

**CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI
DI MANUTEZIONE ED EVOLUZIONE DEL
SISTEMA INFORMATIVO AMMINISTRATIVO
CONTABILE (SIAC) DELLA REGIONE CAMPANIA**

SO.RE.SA S.P.A.

~

**RTI EXPRIVIA S.P.A. – KPMG ADVISORY S.P.A. –
INTERDATA S.R.L.**

CONTRATTO

PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO AMMINISTRATIVO CONTABILE (SIAC) DELLA REGIONE CAMPANIA

CIG: 9118773986

L'anno **duemilaventidue**, il giorno **12** del mese di **Luglio** presso la sede della So.Re.Sa. SpA di Napoli, Centro Direzionale, Isola F9 Complesso esedra

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 Euro 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 del in persona del Direttore Generale, Ing. Alessandro Di Bello nato a Bari il 02/03/1966, C.F. DBLLSN66C02A662B, dotato dei poteri di rappresentanza con verbale del Consiglio di Amministrazione del 15 Novembre 2021

e dall'altra:

RTI EXPRIVIA SPA (capogruppo) – **KPMG ADVISORY SPA** – **INTERDATA SRL**, in seguito denominata “impresa”, con sede legale in Molfetta (Ba) alla via Adriano Olivetti n. 11/A, iscritta al registro delle imprese di Bari al n. 481202, C.F. 00721090298, P.Iva 09320730154, Azienda Capogruppo in Raggruppamento Temporaneo di Imprese in seguito denominata “RTI” con la società ditta **KPMG ADVISORY SPA** con sede legale in Milano alla via Vittor Pisani n. 27 iscritta al registro delle imprese di Milano-Monza-Brianza Lodi al n. 1032437, C.F./P.Iva 04662680158 e con la società **INTERDATA SRL** con sede legale in Casoria (NA) alla via Pelella n. 1 iscritta al registro delle imprese di Napoli al n. 487454, C.F. 00331650614, P.Iva 01236711212, giusta atto per Notar dott. Mercurio Paolo Dragonetti di Roma del 07/07/2022, Rep. 14.756, Racc. 10.125 e registrato presso l’Agenzia delle Entrate di Roma il 07/07/2022 al n. 8637 serie 1T, rappresentata ai fini del presente atto dal dott. Dante Altomare nato a Molfetta (Ba) il 18/09/1954, C.F. LTMDNT54P18F284U, in qualità di Procuratore “ad negotia” della società mandataria Exprivia Spa (Capogruppo)

PREMESSO che

- con Determinazione dirigenziale n. 116 del 07/06/2022 la So.Re.Sa. Spa ha disposto l’aggiudicazione definitiva della procedura aperta per l’affidamento dei “Servizi di manutenzione ed evoluzione del Sistema Informativo Contabile (SIAC) della Regione Campania”;
- la società in epigrafe è risultata aggiudicataria della procedura aperta per l’affidamento dei “Servizi di

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 1 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

manutenzione ed evoluzione del Sistema Informativo Contabile (SIAC) della Regione Campania” per il periodo di 36 mesi, per l’importo complessivo di € 2.738.250,00 oltre Iva, ai patti ed alle condizioni di cui al capitolato tecnico che forma 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. S.pa, affida al **Fornitore**, che accetta senza riserva alcuna, “i **servizi di manutenzione ed evoluzione del Sistema Informativo Contabile (SIAC) della Regione Campania**” secondo i patti e le condizioni di cui al disciplinare di gara nonché il capitolato di gara che formano parte integrante del presente contratto.

Articolo 2 - Norme regolatrici dell'appalto

Il Servizio viene affidato ed accettato 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 capitolato tecnico;
- dalle disposizioni di cui al D.lgs. 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, che si allega a questo atto;

Articolo 3 - Durata e ammontare della fornitura

Il contratto ha una durata complessiva di **36 (trentasei) mesi** a decorre dalla data di avvio delle attività. Ovvero dalla sottoscrizione del verbale di termine delle attività di presa in carico per la totalità dei servizi. Per le componenti software realizzate tramite MECV dovrà in ogni caso essere garantita la manutenzione correttiva ed adeguativa per 12 mesi dalla data di rilascio.

L'importo contrattuale, come dall'offerta presentata dalla Impresa ammonta a **€ 2.738.250,00** al netto dell'I.V.A.

Ai sensi dell’art. 106, comma 11 del D.lgs. 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.

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 2 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

Fermo restando quanto previsto al comma precedente, So.Re.Sa., nel corso dell'esecuzione contrattuale, potrà apportare, nei soli casi e con le modalità previste dall'art. 106 del Codice:

- modifiche al Contratto di fornitura che comportano forniture e/o servizi supplementari ove ricorrano le condizioni di cui al comma 1, lett. b) e nei limiti di quanto previsto dal comma 7;
- varianti in corso d'opera all'oggetto del Contratto, ove ricorrano le condizioni di cui al comma 1, lett. c);
- modifiche al Contratto ove ricorrano le condizioni e le modifiche siano al di sotto dei valori di cui al comma 2, lett. a) e b);

Articolo 4 - Modalità di pagamento

Il pagamento del corrispettivo della prestazione oggetto dell'appalto sarà effettuato nel rispetto dei termini previsti dal D.lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, come modificato e integrato dal D.lgs. 9 novembre 2012, n. 192.

Articolo 5 - Certificato di verifica di conformità

Il certificato di verifica di conformità viene rilasciato dal Direttore dell'esecuzione, 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 – Penali

Le penali sono definite nel Capitolato Tecnico.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali sopra stabilite dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto dalla Amministrazione Contraente o nel caso da So.Re. Sa. come indicato all'art. 6 del Capitolato.

In caso di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore dovrà comunicare per iscritto all'Amministrazione (o di So.Re.Sa. S.p.A.), nel termine massimo di **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla ricezione della stessa, le proprie controdeduzioni supportate da una chiara ed esauriente documentazione. Qualora le predette controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione (o So.Re.Sa) nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Amministrazione, (o So.Re.Sa) a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali stabilite nell' Accordo Quadro e nel Contratto a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Il fornitore potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al contratto e ai Contratti con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto,

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 3 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

avvalersi della cauzione definitiva rilasciata dal Fornitore a So.Re.Sa. S.p.a. a garanzia degli adempimenti previsti dal contratto.

Nell'ambito del Contratto si potranno applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima **pari al 10% (dieci per cento)** dell'ammontare netto contrattuale del/dei lotto/i aggiudicato/i, fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali sopra indicate non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Articolo 7 - Risoluzione

1. So.Re.Sa. potrà risolvere il Contratto al verificare di una delle ipotesi di cui all'art. 108, comma 1, D.Lgs. 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;

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 4 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

b) qualora il Fornitore offra o, comunque, fornisca, in esecuzione del Contratto, servizi che non abbiano i requisiti stabiliti dalle normative vigenti, ovvero quelle migliorative eventualmente offerte in sede di aggiudicazione dell'appalto;

c) 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 dall'Offerta Tecnica;

d) 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.; e) 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;

e) nel caso di violazione di una delle obbligazioni indicate agli articoli Riservatezza, Divieto di cessione del contratto, Tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della L. n. 136/2010, Adempimenti del Fornitore derivanti dal Protocollo di legalità, del presente atto;

4. So.Re.Sa., in ogni caso, deve risolvere il Contratto al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 108, comma 2, D.Lgs. 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 del D.Lgs. 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

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 5 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

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. 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 8 – Recesso

La So.Re.Sa. S.p.A. ha diritto di recedere unilateralmente dal presente Contratto, in tutto o in parte, con un preavviso di un mese e 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

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 6 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

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. 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 9 - 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 e 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

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 7 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

validità del Contratto.

Articolo 10 – Riservatezza

Il 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 D.Lgs. n. 196/2003 (Codice della Privacy).

Articolo 11 - Responsabili del Contratto

So.Re.Sa. nomina Direttore dell’esecuzione del contratto il dott. Luca Scafa, 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 il signor Arturo Possidente.

L’impresa dichiara altresì che l’indirizzo PEC al quale fare riferimento per ogni comunicazione successiva alla stipula del contratto è: exprivia@pec.it

L’impresa accetta che qualunque futura comunicazione tra le parti avvenga tramite i predetti canali comunicativi.

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 8 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

Ai fini dell'invio del fax sarà sufficiente il report di "ok" ottenuto dal fax dell'Azienda mittente per poter ritenere la comunicazione idoneamente inviata e ricevuta dall'impresa.

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 12 - 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, comma 1 del Codice.

È 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.

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.

Articolo 13 - 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.

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 9 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

Articolo 14 - 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 15 - 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 e al regolamento europeo (GDPR), con particolare riguardo agli standard stabiliti in materia di sicurezza dei dati personali e di responsabilità verso gli interessati.

Articolo 16 - Tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Contratto, si conviene che, in ogni caso, Soresa in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 8, 2° periodo, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolveranno di diritto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a.r., il Contratto nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste italiane ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136.

Il contratto è inoltre condizionato in via risolutiva all'irrogazione di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D.Lgs. n. 231/2001, che impediscano al Fornitore di contrattare con le Pubbliche Amministrazioni, ed è altresì condizionata in via risolutiva all'esito negativo del controllo di veridicità delle dichiarazioni rese ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000; in tali ipotesi – fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, comma 3 del D.P.R. n. 445/2000 – il Contratto si intenderà risolto anche relativamente alle prestazioni ad esecuzione continuata e periodica, fermo restando il diritto al risarcimento del danno.

Articolo 17 - Obblighi a carico dell'Impresa derivanti dal Patto di Integrità e dalle previsioni di cui all'art. 3, L. n. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari

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

- a. ha l'obbligo di comunicare alla Soresa 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;

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 10 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

- 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.
- c. 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

Conformemente a quanto statuito dal Patto di Integrità approvato in data 9 luglio 2020 e dall'art. 3 della L. n.136/2010, 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

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 11 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

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 aggiudicatrici, 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

Firma per accettazione

So.Re.Sa. Spa
Il Direttore Generale
(Ing. Alessandro Di Bello)
F.to digitalmente

RTI EXPRIVIA SPA/KPMG ADVISORY SPA/INTERDATA SRL

Il Procuratore della Capogruppo
(dott. Dante Altomare)
F.to digitalmente

SCHEMA DI CONTRATTO

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio
Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli
Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215
Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

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.

RTI EXPRIVIA SPA/KPMG ADVISORY SPA/INTERDATA SRL

Il Procuratore della Capogruppo

(dott. Dante Altomare)

F.to digitalmente

Allegati:

- **Atto di nomina a Responsabile del trattamento dei dati (art. 28 - Regolamento Ue 2016/679);**
- **Capitolato Tecnico;**
- **Offerta tecnica ed economica presentata dall'operatore aggiudicatario.**

Atto di nomina a Responsabile del trattamento dei dati

(art. 28 - Regolamento Ue 2016/679)

In applicazione dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, con il presente atto da valere ad ogni effetto di legge tra:

So.Re.Sa. S.p.A. P.IVA 04786681215 con sede legale in Complesso Esedra, Centro Direzionale Is. F9 80143, Napoli, nella persona del Direttore Generale Ing. Alessandro Di Bello, Titolare del trattamento dei dati e Responsabile del trattamento dei dati degli Enti richiedenti le forniture oggetto dei contratti REP. 51/15 e REP.107/18 (*forniture connesse all'uso del Sistema Informativo Amministrativo Contabile della Regione Campania- SIAC*)

di seguito **“Titolare del trattamento”** o **“Titolare”**

e

RTI EXPRIVIA SPA (capogruppo) – **KPMG ADVISORY SPA** – **INTERDATA SRL** con sede legale in Molfetta (BA) alla Via Olivetti n. 11, in persona del procuratore della capogruppo dott. Dante Altomare, in qualità di Responsabile, per i dati personali di titolarità di So.Re.Sa. S.p.A. e Sub-responsabile per i dati di titolarità degli Enti richiedenti le forniture oggetto del contratto Rep. XX/XX (*forniture connesse all'uso del Sistema Informativo Amministrativo Contabile della Regione Campania- SIAC*)

di seguito **“Il Responsabile del trattamento”** o **“Responsabile”** o **“AZIENDA”**

Premesso che

- So.Re.Sa. S.p.A. è una società strumentale costituita dalla Regione Campania (con DGRC n. 361 del 27/02/2004, in attuazione della L.R. n. 28 del 6/12/2003) per la realizzazione di azioni strategiche finalizzate alla razionalizzazione della spesa sanitaria regionale e, il socio unico Regione Campania ha affidato, con L.R. n. 16 del 7 agosto 2014, a So.Re.Sa. il ruolo di centrale acquisti dei prodotti destinati alle aziende del sistema sanitario regionale;
- So.Re.Sa. S.p.A. è soggetto aggregatore ai sensi dell'articolo 9 del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66 (Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale), convertito dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che aggiudica appalti pubblici o conclude accordi quadro di lavori, forniture o servizi destinati alle ASL e AO,

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 14 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

alle società partecipate in misura totalitaria dalla Regione Campania, ivi comprese quelle in house, ad eccezione di EAV Srl e di Sviluppo Campania S.p.A., agli enti anche strumentali della Regione, diversi da quelli del trasporto su ferro e su gomma, agli enti locali e alle altre pubbliche amministrazioni aventi sede nel medesimo territorio;

- So.Re.Sa. SpA ha sottoscritto con il RTI EXPRIVIA il contratto REP. 180/22 per il servizio di manutenzione del Sistema Informativo Amministrativo Contabile della Regione Campania (d'ora in poi SIAC);
- in ottemperanza a quanto previsto dal DCA 125 del 10/10/2012, dalla DGRC 3 del 18/1/2013, dal DD 41 del 18/3/2013, dal DCA 18 del 21/3/2014 e dal DCA 53 del 7/11/2017 tutti gli enti del SSR della Regione Campania devono utilizzare la piattaforma SIAC – Sistema Informativo Amministrativo Contabile, la cui realizzazione e gestione è affidata a So.Re.Sa., che comporta un trattamento dati;
- nell'ambito dell'esecuzione del contratto alcune attività comportano il trattamento di dati, anche particolari ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento 2016/679 (individuati come dati sensibili nella normativa previgente Direttiva 95/46/CE), di titolarità di So.Re.Sa. e degli Enti richiedenti la fornitura, ognuno in qualità di autonomo Titolare, e di cui l'AZIENDA non è contitolare;
- So.Re.Sa. S.p.A. ha ricevuto formale nomina a Responsabile del trattamento dagli Enti partecipanti al progetto SIAC e la loro autorizzazione a ricorrere a sub-fornitori esterni in qualità di sub-responsabili al trattamento ai sensi dell'art. 28 comma 2 del Regolamento UE 2016/679;
- So.Re.Sa. è a conoscenza che l'AZIENDA è in possesso di competenza e conoscenze tecniche in relazione alle finalità e modalità delle operazioni di trattamento, alle misure di sicurezza da adottare a garanzia della riservatezza ed integrità dei dati trattati, nonché alla normativa in materia dei dati personali;
- il Titolare intende nominare l'AZIENDA, quale Responsabile esterno esclusivamente per le operazioni di trattamento effettuate nell'ambito dei propri compiti istituzionali;
- le parti intendono regolare con la presente nomina i loro reciproci rapporti in tema di disciplina del trattamento dei dati personali effettuato dal Responsabile per conto del Titolare, che dovrà, quindi avvenire nel rispetto delle istruzioni di cui alla presente nomina.

