



## **Capitolato Tecnico**

**Servizi di gestione, manutenzione delle applicazioni informatizzate URBI Smart licenza n. L1200158 intestata alla Regione Molise e servizi di help desk specialistico e supporto informatico.**

**Amministrazione Aggiudicatrice: Molise Dati S.p.A. – Via I. d’Ungheria, 81 - Campobasso**

**Tipo di Procedura: Consultazione preliminare di mercato ex art. 66 D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.**

**Data pubblicazione: 05/12/2019**

**Data scadenza: 21/12/2019**

**Responsabile del Procedimento: Dott. Michele Di Bartolomeo**

**Recapiti Assistenza: 0874.6191 – [eproc@regione.molise.it](mailto:eproc@regione.molise.it)**

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Servizi oggetto della fornitura .....	3
3. Servizio di gestione e manutenzione correttiva del software applicativo .....	3
4. Manutenzione correttiva (MAC).....	4
5. Servizio di manutenzione evolutiva del software applicativo .....	4
6. Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati.....	5
7. Servizio di help desk e assistenza agli utenti.....	5
8. Esecuzione dell'appalto .....	6
9. Modalità di erogazione dei servizi.....	6
10. Orario di servizio.....	6
11. Erogazione degli interventi di manutenzione evolutiva del software applicativo .....	6
12. Regole generali di fornitura.....	6
13. Livelli di servizio.....	6
Servizio di gestione e manutenzione correttiva del software applicativo .....	7
Servizio di help desk e assistenza agli utenti.....	7
Servizio di manutenzione evolutiva del software applicativo .....	7
Indicatori di qualità.....	7
Riepilogo degli indicatori di qualità .....	8

## 1. Premessa

La Molise Dati S.p.A. (di seguito anche Amministrazione) ha la necessità di affidare i servizi di gestione, manutenzione delle applicazioni informatizzate URBI Smart licenza n. L1200158 intestata alla Regione Molise e dei servizi di help desk specialistico e supporto informatico.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato tecnico hanno lo scopo di definire i requisiti minimi della fornitura, i parametri necessari al dimensionamento e all'identificazione dei costi, le modalità di erogazione, la qualità e i livelli di servizio. Ogni paragrafo conterrà, se pertinenti, indicazioni minimali riguardo i servizi che il fornitore dovrà garantire nello svolgimento della fornitura.

Le informazioni contenute in questo documento costituiscono la base per la formulazione di un'offerta economica per la fornitura dei servizi suddetti.

Considerati il ruolo e i compiti istituzionali della Regione Molise, l'appalto di cui al presente Capitolato si rivolge ad Operatori economici, prestatori dei servizi oggetto della fornitura, in grado di assicurare la massima qualità, efficacia ed efficienza di gestione nonché di garantire livelli di sicurezza e riservatezza idonei.

## 2. Servizi oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura è costituito dall'insieme delle attività volte a gestire, mantenere ed evolvere il parco applicativo costituito dai moduli software URBI Smart la cui licenza n. 11200158 è intestata alla Regione Molise e si compone dei seguenti moduli:

- Gestione economico finanziaria
- Contabilità economico/patrimoniale
- Contabilità analitica
- Monitor debiti PA
- Area HR (Gestione Economica, Gestione Giuridica, Rilevazione Presenze, Bacheca On Line, 770)
- Gestione atti amministrativi
- Pubblicazione online
- Procedimento amministrativo
- Trasparenza
- Conservazione digitale a norma del registro giornaliero di protocollo

secondo i livelli di servizio definiti nel seguito del presente documento.

La scadenza delle attività relative alla fornitura è il 31/12/2020 a decorrere dalla "data di inizio attività".

Le attività oggetto dell'appalto comprendono i seguenti servizi:

- Gestione e manutenzione correttiva del software applicativo
- Help Desk e assistenza agli utenti;
- Manutenzione evolutiva del software applicativo;

## 3. Servizio di gestione e manutenzione correttiva del software applicativo

Il servizio di gestione e manutenzione correttiva del parco applicativo è finalizzato a mantenere in efficienza le procedure ed i programmi in esercizio.

Comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, dei malfunzionamenti, manutenzione correttiva (MAC) e l'attuazione delle modifiche finalizzate ad adeguare procedure e programmi a seguito di cambiamenti delle condizioni al contorno.

#### 4. Manutenzione correttiva (MAC)

Il servizio di manutenzione correttiva comprende le attività necessarie per la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi che impediscono o che potrebbero impedire la normale operatività dei servizi erogati, comprese le attività necessarie per il ripristino dei livelli minimi di operatività anche attraverso il ricorso a soluzioni temporanee.

