONALI DELLE RISORSE**

Per l'esecuzione dei servizi previsti nel presente appalto l'IA dovrà mettere a disposizione un team professionisti ICT dedicato.

Tutto il personale addetto al servizio deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità del Fornitore aggiudicatario.

Il Fornitore dovrà assicurare un numero di risorse adeguato ai fini dell'erogazione dei servizi sulla base degli elementi forniti nel presente capitolato. Il Fornitore dovrà garantire un alto grado di responsabilizzazione delle risorse impiegate, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Il Fornitore dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impiegati nell'erogazione dei servizi, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti e accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando l'So.Re.Sa. SpA da ogni responsabilità al riguardo.

Per lo svolgimento del servizio il Fornitore aggiudicatario dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia assistenziale e previdenziale.

Il Fornitore dovrà avere assolto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

#### **3.3.1 Responsabile di progetto**

Per il ruolo è richiesto un professionista con esperienza di almeno 5 anni nella conduzione di progetti ICT complessi con la pubblica amministrazione. Deve aver svolto nel ruolo richiesto, almeno 5 progetti iniziati e/o conclusi negli ultimi 5 anni. Deve inoltre possedere una buona conoscenza di specifiche tematiche applicative in ambito gestione documentale e una consolidata esperienza nell'attività di progettazione concettuale e tecnica, di metodologie per la stima, la pianificazione ed il controllo di un progetto

Costituisce l'interfaccia unica verso la Committenza ed in particolare assicura:

- l'indirizzo, il coordinamento e la supervisione del complesso delle attività progettuali;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti, evidenziando eventuali problematiche ed ipotesi di soluzioni;
- l'efficacia, l'efficienza e la tempestività delle attività progettuali poste in essere e promuove verso la committenza nuove iniziative strategiche;
- la qualità dei servizi erogati.

Garantisce, inoltre, il presidio delle attività e coordina le risorse impegnate nel progetto, gestisce in prima persona l'analisi degli aspetti di maggiore complessità assicurando il rispetto dei piani.

### 3.3.2 Team di assistenza

Le figure professionali da utilizzare per la prestazione del servizio di assistenza dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti.

Tutte le figure professionali dedicate al servizio dovranno garantire, al momento dell'inizio delle attività contrattuali, una buona conoscenza dell'intero dominio applicativo.

Le risorse dovranno dimostrare capacità di problem solving ed essere in grado di esercitare un ruolo efficace di raccordo fra l'IA e gli utenti.

Di conseguenza, i requisiti minimi richiesti per il profilo sono:

1. Buona conoscenza delle applicazioni messe a disposizione degli utenti;
2. Esperienza nell'utilizzo avanzato del pc e degli applicativi di produttività individuale;
3. Esperienza nell'utilizzo di software applicativi "web based" per la gestione degli interventi (trouble ticketing);
4. Capacità di problem solving e di raccordo tra l'IA e gli utenti;
5. Minimo un anno di esperienza (documentabile) in attività di assistenza agli utenti sull'utilizzo di programmi applicativi informatici.

So.Re.Sa. si riserva il diritto di ricusare eventuali risorse ritenute non idonee, fornendone comunicazione in forma scritta.

### 3.3.3 Team di manutenzione

Le risorse utilizzate per i servizi di manutenzione dovranno possedere i requisiti specificati di seguito, per ognuno dei profili identificati:

- **Consulente senior**

Professionista con esperienza di almeno 3 anni nell'analisi di processo, con ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:

- contenuti metodologici della progettazione concettuale,
- progettazione di software specializzato per componenti,
- definizione dello schema logico del data base,
- redazione di specifiche
- definizione di interfacce applicative Object Oriented
- ottima conoscenza della piattaforma Microsoft .Net

Opera sotto il coordinamento del Project Manager e, nell'ambito degli indirizzi da quest'ultimo definiti, ha la responsabilità di produrre gli elaborati progettuali e le analisi a lui affidati. Garantisce la corretta esecuzione dei progetti a lui assegnati curandone gli aspetti sia tecnici che gestionali. È in grado di affrontare e risolvere in autonomia problematiche di natura organizzativa e di processo.