Tutto quanto sopra premesso si conviene quanto segue.

1. Oggetto

Oggetto delle presenti condizioni è la definizione delle modalità con le quali il Responsabile del Trattamento si impegna ad effettuare per conto del Titolare le operazioni di trattamento dei dati, di seguito specificate:

- Dati amministrativo-contabili, inclusa la distribuzione diretta del farmaco, la contabilità analitica e la contabilità generale dell'AZIENDA.

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 15 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

Le parti si impegnano a rispettare la regolamentazione in vigore applicabile al trattamento dei dati personali e, in particolare il regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, di seguito **“Il Regolamento Europeo sulla protezione dei dati “**.

2. Descrizione delle prestazioni del Responsabile del Trattamento

Le categorie di persone interessate ed i dati personali trattati per i servizi di manutenzione ed evoluzione del SIAC sono i seguenti:

- Personale e consulenti di So.Re.Sa. S.p.A e degli Enti partecipanti al progetto SIAC, registrati, profilati ed autorizzati ad accedere al SIAC (area amministrativo-contabile). Per tale categoria di persone interessate sono trattati solo dati personali generici e di contatto;
- Fornitori di So.Re.Sa. S.p.A. e degli Enti partecipanti al progetto SIAC (professionisti e persone fisiche rappresentanti di persona giuridica) che accedono al SIAC, i cui dati personali e di contatto sono registrati ed elaborati dal SIAC ai fini della contabilità analitica e generale;
- Assistiti che beneficiano o hanno beneficiato di prestazioni sanitarie erogate dalle Aziende sanitarie del SSR della Regione Campania aderenti al progetto SIAC. Per essi potranno essere trattati sia dati personali generici che dati particolari relativi alla salute;

Il Responsabile o le persone autorizzate al trattamento non potranno effettuare nessuna operazione di trattamento dei dati al di fuori di quelle necessarie.

Il Titolare dichiara che i dati da lui trasmessi al Responsabile:

- sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti e successivamente trattati;
- in ogni caso, i dati personali e/o le categorie particolari di dati personali, oggetto delle operazioni di trattamento affidate al Responsabile, sono raccolti e trasmessi rispettando ogni prescrizione della normativa vigente.

3. Durata del trattamento/contratto

Il presente contratto entra in vigore dalla sottoscrizione dello stesso. La durata del trattamento è condizionata dai provvedimenti regionali di riferimento e/o alla durata dei contratti cui in premessa.

4. Obblighi del Responsabile del trattamento di fronte al Titolare del trattamento

Il Responsabile del trattamento si impegna a:

- a. Trattare i dati solo per la finalità sopra specificate e per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 16 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

- b. Trattare i dati conformemente alle istruzioni del Titolare del trattamento, contenute nella presente nomina, e in osservanza delle disposizioni vigenti. Se il Responsabile del trattamento considera che una istruzione costituisca una violazione del regolamento europeo sulla protezione dei dati o di tutte le altre disposizioni delle leggi dell'Unione o delle leggi degli stati membri relative alla protezione dei dati, deve informare immediatamente il Titolare del trattamento. *Inoltre, se il Responsabile del trattamento è tenuto a procedere ad un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, in virtù delle leggi dell'Unione o delle leggi dello stato membro al quale è sottoposto, deve informare il Titolare del trattamento di quest'obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che le leggi interessate proibiscano una tale informazione per motivi importanti di interesse pubblico.*
- c. Garantire la riservatezza dei dati trattati nell'ambito del presente contratto.
- d. Controllare che le persone autorizzate a trattare i dati a carattere personale in virtù del presente contratto:
- si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza.
 - ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati a carattere personale
- e. Tenere conto, utilizzando i materiali, i prodotti, le applicazioni od i servizi, dei principi di protezione dei dati a partire da quando questi vengono progettati e della protezione dei dati di default.

5. Ulteriore Responsabile del trattamento

Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (di seguito, "l'ulteriore Responsabile del trattamento") per gestire attività di trattamento specifiche. In questo caso, informa per iscritto il Titolare del trattamento di ogni cambiamento ravvisato riguardante l'aggiunta o la sostituzione di altri Responsabili. Questa informazione deve indicare chiaramente le attività di trattamento delegate, l'identità e gli indirizzi dell'ulteriore Responsabile del trattamento ed i dati del contratto di esternalizzazione.

L'ulteriore Responsabile del trattamento deve rispettare gli obblighi del presente contratto per conto e secondo le istruzioni del Titolare del trattamento. Spetta al Responsabile del trattamento iniziale assicurare che l'ulteriore Responsabile del trattamento presenti le stesse garanzie sufficienti alla messa in opera di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda alle esigenze del regolamento europeo sulla protezione dei dati. Se l'ulteriore Responsabile del trattamento non adempisse alle proprie obbligazioni in materia di protezione dei dati, il Responsabile del trattamento iniziale è interamente responsabile davanti al Titolare del trattamento dell'esecuzione da parte dell'altro Responsabile del trattamento dei suoi obblighi.

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 17 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

6. Diritto di informazione delle persone interessate

Spetta al Titolare del trattamento fornire l'informativa di cui agli artt. 13-14 alle persone interessate per le operazioni del trattamento al momento della raccolta dei dati.

7. Esercizio dei diritti delle persone

Per quanto possibile, il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento nell'espletamento dei propri obblighi di far seguito alle domande di esercizio dei diritti delle persone interessate: diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione e di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto a trasportare i dati, diritto di non essere oggetto di una decisione individuale automatizzata (compreso il profilo).

Qualora le persone interessate esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento presentandogli la relativa richiesta, il Responsabile del trattamento deve inoltrare queste domande di ricevimento per posta elettronica a soresa@pec.soresa.it e dpo@pec.soresa.it, senza indebito ritardo.

8. Notifica della violazione di dati a carattere personale.

Il Responsabile del trattamento notifica al Titolare del trattamento ogni violazione di dati a carattere personale nel tempo massimo di 12 ore dopo esserne venuto a conoscenza a mezzo pec agli indirizzi soresa@pec.soresa.it e dpo@pec.soresa.it.

Tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile per permettere al Titolare del trattamento, se necessario, di notificare questa violazione all'Autorità di controllo competente.

La notifica deve almeno:

- a. descrivere la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione;
- b. comunicare il nome e i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
- c. descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- d. descrivere le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

Qualora e nella misura in cui non sia possibile fornire le informazioni contestualmente, le stesse possono essere fornite in fasi successive senza ulteriore ingiustificato ritardo.

Previo accordo con il Titolare del trattamento, il Responsabile del trattamento comunica, in nome e per conto

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 18 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

del Titolare del trattamento, la violazione di dati a carattere personale alla persona interessata al più presto, qualora tale violazione sia suscettibile di generare un rischio elevato per i diritti e le libertà di una persona fisica.

La comunicazione alla persona interessata descrive, in termini chiari e semplici, la natura della violazione di dati a carattere personale e contiene almeno:

- a. ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- b. il nome e i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
- c. le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- d. le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

9. Assistenza del Responsabile del trattamento nell'attuazione degli obblighi del Titolare del trattamento

Il Responsabile del trattamento assiste il Titolare del trattamento nella realizzazione di analisi d'impatto relative alla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35.

Il Responsabile del trattamento assiste il Titolare del trattamento nella consultazione preventiva dell'autorità di controllo, prevista dall'articolo 36.

10. Misure di sicurezza

Il Responsabile del trattamento s'impegna a mettere in opera, previa valutazione con il titolare, le misure tecniche ed organizzative di sicurezza idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio correlato al trattamento eseguito, adottando tra le altre, se del caso, tutte le misure di cui all'art. 32 del Regolamento Europeo n. 679/2016 in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali trattati, tenendo conto dei provvedimenti tempo per tempo emanati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali inerenti i trattamenti svolti dal Responsabile.

Il Responsabile del trattamento s'impegna inoltre a verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza del trattamento.

11. Disposizione dei dati al termine delle prestazioni

Nel caso di termine delle prestazioni inerenti il presente accordo, il Responsabile del trattamento s'impegna alla:

- restituzione di tutti i dati al Titolare del trattamento.

SCHEMA DI CONTRATTO

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

Il rinvio deve essere accompagnato dalla distruzione di tutte le copie esistenti nei sistemi di informazione del Responsabile del trattamento. Una volta distrutte, il Responsabile del trattamento deve documentare per iscritto la distruzione.

Qualora sussista un obbligo di Legge per la conservazione o qualora la conservazione sia stata pattuita nel contratto principale, il responsabile predispone tutte le misure di sicurezza idonee ad evitare accessi non autorizzati. In tal caso il Responsabile dovrà indicare il luogo di conservazione dei dati al Titolare e consentire l'accesso, durante il periodo di conservazione dei dati, unicamente: a) al Titolare medesimo, b) alle Autorità titolate all'esecuzione di controlli ed ai soggetti interessati. Le finalità del trattamento sono costituite unicamente da: i) obbligo di legge o obbligo contrattuale; ii) esercizio del diritto di difesa. Resta inteso che tale obbligo di conservazione dei dati dovrà essere osservato unicamente in relazione ai dati strettamente necessari per adempiere all'obbligo legale di conservazione e per il tempo necessario al conseguimento delle suddette finalità.

12. Responsabile della protezione dei dati

Il Responsabile del trattamento comunica al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio Responsabile della protezione dei dati, qualora ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del regolamento europeo sulla protezione dei dati.

13. Registro delle categorie di attività di trattamento

Il Responsabile del trattamento dichiara di tenere per iscritto un registro di tutte le categorie di attività di trattamento effettuate per conto del Titolare del trattamento e che comprendono:

- Il nome ed i dati del Titolare del trattamento per conto del quale lui tratta, degli eventuali Responsabili e, se applicabili, del Responsabile della protezione dei dati;
- Le categorie di trattamenti effettuati per conto del Titolare del trattamento;
- Se applicabili, i trasferimenti di dati a carattere personale verso un paese terzo o ad una organizzazione internazionale e, nel caso di trasferimenti previsti dall'articolo 49, paragrafo 1, secondo comma del regolamento europeo sulla protezione dei dati, i documenti che attestano l'esistenza di opportune garanzie;
- Per quanto possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative, ivi compresi, fra gli altri, secondo le necessità:
- La pseudonimizzazione e la numerazione dei dati a carattere personale;
- I mezzi che permettono di garantire la segretezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza costanti dei sistemi e dei servizi di trattamento;

SCHEMA DI CONTRATTO

Pag. 20 di 22

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

- I mezzi che permettono di ristabilire la disponibilità dei dati a carattere personale e l'accesso a questi nei tempi appropriati in caso di incidente fisico o tecnico;
- Una procedura che mira a testare, ad analizzare ed a valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche ed organizzative per assicurare la sicurezza del trattamento.

14. Documentazione

Il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Titolare del trattamento e del DPO la documentazione necessaria per dimostrare il rispetto di tutti gli obblighi e per permettere la realizzazione di revisioni, comprese le ispezioni, da parte del Titolare del trattamento, del DPO o di un altro revisore incaricato, e contribuire a queste revisioni.

15. Obblighi del Titolare del trattamento di fronte al Responsabile del trattamento

Il Titolare del trattamento s'impegna a:

1. Fornire al Responsabile del trattamento i dati previsti al punto 1 delle presenti clausole
2. Documentare per iscritto tutte le istruzioni riguardanti il trattamento dei dati da parte del Responsabile del trattamento
3. Vigilare, in anticipo e durante la durata di tutto il trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dal regolamento europeo sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento.
4. Supervisionare il trattamento, comprese le revisioni e le ispezioni al Responsabile del trattamento.

16. Modifiche alle clausole contrattuali.

Ogni modifica eventualmente apportata al presente contratto dovrà, a pena di nullità, essere redatta in forma scritta.

17. Elezione di domicilio per comunicazioni.

Per le finalità di cui al punto 1 e per qualsiasi incombenza di legge le parti eleggono domicilio rispettivamente:

Il Responsabile del trattamento presso la sede legale di Molfetta (BA), P.IVA 09320730154, Via Olivetti n. 11;

Il Titolare del trattamento presso la sede legale della So.Re.Sa. Complesso Esedra, Centro Direzionale Is. F9 - 80143, Napoli.

Con il presente contratto si intende espressamente revocare e sostituire ogni altro contratto o accordo tra le parti inerente il trattamento di dati personali.

Letto, approvato e sottoscritto.

Data 12/07/2022

SCHEMA DI CONTRATTO

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

Il Titolare del trattamento

Il Direttore Generale

So.Re.Sa. s.p.a.