Si tratta di manutenzione non pianificabile, normalmente innescata da una segnalazione di impedimenti 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 o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

I difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di parametrizzazione e personalizzazione, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva.

Si intende compresa nel servizio l'attività di manutenzione adeguativa volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e preservarne l'efficienza al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro. A titolo di esempio non esaustivo, rientrano nella manutenzione adeguativa le modifiche non a carattere funzionale (es: variazione delle maschere) e gli ampliamenti delle dimensioni delle basi dati.

Rientra nel servizio il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, anche nel caso tali cause non siano imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi che sono poi risolti dalle strutture competenti.

Al fine di valutare e garantire il rispetto dei livelli di servizio, la categoria dei malfunzionamenti è così definita:

**Livello 1** – il servizio non è disponibile: a tutti i potenziali utenti è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni o il funzionamento risulta non corretto.

**Livello 2** – è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione, o il funzionamento risulta non corretto: gli utenti riescono a lavorare in un modo degradato e/o hanno limitazioni funzionali.

**Livello 3** – è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altre modalità operativa: ci sono complessivamente funzionalità nella norma, ma il servizio non è pienamente erogato.

**Livello 4** – sono rilevate anomalie nella documentazione dell'applicazione.

#### 5. Servizio di manutenzione evolutiva del software applicativo

Il servizio di manutenzione evolutiva del software applicativo consiste nella realizzazione e messa in esercizio di nuove componenti e l'implementazione di funzionalità aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente, volte a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione.

Nel periodo contrattuale l'Amministrazione intende proseguire nel programma d'azione evolutiva, e prevede la manutenzione evolutiva, nell'ambito del presente capitolato, delle componenti applicative in conformità alle evoluzioni del quadro normativo e delle finalità istituzionali. Si precisa che non rientra nella presente manutenzione lo sviluppo di software ad hoc, non riconducibile alle applicazioni esistenti.

Il servizio oggetto della fornitura riguarda i seguenti ambiti d'intervento:

- manutenzione evolutiva;
- configurazione e personalizzazione delle soluzioni;
- supporto all'avviamento e alla messa in esercizio delle modifiche effettuate al software, nell'ambito del quale dovranno essere assicurate almeno le seguenti attività:
  - passaggio di conoscenza alle strutture preposte relativamente alle funzionalità nuove o modificate in seguito all'intervento ed alle procedure di gestione nuove o modificate;
  - assistenza agli utenti sia attraverso sessioni di affiancamento (training on the job) sia con documentazione predisposta ad hoc, relativamente alle funzionalità nuove o modificate in seguito all'intervento, in modo da fornire tutti gli elementi necessari per rispondere in modo risolutivo alle potenziali richieste degli utenti;
  - eventuali altre attività, in funzione della specificità dell'intervento, per ottimizzare il successivo rilascio in esercizio.

#### **6. Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati**

Tutto il software applicativo realizzato durante l'esecuzione della presente fornitura è di esclusiva proprietà dell'Amministrazione;

Tutti i prodotti software rilasciati dovranno garantire inoltre:

- rispetto dei requisiti di accessibilità (legge n. 4 del 9 gennaio 2004);
- aderenza alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C) [HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict, XHTML 1.0 strict o XHTML 1.1, CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms), HTML 4 e superiori];
- compatibilità con i browser: Internet Explorer 7.x e superiori, Safari 3.0 e superiori, Firefox 2.0 e superiori; Opera 6.0/7.0 e superiori; Google Chrome 3.0 e superiori;
- accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS;
- compatibilità con i principali standard relativi alla gestione dei contenuti [JSR 168, JSR 170, WSRP 1.0];
- compatibilità con gli standard XML, RDF, RSS relativi ai formati di descrizione dei contenuti;
- compatibilità con gli standard internazionali ISO 9241-11, ISO 9126-4: effectiveness, efficiency, (safety),
- satisfaction; ISO 20282-2: Usability of every day products.

#### **7. Servizio di help desk e assistenza agli utenti**

Il servizio deve assicurare l'assistenza agli utilizzatori delle procedure e dei programmi (utenti), sia per rispondere a quesiti di natura tecnica, sia per la soluzione di malfunzioni (problem solving) anche interagendo con le altre funzioni di supporto. Inoltre interviene su quesiti di valenza amministrativa circa le modalità di trattamento nell'ambito delle specifiche applicazioni.

