

PROCEDURA NEGOZIATA PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA TECNICA, SUPPORTO SPECIALISTICO DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DENOMINATO "B.A.R.T. (BORSE ALLOGGI RISTORAZIONE TASSE) - G.U.S.A. (GESTIONE UNIFICATA SERVIZIO ALLOGGI)" DI PROPRIETÀ DELL'ENTE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO DELLA REGIONE PIEMONTE (EDISU PIEMONTE) E CONCESSO IN RIUSO GRATUITO ALL'ERSU DI SASSARI, DEL MODULO MENSA MANAGER E GESTIONE MAGAZZINO SIGLA ++ DELTAPHI

**CIG: 9922036321**  
**CUI: S80000880908202200002**

**CAPITOLATO TECNICO**

## Sommario

PREMESSA.....	4
ART. 1 - OGGETTO DELLA FORNITURA .....	4
ART.2 – LUOGO DI LAVORO .....	5
ART. 3 – IMPORTO E DURATA.....	5
ART. 4 - CARATTERISTICHE SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO.....	6
ART. 5 - AMBITI FUNZIONALI DEL SISTEMA.....	7
5.1 - Applicazione Web per la gestione delle richieste dei benefici .....	7
5.2. - Procedura back-office per la gestione dei benefici.....	8
5.3 - Procedura Web e back-office per la gestione chiamate pubbliche.....	10
5.4 - Procedura Client/Server di back-office per la gestione del servizio ospitalità.....	11
5.5 – Personalizzazioni effettuate per l'ERSU di Sassari.....	12
ART. 6 – MODALITA' E TIPOLOGIA DEI SERVIZI .....	13
ART. 7 – INSTALLAZIONE E MIGRAZIONE MODULI APPLICATIVI E DATI PREGRESSI .....	13
ART. 8 - SUBAPPALTO .....	14
ART. 9 – MANUTENZIONE.....	14
9.1- Obiettivi della manutenzione ordinaria, correttiva e adeguativa .....	15
9.1.1- Manutenzione ordinaria e correttiva.....	16
9.1.2- Manutenzione adeguativa .....	16
9.2 - Manutenzione evolutiva .....	17
ART. 10 – SOPRALLUOGO .....	18
ART. 11 - QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE .....	19
ART.12 - TEMPISTICHE E RILASCIO DEL SOFTWARE OGGETTO DI MANUTENZIONE (correttiva ed evolutiva)....	20
ART. 13 - COLLAUDO.....	20
ART. 14 - GARANZIA.....	21
ART. 15 - SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA .....	21
ART. 16 - SERVIZIO SISTEMISTICO.....	22
16.1– Ambiente di test .....	22
16.2- Disponibilità del dato.....	23
ART. 17 - PROPRIETÀ INTELLETTUALE .....	23
ART. 18 – OBBLIGHI DELL'APPALTATORE .....	23

ART. 19 – OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO .....	24
Art. 20 - RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE E COPERTURE ASSICURATIVE .....	24
ART. 21 – REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI .....	25
ART. 22 - CONTESTAZIONI .....	25
ART. 23 - GARANZIA.....	26
ART. 24 - PENALI .....	26
ART. 25 - NORME REGOLANTI L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO. ....	26
ART. 26 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	27
ART. 27 - CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI .....	28
ART. 28 – RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO.....	28
ART. 29 – RISOLUZIONE PER DECADENZA DEI REQUISITI MORALI.....	29
ART. 30 – FALLIMENTO DELL'APPALTATORE O MORTE DEL TITOLARE.....	30
ART. 31 - CESSAZIONE DEL SERVIZIO E ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO.....	30
ART.32 – REVISIONE DEI PREZZI .....	31
ART. 33 – OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI .....	31
ART. 34 – FORO DI COMPETENZA. ....	32
ART. 35 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	32
ART. 36 – RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI.....	33

## PREMESSA

L'Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Sassari favorisce l'accesso ed il proseguimento degli studi universitari a favore degli studenti capaci e meritevoli ancorché privi di mezzi economici, nell'ambito delle competenze attribuitegli in materia di diritto allo studio universitario.

L'Ente è attualmente dotato di un programma applicativo di proprietà dell'Edisu Piemonte concesso in riuso, denominato "B.A.R.T. (Borse Alloggi Ristorazione Tasse) - G.U.S.A. (Gestione Unificata Servizio Alloggi)" già personalizzato in base alle proprie esigenze, al quale è stato integrato un modulo per la gestione dei servizi Mensa denominato Mensa Manager e Gestione Magazzino Sigla ++ Deltaphi.

## ART. 1 - OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura ha per oggetto l'affidamento del servizio di manutenzione, assistenza tecnica e supporto specialistico del sistema informativo del diritto allo studio universitario denominato "B.A.R.T. (Borse Alloggi Ristorazione Tasse) - G.U.S.A. (Gestione Unificata Servizio Alloggi)" di proprietà dell'Ente per il Diritto allo Studio della Regione Piemonte (EDISU Piemonte) e concesso in riuso gratuito all'ERSU di Sassari, del modulo Mensa Manager, Cassa automatica, Totem rilascio ticket e relativo hardware e Gestione Magazzino Sigla ++ Deltaphi.

Il programma applicativo contempla molteplici funzioni tutte inerenti la concessione dei benefici e l'erogazione dei servizi del Diritto allo Studio Universitario previste dalla normativa nazionale e regionale in materia (assegnazione borse di studio, premi di laurea e contributi per la mobilità internazionale, servizio abitativo, servizio di ristorazione, ecc).

La fornitura oggetto della presente gara prevede:

1. L'installazione e la configurazione di un ambiente server in cloud/hosting (fornito dall'Amministrazione) dimensionato secondo le esigenze del programma applicativo con implementazione e messa in esercizio di un sistema di backup/recovery dei dati e dell'applicativo e l'installazione dei moduli applicativi oggetto dei servizi del presente appalto.
2. Il recupero e la migrazione dei dati dal programma applicativo esistente;
3. L'assistenza e la manutenzione ordinaria, correttiva e adeguativa del software applicativo – ivi comprese le personalizzazioni effettuate - per la durata di 3 anni;
4. La manutenzione evolutiva dei programmi applicativo "B.A.R.T.", "G.U.S.A" e dei moduli Mensa Manager e Gestione Magazzino nei termini meglio descritti nel prosieguo del presente Capitolato Tecnico;
5. I servizi di assistenza tecnica;
6. Servizi sistemistici;

Le attività oggetto della fornitura saranno riferite all'ambiente tecnologico e applicativo

multiplatforma su cui il sistema informativo è stato realizzato.

Le informazioni dovranno essere pienamente condivise in maniera automatica da tutte le applicazioni.

## ART.2 – LUOGO DI LAVORO

I servizi saranno svolti sulle infrastrutture ICT dell'amministrazione dell'ERSU da remoto, con modalità che saranno opportunamente concordate con il Responsabile dei servizi informativi.

## ART. 3 – IMPORTO E DURATA

Il valore complessivo presunto triennale dei servizi di cui al presente appalto, ammonta ad €211.500,00, IVA esclusa.

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	(P) Principale (S) Secondaria	Importo
A	Importo annuale appalto	72267000-4  Servizi di Manutenzione e riparazione software	P e S	€ 47.000,00
B	Importo triennale appalto			€ 141.000,00
C	Opzione rinnovo annuale			€ 47.000,00
E	Proroga tecnica 6 mesi			€ 23.500,00
F	Importo complessivo pagabile			€ 211.500,00
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso				€ 0,00
Importo complessivo a base di gara (soggetto a ribasso)				€ 47.000,00

La durata dell'appalto è di 3 (tre) anni, decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto o dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto in via di urgenza, ai sensi dell'art. 32, comma 8, del D.Lgs n.50/2016.

L'appaltatore si impegna, per tutta la durata del contratto a garantire l'erogazione dei servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato in sede di offerta.

Prima della scadenza del contratto, esso può essere rinnovato, alle medesime condizioni, per una durata massima di un ulteriore anno: l'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 45 (quarantacinque) giorni prima della scadenza del contratto. Tale opzione del rinnovo non vincola in alcun modo la Stazione Appaltante che può decidere di non darvi corso e indire nuova procedura al termine del triennio.

Inoltre l'ERSU, ai sensi dell'art. 106 co. 11 del D.Lgs. 50/2016, si riserva la facoltà di prorogare, nel corso dell'esecuzione del contratto, la durata del medesimo per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente e comunque per un massimo di mesi sei (6).

In tal caso l'appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni di cui al presente appalto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per l'ERSU.

Il corrispettivo, nel caso in cui la proroga sia contrattualizzata per il periodo massimo di mesi 6 (sei), sarà pari a € 23.500,00.

#### **ART. 4 - CARATTERISTICHE SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO**

Attualmente le applicazioni utilizzano tecnologia Framework.NET con compatibilità 2.0 e si interfacciano con il database MySQL in ambiente server Linux e Windows.

Sono installate su client (personal computer) che operano con sistemi operativi Windows7 o versioni successive che utilizzano reti di tipo Ethernet e protocollo TCP/IP.

Tutte le applicazioni Web sono compatibili con browser Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari, Opera, Google Chrome.

Il codice utilizzato per la realizzazione e l'implementazione delle pagine prevede l'utilizzo di fogli di stile (CSS Level2) redatti per definire il layout grafico. E' garantita l'accessibilità delle pagine secondo le direttive del WAI (Web Accessibility Initiative).