- **Sviluppatore senior**

---

Ha una esperienza di almeno 2 anni nel ruolo e di almeno 4 anni nella realizzazione e/o manutenzione di software. Possiede un'ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:

- tecniche di programmazione per oggetti
- linguaggio di programmazione C# e piattaforma Microsoft .Net
- strumenti di modellazione dei dati
- Ambienti tecnici di sviluppo e delle tecniche di analisi di dettaglio, di strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, sicurezza, prestazionali, ecc.)
- DB relazionali e/o NoSQL

Opera sotto il coordinamento del Project Manager e/o del Consulente Senior e, nell'ambito degli indirizzi da questi ultimi definiti, ha la responsabilità di produrre le componenti applicative a lui affidati. Contribuisce alla corretta esecuzione dei progetti in cui è coinvolto, apportando le proprie conoscenze tecniche, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti.

### **3.4 SOSTITUZIONE DELLE RISORSE CHIAVE**

La rilevanza per la Committente dei servizi oggetto della presente fornitura rende particolarmente stringenti i requisiti sull'impiego delle risorse chiave che l'IA metterà a disposizione per lo svolgimento delle attività. In questa ottica deve essere garantita la sostanziale stabilità dell'intero contingente di risorse presentato in sede di gara e di ciascun gruppo di lavoro di volta in volta costituito. Tale stabilità deve essere estesa a tutto il periodo contrattuale ed in particolare al passaggio dalla fase di gara a quella di erogazione dei servizi, nonché nel corso della fornitura. L'IA presenterà, al termine del periodo di presa in carico, l'elenco definitivo delle risorse individuate per le attività previste.

Nel caso in cui si renda necessario, per cause indipendenti dalla volontà dell'IA, sostituire uno o più componenti del contingente di risorse chiave presentato durante la vigenza contrattuale, l'IA si impegna ad effettuare la sostituzione con profili pari o superiori e a darne tempestiva comunicazione alla Committente fornendo adeguate motivazioni. In ogni caso, eventuali sostituzioni richiedono, in capo ai sostituti, gli stessi requisiti professionali dei soggetti individuati in sede di gara.

La Committente si riserva di valutare la sussistenza di detti requisiti professionali, nonché l'adeguatezza delle motivazioni fornite. La sostituzione delle risorse chiave, in corso d'opera, richiede la comunicazione formale da parte dell'IA, almeno 20 giorni lavorativi prima dell'evento, con l'indicazione nominativa della persona sostituita e del suo sostituto. Alla comunicazione dovrà essere allegato il curriculum aggiornato del sostituto.

La Committente si riserva il diritto di ricusare eventuali risorse ritenute non idonee, fornendone comunicazione in forma scritta all'IA. L'IA garantisce la sostituzione entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi con risorse di profilo pari o superiore a quanto indicato in offerta e, in tal caso, verranno applicate le stesse regole e penali previste per la sostituzione richiesta dall'IA. La sostituzione delle risorse chiave in corso d'opera richiede, in ogni caso - senza oneri aggiuntivi a carico della Committente - un periodo di affiancamento sul campo tra la persona sostituita e la nuova risorsa. Il periodo non dovrà essere inferiore a 15 giorni lavorativi dalla data di approvazione della sostituzione da parte della Committente.

#### **4 PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO**

L'IA dovrà prendere in carico tutti i servizi oggetto della fornitura del presente capitolato entro un mese solare dalla data di inizio lavori, non oggetto di remunerazione, durante la quale verrà perfezionata la consegna di tutta la documentazione tecnica disponibile.

Qualora i team tecnici preposti alla fornitura dei servizi richiesti non siano addestrati per la risoluzione delle problematiche e per l'esecuzione delle attività connesse al SURAFS ed elencate nel presente capitolato, la Committente avvierà un procedimento di risoluzione contrattuale immediato e l'applicazione delle relative penali, così come indicato al paragrafo specifico.

#### **5 SEDE E STRUMENTI DI LAVORO**

Le attività di cui al presente capitolato prevedono supporto ed assistenza alle aziende del SSR ed a enti dislocati sul territorio della Regione Campania ed a So.Re.Sa. SpA, quale società pubblica a supporto degli enti del SSR e della Regione Campania. Di conseguenza, oltre ai servizi che verranno erogati in remoto presso la IA, potranno essere richieste prestazioni che verranno eseguite presso le sedi dei suddetti enti, siano esse centrali o periferiche, ove necessario.