(Ing. Alessandro Di Bello)

f.to digitalmente

Il Responsabile del Trattamento

Il Procuratore della Capogruppo

(dott. Dante Altomare)

f.to digitalmente

SCHEMA DI CONTRATTO

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215

Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

***Capitolato tecnico per l'affidamento di servizi Manutenzione ed
Evoluzione del Sistema Informativo Amministrativo Contabile
(SIAC) della Regione Campania***

(id gara n. 8466459)



Sommario

Acronimi	3
Glossario	4
1 PREMESSA	5
2 CONTESTO DI RIFERIMENTO	6
2.1 Il percorso di Regione Campania nella realizzazione e adozione del Sistema Informativo Amministrativo Contabile (SIAC) per gli enti pubblici del SSR.....	6
2.2 I componenti del Sistema Informativo Amministrativo Contabile (SIAC) per gli enti pubblici del SSR di Regione Campania	7
2.2.1 Il componente centrale SIAC	8
2.2.2 Il componente per la gestione degli ordini elettronici.....	9
2.2.3 Il componente per la gestione dei pagamenti elettronici	10
2.3 Volumi gestiti dal SIAC	10
2.4 L'infrastruttura e l'architettura del SIAC	12
3 SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	13
3.1 Descrizione dei servizi richiesti.....	13
3.1.1 Conduzione operativa applicativa ed infrastrutturale.....	13
3.1.2 Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD)	14
3.1.3 Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc (MEV).....	16
3.1.4 Help desk per assistenza tecnica e supporto tecnico-amministrativo.....	21
3.2 Durata della fornitura di servizi	23
3.3 Ripartizione dei carichi di lavoro tra i diversi servizi	23
3.4 Presa in carico dei servizi all'avvio del contratto.....	24
3.5 Affiancamento finale al termine del contratto	24
3.6 Strumenti per la gestione del contratto.....	24
4 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI E REQUISITI MINIMI	26
4.1 Livelli di Servizio.....	26
4.1.1 Conduzione operativa e disponibilità delle funzionalità del SIAC.....	26
4.1.2 Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva.....	27
4.1.3 Assistenza tecnologica e tecnico-amministrativa tramite help-desk	28
4.2 Figure professionali previste per l'erogazione dei servizi.....	29
4.2.1 Descrizione dei profili professionali.....	30
4.2.2 Stima dei giorni/persona richiesti per le MEV a consumo.....	36
5 RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE	38
5.1 Rendicontazione dei servizi	38

5.2	Fatturazione dei servizi	38
6	PENALI	39
7	CONTENUTI DELL'OFFERTA TECNICA	41

Acronimi

Acronimo	Descrizione
AMS	Application Management Services
AO	Azienda Ospedaliera
AORN	Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale
AOU	Azienda Ospedaliero Universitaria
CUP	Centrale Unica Pagamenti
DBMS	Database Management System
DR	Disaster Recovery
ECM	Enterprise Content Management
ERP	Enterprise Resource Planning
GSA	Gestione Sanitaria Accentrata
HD	Help Desk
IA	Impresa Aggiudicataria
IRCSS	Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
LEA	Livelli Essenziali di Assistenza
MAC	Manutenzione Correttiva
MAD	Manutenzione Adeguativa
MEV	Manutenzione Evolutiva
NSO	Nodo di Smistamento degli Ordini di acquisto delle amministrazioni pubbliche, gestito dal Dipartimento della Ragioneria di Stato del Ministero dell'Economia e delle Finanze
OPI	Ordinativi di Pagamento e Incasso
PEPPOL	Pan European Public Procurement On Line
SaaS	Software-as-a-Service
SDI	Sistema di Interscambio delle fatture (gestito dall'Agenzia delle Entrate)
SIAC	Sistema Informativo Amministrativo Contabile per gli Enti del SSR della Regione Campania
SIOPE/SIOPE+	Sistema Informativo sulle Operazioni degli Enti Pubblici, gestito dalla Banca d'Italia, per la dematerializzazione degli ordinativi di pagamento e incasso
SLA	Service Level Agreement
So.Re.Sa.	Società Regionale per la Sanità S.p.A.
SSR	Servizio Sanitario Regionale
SURAFS	Sistema Unico Regionale Acquisizione Fatture Sanità di Regione Campania

Glossario

Applicazione software: una collezione integrata di procedura automatizzate e di dati di supporto a un obiettivo di business;

Baseline del sistema: versione formalmente approvata degli elementi della configurazione del sistema, indipendentemente dal supporto di registrazione, formalmente descritta e fissata in un momento specifico del ciclo di vita del sistema;

Contratto: l'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra la So.Re.Sa. e l'IA per l'esecuzione del servizio;

Capitolato Tecnico: il presente documento che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme il servizio;

Caso di Test: Insieme di input, condizioni e risultati attesi sviluppati per verificare il rispetto di uno specifico requisito;

Difetto Software: Anomalia o bug del software;

Impresa aggiudicataria: Impresa (o Raggruppamento di imprese) aggiudicataria della presente fornitura;

Obiettivo: Unità organica di lavoro, affidabile all'impresa aggiudicataria, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista dell'impresa aggiudicataria l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione e la consegna di specifici prodotti;

Piano di Lavoro dell'affidamento: Piano di lavoro relativo alle attività di carattere progettuale, contenente il dettaglio delle attività di ogni singola fase del singolo obiettivo, la relativa tempificazione e le stime di impegno;

Piano di Qualità: documento che riporta i fattori di qualità del software, le attività e i controlli da eseguire, per ogni singolo affidamento, affinché il prodotto software soddisfi i requisiti di qualità in rapporto alle sue caratteristiche e specificità;

Piano di Subentro: piano contenente il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio Fornitura, la relativa tempificazione e le stime di impegno

1 PREMESSA

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. Per la sua natura di ente strumentale, opera esclusivamente nell'interesse del socio pubblico e delle aziende del Servizio Sanitario Regionale (SSR) ed è sottoposta dalla Regione a un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

So.Re.Sa., tra le varie attribuzioni ad essa assegnate, è delegata all'esecuzione dei pagamenti dovuti per l'esercizio del servizio sanitario, e dei debiti, regolarmente accertati, delle ASL e delle AO ricoprendo il ruolo di Centrale Unica di Pagamento (CUP) per gli enti del SSR. So.Re.Sa. riveste inoltre il ruolo di intermediario per la fatturazione elettronica per gli Enti dell'Sistema Sanitario Regionale.

A seguito della adozione della Legge Regionale n. 5 del 29 giugno 2021, So.Re.Sa. esercita nuove funzioni quali il supporto e l'assistenza strategica e tecnica all'Assessorato alla Salute ed agli Enti del Servizio Sanitario Regionale (SSR). In particolare, So.Re.Sa. fornisce supporto alle aziende sanitarie campane per la corretta applicazione del Modello regionale di Controllo di gestione aziendale e per la corretta implementazione dei Processi amministrativi e contabili lungo il Percorso alla certificabilità dei bilanci attraverso il consolidamento del Sistema Informativo Amministrativo Contabile.

Il presente documento ha l'obiettivo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi all'acquisizione dei servizi per la conduzione, la manutenzione e lo sviluppo evolutivo del SIAC utilizzato da So.Re.Sa. e dagli Enti del SSR Campano.

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente documento rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 Il percorso di Regione Campania nella realizzazione e adozione del Sistema Informativo Amministrativo Contabile (SIAC) per gli enti pubblici del SSR

Come previsto nel DGRC n. 125/2012, ed in particolare nell'approvato documento programmatico, la Regione Campania ha attivato diverse iniziative per avviare una profonda innovazione dei Sistemi Informativi regionali applicati alla Sanità con l'obiettivo di supportare il processo di crescita del SSR verso più elevati standard qualitativi e promuovere l'adozione di più efficienti modelli organizzativi, nonché favorire l'innovazione di processo e di prodotto.

In tale contesto, con DGRC n. 3 del 18/01/2013, la Giunta Regionale della Campania ha assicurato, in via programmatica, un primo finanziamento per lo sviluppo e l'adeguamento del Sistema Informativo Amministrativo Contabile (SIAC) per gli enti del SSR, a supporto della Gestione Sanitaria Accentrata (GSA), e dell'integrazione con i sistemi delle aziende sanitarie regionali, con lo scopo di monitorare costantemente non solo i dati amministrativo contabili ma anche i dati gestionali connessi all'attuazione dei LEA (Livelli Essenziali di Assistenza).

Nell'ambito di tale progettualità la prima fase di attività ha riguardato l'acquisizione di: (i) un sistema ERP centralizzato, basato su SAP, adottato inizialmente in via sperimentale da So.Re.Sa., dalle ASL Napoli 1 Centro e Caserta, dall'Azienda Ospedaliera (AO) Cardarelli e dalla Azienda Ospedaliero Universitaria (AOU) Vanvitelli; (ii) una piattaforma per la gestione degli ordini So.Re.Sa. per le Aziende del SSR, (iii) nonché dei servizi necessari all'implementazione e l'avvio in produzione del sistema, dell'assistenza e delle sue manutenzioni post avvio in esercizio.

Successivamente, nell'ambito delle azioni previste dall'Accordo di programma sottoscritto tra il Ministero della Salute, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, e la Regione Campania (prot. MEF – RGS – 20700 del 19/03/2015), finalizzato alla realizzazione di un investimento per l'attuazione dell'art. 79, comma 1-sexies, lettera c), della legge 133/08 e dell'art. 2, comma 70, della legge 191/09, con il Decreto Dirigenziale n. 116 del 1/6/2016, la Direzione Generale per la Tutela della Salute ha finanziato un secondo intervento, tuttora in corso, che ha coinvolto tutte le aziende sanitarie e ospedaliere campane relativamente ai seguenti principali ambiti e servizi:

1. Accompagnamento alla certificabilità del bilancio: definizione dei processi amministrativo-contabili e sviluppo degli strumenti atti a realizzare la certificabilità dei bilanci;
2. Progettazione, sviluppo e avviamento del modello di monitoraggio del SSR: definizione degli strumenti volti ad assicurare l'attività di monitoraggio gestionale e di controllo di gestione;
3. Consolidamento del SIAC – Sistema Informativo Amministrativo Contabile: sviluppo e adeguamento del sistema software di contabilità, denominato SIAC, in coerenza con i processi amministrativo contabili definiti.

La Regione Campania, con il supporto operativo di So.Re.Sa. nella gestione del progetto e del sistema informatico sta quindi concludendo un percorso volto alla realizzazione e all'adozione di un Sistema Informativo Amministrativo Contabile unico, integrato con le piattaforme nazionali di rilievo, a completa copertura dei processi amministrativo-contabili delle Aziende Sanitarie. **In Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** sono riepilogati i sistemi informativi amministrativo-contabili in dotazione agli enti del SSR al momento della stesura del presente capitolato, con la precisazione che è programmato entro l'estate 2022 il completamento del percorso di adozione del SIAC da parte di tutti gli enti del SSR.

Tabella 1: Sistemi Informativi amministrativo contabili in uso alle ASL/AO/AOU/AORN/IRCSS pubblici di Regione Campania

Azienda/ente	Sistema Informativo Amministrativo Contabile	Azienda/ente	Sistema Informativo Amministrativo Contabile
ASL Avellino	SIAC di Regione Campania	A.O.R.N. V. Cardarelli	SIAC di Regione Campania
ASL Benevento	SIAC di Regione Campania	A.O.R.N. Ospedali dei Colli	SIAC di Regione Campania
ASL Caserta	SIAC di Regione Campania	A.O.R.N. Santobono Pausilipon	SIAC di Regione Campania
ASL Salerno	SIAC di Regione Campania	A.O.U. OO.RR. San Giovanni di Dio e Ruggi D'Aragona	AREAS - in migrazione verso SIAC-SAP
ASL Napoli 1 Centro	SIAC di Regione Campania	A.O.U. Vanvitelli	SIAC di Regione Campania
ASL Napoli 2 Nord	SIAC di Regione Campania	A.O.U. Federico II	SIAC di Regione Campania
ASL Napoli 3 Sud	OLIAMM - in migrazione verso SIAC	Istituto Tumori "Pascale"	SIAC di Regione Campania
A.O.R.N. San Giuseppe Moscati	SIAC di Regione Campania	Regione Campania (Gestione Sanitaria Accentrata)	SIAC di Regione Campania
A.O. San Pio	SIAC di Regione Campania	So.Re.Sa.	SIAC di Regione Campania
A.O.R.N. Sant'Anna e San Sebastiano	SIAC di Regione Campania		

2.2 I componenti del Sistema Informativo Amministrativo Contabile (SIAC) per gli enti pubblici del SSR di Regione Campania

Come illustrato in Figura 1 il Sistema Informativo Amministrativo Contabile (SIAC) regionale è un sistema complesso, costituito da diversi componenti:

- un componente core, basato su tecnologia SAP, per la contabilità, il monitoraggio, il controllo della spesa e la fatturazione attiva, interfacciato con lo SDI, il Sistema di Interscambio gestito dall'Agenzia delle Entrate;
- un componente applicativo per la gestione documentale degli ordini elettronici (Portale FIORI), interfacciato con il Nodo di smistamento degli ordini di acquisto delle amministrazioni pubbliche (NSO), gestito dal Dipartimento della Ragioneria di Stato del Ministero dell'economia e delle finanze e integrato con la Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici e con lo SDI – Sistema di interscambio
- un componente applicativo per la gestione documentale dei pagamenti elettronici, interfacciato con SIOPE+, l'infrastruttura per la gestione degli Ordinativi di Incassi e Pagamento (OPI) sviluppata dalla Banca d'Italia per conto della Ragioneria Generale dello Stato.