Il sistema informativo "B.A.R.T - G.U.S.A." concesso in utilizzo da Edisu Piemonte e riadattato alle esigenze dell'ERSU di Sassari, attualmente è composto dai seguenti moduli:

1. applicazione web per la gestione delle richieste dei benefici
2. procedura back office per la gestione dei benefici
3. procedura web e back-office per la gestione delle chiamate pubbliche dei vincitori/idonei di posto letto
4. procedura web per la gestione delle prenotazioni ospiti
5. procedura client/server di back-office per la gestione del servizio ospitalità
6. modulo pagamenti cassa automatica per incassi mensa e alloggio e rilascio ticket mensa

Il sistema di cui sopra risulta inoltre dotato dei moduli che garantiscono la piena interoperabilità con i seguenti sistemi:

- Sibear
- SIL
- Cineca
- Banca dati INPS
- Banca dati MIUR.

Poiché i software applicativi "BART" e "GUSA" sono di proprietà dell'ente per il Diritto allo Studio Universitario (EDISU) della Regione Piemonte, che ne detiene i codici sorgente e ne ha concesso il riuso gratuito all'ERSU di Sassari, l'illustrazione dettagliata delle caratteristiche tecniche di tali

applicativi potrà essere richiesta al Responsabile del Sistema Informativo dell'EDISU Piemonte per il tramite di questo ente. Il sistema informativo integrato con le caratteristiche di cui sopra dovrà essere installato, configurato e gestito su virtual server in ambiente cloud fornito dall'amministrazione.

## **ART. 5 - AMBITI FUNZIONALI DEL SISTEMA**

Di seguito vengono descritte le principali funzionalità del programma applicativo "BART" e "GUSA", così come vengono utilizzati allo stato attuale dall'Edisu Piemonte, adattati alle esigenze dell'ERSU di Sassari. L'elencazione è meramente esemplificativa. L'illustrazione dettagliata delle funzionalità dei programmi applicativi "BART" e "GUSA", fornita dall'Edisu Piemonte, potrà essere presa in visione presso l'Ente appaltante come specificato nel successivo Art. 10 (Sopralluogo) oppure come indicato nella Lettera d'Invito.

### **5.1 - Applicazione Web per la gestione delle richieste dei benefici**

L'applicazione Web in bilingue (IT/ENG), in grado di effettuare la raccolta di tutte le informazioni necessarie alla valutazione delle richieste di benefici, permette al richiedente di inserire i propri dati anagrafici di merito e di reddito tramite l'ausilio di controlli che gli consentono di presentare una domanda formalmente corretta, previa autenticazione mediante due tipologie di accesso:

- codice utente e password: al momento del Login in caso di Nuovo studente vengono registrati tutti i dati anagrafici e password. Al termine della registrazione viene inviata dal sistema una mail con un codice utente assegnatogli. In caso di studente noto all'ente, poiché già richiedente di benefici negli anni accademici precedenti, lo stesso può richiedere un CODICE PIN confermando i dati anagrafici in possesso di ERSU. L'applicazione prevede le funzionalità di recupero password e modifica password.
- SpID o CIE: allo studente viene consentito l'accesso alla procedura Web mediante il riconoscimento dell'identità attraverso il sistema pubblico di identificazione.

Lo studente accreditato comunica con l'ente in forma digitale, ovvero senza dover presentare documentazione cartacea.

Le funzionalità attualmente previste nella procedura Web per la gestione dei benefici a concorso di ERSU di Sassari sono:

- a) Visualizzazione di tutti i benefici e relativo risultato dei benefici richiesti negli anni accademici precedenti. Visualizzazione di tutti i benefici richiesti e che possono essere richiesti a ERSU Sassari nell'anno accademico in corso. Questo tipo di applicazione che viene denominata SPORTELLLO ON-LINE consente allo studente di accedere alla modifica/compilazione delle domande dei benefici e servizi a concorso di ERSU di Sassari. I benefici a cui si può accedere dallo sportello on-line sono:
  - borsa di studio e servizi abitativi
  - borsa di studio
  - servizio di ristorazione

- dichiarazione di domicilio
- premio di laurea
- mobilità internazionale
- rimborso tasse regionali
- accettazione posto letto

Per ciascun beneficio sopra descritto sono attive le seguenti funzionalità:

- compilazione della domanda
  - modifica della domanda
  - trasmissione della domanda
  - invio ricevuta di trasmissione domanda
  - stampa del modulo della domanda
  - visualizzazione e consultazione risultati graduatoria
  - certificazione di merito
  - rettifiche
  - download ricevute e comunicazioni in formato pdf
- b) Visualizzazione sintetica di tutti i benefici che lo studente ha richiesto negli anni precedenti (funzione denominata DOSSIER STUDENTE);
- Per tutti i benefici è possibile visualizzare lo stato della domanda, l'esito delle graduatorie, il download dell'avviso di pagamento (se questo non fosse ancora scaduto) e nel caso della Borsa di studio, lo studente può completare la certificazione di merito ai fini dell'ottenimento delle rate;
- c) Visualizzazione e download di tutte le ricevute e comunicazioni inviate dal sistema al richiedente (ricezione domanda, accettazione posto letto e/o Dich.Interesse, MavCauzioni, avvisi di pagamento);
- d) Visualizzazione e download delle comunicazioni relative a revoca dei benefici ed accertamenti economici;
- e) Gestione centralizzata delle scadenze con relativo switch on/switch off delle richieste web.

Oltre alle precedenti funzionalità, deve essere prevista la possibilità da parte dello studente di poter richiedere il tesserino per l'accesso ai servizi di ristorazione e di poter quindi allegare un'immagine con la fototessera da inserire nel badge.

## 5.2 - Procedura back-office per la gestione dei benefici

Le funzionalità attualmente previste nell'applicazione relativamente al back-office per la gestione dei benefici e servizi del diritto allo studio universitario sono:

- a) gestione utenze e autenticazione dell'operatore ERSU;
- b) gestione ruoli: l'amministratore del sistema informativo definisce l'associazione tra i ruoli e le funzionalità dell'applicativo e tra i ruoli e l'operatore. È prevista la gestione delle policy di accesso in inserimento/modifica/lettura delle varie domande;



- c) gestione tabelle di sistema: il software prevede in considerazione del ruolo dell'operatore la gestione delle policy di inserimento, modifica, cancellazione delle tabelle di sistema quali: atenei, dipartimenti, corsi, stati, comuni, tipologie sede, causali esclusioni, Abi/Cab e di ogni tabella di sistema;
- d) gestione web traduzioni per pubblicazioni in inglese;
- e) gestione centralizzata delle scadenze con relativo switch on/switch off delle richieste web;
- f) inserimento e modifica delle domande di borsa di studio e posto letto, borsa di studio, servizio ristorazione, mobilità internazionale, premio di laurea, contributo handicap, contributo straordinario, rimborso tassa regionale;

Per ciascun beneficio sono gestite le seguenti funzionalità:

- archivio allegati
  - archivio note
  - storico modifiche con indicazione del tipo di modifica e dell'utente che l'ha effettuata
  - stampa certificati, ricevute
- g) Calcolo dei requisiti di reddito, patrimonio, merito per ottenere i vari benefici secondo le disposizioni ed i criteri dettati da Regione Sardegna e dai bandi di concorso approvati dal CdA dell'ERSU di Sassari;
  - h) Importazione delle domande Web dei vari benefici con distinzione delle importazioni degli accreditati (gestione automatica da sistema) e gestione delle importazioni manuali effettuate dall'operatore di segreteria che prevede un sistema di protocollazione interno e centralizzato e l'invio automatico via mail della ricevuta di importazione nonché la messa a disposizione sull'applicativo Web di ogni ricevuta in formato pdf;
  - i) Gestione centralizzata delle trasformazioni di tipologia di richiesta (cambio opzione) con tracciabilità dell'operazione effettuata;
  - j) Gestione log: il software traccia tutte le operazioni effettuate dall'utente e dal sistema tramite un'interfaccia utente per la consultazione dei log;
  - k) Distribuzione posti letto in base al numero degli idonei e/o secondo le disposizioni ed i criteri dettati da Regione Sardegna e dai bandi di concorso approvati dal CdA dell'ERSU di Sassari;
  - l) Distribuzione per numero borse di studio o budget in base al numero degli idonei e/o secondo le disposizioni ed i criteri dettati da Regione Sardegna e dai bandi di concorso approvati dal CdA dell'ERSU di Sassari;
  - m) Elaborazione graduatorie provvisorie e definitive dei seguenti benefici distinte tra primi anni e anni successivi con relative stampe. Tutte le stampe delle graduatorie sono in formato pdf e possono essere effettuate sia in ordine alfabetico che per posizione di graduatoria, inoltre è prevista la possibilità di stampa degli elementi caratterizzanti le tipologie di graduatoria compresa la possibilità di esportazione delle graduatorie nei formati html, xls, rtf, csv, txt, image (bmp, gif, jpeg, ecc...);
  - n) Funzionalità di pubblicazione delle graduatorie sul web;
  - o) Congelamento delle graduatorie con possibilità di confrontare i dati attuali di uno o più

- studenti rispetto a quelli precedentemente congelati;
- p) Elaborazione delle rate di pagamento dei vari benefici;
  - q) Generazione dei flussi di pagamento dei vari benefici secondo le specifiche fornite dal tesoriere;
  - r) Generazione degli avvisi di pagamento e relativa funzionalità di pubblicazione sull'applicazione web;
  - s) Gestione emissione CU e pubblicazione sportello on-line;
  - t) Gestione mailing e comunicazioni a studenti su sportello on-line;
  - u) Gestione pubblicazione avvisi sintetici verso l'applicazione Web sia per singolo richiedente sia per tipologie di richiedenti;
  - v) Analisi statistica dei dati anche in relazione agli anni accademici precedenti direttamente dall'applicativo e da strumenti di business intelligence;
  - w) Gestione reintroiti e rimissioni pagamenti;
  - x) Gestione reclami;
  - y) Gestione delle richieste di accreditamento web;
  - z) Accertamenti economici e di merito per tutti i vincitori di borsa di studio e provvidenze a concorso al fine di automatizzare il controllo dei dati ISEE, ISEU, ISPE e ISPEU dichiarati dagli studenti in sede di presentazione delle richieste di benefici. Nel caso di esito non conforme è prevista la gestione di revoche e di eventuali sanzioni con possibilità di rateizzazione dei pagamenti. L'applicazione prevede la stampa dei bollettini relativi alle rate di pagamento e la generazione di flussi (formato csv) contenenti i dati di tutti gli accertati in base ai motivi di non conformità;
  - aa) Gestione acconti;
  - bb) Sospensioni.