Le postazioni e gli strumenti di lavoro per il personale dell'IA dovranno essere messe a disposizione dall'impresa stessa.

## 6 LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio. I livelli di servizio richiesti in questo Capitolato, ad eccezione di quelli relativi alla gestione degli errori, NON sono soggetti ad offerta tecnica migliorativa. I periodi di osservazione sono, salvo diversamente indicato, mensili.

<b>Definizioni</b>		
Fascia A	9:01 – 17:00	Giorni feriali
Fascia B	17:01 – 09:00	Giorni feriali
	00:00 – 24:00	Sabato, domenica e Festivi
Ore di indisponibilità per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali il sistema non è disponibile.	
Ore di indisponibilità ammissibile per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali il sistema non è disponibile a seguito di un fermo programmato o concordato	
Ore schedate per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali è misurata la disponibilità del servizio	

### 6.1 DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA

Gli SLA relativi alla disponibilità dei sistemi sono i seguenti:

<b>Disponibilità del sistema</b>			
Rif.	Indicatore	SLA	Formula
D1	Disponibilità – Fascia A	98,00%	$(X - Y) / X * 100$ X = Ore schedate Fascia A Y = Ore di indisponibilità in fascia A al netto delle ore di indisponibilità ammissibile



<b>Disponibilità del sistema</b>			
<i>Rif.</i>	<i>Indicatore</i>	<i>SLA</i>	<i>Formula</i>
D2	Disponibilità – Fascia B	95,00%	$(K - Z) / K * 100$ K = Ore schedulate Fascia B Z = Ore di indisponibilità in fascia B al netto delle ore di indisponibilità ammissibile

## 6.2 HELP DESK

Di seguito sono riportati gli SLA che devono essere garantiti dal servizio di Help Desk:

<b>Help Desk</b>			
<i>Rif.</i>	<i>Indicatore</i>	<i>SLA</i>	<i>Formula</i>
C1	Segnalazioni senza risposta	≤2%	$NCNR / NTC * 100$ NCNR = Numero delle segnalazioni effettuate e non risposte NTC = Numero totale delle segnalazioni
C2	Indice di tempestività della risposta = 30 secondi	95%	$TR - TC \leq 30 \text{ secondi}$ TR = timestamp associato alla risposta (Momento di invio della conferma di lettura della mail, ecc.) alla richiesta di supporto TC = timestamp associato alla ricezione da parte dell'HD della richiesta di supporto
C3	Indice di tempestività di risoluzione delle segnalazioni di I livello ≤40 minuti	95%	$NR / NTR * 100$ NTR = Numero totale delle segnalazioni risolte dal I livello NR = Numero delle segnalazioni risolte in tempo ≤40 minuti

<b>Help Desk</b>			
<i>Rif.</i>	<i>Indicatore</i>	<i>SLA</i>	<i>Formula</i>
C4	Indice di tempestività di risoluzione delle segnalazioni di II livello ≤3 giorni lavorativi	99%	$NR / NTR * 100$ NTR = Numero totale delle segnalazioni risolte dal II livello NR = Numero delle segnalazioni risolte in tempo ≤3 giorni lavorativi

### 6.3 MANUTENZIONI

Per il servizio di Manutenzione Correttiva il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio su un periodo di osservazione trimestrale:

<b>Manutenzione correttiva</b>		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
M1	Tempestività di risoluzione anomalie bloccanti	- Presa in carico della segnalazione entro 2 ore lavorative nel 99% dei casi
M2		- Risoluzione dell'anomalia entro 6 ore lavorative nel 100% dei casi
M3	Tempestività di risoluzione anomalie non bloccanti	- Presa in carico della segnalazione entro 4 ore lavorative nel 95% dei casi
M4		- Risoluzione dell'anomalia entro 3 giorni lavorativi nel 100% dei casi
M5	Qualità ed efficacia del servizio	- % delle segnalazioni senza <i>rework</i> > 95%

Per i servizi di Manutenzione Evolutiva e Normativa il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio su un periodo di osservazione trimestrale:

<b>MEV e Manutenzione Normativa</b>		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
V1	Tempestività di presa in carico della richiesta di MEV	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta nel 98% dei casi
V2	Tempestività di produzione del documento di analisi	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta nel 100% dei casi
V3	Rispetto delle pianificazioni	Consegna e collaudo dei prodotti entro la data concordata nel 95 % dei casi
V4		Consegna e collaudo dei prodotti entro 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nel 4% dei casi
V5		Consegna e collaudo dei prodotti oltre 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nell'1% dei casi