La piattaforma amministrativo contabile si completa con il Sistema Unico Regionale Acquisizione Fatture Sanità (SURAFS) per la gestione documentale della fatturazione passiva anch'esso interfacciato con lo SDI, fuori dal perimetro della fornitura di servizi richiesti

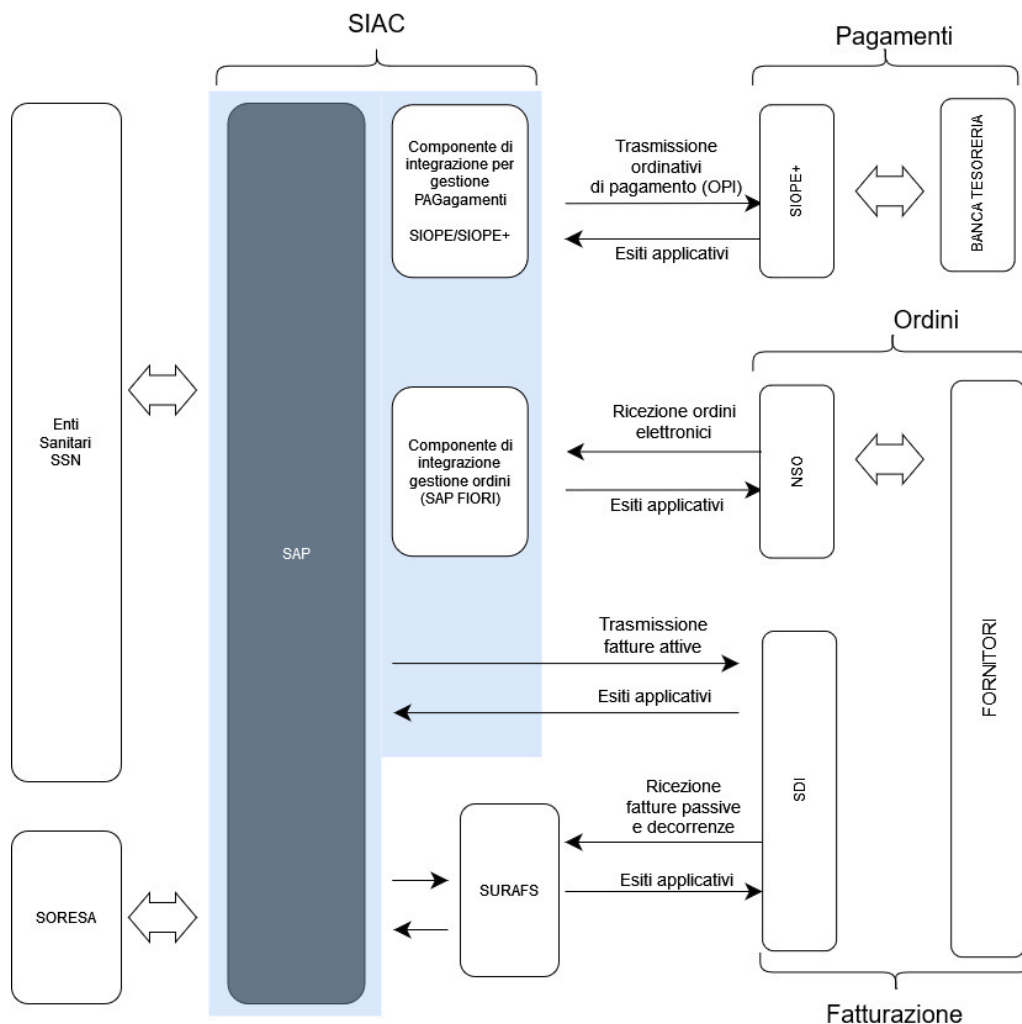


Figura 1: Schema Logico del SIAC oggetto della presente fornitura

Ricapitolando i servizi richiesti, così come meglio descritti nelle successive sezioni, dovranno essere erogati sui seguenti componenti:

- il componente core SIAC;
- il componente per la gestione documentale degli ordini elettronici;
- il componente per la gestione documentale dei pagamenti elettronici.

Il componente core SIAC è basato su tecnologia SAP, mentre i componenti per la gestione documentale su tecnologia .Net.

Per ognuno di essi, nelle sottosezioni che seguono, è fornita una descrizione di maggior dettaglio.

2.2.1 Il componente centrale SIAC

Il SIAC è il componente centrale del sistema integrato di monitoraggio e controllo della spesa di Regione Campania. Il SIAC ed è basato su tecnologia SAP, di cui Regione Campania e So.Re.Sa. metteranno a disposizione tutte le licenze d'uso necessarie e di cui detengono la proprietà di tutte le personalizzazioni ed integrazioni realizzate ad hoc.

Consente l'integrazione dei dati gestionali e contabili fornendo supporto:

- a livello regionale, per il governo di un modello di analisi dei dati ispirato a logiche di lettura integrata delle fonti informative;
- a livello aziendale nel controllo delle variabili chiave: fabbisogni, consumi, debito, flussi finanziari.

Più in dettaglio i macro-processi amministrativo-contrabili supportati dal SIAC sono:

- Contabilità;
- Adempimenti fiscali;
- Fabbisogni;
- Controllo di gestione;
- Gestione di progetti di ricerca scientifica;
- Ciclo passivo;
- Ciclo attivo;
- Cespiti;
- Magazzino e punti di consegna;
- Tesoreria.

Il supporto a tali macro-processi è garantito dai seguenti moduli della suite SAP:

- SAP ERP - Gestione della Contabilità e della Fiscalità
- SAP ERP - Gestione Fabbisogni
- SAP ERP - Controllo di gestione
- SAP ERP - Gestione progetti di ricerca scientifica
- SAP ERP - Ciclo passivo
- SAP ERP - Ciclo attivo
- SAP ERP - Gestione Cespiti
- SAP ERP - Gestione magazzini
- SAP ERP – Tesoreria
- SAP FIORI

Sono inoltre integrati nel SIAC anche le due componenti software:

- SAP Process Integration
- SAP Business Planning and Consolidation

2.2.2 Il componente per la gestione degli ordini elettronici

Il componente SAP Fiori, di proprietà di Regione Campania e So.Re.Sa., è dedicato alla gestione degli ordini elettronici e supporta l'emissione in formato elettronico dei documenti informatici attestanti l'ordinazione di acquisto di beni e servizi. Supporta inoltre la loro trasmissione per via telematica dal SIAC al NSO (Nodo di Smistamento degli ordini di acquisto delle amministrazioni pubbliche), il sistema tramite il quale amministrazioni pubbliche e fornitori, anche avvalendosi di intermediari, si scambiano i documenti elettronici attestanti l'Ordinazione degli acquisti di beni e servizi, così come previsto dal D.M. 7 dicembre 2018, modificato e integrato dal D.M. 27 dicembre 2019.

All'interno del SIAC tale componente, di proprietà di Regione Campania e So.Re.Sa., si configura come un middleware applicativo, finalizzato ad estendere il SIAC con tutte le funzionalità necessarie a gestire la trasmissione degli ordini mediante NSO, secondo lo standard OASIS XML UBL, originariamente sperimentato in Italia e in altri Stati Membri all'interno del progetto PEPPOL (Pan European Public

Procurement On Line), un progetto pilota promosso dalla Commissione Europea per individuare un insieme di elementi infrastrutturali e di specifiche tecniche abilitanti le procedure di e-Procurement.

A partire dalla Circolare n. 3 del 6 dicembre 2016 “Regole tecniche aggiuntive per garantire il colloquio e la condivisione dei dati tra i sistemi telematici di acquisto e di negoziazione” con cui l’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID) ha introdotto PEPPOL come architettura di riferimento per garantire l’interoperabilità nell’e-procurement pubblico, il componente del SIAC dedicato alla gestione degli ordini elettronici è conforme alle specifiche infrastrutturali ed ai tracciati standard PEPPOL, gestiti da AgID stessa, nel ruolo di PEPPOL Authority in Italia e nell’esercizio delle funzioni ad essa assegnate di qualifica, gestione, monitoraggio e supporto informativo agli utilizzatori dell’infrastruttura PEPPOL (<https://peppol.agid.gov.it/>).

2.2.3 Il componente per la gestione dei pagamenti elettronici

So.Re.Sa., tra le varie attribuzioni ad essa assegnate, è delegata all’esecuzione dei pagamenti dovuti per l’esercizio del servizio sanitario, e dei debiti, regolarmente accertati, delle ASL e delle AO ricoprendo il ruolo di Centrale Unica di Pagamento (CUP) per gli enti del SSR.

Per tale scopo, So.Re.Sa. si è dotata di un sistema unico e centralizzato di intermediazione con la piattaforma SIOPE+ per tutti gli ordinativi di pagamento effettuati dagli Enti del Sistema Sanitario Regionale, sia per quelli gestiti tramite So.Re.Sa. ma anche per emessi direttamente verso le proprie tesorerie.

Il componente, di proprietà di Regione Campania e So.Re.Sa., oltre alle funzionalità di intermediazione del colloquio con SIOPE+, supporta il processo di delega da parte degli Enti sanitari regionali a So.Re.Sa per l’esecuzione dei pagamenti. Più in dettaglio il componente:

- supporta un formato standardizzato, a livello regionale, per la documentazione da trasmettere alla CUP per la delegazione di pagamento;
- automatizza la ricezione delle delegazioni da parte della CUP, garantendo il puntuale rispetto della cronologia di ricezione;
- consente la gestione dei mandati di pagamento da parte della CUP, secondo lo standard OPI definito dall’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID), interfacciandosi con la piattaforma SIOPE+, secondo i protocolli previsti;
- si integra con il sistema di firma digitale centralizzato (HSM SO.RE.SA.) per la sottoscrizione massiva dei flussi OP, secondo standard XAdES;
- si integra con la piattaforma SIAC regionale per la gestione della messaggistica di colloquio relativa a pagamenti inviati ed incassi ricevuti;
- supporta la gestione documentale e l’archiviazione di tutta la documentazione digitale (delegazioni di pagamento e ordini di pagamento).

2.3 Volumi gestiti dal SIAC

Come elemento dimensionale dei volumi di transazioni gestite dai vari componenti del SIAC, nelle successive Tabella 2 e **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** sono forniti i dati dei volumi rispettivamente gestiti dai moduli SAP ECC FI e SAP ECC MM riferiti al primo semestre 2021.

Tabella 2: Dati movimentati dal SIAC tramite il modulo SAP ECC FI

ASL/AO	N. fattura ricevute	N. mandati di pagamento inviati	N. reversali inviate
AORN Antonio Cardarelli	12932	3056	1329

ASL/AO	N. fattura ricevute	N. mandati di pagamento inviati	N. reversali inviate
IRCCS Fondazione Pascale	5693	2666	1065
AO San Pio	6308	2042	352
AORN S.Anna-S.Sebastiano	5824	1825	222
AORN Ospedali dei Colli	13853	3978	1151
AORN Santobono-Pausilipon	6061	2848	1172
ASL Napoli 1 Centro	68071	12241	772
ASL Caserta	46967	13564	981
ASL Avellino	21481	7039	522
ASL Benevento	15871	5194	558
AOU L. Vanvitelli	6478	2357	531
AOU Federico II	10503	4107	1071
So.Re.Sa.	101269	292	767
Totale	321311	61209	10493

Tabella 3: Dati movimentati dal SIAC tramite il modulo SAP ECC MM

ASL/AO	N. contratti	N. ordini emessi
AORN Antonio Cardarelli	764	10503
IRCCS Fondazione Pascale	803	4039
AO San Pio	568	5789
AORN S.Anna-S.Sebastiano	316	5741
AORN Ospedali dei Colli	442	12190
AORN Santobono-Pausilipon	414	5224
ASL Napoli 1 Centro	1587	40256
ASL Caserta	328	32448
ASL Avellino	1146	29023
ASL Benevento	706	10373
AOU L. Vanvitelli	393	4683
AOU Federico II	750	8452
So.Re.Sa.	167	86
Totale	8384	168807

2.4 L'infrastruttura e l'architettura del SIAC

Il SIAC è caratterizzato da un ambiente primario di produzione, un ambiente di sviluppo, un ambiente di test e collaudo, ed un ambiente secondario per il Disaster Recovery (DR).

Si basa su tecnologia di virtualizzazione Microsoft e su un modello architetturale three-tier.

L'infrastruttura fisica e virtuale del nodo primario di produzione è ospitata on premise nel data center di So.Re.Sa., l'infrastruttura fisica e virtuale del nodo secondario su un data center esterno, sito in altra Regione.

L'infrastruttura virtuale si basa su tecnologia di virtualizzazione Microsoft e su un modello architetturale three-tier.

Tutta la documentazione di specifica relativa all'infrastruttura e all'architettura del SIAC sarà messa a disposizione dell'IA all'avvio del contratto.

3 SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della fornitura per i macro-processi, i componenti applicativi e l'infrastruttura descritti nella precedente Sezione 2 sono:

- Conduzione operativa applicativa e infrastrutturale;
- Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD);
- Manutenzione Evolutiva (MEV);
- Help desk per assistenza tecnica e supporto tecnico-amministrativo.

So.Re.Sa. metterà a disposizione la connettività e l'infrastruttura di rete, le dotazioni hardware, i sistemi operativi, le licenze d'uso per i moduli SAP, nonché tutto il codice software per i diversi componenti del SIAC.

3.1 Descrizione dei servizi richiesti

3.1.1 Conduzione operativa applicativa ed infrastrutturale

Il servizio di conduzione operativa del SIAC comprende l'insieme di attività, risorse, e strumenti finalizzati all'esercizio e alla manutenzione dell'infrastruttura tecnologica, dei componenti applicativi e delle relative interfacce del SIAC, come descritti nella Sezione 2, e messi a disposizione da parte di So.Re.SA. stessa.

L'IA dovrà farsi carico della gestione sistemistica e della manutenzione hardware e software dell'infrastruttura sul sito primario, oltre che degli ambienti di sviluppo e di test e collaudo, on premise presso il CED di So.Re.Sa., e dell'infrastruttura del sito secondario di disaster recovery, ospitato in un CED sito in altra Regione.

L'IA dovrà assicurare l'allineamento fra il sito primario e il sito secondario di DR, con periodicità da concordare con So.Re.Sa. (in una logica di DR e non di continuità operativa), nonché predisporre le procedure per la gestione dei disastri.

Più in dettaglio l'IA dovrà garantire:

- l'amministrazione e la gestione in esercizio delle componenti infrastrutturali hardware e software, delle componenti applicative e delle relative basi di dati;
- la predisposizione, il supporto all'utilizzo, e la rimozione degli ambienti applicativi accessori (es. sandbox, training, etc.);
- il supporto all'avvio in esercizio e presa in carico di nuove componenti applicative e/o infrastrutturali;
- l'aggiornamento del software applicativo (comprese le componenti di base) in funzione della necessità di mantenere la compatibilità con le evoluzioni del contesto tecnologico e/o normativo;
- il monitoraggio continuo delle performance dell'applicazioni e delle infrastrutture;
- il mantenimento sotto controllo di configurazione del software e della documentazione tecnica relativa;
- la raccolta e la presentazione (attraverso opportuna reportistica) degli indicatori di disponibilità ed efficienza del servizio (es SAP Early Watch Alert).
- la predisposizione dei piani di aggiornamento patch.

Durante il periodo di validità del contratto le attività verranno retribuite in base ad un canone mensile, che il proponente in sede di offerta economica dovrà valorizzare cumulativamente per tutti i servizi a canone.

3.1.2 Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD)

I servizi di manutenzione correttiva (MAC) ed adeguativa (MAD) dovranno essere garantiti in modo continuativo, l'IA dovrà pertanto garantire la disponibilità di un team di lavoro durante tutto il periodo contrattuale, in grado di operare sia sui moduli applicativi di SAP che sulle altre componenti del SIAC.

Durante il periodo di validità del contratto le attività verranno retribuite in base ad un canone mensile, che il proponente in sede di offerta economica dovrà valorizzare cumulativamente per tutti i servizi a canone.