### 5.3 - Procedura Web e back-office per la gestione chiamate pubbliche

Le funzionalità ad oggi previste per la gestione delle chiamate pubbliche dei vincitori/idonei di posto letto sono:

- a) Gestione tabelle posti letto differenziati per sede, struttura, ateneo, tipologia di anno frequentato e relativa pubblicazione sul web;
- b) Accettazione on-line del posto letto per i vincitori con gestione della scelta di priorità della struttura per sede di frequenza.

Dichiarazione di interesse per gli studenti risultati idonei a cui potranno essere destinati i posti letto in fase di scorrimento della graduatoria. Lo studente può scegliere una delle seguenti opzioni:

- accettazione posto letto
- rinuncia posto letto
- Erasmus annuale
- Erasmus mese indicando il periodo durante il quale si allontanerà dalla residenza

Al momento della registrazione della scelta l'applicazione web invia automaticamente allo studente

una mail di ricevuta e relativo pdf.

- c) Gestione delle pre-assegnazioni della struttura degli studenti accettanti per sede e struttura con rispetto degli ordinamenti di graduatoria, delle scelte effettuate e in base ai criteri definiti dal bando;
- d) Gestione dell'emissioni dei MAV di cauzione posto letto e produzione flussi per tesoriere;
- e) Invio mail di assegnazione posto letto a tutti gli studenti vincitori/idonei di posto letto accettanti con l'indicazione della residenza assegnata e del periodo entro il quale devono presentarsi in struttura. Il modulo di assegnazione inviato via mail, in formato pdf e copia del MAV di richiesta pagamento cauzione sono pubblicati tra le ricevute stampabili dall'applicazione Web Sportello on-line;
- f) Estrazione delle stampe di servizio per il Servizio Residenzialità dell'Ente;
- g) Attivazione procedure di esportazione flussi ed aggiornamenti studenti incoming verso GUSA;
- h) Statistiche riguardo agli esiti delle chiamate ed alla tipologia di posti assegnati;

#### 5.4 - Procedura Client/Server di back-office per la gestione del servizio ospitalità

Le funzionalità attualmente previste nell'applicazione back-office per la gestione delle residenze ERSU sono:

- Autenticazione dell'operatore ERSU;
- Gestione ruoli: l'amministratore dei Sistemi Informatici dell'ERSU deve poter definire l'associazione tra i ruoli e le funzionalità dell'applicativo e tra i ruoli ed il personale ERSU.
- Gestione delle tabelle di sistema (residenze, camere ecc...), dei tariffari, delle aperture/chiusure delle strutture, dei template di comunicazione (preventivi, informativi);
- L'applicazione prevede la gestione delle seguenti tipologie di ospiti:
  - studenti borsisti vincitori posto letto (categoria A)
  - studenti a pagamento (categoria B)
  - professori, ricercatori, ospiti casa per ferie, ospiti per convegno ecc... (categoria C)
  - Altro (categoria D)

Per ciascuna delle suddette tipologie l'operatore è in grado di inserire prenotazioni, assegnazioni, dismissioni, emissioni dei MAV relativi alla cauzione e le rate di pagamento del soggiorno:

- per gli ospiti di categoria A) l'applicazione riporta l'esito della chiamata pubblica e consente l'immissione della rinuncia al posto letto, dell'Erasmus annuale e dell'Erasmus mese con il calcolo della corrispondente detrazione alloggio;
- gestione delle richieste dei periodi "a pagamento" (es: permanenza estiva) gestione delle ricevute di pagamento per dovuto per il periodo del soggiorno usufruito;
- presa in carico delle prenotazioni effettuate on-line con eventuale invio della mail di assegnazione e di richiesta pagamento;
- gestione convegni e casa per ferie;
- quadro riepilogativo della disponibilità nelle varie residenze con possibilità di stampa. Tale

quadro consente all'operatore addetto di visualizzare velocemente quali camere di una residenza non sono completamente occupate.

- stampa degli arrivi e delle partenze previste in una residenza in un determinato periodo;
- emissione ricevute con relativa stampa;
- emissione consuntivi con relativa stampa;
- gestione servizi aggiuntivi sulle assegnazioni e stampa planning pulizie per gli operatori;
- produzione elenco delle cauzioni versate o da versare diviso per residenza e la gestione dei flussi di rimborso;
- gestione mailing e comunicazioni su sportello online;
- analisi statistica delle occupazioni in base alle categorie degli utenti;
- gestione illeciti con relative lettere e comunicazioni, provvedimenti riguardanti risarcimento danni e multe;
- generazione user/password per accesso ad internet tramite captive portal nelle singole camere e nelle sale comuni e trasferimento dati a sistema, gestione sale studio;
- registrazione questionari compilati da ospiti delle residenze;
- prenotazione ed assegnazioni;
- gestione campi sportivi (inserimento, calendario aperture, tariffario, emissione ricevute di pagamento).

### 5.5 – Personalizzazioni effettuate per l'ERSU di Sassari

Di seguito viene fornito un mero elenco esemplificativo di funzionalità già presenti, personalizzate per l'ERSU di Sassari. L'illustrazione dettagliata delle caratteristiche tecniche di tali funzionalità potrà essere richiesta al Responsabile del Sistema Informativo dell'ERSU di Sassari.

- gestione anagrafiche studenti;
- importazione e controllo dei dati provenienti da web;
- elaborazione e gestione dei mandati di pagamento;
- parametrizzazione dei servizi al fine dell'elaborazione delle graduatorie;
- ripartizioni anni successivi importi borsa e posti alloggio al fine dell'elaborazione delle graduatorie;
- elaborazione graduatorie borsa e alloggio e relativi report;
- predisposizione ordine di chiamata dei beneficiari per la scelta del posto alloggio;
- gestione dell'assegnazione posto alloggio (indicazione caratteristiche aggiuntive);
- gestione delle convocazioni ai fini dell'occupazione di posto alloggio, da effettuare singolarmente, in cui per ogni struttura dell'ente (indicazione caratteristiche aggiuntive);
- gestione della mobilità interna alle residenze attraverso trasferimento diretto tra diverse strutture, su richiesta dell'interessato e sulla base dei posti letto disponibili, scambio posto letto e sospensione e rioccupazione per mobilità Erasmus;
- gestione di altre utenze con indicazione funzionalità aggiuntive;
- gestione dei dati storici finalizzato alle funzionalità di consultazione dell'elenco delle

- presenze o delle prenotazioni in un determinato arco temporale;
- visualizzazione dei soggiorni effettuati da uno stesso utente;
- elaborazione statistiche sulle presenze (per sesso, provenienza ecc.);
- gestione predisposizione modulo di pagamento da effettuare presso la cassa dell'ente per causali diverse (sanzioni, pulizie camera e corredo, riparazioni ecc.) con indicazione dati personalizzati;
- gestione della rilevazione presenze e accessi degli ospiti esterni nelle strutture;
- gestione cauzioni;
- verifiche sulle anagrafiche, stampa e report mensa;
- gestione magazzino mensa (gestione delle anagrafiche fornitori - articoli –clienti – magazzini - listini, prospetti e report);
- procedura personalizzata per il rilascio del tesserino mensa;
- procedura personalizzata per la gestione degli incassi del settore alloggio e del settore mensa Modulo Cassa automatica SS\_MCA\_C1);
- modulo di gestione Totem punto accesso alla mensa (SS\_MCA\_SWT1\_SS\_MCA\_T1)
- piattaforma prenotazione pasti.

#### **ART. 6 – MODALITA' E TIPOLOGIA DEI SERVIZI**

I servizi di installazione, manutenzione, assistenza, supporto specialistico e sviluppo delle applicazioni software integrate BART – GUSA si articola in aree di attività fortemente integrate fra loro.

I servizi oggetto del presente appalto devono essere forniti nell'ambito delle funzionalità elencate nel presente Capitolato Tecnico e dovranno essere estesi ad eventuali nuove funzionalità evolutive e di sviluppo dovute all'applicazione di normative e a nuove esigenze.