## **7 RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

Per la rendicontazione delle attività l'IA dovrà mettere a disposizione un sistema di “*trouble ticketing*” attraverso il quale sarà alimentato il database contenente i dati significativi sulle richieste di 1° e 2° livello. Il sistema dovrà mettere a disposizione di So.Re.Sa. un'interfaccia WEB semplificata per consentire la consultazione dello stato di lavorazione dei ticket aperti, monitorandone l'assegnazione, la presa in carico e la risoluzione.

Il sistema dovrà anche mettere a disposizione uno strumento di reporting per il monitoraggio e l'analisi delle segnalazioni.

L'IA dovrà consegnare mensilmente report attestanti i servizi resi.

Le elaborazioni effettuate dovranno essere messe a disposizione dell'Amministrazione in formato elettronico e trasmesse, via e-mail, al referente So.Re.Sa. e, se richiesto, ad altri responsabili So.Re.Sa. e gli elaborati saranno utilizzati dall'Amministrazione nei riscontri e nelle verifiche.

## 7.1 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La Manutenzione Correttiva, la Manutenzione Adeguativa, i servizi di manutenzione, assistenza e la Formazione sono remunerati a canone, secondo l'offerta economica presentata dal Fornitore.

La Manutenzione Evolutiva è remunerata a corpo, secondo la metrica dei Giorni/Uomo, nella misura accettata ed autorizzata da So.Re.Sa. SpA, sulla base delle tariffe proposte in sede di offerta economica dal Fornitore.

## 8 PENALI

Fatta salva l'ipotesi di forza maggiore, nel caso di mancato rispetto anche di uno soltanto dei livelli di servizio e/o delle condizioni e/o dei termini e/o delle modalità e/o delle specifiche tecniche di cui al presente capitolato tecnico e, ove migliorativi, dell'offerta tecnica, So.Re.Sa. potrà applicare all'IA le penali di seguito indicate, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

Sono previste le seguenti penali, relative al mancato rispetto degli SLA previsti al precedente paragrafo 6:

- D1: per ogni centesimo di punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- D2: per ogni centesimo di punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale
- C1: per ogni ulteriore chiamata persa, rispetto allo SLA fissato, verrà applicata una penale pari a 0,5 per mille del canone mensile
- C2: per ogni richiesta con risposta superiore a 30 sec., rispetto allo SLA fissato, verrà applicata una penale pari a 0,5 per mille del canone mensile
- C3: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale
- C4: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,7 per mille del canone annuale
- M1: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,2 per mille del canone annuale
- M2: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- M3: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,1 per mille del canone annuale
- M4: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale

- M5: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- V1: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- V2: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- V3-V4-V5: per ogni punto giorno di ritardo e per ogni consegna, al di fuori del range previsto dallo SLA, verrà applicata una penale giornaliera pari allo 0,5 per mille del canone annuale per consegna e collaudo entro i 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata, e del 1 per mille del canone annuale per consegna e collaudo oltre i 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata

Per quanto riguarda la presa in carico del servizio, che dovrà avvenire entro un mese solare dalla data inizio lavori, è prevista una penale oraria pari allo 1 per mille del canone annuale fino ad un massimo di 120 ore, limite oltre il quale si applicherà la risoluzione.

## **9 CONTENUTI DELL'OFFERTA TECNICA**

Il presente paragrafo fornisce le indicazioni a cui il concorrente dovrà attenersi nella redazione dell'offerta e descrive i contenuti che dovranno essere esplicitati per consentire la valutazione tecnica secondo i parametri della griglia di valutazione presente nell'allegato A5 al disciplinare di gara.

Si precisa che qualora l'impresa partecipante non rispettasse tutti i requisiti minimi richiesti verrà esclusa dalla gara.

L'offerta tecnica, redatta in lingua italiana, dovrà essere priva, a pena di esclusione, di qualsiasi indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico.