L'attività interesserà sia i componenti del SIAC già esistenti, sia quelli che saranno realizzati tramite MEV. Per questi ultimi la manutenzione correttiva ed adeguativa dovrà essere garantite per 12 mesi a partire dalla data di messa in esercizio, e dovrà essere assicurata in garanzia, anche per i mesi che dovessero eccedere la scadenza del contratto, senza ulteriori costi per So.Re.Sa..

La **manutenzione correttiva** comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti, in qualunque forma questi si presentino, delle procedure e dei programmi in esercizio (componenti applicativi, interfacce, database).

Le attività del servizio di manutenzione correttiva seguono una modalità di erogazione di tipo ad evento e sono caratterizzate da una non continuità tra una richiesta e la successiva e non sono sempre pianificabili. La manutenzione correttiva è normalmente innescata da:

- una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione;
- controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

Oltre alla risoluzione di eventuali difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati durante il ciclo di sviluppo e il collaudo, nonché l'opportuno aggiornamento della documentazione esistente, sono, altresì, da considerarsi parte integrante del servizio di manutenzione correttiva le seguenti attività:

- il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, e la risoluzione in termini di assistenza agli utenti anche se le cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi;
- la competenza sistemistica necessaria alla corretta soluzione dei malfunzionamenti.

In presenza di un difetto sull'ambiente SAP Standard l'Impresa aggiudicatrice dovrà verificare la presenza di una Nota Oss che risolva la problematica ed applicarla ovvero, in mancanza di detta Nota, aprire un ticket nei confronti di SAP e dovrà, nei limiti consentiti, intervenire per risolvere il problema riscontrato.

La **manutenzione adeguativa** comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

La manutenzione adeguativa comprende:

- la manutenzione preventiva

riguarda le possibili non conformità o degrado 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 dall'utenza o da eventi tecnologici e quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati).

- la 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).

- la manutenzione migliorativa

consiste nell'assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come per esempio produrre gli adeguamenti sul software dovuti all'aggiornamento di versioni del software di base, a nuove release per la gestione delle basi 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 dal fornitore per il miglioramento degli stessi.

Tra gli interventi di manutenzione adeguativa rientrano pertanto:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- adeguamenti dovuti a variazioni della struttura organizzativa di So.Re.Sa. e di tutte le aziende sanitarie presenti in SIAC sia a livello di macrostruttura che a livello di microstruttura aziendale;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc).
- adeguamenti normativi

La Manutenzione Correttiva ed Adeguativa dovranno essere svolte nel rispetto dei livelli di servizio (SLA) definiti nella sezione 4.

A tal fine i malfunzionamenti del software verranno notificati da So.Re.Sa. all'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 distinto tra:
 - anomalia bloccante, se impedisce l'uso dell'applicazione da parte dell'utenza;
 - anomalia non bloccante, se comporta malfunzionamenti che non impediscono l'uso dell'applicazione da parte dell'utenza.

L'IA, ricevuta la comunicazione di rilevazione errore, dovrà far pervenire a So.Re.Sa. una comunicazione con l'indicazione dei tempi previsti per la risoluzione dell'anomalia (previsione di fine intervento).

L'IA procederà quindi alla rimozione dell'anomalia ed effettuato l'intervento farà pervenire a So.Re.Sa. la comunicazione di risoluzione anomalia, in cui dovranno essere indicati almeno:

- la data e l'ora di apertura e di chiusura dell'intervento;
- la descrizione delle cause scatenanti e degli interventi effettuati sul software; e
- le eventuali modifiche della documentazione.

Laddove l'intervento preveda la modifica di customizzazioni SAP o, in ogni caso, di codice ABAP (e quindi un trasporto nei sistemi di test e produzione), l'IA dovrà darne indicazione a So.Re.Sa. in tempi utili per poter attivare tempestivamente le funzioni aziendali preposte all'esercizio dei sistemi.

L'accettazione della soluzione applicata dall'IA è subordinata alla verifica da parte di So.Re.Sa. stessa. Qualora la soluzione non sia ritenuta accettabile, So.Re.Sa. ne darà comunicazione e l'IA sarà tenuta a rimuoverla sempre e comunque nel rispetto dei tempi previsti e senza ulteriori oneri per So.Re.Sa.. L'IA potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi, ma è comunque tenuta a restituire il modulo comunicazione di rilevazione errori completato nei modi descritti al paragrafo precedente.

Sia per le anomalie bloccanti sia per quelle non bloccanti, qualora il tempo stimato di risoluzione non rientri nei livelli di servizio previsti, dovrà essere adottata una soluzione temporanea accompagnata dalla pianificazione dell'intervento definitivo. L'eventuale soluzione temporanea deve garantire il ripristino delle funzionalità del servizio e dovrà comunque essere eseguita nel rispetto del livello di servizio previsto per l'anomalia originaria.

3.1.3 Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc (MEV)

La **manutenzione evolutiva** è finalizzata alla realizzazione di interventi volti ad arricchire il prodotto (di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del SIAC, sulla base di nuove esigenze espresse da So.Re.Sa. o dagli enti del SSR aderenti, raccolti e riformulati da So.Re.Sa. stessa. Tale manutenzione implica la realizzazione di nuove funzionalità non presenti nel SIAC e/o la modifica di funzionalità esistenti o parti di esse (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

Nella fattispecie, i sotto-casi inclusi in questo servizio sono:

- gli sviluppi di interi nuovi moduli o applicazioni, o parti autonome degli stessi che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate o che supportano l'integrazione con altri sistemi esterni;
- reingegnerizzazione di sistemi informativi o applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva al software esistente (vedi punto immediatamente successivo);
- le attività di parametrizzazione e personalizzazione del sistema, che consistono nell'aggiornamento e controllo della configurazione delle componenti software in base ai requisiti dell'utente, la personalizzazione consiste nella creazione ed integrazione nel sistema di funzionalità che offrono valore aggiunto.

In generale, l'obiettivo del Servizio MEV è quello di dotare il SIAC di nuove applicazioni e/o funzionalità e/o interfacce, compatibili con quelle già esistenti, che siano:

- Fruibili dall'utente finale;
- Mantenibili, gestibili e documentate secondo gli standard definiti;
- In linea con i requisiti richiesti dagli utenti del SSRC

La MEV comprende in particolare le seguenti attività:

- analisi tecnica e predisposizione delle Specifiche Tecniche
- sviluppo del software
- redazione delle specifiche dei Test
- esecuzione dei Test (unit test/regression test) e redazione dei Test Report
- redazione dei Manuali Utente e Manuale di Gestione
- attività di formazione e change management sulle nuove soluzioni applicative sviluppate
- il completo trasferimento delle competenze necessarie all'utilizzo ed al controllo delle soluzioni proposte tramite la modalità del "training on the job" ai dipendenti delle aziende sanitarie e di So.Re.Sa. opportunamente individuati;

Nell'ambito del contratto, gli interventi di Manutenzione Evolutiva (MEV) le implementazioni che richiederanno attività di reingegnerizzazione e sviluppo di misura non superiore ciascuno a 10 giorni/persona saranno retribuite a canone, mentre gli interventi di Manutenzione Evolutiva che richiederanno più di 10 giorni/persona saranno retribuite a consumo.

Tali interventi di Manutenzione Evolutiva potranno essere gestiti con diverse modalità progettuali sia di tipo più tradizionale, come ad esempio il modello di ciclo di vita a cascata, sia di tipo più innovativo e partecipativo, come nel caso delle metodologie Agile (es. Scrum), o di Design Thinking.

A titolo di esempio, in Tabella 1 sono riportati per ciascuna fase del ciclo di vita a cascata, gli attori, le attività e gli eventi (milestone) che definiscono sia l'inizio che la conclusione delle diverse fasi.

Tabella 4: MEV - Ciclo di vita a cascata

Attore	Milestone	Fase	Attività
So.Re.Sa.	Attivazione		Comunicazione di nuove esigenze "Requisiti Funzionali"
So.Re.Sa./IA		Definizione	Valutazione tecnico economica dell'intervento di MEV
So.Re.Sa.	Accettazione		Accettazione della valutazione
IA		Pianificazione	Pianificazione dell'intervento
So.Re.Sa.	Autorizzazione		Autorizzazione all'avvio delle attività
IA		Analisi e disegno	Definizione del modello operativo di funzionamento e definizione delle scelte di customizing
So.Re.Sa.	Approvazione		Validazione dei prodotti intermedi di

Attore	Milestone	Fase	Attività
			fornitura, previa verifica di merito
IA	Consegna		Rilascio dei prodotti previsti, sia intermedi (di fase) che finali
IA		Realizzazione	Realizzazione dell'intervento
IA/So.re.Sa.		Collaudo	Collaudo dell'intervento realizzato
So.Re.Sa.	Accettazione		Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo
IA		Formazione	Formazione applicativa e change management sull'intervento realizzato
IA		Esercizio	Passaggio in esercizio dell'intervento realizzato

La fase di Definizione è volta ad identificare le esigenze di sviluppo evolutivo degli utenti al fine di giungere in tempi brevi alla definizione dell'ipotesi di soluzione e alla pianificazione delle modalità realizzative.

Si richiede un'alta interazione con il personale So.Re.Sa. al fine di pervenire in tempi brevi alla formalizzazione completa dell'intervento da realizzare.

I requisiti potranno essere forniti sia dai referenti delle aziende sanitarie che di So.Re.Sa. e ove necessario l'attività di raccolta dei requisiti potrà richiedere l'interazione con gli utenti.

Sulla base dei requisiti indicati, l'IA proporrà una soluzione realizzativa, con indicazione del numero di giorni persona pianificati e del corrispondente costo dell'intervento, retribuito a corpo, e del numero di giorni lavorativi previsti per la realizzazione dell'intervento.

Al termine della fase l'IA consegnerà a So.Re.Sa., entro i tempi previsti dai livelli di servizio (SLA) definiti, la valutazione tecnica economica dell'intervento, il cui dimensionamento in termini di impegno progettuale dovrà essere espresso in giorni/persona.

Nel caso in cui, durante le fasi successive all'Analisi e Disegno, So.Re.Sa. richieda modifiche alle funzionalità previste, o comunque requisiti che possono comportare variazioni di impegno superiori al 10% rispetto alla previsione iniziale, occorrerà procedere ad una nuova stima dell'effort progettuale, che dovrà comunque essere nuovamente approvata da So.Re.Sa., in sostituzione della stima originaria effettuata in fase di Definizione.

La fine della fase è rappresentata dalla Autorizzazione di So.Re.Sa. a procedere nelle attività, secondo la stima e la pianificazione proposte. A seguito di tale autorizzazione che verrà formalizzata con le modalità concordate, l'IA provvederà alla realizzazione dell'intervento e comunicare la data di fine lavori prevista.

La fase di Analisi e Disegno è volta a definire in modo completo ed esaustivo l'applicazione da realizzare, sia per quanto riguarda gli aspetti funzionali che tecnici.

Gli obiettivi della fase di Analisi e Disegno sono:

- descrivere formalmente il sistema da sviluppare, in termini di esigenze funzionali dell'utenza e di processo, in modo chiaro, esaustivo e sistematizzato, dettagliandone anche le caratteristiche di implementazione;
- permettere a So.Re.Sa. di condividere le scelte effettuate e verificare che la soluzione descritta soddisfi le esigenze di tutte le aziende sanitarie interessate;
- definire le modalità con cui verranno svolte le verifiche e progettarle;
- effettuare le scelte di customizing e predisporre le specifiche per la parametrizzazione del pacchetto applicativo,
- predisporre le specifiche di massima per report, interfacce, estensioni;
- descrivere le eventuali modalità di interconnessione con altri sistemi;
- aggiornare e dettagliare la pianificazione;
- realizzare i deliverable;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

La fase di Analisi e Disegno si concretizza in un documento di Specifica Tecnica nel quale si delineano completamente gli interventi da realizzare in termini di parametrizzazioni, oggetti applicati da realizzare o modificare. Il documento dovrà evidenziare la completa copertura dei requisiti e delle specifiche funzionali e non funzionali.

In questa fase è prevista la predisposizione, da parte dell'IA, delle Specifiche di dettaglio dei Test e dei Test di accettazione finale e della relativa pianificazione (Piani dei test). In particolare, il "Piano dei Test" è sostanzialmente utilizzato dall'IA per l'esecuzione dei propri cicli di prove a monte della consegna del software; il "Piano dei test per accettazione finale" costituisce il riferimento per l'esecuzione delle prove che regoleranno l'accettazione finale (fase di Collaudo).

La fine della fase è definita dall'approvazione dei documenti di Specifiche Tecniche, di Specifiche di dettaglio dei Test, di Specifiche di dettaglio dei Test di accettazione finale, e della relativa pianificazione (Piani dei test).

La fase di Realizzazione rappresenta la fase vera e propria di sviluppo del software. L'IA in questa fase realizza le modifiche e le parametrizzazioni previste nel documento di Specifiche Tecniche. Le modifiche e gli sviluppi dovranno essere eseguiti nel rispetto delle *best practices* di sviluppo del software, verificando la loro correttezza e funzionalità.

Gli obiettivi della fase di realizzazione sono:

- effettuare l'implementazione del sistema, producendo il codice sorgente;
- eseguire i test;
- realizzare i prodotti di fase;
- consegnare i componenti software realizzati;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

Rientrano in tale fase le attività di predisposizione da parte dell'IA del Manuale Utente.

Il Collaudo del software realizzato è di responsabilità di So.Re.Sa. Il collaudo sarà comunque svolto con il supporto dell'IA. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento.

L'attività di collaudo verrà svolta nell'ambiente di collaudo messo a disposizione dall'IA il cui supporto è integrante dell'intervento progettuale.

Durante **la fase di Collaudo** le attività richieste all'IA sono:

- Predisposizione dell'ambiente di collaudo;
- Supporto al test dell'ambiente predisposto;
- Supporto durante l'esecuzione del collaudo;
- Supporto alla consegna in gestione.

Il Collaudo dovrà essere organizzato in sessioni che dovranno essere approvate da So.Re.Sa. o dai referenti delle aziende sanitarie coinvolte. Per "sessione" si intende l'insieme dei casi di test (ivi compresi i test non funzionali) logicamente correlati. Per ciascuna sessione e per ogni singolo caso di test dovranno essere preventivamente indicate:

- le condizioni di esecuzione;
- i dati di input;
- i risultati attesi.

Premesso che l'esecuzione di un caso di test ha "esito positivo", quando restituisce un risultato conforme al "risultato atteso", una sessione di test si intende "superata positivamente" quando tutti i singoli casi di test che la compongono sono stati eseguiti ed hanno riportato "esito positivo". Nel caso in cui una sessione di test sia "non superata", tutti i casi di test che la compongono dovranno essere ri-pianificati e ripetuti.