#### **ART. 7 – INSTALLAZIONE E MIGRAZIONE MODULI APPLICATIVI E DATI PREGRESSI**

L'attività riguarda la configurazione delle risorse cloud, l'installazione del prodotto software sviluppato nell'ambiente di esercizio e l'esecuzione di compiti, volti a rendere operativo il sistema e l'ambiente di erogazione del servizio. Detti compiti riguarderanno, senza la pretesa di essere esaustivi: l'attivazione di profili utente per la sicurezza; l'attivazione di postazioni di lavoro; la configurazione di prodotti software; il caricamento iniziale di dati nelle delle basi dati, a partire dai sistemi preesistenti per il tramite delle attività di migrazione, o tramite attività di acquisizione dati (data entry).

L'attività è svolta secondo un Piano di installazione e Migrazione (Cronoprogramma) fornito dall'aggiudicatario, nel quale sono indicati attività, tempi, modi, risorse necessarie all'installazione ed al contempo tutte le attività tecniche necessarie ad effettuare il recupero dei dati dalle attuali procedure applicative al fine di garantire la continuità operativa dei servizi interessati. Sarà cura

pertanto dell'impresa aggiudicataria valutare in fase di sopralluogo le modalità di estrazione e di migrazione del dato in accordo con il responsabile dell'ERSU di Sassari. Ai fini della migrazione dei dati, l'ERSU di Sassari ed il fornitore uscente forniranno la collaborazione necessaria per poter effettuare le attività. Il servizio dovrà includere lo sviluppo di procedure ad hoc per la conversione e l'importazione nei database dei nuovi applicativi dei dati pregressi disponibili sui database attualmente utilizzati dall'Ente. I dati da recuperare saranno ben definiti nel piano di implementazione dell'applicazione. Vista l'importanza e la delicatezza di questa fase, l'esecuzione di tale piano sarà coordinata dall'aggiudicatario in collaborazione con i referenti dell'Ente e con il fornitore uscente.

Il fornitore provvederà quindi alla realizzazione delle funzioni di importazione dei dati fornendone anche la relativa documentazione. Eventuali problematiche di incompatibilità o incompletezza dei dati da importare saranno affrontate e risolte dalla ditta aggiudicataria mediante la realizzazione di funzioni apposite volte a minimizzare le operazioni di inserimento e/o normalizzazione dei dati che, in ogni caso dovranno essere effettuate dalla ditta aggiudicataria.

Andranno anche previste eventuali attività di registrazione dei dati (data entry) che si rendessero necessarie per integrare la nuova base di dati con dati non presenti o non recuperabili dagli attuali archivi.

Se necessario, dovranno essere previste procedure di bonifica automatica o manuale dei dati in fase di importazione.

Il risultato dell'attività è il sistema che ospita l'ambiente di erogazione del servizio, con il prodotto software sviluppato e le relative basi dati installate e correttamente funzionanti, secondo i requisiti contrattuali e progettuali, ossia con tutto quanto necessario a garantire l'erogabilità dei servizi oggetto di fornitura, nel rispetto dei requisiti contrattuali e di progettazione.

La ditta deve espletare tutte le attività di cui sopra, compresa la produzione della documentazione utente, entro il termine massimo di 60 giorni dall'avvio dell'esecuzione.

## **ART. 8 - SUBAPPALTO**

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare, in conformità a quanto previsto dal Disciplinare di gara. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare, il subappalto è vietato.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della Stazione Appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

## **ART. 9 – MANUTENZIONE**

Nel prezzo dell'appalto sono comprese le attività di manutenzione che vengono di seguito descritte: **i servizi di assistenza applicativa** richiesti nel presente Capitolato Tecnico e che il fornitore si obbliga ad effettuare per tutto il periodo contrattuale, sono finalizzati alla manutenzione e personalizzazione delle applicazioni software BART e GUSA (già acquisite in riuso dall'Edisu

Piemonte) e dei moduli Mensa Manager e Gestione Magazzino Sigla ++ Deltaphi, unitamente ai nuovi moduli che verranno sviluppati ad hoc ed all'intera piattaforma hardware e software necessaria per la loro erogazione.

I servizi di assistenza applicativa sono finalizzati a assicurare, nelle modalità e nei tempi di seguito specificati:

- la manutenzione ordinaria, correttiva ed adeguativa;
- la manutenzione evolutiva.

In ogni caso l'aggiudicatario deve garantire l'ottimale fruizione dei servizi erogati sia all'utenza interna all'amministrazione che a quella esterna ed assicurare che tutti i moduli applicativi gestiti e/o forniti abbiano le caratteristiche funzionali e qualitative richieste, siano adeguati agli scopi e mantenuti costantemente allineati alle esigenze dell'amministrazione ed alla normativa vigente.

Sono considerate parte integrante dell'erogazione dei servizi di assistenza tutte le attività volte all'aggiornamento ed all'integrazione della documentazione a corredo degli applicativi oggetto della fornitura.

Dovrà inoltre essere compresa la manutenzione Hardware, esclusi eventuali pezzi di ricambio, della cassa automatica e dei 2 totem per il rilascio dello scontrino pasto presenti nella mensa dell'Ersu in via dei Mille a Sassari.

Si precisa che negli ultimi tre mesi di validità contrattuale il fornitore è obbligato a fornire all'Amministrazione o a terzi dalla stessa designati, ogni informazione e/o documentazione atta al trasferimento del know-how sulle attività condotte, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, tanto al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

### **9.1- Obiettivi della manutenzione ordinaria, correttiva e adeguativa**

Gli obiettivi che la manutenzione ordinaria, correttiva ed adeguativa deve in ogni caso assicurare sono:

- mantenere operativa la soluzione (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione delle malfunzioni;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione;
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori;
- assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti. L'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni e/o correzioni dei prodotti da parte del relativo fornitore.

Per tutti gli applicativi oggetti di intervento di manutenzione adeguativa, il Fornitore si impegna ad assicurare, per la versione conseguente all'intervento stesso, i servizi di manutenzione correttiva senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.



### **9.1.1- Manutenzione ordinaria e correttiva**

Per manutenzione ordinaria e correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi rilasciati in produzione.

La manutenzione correttiva è normalmente successiva ad una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione o funzione o dal rilievo di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante le attività.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in fase di collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione ordinaria e correttiva con la riparazione del codice sorgente.

Sono parte integrante della manutenzione ordinaria e correttiva le seguenti attività:

- rimozione/eliminazione di errori e/o imperfezioni funzionali esistenti nel codice e/o nella logica di uno o più moduli della procedura;
- ripristino ed aggiornamento delle strutture dati del database;
- allineamento della procedura a nuovi release del software di base e d'ambiente;
- interventi sistemistici per il ripristino delle funzionalità del software secondo le modalità previste;
- prova e test delle modifiche apportate;
- aggiornamento ed adeguamento, se necessario, della documentazione di sistema.

Al momento della segnalazione del malfunzionamento verrà attribuita dall'ERSU di Sassari la categoria di malfunzionamento.

La discriminante tra malfunzionamento e nuova esigenza verrà determinata dall'ERSU di Sassari sulla base della documentazione esistente o tramite le verifiche dei processi amministrativi.

La manutenzione ordinaria e correttiva è interamente compresa nel prezzo posto a base di gara.

### **9.1.2- Manutenzione adeguativa**

La manutenzione adeguativa ha lo scopo di adattare il sistema, senza modificarne le funzionalità.

Con manutenzione adeguativa si intendono tutti gli adeguamenti necessari a seguito di cambiamenti di condizioni di contorno, quali ad esempio gli adeguamenti alle normative o regolamenti, il miglioramento delle performance delle applicazioni, l'aumento delle dimensioni delle base dati ecc.

Le attività in cui si articola sono le seguenti:

- manutenzione preventiva (test ed azioni preventive al fine di prevenire situazioni di criticità quali ad esempio aumento significativo dei volumi dell'utenza)
- manutenzione tecnico-operativa (adeguamenti dell'applicazione all'evoluzione degli ambienti tecnici ed architetture)
- manutenzione perfettiva (verifica e applicazione di correttivi atti al miglioramento delle prestazioni quali ad esempio revisione degli schemi del Database, ottimizzazione delle store-procedure, dei trigger, razionalizzazione del codice)



## 9.2 - Manutenzione evolutiva

Per manutenzione evolutiva si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze che riguardano modifiche e funzioni aggiuntive o complementari al sistema esistente.

La manutenzione evolutiva degli applicativi comprende tutti gli interventi che incrementano le funzionalità degli applicativi software e/o la consistenza della baseline del sistema.

Di seguito vengono indicati i principali eventi che richiedono manutenzione evolutiva:

- adeguamento delle applicazioni a seguito di modifiche organizzative, amministrative, dei processi interni o delle esigenze funzionali dell'ERSU di Sassari che impongono modifiche importanti del sistema e dei codici sorgente;
- integrazione delle applicazioni con nuove funzionalità;
- integrazione delle applicazioni con altri moduli funzionali del sistema informativo dell'ERSU di Sassari

In seguito a modifiche normative ed organizzative verificatesi nel periodo di proroga del precedente appalto, nella manutenzione evolutiva dovrà necessariamente essere incluso lo sviluppo dei seguenti moduli:

1. **Integrazione degli applicativi software con la piattaforma PagoPA** per la gestione completa dei pagamenti effettuati dai fruitori dei servizi dell'ERSU di Sassari;
2. **Integrazione degli applicativi software con la piattaforma Applo;**
3. **Possibilità di caricamenti massivi** di anagrafiche ed iscrizioni su mensa manager dei fruitori della mensa mediante flusso con tracciato da definirsi;
4. **Inserimento di un controllo** su numero totale massimo dei pasti per le sedi decentrate, sulla base dei pasti messi a gara;
5. **Caricamento foto** su tesserino online;

Durante tutto il periodo contrattuale il fornitore dovrà inoltre essere di supporto per l'analisi e la valutazione di nuove soluzioni e adeguamenti tecnologici, formulando eventuali proposte migliorative motivate ed indicando i costi e benefici connessi. Dovrà inoltre fornire la propria collaborazione per verificare la possibilità di integrare nel Sistema anche soluzioni applicative di altri fornitori attualmente in uso e verificare l'opportunità di utilizzo di banche dati già in dotazione o presenti in altre amministrazioni.