L'offerta tecnica dovrà:

- essere compilata su fogli di formato DIN A4, con numerazione univoca e progressiva delle pagine, utilizzando un font non inferiore a 12 pt, interlinea singola;
- essere contenuta in 80 facciate complessive, compresi indici e copertina;
- contenere la trattazione dei punti riportati nello schema sottostante:
  1. Descrizione della proponente;
  2. Descrizione delle esperienze pregresse nei servizi di assistenza e manutenzione oggetto della gara. Per ogni progetto dovranno essere indicati:
    - periodo di riferimento (dal/al)
    - servizio svolto
    - cliente
    - descrizione sintetica del progetto

- piattaforma tecnologica e applicativa su cui è stata eseguito il servizio
- 3. Modalità di erogazione del servizio di gestione sistemistica
- 4. Organizzazione e modalità di erogazione del servizio di assistenza;
- 5. Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di manutenzione a canone;
- 6. Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi MEV;
- 7. Sintesi del piano di affiancamento finale;
- 8. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure candidate al ruolo di Responsabile di progetto. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
  - titolo di studio;
  - partecipazione diretta, nel ruolo, a progetti di sviluppo, assistenza e manutenzione di sistemi documentali rivolti ad enti pubblici (specificandone la durata);
- 9. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure dedicate ai servizi di assistenza. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
  - titolo di studio;
  - partecipazione diretta a progetti di assistenza/supporto per l'uso di sistemi applicativi simili a quelli oggetto della gara (specificandone la durata);
- 10. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure dedicate ai servizi di manutenzione. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
  - titolo di studio;
  - elenco esperienze nell'ambito dello sviluppo di software applicativo in ambito Microsoft .Net;
  - elenco progetti di sviluppo software applicativo per soggetti pubblici o privati di durata superiore ad un mese.

All'offerta tecnica saranno allegati i curricula, in forma anonima, delle figure professionali proposte, in numero non inferiore a 1 e non superiore a 3 per il profilo di cui al punto 8, in numero non inferiore a 1 e non superiore a 3 per il profilo di cui al punto 9, in numero non inferiore a 2 e non superiore a 4 per il profilo di cui al punto 10.

L'assenza di un numero di curricula validi, ovvero rispondenti ai requisiti minimi, inferiore a 4 (un responsabile di progetto, uno per l'assistenza e due per le manutenzioni) sarà motivo di esclusione.

I curricula, redatti in formato europeo ed in forma anonima, dovranno includere, per ogni figura professionale, una tabella riepilogativa delle esperienze maturate con l'indicazione dei dettagli di seguito specificati:

- periodo di riferimento (dal/al)
- servizio svolto
- cliente
- descrizione sintetica del progetto
- piattaforma tecnologica e applicativa



N.B.: si precisa che, in sede di stipula contrattuale, i medesimi curricula dovranno essere prodotti in forma non anonima, corredati di dichiarazioni rese ai sensi dell'art. 46 e dell'art. 47 del DPR 28.12.2000 n.445, attestanti il possesso dei requisiti presenti nei curricula e oggetto di valutazione.

All'offerta tecnica è allegata, ove presente, la copia conforme della certificazione di sicurezza 27001:2013 (vedi allegato A5 – Schema punteggi tecnici).



## Dike GoSign - Esito verifica firma digitale

Verifica effettuata in data 2021-01-25 14:12:35 (UTC)

---

**File verificato:**

C:\Users\salvatore.romano\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\RBJ5M6HH\contratto assistenza surafs - RTI INTERDATA SRL\_CEDOCA SRL.pdf.p7m

Esito verifica: **Verifica completata con successo**

---

**Dati di dettaglio della verifica effettuata**

Firmatario 1: Rasca Vania  
Firma verificata: OK (Validated at: 25/01/2021 14:12:33)  
Verifica di validità online: Effettuata con metodo OCSP. Timestamp della risposta del servizio 25/01/2021 14:00:36

---

**Dati del certificato del firmatario Rasca Vania:**

Nome, Cognome: Rasca Vania  
Numero identificativo: 22048628  
Data di scadenza: 17/11/2023 23:59:59  
Autorità di certificazione: ArubaPEC S.p.A. NG CA 3, ArubaPEC S.p.A.,  
Certification AuthorityC,  
IT,  
Documentazione del certificato (CPS): <https://ca.arubapec.it/cps.html>  
Identificativo del CPS: OID 1.3.6.1.4.1.29741.1.1.1  
Identificativo del CPS: OID 1.3.76.16.6

---

**Fine rapporto di verifica**