Il numero massimo di ripetizioni (compresa la prima esecuzione) di ciascuna delle sessioni di test, non potrà essere superiore a 4 (quattro).

Resta inteso che l'IA è comunque responsabile del complessivo ritardo nella consegna del software dovuto a ripetuti esiti negativi dei test di Accettazione e sarà quindi soggetto alle penali previste per i ritardi.

Conclusi positivamente tutti i test previsti, verrà redatto dall'IA e sottoscritto da So.Re.Sa. e dai referenti delle aziende sanitarie il verbale di collaudo di accettazione.

Successivamente alla fase di Collaudo, l'IA dovrà definire i **programmi di formazione applicativa sulle nuove funzionalità sviluppate** dettagliando contenuti, durata e sedi dei corsi. Tali programmi saranno concordati ed approvati da So.Re.Sa. in forma scritta.

L'esecuzione delle attività di formazione applicativa, da parte dell'IA, dovrà essere effettuata nel rispetto delle modalità indicate nel piano della formazione approvato da So.Re.Sa.

Sarà cura dell'IA:

- identificare le figure professionali adeguate a trattare gli argomenti oggetto dei corsi;
- gestire la pianificazione e la comunicazione delle sessioni formative;
- rilevare le presenze dei docenti, tutor e dei partecipanti;
- gestire i docenti/tutor durante l'erogazione dei corsi previsti dal piano garantendo eventuali sostituzioni nel rispetto dei requisiti professionali previsti;

- predisporre il materiale formativo a supporto delle sessioni formative;
- valutare il livello di conoscenze acquisite dai partecipanti.

Nel caso di formazione in presenza, la sede presso cui verrà erogata la formazione verrà individuata di volta in volta di concerto tra So.Re.Sa. ed i referenti delle aziende sanitarie coinvolte.

L'IA, inoltre, dovrà garantire il completo trasferimento delle competenze necessarie all'utilizzo ed al controllo delle soluzioni proposte al personale delle strutture sanitarie tramite la modalità del "training on the job".

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 adeguativa.

3.1.4 Help desk per assistenza tecnica e supporto tecnico-amministrativo

Nella fornitura è richiesta l'erogazione di un servizio di Help Desk.

Tale servizio costituirà per gli utenti del SIAC il punto di accesso unico per richiedere assistenza tecnica nell'utilizzo delle applicazioni software e per segnalare eventuali anomalie.

Il servizio dovrà inoltre essere in grado di fornire agli utenti del SIAC informazioni di tipo consulenziale su tutti i processi attivi in ambito sanitario. A tal riguardo, il servizio di Help Desk, dovrà supportare le seguenti attività:

- consulenza specialistica di tematica su materie amministrativo-contabili e gestionali;
- partecipazione a team di lavoro costituiti dall'Amministrazione per l'analisi dei dati e la stesura delle note tecniche allegata alla normativa secondaria;
- partecipazione a team di lavoro costituiti dall'Amministrazione per le iniziative e le attività di comunicazione e change-management, anche attraverso convegni, incontri, preparazione di materiale divulgativo, ecc. e la definizione di un'azione complessiva di gestione del cambiamento con l'utilizzo di strumenti di comunicazione e supporto sia tradizionali sia innovativi;
- partecipazione a team di lavoro costituiti dall'Amministrazione per supportare gli utenti delle applicazioni per la rilevazione e analisi dei dati;
- addestramento dell'utenza sulle nuove funzionalità rilasciate e sulle impostazioni metodologiche connesse;
- individuazione delle modifiche da apportare agli strumenti di formazione utilizzati nel corso dei contratti precedenti;
- supporto per le fasi di produzione dei report, di interpretazione e analisi dei risultati, di presentazione e discussione degli stessi.
- predisposizione e distribuzione del materiale (anche di tipo multimediale) che si renderà necessario per la diffusione dei sistemi e delle metodologie sottese.

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare la manutenzione e la gestione del SIAC.

Il servizio dovrà fornire informazioni e risposte di tipo puramente tecnico in merito alle funzionalità inerenti ai diversi ambiti del SIAC. Il servizio, che dovrà essere strutturato su due livelli, dovrà anche fornire il supporto necessario alla risoluzione dei problemi relativi all'utilizzo del sistema, e avrà 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 dall'IA in quanto imputabile a soggetti terzi, l'IA dovrà 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 dall'IA. Sarà onere dell'IA rendicontare su tale sistema l'attività svolta in termini di descrizione del problema, effort erogato, esito e descrizione degli eventuali interventi eseguiti. L'IA 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.

Con cadenza periodica comunicata da So.Re.Sa. (indicativamente trimestrale), inoltre, l'IA 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);
- Data e ora di ricezione della richiesta e di apertura del ticket;
- Oggetto del ticket aperto;
- Priorità del ticket aperto;
- Durata della chiamata (nel caso di segnalazione telefonica);
- 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 alla So.Re.Sa., eventualmente tramite una condivisione del sistema stesso. Le informazioni caricate nel sistema applicativo di CRM sono di proprietà della So.Re.Sa., pertanto la stessa IA dovrà provvedere al termine del contratto a fornire alla So.Re.Sa. tutti i dati del sistema informativo predisposto in un formato da concordare.

In aggiunta al servizio di assistenza erogato attraverso Contact Center, e richiesto il presidio tecnico di una risorsa presso la sede di So.Re.Sa., che dovrà possedere una perfetta padronanza del dominio applicativo e degli strumenti tecnici disponibili.

Le postazioni di lavoro per il personale dell'IA in presidio on site dovranno essere messe a disposizione dall'impresa stessa. L'accesso ai locali So.Re.Sa. sarà consentito nell'arco temporale della normale attività lavorativa aziendale e il presidio, così come il contact center, fornirà le prestazioni dalle ore 9:00 alle ore 17:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì. Gli eventuali accessi presso gli altri enti della PA dovranno essere concordati con gli enti medesimi.

Durante il periodo di validità del contratto le attività verranno retribuite in base ad un canone mensile, che il proponente in sede di offerta economica dovrà valorizzare cumulativamente per tutti i servizi a canone.

3.2 Durata della fornitura di servizi

Il contratto avrà una durata complessiva di **36 mesi** a decorrere dalla "data di avvio" delle attività, ovvero alla sottoscrizione del verbale di termine delle attività di presa in carico, per la totalità dei servizi. Per le componenti software realizzate tramite MEV, dovrà in ogni caso essere garantita la manutenzione correttiva ed adeguativa per 12 mesi dalla data di rilascio.

In considerazione dei fondamentali ed imprescindibili requisiti di qualità della fornitura, il periodo di 36 mesi potrà essere fruito interamente solo in caso di assenza disservizi ritenuti gravi, come dettagliato nella documentazione contrattuale.

La durata del contratto potrà essere prorogata ai sensi dell'art.106 comma 11, del d.lgs. 50/16 e s.m.i. alla ricorrenza delle previste condizioni.

3.3 Ripartizione dei carichi di lavoro tra i diversi servizi

Di seguito vengono fornite le indicazioni relative alle modalità/metriche da utilizzare per la stima delle diverse componenti della fornitura, alcuni elementi utili per la valutazione delle dimensioni delle attività e, per le attività da quantificare in giorni persona (g/u), l'impegno previsto.

Per i servizi oggetto della fornitura si stimano le seguenti percentuali di ripartizione del budget.

Tabella 5: Ripartizione tra i diversi servizi

Descrizione	Percentuale
Attività a canone: MAC / MAD MEV minori di 10 giorni Supporto specialistico, e helpdesk di I e II livello	60%
Attività a consumo: MEV maggiori di 10 giorni	40%

Fermo restando che il puntuale dimensionamento del fabbisogno potrà essere determinato solamente in fase di nuove funzionalità, le attività di Manutenzione Evolutiva (MEV) a consumo (MEV maggiori di 10 giorni) sono dimensionate in base ad un massimale espresso in giorni persona.

Per le attività di Manutenzione Evolutiva a consumo, si stimano orientativamente 4636 giornate da distribuire tra le diverse figure professionali, così come descritto nella successiva sezione

3.4 Presa in carico dei servizi all'avvio del contratto

L'IA dovrà prendere in carico tutti i servizi oggetto della fornitura del presente capitolato entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di inizio lavori. Durante tale periodo, che non sarà oggetto di remunerazione, verrà perfezionata la consegna di tutta la documentazione tecnica disponibile e verrà consentito alla IA di effettuare i necessari approfondimenti organizzativi e tecnologici sui componenti del SIAC.

3.5 Affiancamento finale al termine del contratto

Nel corso di esecuzione del contratto, ed in maggior misura negli ultimi tre mesi di validità del contratto stesso l'IA, su richiesta di So.Re.Sa., dovrà garantire al personale di So.Re.Sa. o di terzi da essa designati il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile—con un apposito piano che verrà concordato con So.Re.Sa. con un ragionevole margine di anticipo. Il completamento dei servizi in oggetto comporterà per l'IA le seguenti attività:

- riesame della documentazione esistente;
- integrazione della documentazione laddove venissero riscontrati dei deficit rispetto ai contenuti ed agli standard previsti;
- produzione di ulteriore materiale applicativo (presentazioni, schemi, ecc);
- partecipazione a riunioni, incontri e sessioni di lavoro congiunto, anche con terzi parti indicate da So.Re.Sa., finalizzate al trasferimento delle conoscenze.

Per tale attività, verrà ricompresa nella rendicontazione e remunerazione delle attività a canone., l'IA dovrà garantire un impegno di 30 giorni lavorativi.

3.6 Strumenti per la gestione del contratto

In relazione ai servizi di conduzione applicativa l'IA dovrà dotarsi di un cruscotto di monitoraggio per la verifica della disponibilità e delle prestazioni dell'infrastruttura fisica e virtuale, e consentirne l'accesso in lettura a So.Re.Sa..

Per il servizio di help desk, l'IA dovrà adottare un sistema di Customer Relationship Management, per:

- la registrazione delle richieste in entrata, con assegnazione di un numero identificativo di ticket, di un livello di priorità e delle altre informazioni significative;
- Il monitoraggio delle richieste "in lavorazione";
- l'aggiornamento delle richieste gestite e concluse, con registrazione dell'esito.
- l'analisi delle richieste e degli esiti;
- il reporting delle attività svolte.

L'IA dovrà consentire l'accesso in lettura a So.Re.Sa., mettendo a disposizione un'interfaccia WEB semplificata che consenta la consultazione dello stato di lavorazione dei ticket aperti, e di monitorarne l'assegnazione, la presa in carico e la risoluzione.

4 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI E REQUISITI MINIMI

4.1 Livelli di Servizio

L'IA dovrà garantire i livelli di servizio specificati di seguito. Per la misurazione degli indicatori di performance, ove non diversamente indicato, la rilevazione deve essere considerata su base mensile.

I livelli di servizio specificati di seguito, ad eccezione di quelli relativi alla gestione degli errori, NON sono soggetti ad offerta tecnica migliorativa.

4.1.1 Conduzione operativa e disponibilità delle funzionalità del SIAC

In Tabella 6 sono riportate le definizioni delle grandezze di base per la misurazione degli indicatori di performance e la valutazione dei livelli di servizio.

Tabella 6: Definizioni delle grandezze di base per la misurazione degli indicatori di performance

Definizioni		
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 ammissibili 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	

In Tabella 7 sono riportati gli indicatori di performance e le soglie per la valutazione dei livelli di servizio per la conduzione applicativa ed infrastrutturale.

Tabella 7: Indicatori di performance e livelli di servizio per la conduzione applicativa ed infrastrutturale

Disponibilità del sistema			
Indicatore		Livello di servizio	
D1	Disponibilità – Fascia A	99%	$(X - Y) / X * 100$ = Ore schedate Fascia A = Ore di indisponibilità in fascia A al netto delle ore di indisponibilità ammissibile
D2	Disponibilità – Fascia B	96%	$(K - Z) / K * 100$ K = Ore schedate Fascia B Z = Ore di indisponibilità in fascia B al netto delle ore di indisponibilità ammissibile

4.1.2 Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva

In Tabella 8 è riportata la classificazione delle anomalie per la misurazione degli indicatori di performance e la valutazione dei livelli di servizio per la manutenzione correttiva; in Tabella 9 sono riportati gli indicatori di performance e le soglie per la valutazione dei livelli di servizio per la manutenzione correttiva.

In Tabella 10 sono riportati gli indicatori di performance e le soglie per la valutazione dei livelli di servizio per la manutenzione adeguativa ed evolutiva.

Gli indicatori di performance per la manutenzione correttiva, adeguativa, ed evolutiva sono misurati e valutati su un periodo di osservazione trimestrale.

Tabella 8: Classificazione delle anomalie

Definizioni	
Anomalia bloccante	Qualsiasi tipo di guasto hardware e/o anomalia software che comporti l'interruzione totale o la continua instabilità di una funzionalità applicativa per la quale non sia disponibile una soluzione, anche temporanea.
Anomalia non bloccante	Qualsiasi tipo di guasto hardware e/o anomalia software relativa che degradi le prestazioni e il corretto funzionamento di una funzionalità applicativa ma che non ne comporti la completa interruzione.

Tabella 9: Indicatori di performance e livelli di servizio per la manutenzione correttiva

Manutenzione correttiva		
Indicatore		Livello di servizio
M1	Tempo per la gestione di anomalie bloccanti	Presenza in carico della richiesta entro 1 ora lavorativa in almeno il 98% dei casi
M2		Risoluzione entro 2 ore lavorative nel 100% dei casi
M3	Tempo per la gestione di anomalie NON bloccanti	Presenza in carico della richiesta entro 2 ore lavorative in almeno il 95% dei casi
M4		Risoluzione entro 4 ore lavorative in almeno il 95% dei casi
M5	Qualità ed efficacia del servizio	% delle segnalazioni senza <i>rework</i> superiore al 90%

Tabella 10: Indicatori di performance e livelli di servizio per la manutenzione evolutiva e per la manutenzione adeguativa

Manutenzione evolutiva (MEV) e manutenzione adeguativa (MAD)		
Indicatore		Livello di servizio
V1	Tempestività di presa in carico della richiesta di MEV	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta in almeno il 98% dei casi

Manutenzione evolutiva (MEV) e manutenzione adeguativa (MAD)		
Indicatore		Livello di servizio
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 in almeno il 95 % dei casi
V4	Rispetto delle pianificazioni	Consegna e collaudo dei prodotti entro 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata in non più del 4% dei casi
V5	Rispetto delle pianificazioni	Consegna e collaudo dei prodotti oltre 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata in non più dell'1% dei casi

4.1.3 Assistenza tecnologica e tecnico-amministrativa tramite help-desk

In Tabella 11 sono riportati gli indicatori di performance e le soglie per la valutazione dei livelli di servizio per l'assistenza tecnologica e tecnico-amministrativa tramite help-desk.