Per le fasi di collaudo, messa in esercizio e post go-live relative al software sviluppato o adattato il fornitore deve assicurare il necessario supporto al personale dell'amministrazione.

A tal fine si riporta di seguito, in via indicativa ma non esclusiva, un set di attività che dovranno essere assicurate:

- predisposizione dell'ambiente di collaudo e di testing;
- esecuzione dei test proceduralizzati;
- attività di collaudo e supporto all'amministrazione per il suo svolgimento;
- risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati;
- consegna della documentazione tecnica concernente lo sviluppo effettuato alle strutture preposte;

- formazione e assistenza agli utenti sull'utilizzo dei nuovi moduli applicativi e funzionalità aggiuntive oggetto di sviluppo evolutivo sia attraverso sessioni di affiancamento (training on the job) sia con documentazione predisposta ad hoc, ad esempio FAQ;
- attività per il passaggio in produzione: predisposizione dell'ambiente di esercizio (configurazione dell'ambiente server, configurazione della piattaforma software in funzione dei requisiti statici e dinamici, installazione del software applicativo, definizione e caricamento della base dati) sia in fase di avviamento che successivamente a qualsiasi modifica del sistema;
- tuning dell'applicazione post go-live eventualmente anche in collaborazione con il personale dell'amministrazione all'uopo designato.

La manutenzione evolutiva rilascia prodotti che modificano la consistenza della baseline del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di funzioni obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

Qualunque modifica che comporti aggiunta/rimozione di moduli applicativi, modifiche all'infrastruttura e/o schema della base dati deve essere adeguatamente documentata e tendere ad una maggiore riusabilità del prodotto nel suo insieme.

La manutenzione evolutiva è suddivisa in obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione.

Per gli interventi di manutenzione evolutiva, il fornitore si impegna ad assicurare, per la versione conseguente all'intervento stesso, i servizi di manutenzione correttiva ed adeguativa senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

La manutenzione evolutiva è interamente compresa nel prezzo posto a base di gara.

## **ART. 10 – SOPRALLUOGO**

Preliminarmente alla presentazione delle offerte potrà essere eseguito, congiuntamente al personale della Stazione Appaltante un sopralluogo, in loco o da remoto, per verificare nei dettagli il contesto tecnologico attuale.

Il partecipante potrà così prendere visione dello stato degli applicativi oggetto del presente appalto in uso presso l'ERSU di Sassari. Potranno anche essere visionati gli altri applicativi usati dall'ente verso i quali deve essere garantita l'interoperabilità (Sibear, SIL, Cineca, banca dati Inps, banca dati Miur, etc.).

Quanto sopra al fine di poter formulare l'offerta alla luce di tutte le informazioni utili.

Per effettuare i sopralluoghi in modalità da remoto i responsabili delle imprese che intendono partecipare alla procedura di gara dovranno prendere contatti, tramite PEC, con il R.U.P (art. 31 del D.Lgs n. 50/2016) per concordare data e ora del sopralluogo.

La Stazione Appaltante rilascerà un apposito attestato comprovante l'avvenuto sopralluogo.  
Tale attestato verrà inserito nella busta A - Documentazione Amministrativa.

#### ART. 11 - QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Le qualità dei servizi offerti dovranno essere assicurate dalla ditta aggiudicataria rispettando i criteri del presente paragrafo.

Tutto il software rilasciato nell'ambito della manutenzione di cui all'ART. 9 - MANUTENZIONE dovranno soddisfare le caratteristiche di funzionalità, affidabilità, usabilità, efficienza, manutenibilità e portabilità che saranno valutate in sede di verifica e collaudo. L'impresa aggiudicataria dovrà fornire:

- a) Il codice sorgente delle applicazioni
- b) Le integrazioni ed implementazioni al database centralizzato MySQL
- c) La documentazione in formato elettronico relativa a:
  - **Manuale di installazione e amministrazione della procedura e del database server;**
  - **Manuale utente della procedura:** tale documento deve indicare in maniera chiara e precisa le funzionalità dell'applicazione, il corretto utilizzo delle stesse; deve essere corredata di esempi esplicativi e di immagini relative alle varie funzionalità che si stanno documentando.
  - **Documentazione del software:** la ditta dovrà fornire la documentazione che descriva il codice sorgente, esplicitando in maniera chiara e precisa le attività e lo scopo delle eventuali funzioni o procedure utilizzate e le proprietà e metodi degli eventuali oggetti.
  - **Documentazione del database:** in tale documento la ditta aggiudicataria dovrà documentare la struttura del database. Dovranno essere indicate le tabelle utilizzate dall'applicazione, i campi che compongono tali tabelle e per ognuno di questi deve essere indicato il tipo e la descrizione. Devono essere documentate le chiavi primarie, le eventuali chiavi secondarie, gli eventuali vincoli di integrità referenziale utilizzati a livello di database e il tipo degli stessi, gli indici ed ogni altro oggetto e struttura presente. Particolare attenzione dovrà essere prestata alle Stored Procedures. Nel caso in cui parte di quanto sopra citato fosse gestita a livello software (quindi dalla procedura), la ditta aggiudicataria dovrà esplicitare nella documentazione del software, di cui al punto precedente, gli eventuali vincoli o controlli effettuati. La documentazione del database deve altresì contenere le istruzioni necessarie ad effettuare il backup dei dati e gli interventi necessari per un eventuale ripristino degli stessi.

## **ART.12 - TEMPISTICHE E RILASCIO DEL SOFTWARE OGGETTO DI MANUTENZIONE (correttiva ed evolutiva)**

Le applicazioni sia Web che client/server dovranno essere rilasciate e messe a disposizione, anche con diversa tempistica, sia per l'ambiente di test che per l'ambiente di produzione.

Gli aggiornamenti delle applicazioni dovranno essere rilasciati e pubblicati su server in modo da garantire il download immediato da parte dei clients.

La pianificazione delle attività e dei rilasci avverranno successivamente alla fase di analisi di dettaglio che sarà svolta assieme al Capo progetto dell'appaltatore ed al referente dell'ERSU.

La consegna, l'installazione e le verifiche dovranno essere effettuate presso l'Ente o anche attraverso procedura remota in accordo con il responsabile del Servizio informatico e dei referenti del progetto. Per verifica e collaudo s'intendono tutte le attività atte ad appurare la conformità e la rispondenza del software alle specifiche tecniche indicate in fase di progetto.

Gli esiti del collaudo, in ogni modo, non esonerano il fornitore da responsabilità per difetti o imperfezioni che non siano emersi durante le operazioni relative, ma siano accertati successivamente.

La ditta assegnataria dovrà intervenire ogni qualvolta l'Ente lo richieda al fine di risolvere ogni tipo di anomalia software riscontrata.

Con il termine "malfunzionamenti" si intendono gli impedimenti all'esecuzione delle applicazioni o funzioni o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalle specifiche della relativa documentazione.

I malfunzionamenti potranno essere catalogati dall'Ente in:

- Bloccanti: che impediscono l'uso corretto dell'applicazione o delle sue funzioni o che alterano l'operatività della base dati
- Non bloccanti: che non impediscono l'uso dell'applicazione o delle sue funzioni.

I tempi per la risoluzione dei malfunzionamenti definiti "non bloccanti" non dovranno superare i 3 giorni lavorativi successivi dall'avvenuta segnalazione.

In caso di errori "bloccanti" il ripristino deve avvenire nella stessa giornata o, al massimo, nella mattina del giorno successivo.

Non potrà essere posto nessun vincolo sul numero degli interventi richiesti.

## **ART. 13 - COLLAUDO**

L'attività è eseguita dal Responsabile Unico del Procedimento il quale opera con autonoma responsabilità e secondo le prescrizioni della normativa di riferimento ed ha il compito di verificare che quanto realizzato dal fornitore sia conforme ai requisiti indicati nella baseline di contratto. Saranno oggetto di collaudo, secondo quanto richiesto nel contratto, il prodotto software realizzato, il sistema che ospita l'ambiente di esercizio, il modello di funzionamento del servizio oggetto di fornitura e tutta la documentazione utente. Le prove di collaudo sono eseguite nell'ambiente di collaudo predisposto dal fornitore secondo quanto specificato nel Piano di collaudo che deve essere

redatto sempre acura del fornitore.

Il fornitore deve supportare il Referente nella esecuzione delle prove, nel rilevamento dei risultati, nella stesura del rapporto finale. Per svolgere le prove di collaudo il Responsabile Unico del Procedimento utilizzerà, a titolo di guida, le specifiche di collaudo predisposte dal fornitore nell'ambito del processo di progettazione dei servizi/prodotti richiesti nel presente Capitolato Tecnico, e può prendere visione dei risultati dei test interni eseguiti dal Fornitore nel corso del processo di realizzazione. Il Piano di collaudo, la documentazione di esecuzione delle prove e delle non-conformità rilevate dovranno essere formalizzati in documenti.

La verifica con esito positivo della fornitura termina con l'emissione di un Verbale di collaudo positivo sottoscritto dalle parti, che sancisce la conformità ai requisiti contrattuali del prodotto software e l'erogabilità del servizio oggetto di fornitura. L'accettazione da parte dell'amministrazione dell'esito positivo del collaudo, dà luogo all'accettazione della fornitura. In caso di esito negativo del collaudo e/o di non-conformità rispetto ai requisiti contrattuali, il Fornitore è tenuto a rimuovere i malfunzionamenti e a presentare nuovamente la fornitura al collaudo, nei tempi e nei modi stabiliti nel contratto. La conclusione del collaudo con esito positivo e l'accettazione da parte dell'amministrazione della fornitura, comportano il congelamento della configurazione di base del prodotto software e/o del sistema che ospita l'ambiente di erogazione del servizio.

#### **ART. 14 - GARANZIA**

L'attività di manutenzione correttiva in garanzia deve essere assicurata dalla ditta come parte integrante dello sviluppo software oggetto della manutenzione evolutiva e della manutenzione adeguativa, per l'intera durata contrattuale e con gli stessi livelli di servizio previsti senza alcun onere aggiuntivo per l'ERSU di Sassari.

#### **ART. 15 - SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA**

La ditta aggiudicataria deve assicurare il servizio di assistenza tecnica. Ci si riferisce alle attività di supporto all'utilizzo degli applicativi e di assistenza agli utenti del sistema (help desk) effettuate dagli esperti della ditta aggiudicataria.

Le attività del servizio di assistenza tecnica e supporto specialistico sono classificate in:

- *Attività in orario di servizio:* erogazione delle attività nella fascia oraria riconducibile al normale orario di lavoro (di norma 09:00 - 18:00) nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. Tale attività è interamente compresa nel prezzo dell'appalto.

Le attività di assistenza e supporto potranno essere effettuate anche tramite l'ausilio di strumenti di tele assistenza purché tali strumenti siano congrui e sicuri.

Si indicano di seguito, con novero meramente esemplificativo, le usuali attività di assistenza tecnica

- assistenza operativa all'uso appropriato delle funzionalità del software in uso o rilasciato ex novo;

- gestione dei parametri di esecuzione, delle tabelle di riferimento e delle tabelle di codifica;
- validazione tecnica e controllo delle elaborazioni al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti nella base dati e dei flussi informativi del sistema;
- intercettazione, registrazione, classificazione e risoluzione dei problemi, degli errori o malfunzionamenti;
- assistenza durante l'esecuzione di elaborazioni di procedure critiche per l'ERSU di Sassari;
- attività propedeutiche all'avvio di nuove funzionalità;
- supporto nella gestione delle configurazioni;
- supporto sistemistico e specialistico all'uso di prodotti software;
- trasferimento del know-how sulle attività realizzate.

## **ART. 16 - SERVIZIO SISTEMISTICO**

Per servizio sistemistico si intende il servizio di manutenzione sistemistica dell'ambiente server fornito in cloud dall'Amministrazione con disponibilità almeno del 99,9%, H24, 7/7, secondo i requisiti minimi di funzionamento degli applicativi software oggetto del presente Capitolato Tecnico che deve necessariamente comprendere:

- attività di definizione, configurazione iniziale, gestione, manutenzione, gestione policy di sicurezza e amministrazione degli utenti dell'infrastruttura necessaria per la fruizione di tutti gli applicativi software (Virtual machine, file storage, licenze S.O., licenze software, monitoraggio banda e risorse di sistema con eventuale upgrade, etc).
- Progettazione e attuazione delle procedure di Backup, Recovery e Disaster Recovery relativamente alle VM e ai dati prodotti dalle procedure informatiche;
- Attività di gestione delle policy di sicurezza ed amministrazione degli utenti (autorizzazioni e profilazione, definizione gruppi, ecc.) degli applicativi software e dell'infrastruttura necessaria alla loro fruizione;
- Implementazione procedure tipiche di controllo di consistenza dei database (compattazioni e verifiche di congruità);
- Gestione della continuità del servizio (analisi problematiche di accesso, verifiche sulle performance di sistema, etc...);

La ditta aggiudicatrice dovrà fornire supporto all'Amministrazione per i rapporti tecnico-commerciali con i fornitori del cloud e fornire copia di backup della Base di Dati in formato SQL like ove richiesto dalla Stazione Appaltante.

La ditta aggiudicataria si impegna, altresì, a rispettare la vigente normativa secondo quanto dettato dal Codice dell'amministrazione Digitale (CAD).

### **16.1– Ambiente di test**

Al fine di garantire l'integrità del patrimonio di software applicativo dell'amministrazione l'Aggiudicatario dovrà realizzare e gestire un ambiente di test, distinto da quello di produzione, in

cui memorizzare tutto il codice eseguibile di tutte le applicazioni realizzate nel corso del contratto. L'obiettivo è di verificare la compatibilità ed integrazione, nonché gli impatti delle modifiche e/o degli aggiornamenti effettuati.

Ogni modifica a livello architetturale, di ambiente o di prodotto standard, dovrà essere testata in termini di compatibilità e integrazione prima di essere rilasciata in produzione. L'Aggiudicatario, utilizzando l'ambiente di test da sé predisposto, verificherà l'integrazione, la coesistenza e, più in generale, gli effetti degli aggiornamenti, dei nuovi prodotti e dei processi di gestione prima dell'installazione.

L'ambiente sarà inoltre utilizzato per l'esecuzione dei test delle modifiche derivanti dalla manutenzione delle applicazioni in esercizio e sarà utilizzato, su richiesta e compatibilmente con le attività in corso, per test da parte dell'amministrazione.

#### **16.2- Disponibilità del dato**

Il fornitore, con cadenza settimanale, deve rendere disponibile su di un sistema di storage sito presso l'ERSU di Sassari il backup dell'intera base di dati (schema e dati) senza vantare alcun diritto o compenso aggiuntivo.

#### **ART. 17 - PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

I diritti di proprietà e/o di utilizzazione e sfruttamento economico di tutti gli elaborati, su carta o diverso formato, delle opere dell'ingegno, delle creazioni intellettuali, delle procedure software e dell'altro materiale creato, inventato, predisposto o realizzato dalla ditta aggiudicataria nell'ambito del presente appalto rimarranno di titolarità esclusiva dell'ERSU di Sassari, che potrà disporre senza alcuna restrizione. I nuovi sviluppi dei software applicativi BART e GUSA dovranno essere messi a disposizione, gratuitamente, di EDISU Piemonte che ha concesso il riuso gratuito degli applicativi.

La ditta aggiudicataria si obbliga espressamente a fornire all'ERSU di Sassari tutta la documentazione e il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore dell'ERSU di Sassari e/o di terzi da questa indicati.

#### **ART. 18 – OBBLIGHI DELL'APPALTATORE**

L'esecuzione dell'appalto dovrà essere svolta nel pieno rispetto e completo adempimento di quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico.

Le attività oggetto dell'appalto non dovranno causare ritardi o rallentamenti nell'organizzazione del lavoro dell'ERSU con particolare riguardo alle scadenze dettate da leggi e/o regolamenti regionali e/o disposizioni degli Organi dell'Ente.

L'aggiudicatario dovrà garantire la continuità delle figure professionali facenti parte del gruppo di lavoro in termini qualitativi (competenze tecniche e livello professionale) per tutta la durata dell'appalto.



L'ERSU di Sassari si riserva la richiesta di sostituzione delle figure professionali proposte qualora non venissero riscontrati nella pratica i requisiti di capacità di lavoro in team o i requisiti professionali e competenze tecniche richieste.

#### **ART. 19 – OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO**

L'appaltatore deve ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'appaltatore si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

L'appaltatore si obbliga, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sopra indicati 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 l'appaltatore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

L'appaltatore si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta dell'ERSU, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti.

Si richiama quanto disposto dall'articolo 30, co. 5 e 6, del Codice nel caso di inadempienza contributiva e retributiva.

#### **Art. 20 - RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE E COPERTURE ASSICURATIVE**

Sono a carico dell'appaltatore, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi al servizio dei beni oggetto del contratto nonché ad ogni altra attività che si rendesse necessaria od opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

L'appaltatore garantisce l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto della normativa vigente in materia e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico. L'appaltatore si impegna inoltre ad osservare tutte le norme tecniche e/o di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla formulazione dell'offerta.

L'appaltatore si obbliga a consentire alla Stazione Appaltante di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche. All'appaltatore è fatto divieto di effettuare, esporre o diffondere riproduzioni fotografiche e/o



materiali di qualsiasi altro genere e così pure di divulgare, con qualsiasi mezzo, notizie e dati di cui sia venuto a conoscenza per effetto dei rapporti intercorsi con la stazione appaltante. L'appaltatore, pertanto, è tenuto ad adottare, nell'ambito della propria organizzazione le opportune disposizioni e le necessarie cautele affinché il divieto di cui sopra sia scrupolosamente osservato e fatto osservare dai propri collaboratori e dipendenti nonché da terzi estranei.

L'appaltatore sarà considerato responsabile dei danni che dai prodotti forniti o comunque per fatto suo, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze venissero arrecati agli utenti, alle persone ed alle cose, sia dell'ERSU che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata la stazione appaltante, che sarà inserita nel novero dei terzi nelle polizze assicurative di seguito indicate, da ogni responsabilità ed onere.