Tabella 11: Indicatori di performance e livelli di servizio per l'help desk

Contact Center/Assistenza tecnologica e tecnico-amministrativa tramite help desk			
Indicatore		Livello di servizio	
C1	Chiamate senza risposta	$\leq 5\%$	$NCNR / NTC * 100$ NCNR = Numero delle chiamate telefoniche ricevute e non risposte NTC = Numero totale delle chiamate telefoniche effettuate verso il Contact Center
C2	Indice di tempestività della risposta = 30 secondi	$\geq 95\%$	$TR - TC \leq 30$ secondi TR = timestamp associato alla risposta (Ricezione della telefonata da parte dell'operatore / Prima risposta dell'assistenza on-line / Momento di invio della conferma di lettura della mail, ecc.) alla richiesta di supporto TC = timestamp associato alla ricezione da parte del Contact Center della richiesta di supporto
C3	Indice di tempestività di risoluzione delle chiamate di 1° livello ≤ 40 minuti	$\geq 95\%$	$NR / NTR * 100$ NTR = Numero totale delle chiamate risolte dal 1° livello NR = Numero delle chiamate risolte in tempo ≤ 40 minuti

C4	Indice di tempestività di risoluzione delle chiamate di 2° livello ≤3 giorni lavorativi	≥ 99%	NR / NTR *100 NTR = Numero totale delle chiamate risolte dal 2° livello NR = Numero delle chiamate risolte in tempo ≤3 giorni lavorativi
----	---	-------	--

4.2 Figure professionali previste per l'erogazione dei servizi

Per lo svolgimento dei servizi l'IA dovrà impiegare esclusivamente personale alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità dell'IA, che 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.

Per il personale impiegato nella fornitura l'IA dovrà garantire condizioni retributive e contributive 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 ed adempiere agli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia assistenziale e previdenziale, sollevando la So.Re.Sa. da ogni responsabilità al riguardo. L'IA dovrà inoltre assolvere a tutti gli obblighi previsti dal d.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

L'IA dovrà assicurare un numero di risorse professionali adeguato ai fini dell'erogazione dei servizi sulla base degli elementi forniti nel presente capitolato. Più in dettaglio, l'IA dovrà mettere a disposizione un team di lavoro composto da diverse figure professionali, tra cui almeno quelle corrispondenti ai profili elencati in Tabella 12 e descritti nelle successive sottosezioni.

Le risorse professionali più significative impiegate nello svolgimento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico potranno essere sostituite solamente in casi eccezionali e con adeguata motivazione preventivamente comunicata ed accettata da So.Re.Sa..

Tabella 12: Profili professionali

Profilo Professionale
Project Manager
Service Manager
Infrastructure/Architecture Manager
SAP Technical Solution Architect
Senior Functional Analyst (SAP Finance & SAP Logistic)
Junior Functional Analyst (SAP Finance & SAP Logistic)
SAP Technical Senior Consultant
SAP Technical Junior Consultant
SAP Senior Developer
SAP Junior Developer
Senior Consultant
Junior Consultant
Software Solution Architect

Profilo Professionale
ECM Senior Application Specialist
Microsoft .Net Senior Developer
Microsoft .Net Junior Developer

4.2.1 Descrizione dei profili professionali

4.2.1.1 *Project Manager/ Responsabile di Progetto*

Requisiti:

- laurea preferibilmente in discipline scientifiche;
- esperienza lavorativa di almeno 8 anni (di cui almeno 5 anni in progetti di consulenza strategica, organizzativa e gestionale, preferibilmente in ambito sanitario);
- consolidata esperienza nel coordinamento di gruppi di progetto ad elevata professionalità tecnica curando aspetti di pianificazione, stato avanzamento e consuntivazione delle attività;
- conoscenza approfondita delle soluzioni SAP e delle piattaforme nazionali per la gestione di ordini, fatture, e mandati di pagamento e incasso digitali, maturata attraverso varie esperienze di progetto;
- adeguata conoscenza delle tecniche di Project Management e di Risk Management ed ha maturato comprovate competenze di Project e Program Management in ambito sanitario.

Responsabilità:

- è responsabile del rispetto degli standard qualitativi definiti da So.Re.Sa.;
- svolge una funzione di coordinamento dei diversi team di lavoro che erogano i servizi previsti dal contratto;
- gestisce il Piano generale dell'iniziativa progettuale sulla base dei piani tecnici di dettaglio, garantendone la tenuta aggiornata per la durata dell'intero progetto;
- controlla l'andamento del progetto mediante il monitoraggio di risorse e scadenze, producendo report sullo stato di avanzamento del progetto, evidenziando eventuali deviazioni dal piano, e proponendo iniziative per risolvere carenze e/o deviazioni.

4.2.1.2 *Service Manager*

Requisiti:

- laurea preferibilmente in discipline scientifiche;
- capacità di conduzione di team di lavoro ad elevata professionalità e specializzazione tecnica;
- conoscenza approfondita delle componenti SAP ed in particolare delle tematiche relative alla gestione del ciclo di vita delle soluzioni architetture e dei landscape tecnologici, maturata attraverso varie esperienze di progetto;
- conoscenza delle diverse piattaforme e architetture hardware e software.

Responsabilità:

- assicura il corretto dimensionamento del servizio;
- garantisce il rispetto del contratto e dei livelli di servizio previsti, verificando che l'erogazione dei servizi sia congruente con i fabbisogni richiesti;
- individua le potenziali criticità sul servizio di Help Desk e provvedere all'eventuale modifica del Piano di Esecuzione dei servizi e dei team di lavoro interessati;
- fornisce su richiesta la rendicontazione delle attività inerenti al servizio erogato.

4.2.1.3 *Infrastructure/Architecture Manager*

Requisiti:

- laurea preferibilmente in discipline scientifiche;
- esperienza professionale di almeno 5 anni nella conduzione e gestione di infrastrutture fisiche e virtuali di complessità medio-alta, di cui almeno 3 in ambienti di virtualizzazione Microsoft;
- conoscenza ed esperienza nel monitoraggio e nel tuning di rete e sistemi;
- conoscenza ed esperienza nella gestione di sistemi di backup;
- conoscenza ed esperienza nella gestione della sicurezza dei sistemi informatici;
- capacità di conduzione di team di lavoro ad elevata professionalità e specializzazione tecnica;
- capacità di diagnosticare e risolvere problematiche complesse che coinvolgono diversi aspetti del sistema in esame.

Responsabilità:

- è responsabile della configurazione e gestione di tutta l'infrastruttura (fisica e virtuale);
- monitora il corretto funzionamento dell'infrastruttura ed il carico del traffico di rete;
- coordina e supporta le attività e gli interventi per la manutenzione correttiva ed adeguativa dell'infrastruttura;
- propone soluzioni per migliorare le performance dei sistemi e della rete.

4.2.1.4 *SAP Technical Solution Architect*

Requisiti:

- laurea o diploma;
- esperienza lavorativa in ambito SAP nella progettazione e realizzazione di architetture complesse nelle varie piattaforme tecnologiche e di integrazione degli specifici componenti software con altri sistemi;
- ha partecipato alla fase di analisi, implementazione e test in diversi progetti di implementazione, anche con funzioni di responsabilità nei gruppi di implementazione (team leader).

Responsabilità:

- è responsabile della progettazione dell'architettura delle soluzioni, del corretto dimensionamento delle risorse hardware, della corretta definizione delle politiche di gestione e di sicurezza dei sistemi SAP;
- fornisce indicazioni e anticipazioni per la corretta gestione del ciclo di vita delle soluzioni.

4.2.1.5 *Senior Functional Analyst (SAP Finance & SAP Logistic)*

Requisiti:

- laurea o diploma;
- ha partecipato alla fase di analisi, implementazione e test in diversi progetti di implementazione, anche con funzioni di responsabilità nei gruppi di implementazione (team leader);
- ha una esperienza lavorativa in ambito SAP, con particolare con riferimento a: analisi dei processi di business, redazione di specifiche funzionali per la parametrizzazione e configurazione (customizing) delle componenti software SAP;
- esperienza diretta nella parametrizzazione e configurazione (customizing) delle componenti software SAP;
- redazione di specifiche funzionali per la realizzazione di soluzioni di integrazione applicativa a supporto dei processi di business;
- redazione di specifiche per la realizzazione di personalizzazioni delle soluzioni standard SAP.

Responsabilità:

- è il diretto responsabile delle attività di demand management in relazione agli aspetti funzionali della manutenzione correttiva ed evolutiva dei sistemi SAP e/o di applicazioni di gestione documentale, fornisce gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato;
- deve fornire indicazioni alle strutture aziendali sull'andamento del progetto;
- deve predisporre i piani generali di progetto sulla base dei piani tecnici di dettaglio, verificandone la coerenza e l'aggiornamento per la durata dell'intero progetto;
- è tenuto a adempiere alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione del progetto nei tempi e nelle modalità previsti dai piani;
- è tenuto a risolvere eventuali problematiche che emergessero in corso d'opera e ad effettuare azioni di escalation qualora non riuscisse a risolvere il problema;
- coordina e gestisce i team di lavoro per lo svolgimento delle attività previste,
- è responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi di So.Re.Sa..

4.2.1.6 *Junior Functional Analyst (SAP Finance & SAP Logistic)*

Requisiti:

- laurea o diploma;
- esperienza lavorativa nell'analisi dei processi di business e nella parametrizzazione e configurazione (customizing) di soluzioni SAP e/o di sistemi di gestione documentale;
- esperienza nella redazione di specifiche per la realizzazione di personalizzazioni delle soluzioni standard SAP e/o di applicazioni di gestione documentale;
- esperienza nella redazione della documentazione a corredo dell'implementazione.

Responsabilità:

- è responsabile delle attività di cui è incaricato dal team leader/project manager, di analisi dei processi di business, redazione delle specifiche funzionali, parametrizzazione e configurazione di soluzioni SAP e/o di sistemi di gestione documentale.

4.2.1.7 *SAP Technical Senior Consultant*

Requisiti:

- laurea o diploma;
- esperienza nella fase di analisi, implementazione e test in diversi progetti di implementazione, anche con funzioni di responsabilità nei gruppi di implementazione (team leader);
- esperienza lavorativa nell'installazione/upgrade/configurazione/tuning di sistemi SAP nelle varie piattaforme tecnologiche e di integrazione di sistemi SAP con altri sistemi;
- conoscenza approfondita delle piattaforme SAP NetWeaver / XI.

Responsabilità:

- è il diretto responsabile delle attività che riguardano gli aspetti tecnologici dei sistemi SAP;
- fornisce gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato;
- deve fornire indicazioni alle strutture aziendali sull'andamento del progetto;
- deve predisporre i piani generali di progetto sulla base dei piani tecnici di dettaglio, verificandone la coerenza e l'aggiornamento per la durata dell'intero progetto.

4.2.1.8 *SAP Junior Technical Consultant*

Requisiti:

- laurea o diploma;
- esperienza lavorativa in ambito SAP nell'amministrazione e monitoring di sistemi SAP nelle varie piattaforme tecnologiche (NT/Unix su DB Oracle) e di integrazione di sistemi SAP con altri sistemi.

Responsabilità:

- esegue i task assegnati ed evade gli alert come da procedura.

*4.2.1.9 SAP Senior Developer***Requisiti:**

- laurea o diploma;
- ha partecipato alla fase di analisi, implementazione e test in diversi progetti di implementazione, anche con funzioni di responsabilità nei gruppi di implementazione (team leader);
- possiede una esperienza lavorativa nello sviluppo di software SAP nelle varie componenti e moduli applicativi e di integrazione con altri sistemi anche non SAP. In particolare, si richiedono competenze sui seguenti argomenti:
 - ABAP Workbench;
 - WebDynpro for ABAP;
 - SAP NetWeaver Developer Studio;
 - Sap NetWeaver Composition Environment;
 - WebDynpro for JAVA;
 - ES Workplace;
 - SAP Enterprise Portal Development Kit;
 - Java Programming per SAP Exchange Infrastructure;
 - LSMW;
 - ALE/IDOC;
 - BAPI/RFC;
 - EDI/B2B;
 - Business Workflow;
 - Archive Development kit.

Responsabilità:

- è responsabile della definizione delle specifiche tecniche per la realizzazione di componenti custom SAP;
- è responsabile dello sviluppo software per la realizzazione delle componenti custom SAP;
- pianifica, controlla e gestisce task e risorse per eliminare i gap, implementare interfacce e utility di migrazione dati, reports, layouts;
- garantisce la pianificazione ed il raggiungimento delle milestones di progetto;
- interpreta i requisiti funzionali e li traduce in analisi tecniche.

*4.2.1.10 SAP Junior Developer***Requisiti:**

- laurea o diploma;
- esperienza nello sviluppo di software SAP nelle varie componenti e moduli applicativi della mySAP Business Suite e di integrazione con altri sistemi anche non SAP. In particolare si richiedono competenze sui seguenti argomenti:
 - ABAP Workbench;
 - SAP NetWeaver Developer Studio.

Responsabilità:

- è responsabile di sviluppare codice a fronte di specifiche tecniche ricevute al fine di realizzare e/o mantenere le componenti custom assegnategli (interfacce con I legacy system, reports, layout, nuovi componenti, transazioni e add-on);

- produce software ed effettua test di unità sugli oggetti sviluppati.

4.2.1.11 Senior Consultant (non è richiesta la presentazione di CV in offerta tecnica)

Requisiti:

- professionista con anzianità lavorativa di almeno 6 anni;
- ha maturato un'esperienza di almeno 3 anni in progetti di consulenza strategica, organizzativa e gestionale in ambito sanitario;
- garantisce un'assistenza qualificata nella individuazione degli strumenti adeguati alla corretta esecuzione delle attività progettuali, anche di natura organizzativa.

Responsabilità:

- 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 di processo.