L'appaltatore con effetti dalla data di decorrenza dell'appalto e per tutta la durata del contratto ed eventuali proroghe, si obbliga a stipulare con primario assicuratore una polizza assicurativa con un massimale adeguato al valore del contratto (€ 2.000.000) contro i rischi di Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) per danni arrecati a terzi (tra cui l'ERSU) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica: in tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche i servizi previsti dal presente contratto.

#### **ART. 21 – REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI**

I servizi di cui al presente appalto dovranno essere erogati da personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni.

Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza ed a agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso.

La ditta aggiudicataria deve comunicare, prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, l'elenco completo del personale addetto all'erogazione dei servizi previsti. Eventuali sostituzioni dovranno essere comunicate tempestivamente all'Amministrazione e, più specificatamente, al RUP e al referente informatico dell'ERSU.

Resta inteso che ogni attività svolta in relazione al trattamento dei dati sarà effettuata nel rispetto del D.Lgs n. 196/03 e s.m.i. e dal regolamento UE/2016/679.

#### **ART. 22 - CONTESTAZIONI**

Nel caso di difformità del software e dei servizi offerti con quanto specificato dal presente Capitolato Tecnico che risultino all'evidenza o che emergano in seguito a verifiche l'ERSU di Sassari ha il diritto di respingere la fornitura e l'impresa aggiudicataria ha l'obbligo di mettere in essere tutte le attività

necessarie alla risoluzione delle difformità riscontrate senza alcun costo aggiuntivo.

### **ART. 23 - GARANZIA**

Tutte le attività di manutenzione relative ai servizi di cui al presente appalto (correttiva, ordinaria, adeguativa ed evolutiva) devono essere garantite ed assicurate per l'intera durata contrattuale e con gli stessi livelli di servizio previsti senza alcun onere aggiuntivo per l'ERSU di Sassari.

### **ART. 24 - PENALI**

Fatti salvi i casi di forza maggiore (intesi come eventi imprevedibili od eccezionali per i quali la ditta non abbia trascurato le normali precauzioni in rapporto alla delicatezza e specificità del servizio e non abbia omesso di trasmettere tempestiva comunicazione) ogni qualvolta non siano rispettati i tempi e le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico, la ditta aggiudicatrice risarcirà l'ERSU di Sassari secondo quanto di seguito riportato.

L'ERSU di Sassari potrà disporre proroga dei termini il cui mancato rispetto dà luogo all'applicazione delle penali, previa valutazione delle motivazioni addotte dalla ditta.

Nel caso di ritardi o inadempienze in ordine alla fornitura - ivi compresa l'installazione (comprensiva degli sviluppi software e personalizzazioni), la messa a regime e la formazione del personale - la ditta è soggetta ad una penale di € 200,00 per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di scadenza prevista. In caso di disservizi o ritardi negli adempimenti contrattuali nello svolgimento dell'attività di manutenzione sarà applicata una penale pari ad € 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati nel presente Capitolato Tecnico.

In riferimento ai servizi di cui all'Art. 17 - SERVIZIO SISTEMISTICO, per ogni 15 minuti di indisponibilità non programmata e concordata dalle parti, sarà applicata una penale di 80,00 euro fino ad un massimo di 300 minuti/giorno.

È fatto salvo, in ogni caso, il diritto dell'ERSU di Sassari di richiedere il risarcimento del danno ove ciò sia maggiore rispetto all'applicazione delle penali.

Gli importi della penali che dovessero applicarsi saranno trattenuti sull'ammontare delle fatture emesse in pagamento, previa comunicazione formale di contestazione degli addebiti anche a mezzo PEC.

La richiesta e/o il pagamento della penale non esonera in alcun caso dall'adempimento dell'obbligazione oggetto dell'inadempimento che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

### **ART. 25 - NORME REGOLANTI L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.**

L'esecuzione del contratto è regolata:

- a) dal presente Capitolato Tecnico, dalla Lettera d'invito e dal Patto d'integrità;

- b) dalle disposizioni del D.Lgs. 50/2016 e, in generale, dalle norme applicabili ai contratti della pubblicaamministrazione;
- c) dal Codice civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate;
- d) dalle Linee Guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione concernenti l'esecuzione degli appalti pubblici.

In caso di discordanza o contrasto, gli atti ed i documenti della gara prodotti dall'ERSU prevarranno sugli atti ed i documenti della gara prodotti dall'appaltatore, ad eccezione di eventuali proposte migliorative formulate dall'appaltatore ed accettate dall'ERSU.

L'ERSU provvederà a comunicare al Casellario informatico i fatti riguardanti la fase di esecuzione del presente contratto.

#### **ART. 26 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Il pagamento sarà effettuato, dietro presentazione di fattura, secondo le seguenti modalità:

- il 25% dell'importo di aggiudicazione in seguito ad avvenuto collaudo con esito positivo;
- il 25% dell'importo di aggiudicazione alla fine del primo anno di servizio decorrente dalla data di avvenuto collaudo;
- il 25% dell'importo di aggiudicazione alla fine del secondo anno di servizio decorrente dalla data di avvenuto collaudo;
- il 25% dell'importo di aggiudicazione alla fine del terzo anno di servizio decorrente dalla data di avvenuto collaudo;

Nel caso in cui venga esercitata l'opzione di rinnovo al 4°anno, l'importo di € 47.000,00 decurtato del ribasso indicato in sede di offerta sarà pagato al termine dell'esecuzione annuale del contratto, così per un'eventuale proroga di sei mesi il cui corrispettivo sarà quantificato come la metà dell'importo annuale.

Le fatture saranno liquidabili entro gg. 30 dalla loro emissione.

In caso di inadempienze o difformità l'amministrazione, a suo insindacabile giudizio, si riserva il diritto di sospendere i pagamenti e chiedere eventuali danni.

La fattura emessa deve indicare il riferimento al presente appalto, incluso il C.I.G. e deve essere intestata e trasmessa all'ERSU in forma elettronica ai sensi del D.M. n. 55 del 03/04/2013 (Codice Univoco Ufficio UFDA5S).

Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, l'Amministrazione procederà ad acquisire il Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti; ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dall'Amministrazione, non produrrà alcun interesse.

L'Amministrazione, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 18

gennaio 2008 n. 40, per ogni pagamento di importo superiore ad euro 10.000,00 (Iva inclusa), procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo.

Nel caso in cui la società Equitalia S.p.A. comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario l'Amministrazione applicherà quanto disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra.

Ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dall'Amministrazione, non produrrà alcun interesse.

Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.

#### **ART. 27 - CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI**

È vietata, pena la risoluzione del contratto stesso, qualunque cessione, in tutto o in parte, del contratto ai sensi dell'art. 105, comma 1 del D.Lgs. 50/2016.

L'appaltatore può cedere i crediti derivanti dal contratto con le modalità espresse all'art. 106, comma 13 del D.lgs. 50/2016. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate all'ERSU. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991.

È fatto, altresì, divieto all'appaltatore di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.

L'appaltatore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare i CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conti correnti dedicati nonché ad anticipare i pagamenti all'appaltatore, mediante bonifico bancario o postale, sui conti correnti dedicati dell'appaltatore medesimo, riportando il CIG.

In caso di inosservanza da parte dell'appaltatore agli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto dell'ERSU al risarcimento del danno, il contratto si intenderà risolto di diritto.

#### **ART. 28 – RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO**

L'ERSU si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore dello stesso, (per ogni lotto) ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'appaltatore. In tal caso l'ERSU ha la facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

In ogni caso l'ERSU, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'appaltatore con PEC, nei seguenti casi e violazioni:

- a) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escusse, entro il termine di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'ERSU;
- b) obblighi derivanti dal rapporto di lavoro;
- c) responsabilità per danni;
- d) subappalto non autorizzato,
- e) abbandono dell'appalto, od interruzione non motivata del servizio;
- f) mancata erogazione del servizio cloud, non concordata tra le parti, che comporti l'impossibilità di fruire dei software BART, GUSA e dei moduli aggiuntivi per un periodo di tempo superiore a 48 ore consecutive;
- g) inadempimenti che determinino l'applicazione di numero 5 (cinque) penali per differenti segnalazioni, nell'arco di tre mesi;
- h) infrazioni di particolare gravità che comportino l'interruzione della fornitura anche senza la preventiva applicazione delle penali stabilite;
- i) applicazione reiterata per tre volte in assoluto della penality per lo stesso tipo di infrazione, indipendentemente dall'importo della stessa;
- j) totale o parziale cessione del contratto;
- k) fallimento, liquidazione, concordato preventivo, salvo il caso di cui all'art. 186-bis del regio decreto 16 marzo 1942 n. 267;
- l) inosservanza delle leggi in materia di rapporti di lavoro, di contributi previdenziali e assistenziali e di sicurezza;

Costituisce causa di risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 3, co. 9bis, della Legge 136/2010, il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento.

In caso di risoluzione del contratto l'appaltatore si impegnerà a fornire all'ERSU tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso.

Ai sensi dell'art. 110 del D.Lgs. 50/2016 l'ERSU interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento dell'esecuzione del contratto. L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta.

Si procederà all'interpello a partire dal soggetto che ha formulato la prima migliore offerta fino al quinto migliore offerente, escluso l'originario aggiudicatario.