4.2.1.12 Junior Consultant (non è richiesta la presentazione di CV in offerta tecnica)

Requisiti:

- ha un'anzianità lavorativa di almeno 3 anni ed ha maturato un'esperienza di almeno 1 anno nella realizzazione di progetti di consulenza strategica, organizzativa e gestionale in ambito sanità;
- possiede buona conoscenza delle metodologie di elaborazione e analisi dati e di processo ed ha maturato esperienze e competenze nell'ambito della pianificazione e dell'analisi ed elaborazione dati.

Responsabilità:

- 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 analisi e gli elaborati progettuali 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.

4.2.1.13 Software Solution Architect

Requisiti:

- ha un'esperienza di almeno 5 anni nell'analisi dei processi di business e nella progettazione di soluzioni applicative avanzate, con ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:
 - metodologie Agile nello sviluppo di soluzioni applicative;
 - pianificazione e redazione di progetti complessi nell'ambito dello sviluppo applicativo;
 - architetture applicative complesse e scalabili;
 - contenuti metodologici della progettazione concettuale;
 - progettazione di software specializzato per componenti;
 - definizione dello schema logico del data base;
 - definizione di interfacce applicative Object Oriented;
 - conoscenza approfondita dei pattern applicativi in generale e delle tecnologie Microsoft .Net.

Responsabilità:

- opera sotto il coordinamento del Project Manager e, nell'ambito degli indirizzi da quest'ultimo definiti, ha la responsabilità analizzare problematiche ed esigenze e produrre progetti e documentazione di specifica nell'ambito del progetto;
- 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.

4.2.1.14 *ECM Senior Application Specialist*

Requisiti:

- Professionista con esperienza di almeno 5 anni nel ruolo, con ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:
 - progettazione e configurazione di soluzioni ECM per la gestione di contenuti digitali;
 - contenuti metodologici della progettazione concettuale;
 - disegno ed automazione di processi digitali mediante rappresentazione BPMN;
 - tecniche e metodologie per l'archiviazione e la conservazione digitale;
 - implementazione e gestione di soluzioni di fatturazione elettronica;
 - implementazione e gestione di soluzioni per la gestione di ordini e pagamenti elettronici;
 - piattaforme informatiche ministeriali per lo scambio di documenti elettronici (SDI, NSO, SIOPE, etc.);
 - conoscenza approfondita della normativa vigente in materia di gestione e conservazione di documenti digitali.

Responsabilità:

- 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 analisi e gli elaborati progettuali a lui affidati.

4.2.1.15 *Microsoft .Net Senior Developer*

Requisiti:

- ha una esperienza di almeno 5 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.

Responsabilità:

- 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 analisi e gli elaborati progettuali a lui affidati.

4.2.1.16 *Microsoft .Net Junior Developer*

Requisiti:

- Ha una esperienza di almeno 2 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.

Responsabilità:

- 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 analisi e gli elaborati progettuali a lui affidati.

Tra gli specialisti di prodotto/tecnologia impiegati in ambito SAP dovrà inoltre essere garantita la disponibilità di risorse professionali che garantiscano la copertura di tutte le certificazioni professionali elencate in Tabella 13. Tali risorse certificate dovranno essere rese disponibili per l'intera durata del contratto.

Tabella 13: Certificazioni professionali richieste per il team SAP

SAP-MM	SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA Sourcing and Procurement - Upskilling for ERP Experts
SAP-FI/CO	SAP Certified Application Associate - SAP S/ for Financial Accounting Associate
SAP-PI	SAP Certified Technology Associate – SAP Process Orchestration 7.50
ABAP	SAP Certified Development Specialist - ABAP for SAP HANA 2.0
SAP-FIORI	SAP Certified Development Associate - SAP Fiori Application Developer
SAP-BW	SAP Certified Application Associate - Reporting, Modeling and Data Acquisition with SAP BW/4HANA 2.x
SAP-BO	SAP Certified Application Associate – BusinessObjects Web Intelligence 4.2
SAP-BPC	SAP Certified Application Associate - SAP Business Planning and Consolidation 10.1 and 11.0
Solution Manager	SAP Certified Technology Associate - SAP Solution Manager Mandatory and Managed System Configuration (7.2)
System Administration	SAP Certified Technology Associate - SAP Fiori System Administration
System Administration	SAP Certified Technology Associate - System Administration (Oracle DB) with SAP NetWeaver 7.5
System Upgrade	SAP Certified Technology Specialist - SAP S/4HANA Conversion and SAP System Upgrade
SAP Cloud	SAP Certified Development Associate - SAP Cloud Platform Integration

4.2.2 Stima dei giorni/persona richiesti per le MEV a consumo

Le attività di MEV oltre i 10 giorni/persona saranno retribuite a consumo sulla base di tariffe standard per i diversi profili professionali che l'IA dovrà valorizzare nell'offerta economica.

In Tabella 14 è riportata una stima dei giorni/persona di impiego per le diverse figure professionali. So.Re.Sa. si riserva la facoltà di rimodulare la distribuzione delle giornate tra le diverse figure professionali secondo le necessità progettuali e comunque fino all'esaurimento dell'importo aggiudicato.

Le giornate di assistenza saranno richieste dal cliente fino al numero massimo stabilito e sarà previsto il pagamento a consuntivo per le giornate effettivamente erogate dietro presentazione di un rapporto di consuntivazione controfirmato dal direttore dei lavori della società appaltante.

Tabella 14: Stima dei giorni/persona per i diversi Profili Professionali per MEV a consumo

Profilo Professionale	Stima annua (12 Mesi) delle giornate/persona per MEV da più di 10 gg/pp	Stima complessiva (36 Mesi) delle giornate/ persona per MEV da più di 10 gg/pp
Project Manager	100	300
Service Manager	67	200
Infrastructure/Architecture Manager	45	135
SAP Technical Solution Architect	20	60
Senior Functional Analyst (SAP Finance & SAP Logistic)	167	500
Junior Functional Analyst (SAP Finance & SAP Logistic)	183	550
SAP Technical Senior Consultant	133	400
SAP Technical Junior Consultant	100	300
SAP Senior Developer	133	400
SAP Junior Developer	133	400
Senior Consultant	67	201
Junior Consultant	65	195
Software Solution Architect	100	300
ECM Senior Application Specialist	100	300
Microsoft .Net Senior Developer	67	200
Microsoft .Net Junior Developer	65	195
Totale	1545	4636

5 RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE

5.1 Rendicontazione dei servizi

L'IA dovrà presentare un report attestante i servizi resi con cadenza mensile.

Per i servizi a canone il report dovrà descrivere sinteticamente, per il periodo di riferimento:

- tutti gli interventi di manutenzione e non, effettuati sull'infrastruttura fisica e virtuale;
- tutti gli interventi di manutenzione (MAC, MAD, e MEV inferiori a 10 giorni persona) effettuati a livello applicativo;
- tutti gli interventi di assistenza tecnica sull'uso del software effettuati;
- tutti gli interventi di supporto tecnico-amministrativo effettuati.

Per i servizi a consumo, ovvero per le MEV con effort pari o superiori a 10 giorni/persona il report dovrà inoltre descrivere sinteticamente:

- tutti gli interventi di conclusi nel periodo
- tutti gli interventi di MEV con effort pari o superiori a 10 giorni/persona ancora in corso nel periodo

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. Gli elaborati saranno utilizzati da So.Re.Sa. nei riscontri e nelle verifiche.

5.2 Fatturazione dei servizi

I servizi a canone di Conduzione operativa, Manutenzione Correttiva ed Adeguativa, assistenza tecnica ed help desk saranno remunerati a canone con una cadenza mensile, con importi pari a quelli indicati dall'IA nell'offerta economica.

La Manutenzione Evolutiva (MEV superiori a 10gg) sarà remunerata a corpo, ad esito positivo del collaudo, nella misura concordata ed autorizzata da So.Re.Sa., secondo la metrica dei giorni/persona ed in base alle tariffe professionali proposte dall'IA in sede di offerta economica.

6 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.

Relativamente al mancato rispetto dei livelli di servizio per gli indicatori di performance introdotti nella precedente Sezione 4, sono previste le penali riportate in Tabella 15.

Tabella 15: Penali per il mancato rispetto dei livelli di servizio relativi agli indicatori di performance introdotti nella Sezione 4.

Indicatore di performance	Penale
D1	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
D2	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
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

Indicatore di performance	Penale
V3	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
V4	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
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, come già indicato nella sezione 3.4 dovrà avvenire entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di inizio lavori, è prevista una penale oraria pari al 1 per mille del canone annuale fino ad un massimo di 120 ore, limite oltre il quale So.Re.Sa. potrà procedere alla risoluzione del contratto.

7 CONTENUTI DELL'OFFERTA TECNICA

Nella presente sezione sono fornite le indicazioni a cui il concorrente dovrà attenersi nella redazione dell'offerta tecnica e descrive i contenuti che dovranno essere esplicitati per consentirne la valutazione secondo i parametri della griglia di valutazione presente nell'allegato A4 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 massimo 80 facciate complessive, compresi indici e copertina;
- contenere la trattazione dei punti riportati nello schema sottostante:
 1. Descrizione del proponente;
 2. Descrizione delle esperienze pregresse nei servizi di conduzione applicativa e sistemistica di sistemi informativi complessi. Per ogni progetto dovranno essere indicati:
 - periodo di riferimento (dal/al)
 - servizio svolto
 - cliente e suo recapito PEC
 - descrizione sintetica del progetto
 - infrastruttura tecnologica e applicativa su cui è stato eseguito il servizio;
 3. Organizzazione e modalità di erogazione del servizio di conduzione applicativa e sistemistica
 4. Organizzazione e modalità di erogazione del servizio di manutenzione correttiva (MAC) ed adeguativa (MAD);
 5. Organizzazione e modalità di erogazione del servizio di manutenzione evolutiva (MEV);
 6. Organizzazione e modalità di erogazione del servizio di Help desk per assistenza tecnica e supporto tecnico-amministrativo;
 7. Presa in carico dei servizi all'avvio del contratto, affiancamento finale al termine del contratto, strumenti per la gestione del contratto
 8. Tabelle riepilogative dei curricula (in forma anonima)
 - a. per la figura candidata al ruolo di Project Manager, nel curriculum dovranno essere indicati:
 - titolo di studio;
 - partecipazione diretta, nel ruolo, a progetti di sviluppo, assistenza e manutenzione di sistemi basati su SAP rivolti ad enti pubblici di durata superiore ad un mese (specificandone la durata);
 - b. per la figura candidata al ruolo di Infrastructure/Architecture Manager dovranno essere indicati:
 - titolo di studio;
 - partecipazione diretta a progetti/servizi in ambito pubblico o privato di conduzione applicativa di sistemi complessi basati su SAP e/o di conduzione infrastrutturale in ambiente di virtualizzazione Hyper-V di durata superiore ad un mese (specificandone la durata)

- c. 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;
 - elenco progetti di sviluppo software applicativo per soggetti pubblici o privati di durata superiore ad un mese.
- d. per le figure dedicate ai servizi di Help desk per assistenza tecnica e supporto tecnico-amministrativo. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
- titolo di studio;
 - partecipazione diretta a progetti di assistenza/supporto basati su SAP rivolti ad enti pubblici di durata superiore ad un mese (specificandone la durata).

All'offerta tecnica saranno allegati i curricula, in forma anonima, delle figure professionali proposte:

- in numero pari ad 1 per il profilo di Project manager;
- in numero pari ad 1 per l'Infrastructure/Architecture;
- in numero pari ad 1 per il profilo di Service Manager;
- in numero pari ad 1 per il profilo di Senior Consultant;
- in numero non inferiore a 3 e non superiore a 6 per i profili senior dedicati ai servizi di manutenzione (SAP Technical Solution Architect, Senior Functional Analyst, SAP Technical Senior Consultant, SAP Senior Developer, Software Solution Architect, ECM Senior Application Specialist, Microsoft .Net Senior Developer)
- in numero non inferiore a 2 e non superiore a 5 per i profili Junior dedicati ai servizi di assistenza.

La presenza di un numero di curricula validi inferiore a 7, pari al numero minimo di CV richiesto come dettagliato sopra sarà motivo di esclusione.

Tutti i curricula allegati, 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

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.



GoSign - Esito verifica firma digitale

Verifica effettuata in data 13/07/2022 11:15:35 UTC

File verificato: C:\Users\salvatore.romano\Desktop\CONTRATTI SORESA SPA\CONTRATTO SIAC\MANUTENZIONE SIAC\contratto RTI EXPRIVIA spa_KPMG ADVISORY SPA -INTERDATA SRL.pdf.p7m.p7m

Esito verifica: **Verifica completata con successo**

Dati di dettaglio della verifica effettuata

Firmatario 1 : ALTOMARE DANTE
Firma verificata: OK (Verifica effettuata alla data: 13/07/2022 11:15:35 UTC)
Verifica di validità Effettuata con metodo OCSP. Timestamp della risposta del servizio 13/07/2022
online: 11:00:26 UTC

Dati del certificato del firmatario ALTOMARE DANTE :

Nome, Cognome: ALTOMARE DANTE
Numero identificativo: 20735635
Data di scadenza: 15/12/2022 23:59:59 UTC
Autorità di certificazione: ArubaPEC S.p.A. NG CA 3 , ArubaPEC S.p.A. , 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

Firmatario 2 : DI BELLO ALESSANDRO
Firma verificata: OK (Verifica effettuata alla data: 13/07/2022 11:15:35 UTC)
Verifica di validità Effettuata con metodo OCSP. Timestamp della risposta del servizio 13/07/2022
online: 11:15:35 UTC

Dati del certificato del firmatario DI BELLO ALESSANDRO :

Nome, Cognome: DI BELLO ALESSANDRO
Numero identificativo: SIG0000004575060
Data di scadenza: 22/11/2024 00:00:00 UTC
Autorità di certificazione: InfoCamere Qualified Electronic Signature CA , InfoCamere S.C.p.A. , Qualified Trust Service Provider ,



GoSign - Esito verifica firma digitale

Documentazione del
certificato (CPS):

<https://id.infocert.it/digital-id/firma-digitale/manuali.html>

Identificativo del CPS:

OID 0.4.0.194112.1.2

Identificativo del CPS:

OID 1.3.76.14.1.1.30

Identificativo del CPS:

OID 1.3.76.16.6

Note di utilizzo del
certificato:

Questo certificato rispetta le raccomandazioni previste dalla
Determinazione Agid N. 121/2019

Fine rapporto di verifica



Il futuro digitale è adesso

InfoCert S.p.A. (<https://www.infocert.it/>) 2020 |

P.IVA 07945211006