## **ART. 29 – RISOLUZIONE PER DECADENZA DEI REQUISITI MORALI**

L'ERSU ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso, qualora 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 del D.Lgs. 50/2016.

In ogni caso, l'ERSU potrà recedere dal contratto qualora fosse accertato il venir meno di ogni altro requisito morale richiesto dal citato art. 80.

L'ERSU può risolvere il contratto, durante il periodo di efficacia dello stesso, qualora ricorra una o più delle condizioni indicate all'art. 108 comma 1 del D.Lgs. 50/2016.

### **ART. 30 – FALLIMENTO DELL'APPALTATORE O MORTE DEL TITOLARE**

Si applicano le disposizioni dell'art 48 commi 17 e 18 del D.Lgs. n. 50/2016 in caso di ipotesi di fallimento, liquidazione coatta amministrativa, amministrazione controllata, amministrazione straordinaria, concordato preventivo ovvero altra procedura concorsuale a carico del mandatario o del mandante o di morte, interdizione, inabilitazione o fallimento di imprenditore individuale.

Ai sensi dell'art. 110 del D.Lgs. 50/2016 in caso di fallimento, liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero di procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'appaltatore, o di risoluzione del contratto o di recesso ai sensi dell'art 88 comma 4-ter del D.Lgs.n. 159/2011, ovvero di dichiarazione di inefficacia del contratto, l'ERSU provvederà ad interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio oggetto dell'appalto. Si procederà ad interpellare i partecipanti a partire dal soggetto che ha formulato la prima migliore offerta fino al quinto migliore offerente, escluso l'originario aggiudicatario. L'affidamento avverrà alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

### **ART. 31 - CESSAZIONE DEL SERVIZIO E ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO**

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste all'Aggiudicatario uscente nella fase finale del rapporto contrattuale, per il rilascio del servizio, per il passaggio delle consegne al subentrante designato dalla Stazione Appaltante e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura della Stazione Appaltante. Alla scadenza del contratto l'aggiudicatario uscente presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi alla Stazione Appaltante o all'aggiudicatario entrante per un periodo pari agli ultimi tre mesi di contratto.

La fase di Exit management, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento
- gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare
- definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire all'aggiudicatario entrante, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
- contratti e licenze
- trasferimento della knowledge base;

- sicurezza
- piano di comunicazione

La fase finale del periodo contrattuale sarà quindi finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato dalla Stazione Appaltante ad un efficace subentro nei servizi in questione.

Per tale ragione, l'Aggiudicatario uscente si deve impegnare nei confronti dell'Aggiudicatario entrante ad un completo passaggio delle consegne e alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio. Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- fase di programmazione del passaggio di consegne e degli incontri preparatori:
  - predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, codice sorgente, ...);
  - riunione preparatoria;
  - effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
- fase di passaggio delle consegne e migrazione del sistema
  - consegna della documentazione per il passaggio di consegne;
  - training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la migrazione dei sistemi e la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.

#### **ART.32 – REVISIONE DEI PREZZI**

i prezzi sono aggiornati in aumento sulla base dei prezzi standard rilevati dall'ISTAT, in misura non superiore alla differenza fra indice ISTAT dei prezzi al consumo delle famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI), disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto.

La revisione dei prezzi è riconosciuta se le variazioni accertate risultano superiori al 10% rispetto al prezzo originario, tali da alterare l'originario equilibrio contrattuale e da richiedere, di conseguenza, la revisione del prezzo medesimo.

La revisione prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità, a partire dal secondo anno di attività.

#### **ART. 33 – OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della L. 136/2010 l'appaltatore 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 dal presente contratto, ai sensi di quanto



disposto dall'art. 3, co. 9 bis della l. 136/2010, il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

L'appaltatore, si obbliga, ai sensi dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge n. 136/2010, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o con i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge.

L'appaltatore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, venga inserita la clausola secondo cui il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che hanno notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione all'Ente e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia di Sassari.

L'ente verificherà che nei contratti di subappalto e nei sub-contratti sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, la clausola con la quale il subappaltatore/subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata.

Con riferimento ai sub-contratti, l'appaltatore si obbliga a trasmettere all'ERSU, oltre alle informazioni di cui all'art. 105, comma 2 ultimo periodo, del Codice, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2012 n. 445, attestante che nel relativo sub-contratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata. Resta inteso che l'ERSU si riserva di procedere a verifiche a campione sulla veridicità di quanto a tal riguardo attestato, richiedendo all'uopo la produzione dei subcontratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.

In caso di variazione intervenuta in ordine agli estremi identificativi dei conti correnti dedicati o alle persone delegate ad operare sugli stessi, l'appaltatore è tenuto a comunicarle tempestivamente e comunque entro e non oltre sette giorni. In difetto di tale comunicazione, l'appaltatore non potrà tra l'altro sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

#### **ART. 34 – FORO DI COMPETENZA.**

Per tutte le controversie dipendenti dal contratto è competente il Foro di Sassari.

#### **ART. 35 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Con riferimento al trattamento dei dati si precisa quanto segue:



1. il soggetto attivo della raccolta e del trattamento dei dati richiesti, anche sensibili in quanto a carattere giudiziario, è l'ERSU in qualità di "Titolare del trattamento", in persona del Legale Rappresentante/Il Presidente - tel. 079/9940020 mail: segreteria.direzione@ERSUsassari.it – PEC: affarigenerali@pec.ERSUsassari.it;
2. il Responsabile della protezione dei dati ex art. 37 del Regolamento UE n. 679/16 è il dott. Alessandro Inghilleri PEC: rdp@pec.regione.sardegna.it;
3. I dati sono richiesti e trattati dal Titolare in relazione ad obbligo di legge con quanto conseguente;
4. I dati personali forniti dagli Operatori economici ai fini della partecipazione alla presente procedura saranno raccolti e trattati nell'ambito del medesimo procedimento e dell'eventuale, successiva stipula e sino alla fine della gestione del contratto, secondo le modalità e finalità di cui al Regolamento UE n. 679/2016 e secondo quanto previsto dal D.Lgs n. 196/2003 ove compatibile con il predetto Regolamento.

I diritti spettanti all'interessato sono quelli di cui ai succitati riferimenti normativi al quale si fa espresso rinvio per tutto quanto non previsto dal presente paragrafo.

#### **ART. 36 – RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI**

Le parti prima della sottoscrizione del contratto si impegneranno a comunicarsi oralmente le informazioni di cui all'articolo 13 del d.lgs. 196/2003 e s.m.i. recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" circa il trattamento dei dati personali conferiti per l'esecuzione del contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti che spettano loro in virtù dell'art. 7 della citata normativa.

L'ERSU tratta i dati ad essa forniti per la gestione del contratto e l'esecuzione economica ed amministrativa dello stesso, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi nonché per fini di studio e statistici. Con la sottoscrizione del contratto l'appaltatore acconsentirà espressamente alla diffusione dei dati conferiti, trattati in forma anonima, tramite il sito internet [www.ersusassari.it](http://www.ersusassari.it)

Le parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto definito dal citato D.Lgs. 196/2003, con particolare attenzione a quanto prescritto con riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare.

Le parti in sede di stipula del contratto dichiareranno che i dati personali forniti con il presente appalto sono esatti e corrispondono al vero esonerandosi, reciprocamente, da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei.

L'appaltatore si impegnerà ad accettare la nomina a "Responsabile del trattamento", ai sensi dell'art. 29 del citato D.Lgs n. 196/2003, a trattare i dati personali conferiti in linea con le istruzioni impartite dal titolare del trattamento e comunque conformemente al disposto del Codice di cui sopra, tra cui l'adozione delle misure minime di sicurezza ivi previste.

L'appaltatore si obbliga a:

- assicurare che i trattamenti siano svolti nel pieno rispetto della legislazione vigente nonché della normativa per la protezione dei dati personali ivi inclusi - oltre al citato Codice privacy – anche gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali (nel seguito “Garante”);
- eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all’esecuzione delle prestazioni contrattuali e nonincompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti;
- attivare le necessarie procedure aziendali, per identificare gli "Incaricati del trattamento” ed organizzarli nei loro compiti;
- verificare la costante adeguatezza del trattamento alle prescrizioni relative alle misure di sicurezza di cui al d.lgs. 196/03 così da ridurre al minimo i rischi di perdita e di distruzione, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- implementare le misure di cui al Provvedimento generale del Garante del 27.11.2008 sugli amministratori di sistema, tra l’altro, ricorrendone le condizioni, conservando direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza e per conto del titolare del trattamento, una lista aggiornata recante gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema che il titolare del trattamento si riserva di richiedere.
- prima della stipula del contratto, il soggetto aggiudicatario dovrà adempiere a quanto disposto dalla Regione Autonoma della Sardegna in merito al conferimento della nomina del Responsabile esterno del trattamento dei dati, al fine di assicurare l’adozione delle misure tecniche e organizzative di sicurezza messe in atto dal responsabile del trattamento (comprese le eventuali certificazioni pertinenti) per garantire un adeguato livello di sicurezza, tenuto conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e della finalità del trattamento, nonché dei rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche. Nel caso di trasferimenti a (sub-)responsabili del trattamento, descrivere anche le misure tecniche e organizzative specifiche che il (sub-)responsabile del trattamento deve prendere per essere in grado di fornire assistenza al titolare del trattamento.

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO UTENZE  
Dott. Mauro Deidda