Potrà essere attivato direttamente dagli utenti, anche esterni, che utilizzano gli applicativi e i portali web dell'Amministrazione, o da altre funzioni tecniche che operano sui sistemi tecnologici e sulle architetture informatiche della Regione.

Il servizio si avvarrà di sistemi di Trouble Ticketing messi a disposizione dall'Aggiudicatario per garantire la tracciabilità delle richieste di intervento e il monitoraggio del servizio.

Il servizio comprende la raccolta e classificazione delle richieste, anche per il loro utilizzo al fine di aggiornare la base di conoscenze sulle problematiche più frequenti, rivedere la documentazione di corredo e identificare eventuali necessità di interventi sulle applicazioni.

## **8. Esecuzione dell'appalto**

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore si impegna a rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale è richiesto il possesso della certificazione.

E' richiesto che il Fornitore nomini un Responsabile del Servizio, con la responsabilità degli aspetti tecnici e contrattuali relativi alla Fornitura e lo svolgimento delle attività delle risorse impiegate.

Ai fini della regolamentazione degli accessi alle sedi dell'Amministrazione regionale, nel caso di assistenza on-site, il personale del Fornitore dovrà attenersi alle disposizioni indicate dall'Amministrazione stessa.

## **9. Modalità di erogazione dei servizi**

I servizi oggetto della fornitura saranno erogati in modalità continuativa. Con tale termine si intende la modalità di erogazione di una prestazione da parte dell'esecutore, senza soluzione di continuità a partire dalla data di inizio della fornitura.

Per l'erogazione della prestazione, l'esecutore dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, la presenza di un gruppo di lavoro, che svolgerà le attività presso la sede dell'Amministrazione.

## **10. Orario di servizio**

Il Fornitore deve assicurare la presenza dei componenti del Gruppo di lavoro dal **lunedì al venerdì**, nella seguente fascia oraria minima: dalle ore **09:00 alle ore 18:00**.

L'Amministrazione potrà richiedere interventi sia fuori dell'orario ordinario sopraindicato che nei giorni di sabato, dandone comunicazione al Responsabile del Servizio del Fornitore con preavviso minimo di due giorni lavorativi.

## **11. Erogazione degli interventi di manutenzione evolutiva del software applicativo**

Gli interventi di manutenzione evolutiva del software applicativo sono, di norma, richiesti dall'Amministrazione. Il Fornitore, se rileva la possibile necessità di interventi evolutivi, la rappresenta all'Amministrazione che ne valuta l'effettiva necessità e, in tal caso, attiva l'iter dell'intervento.

Gli interventi di manutenzione evolutiva del software applicativo saranno attivati con il seguente processo semplificato:

1. L'Amministrazione presenta al Fornitore le esigenze, corredate da un insieme di informazioni utili alla definizione dell'intervento;
2. Il Fornitore prende in carico l'intervento, lo inserisce nel Piano di lavoro ed esegue le attività.

## **12. Regole generali di fornitura**

I servizi oggetto della fornitura dovranno essere erogati nel rispetto dei livelli di servizio indicati nel presente capitolato.

Il codice applicativo sviluppato nell'ambito delle attività del contratto è di esclusiva proprietà dell'Amministrazione.

## **13. Livelli di servizio**

Il fornitore deve impegnarsi a garantire l'erogazione della fornitura nel rispetto dei livelli di servizio (LdS) di seguito indicati per ogni tipologia di servizio oggetto dell'appalto.

Le indicazioni delle disponibilità dei servizi oggetto del presente capitolato sono riferite agli orari di servizio indicati nei paragrafi precedenti. Sono escluse le indisponibilità delle infrastrutture fisiche riconducibili alle responsabilità delle strutture tecniche, interne o esterne all'Amministrazione.

I livelli di servizio (LdS) devono garantire il rispetto degli indicatori riportati nei paragrafi seguenti.

In caso di eventuali inadempienze, imputabili al fornitore, saranno applicate le penali di cui ai successivi paragrafi.

#### Servizio di gestione e manutenzione correttiva del software applicativo

Codice	Livello di servizio	Soglia di accettazione
MAC.01	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di Livello 1	> 90% risoluzione entro 8h = 100% risoluzione entro 12h
MAC.02	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di Livello 2	> 90% risoluzione entro 12h = 100% risoluzione entro 24h
MAC.03	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di Livello 3	> 90% risoluzione entro 12h = 100% risoluzione entro 24h
MAC.04	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di Livello 4	> 90% risoluzione entro 24h = 100% risoluzione entro 48h

#### Servizio di help desk e assistenza agli utenti

Codice	Livello di servizio	Soglia di accettazione
HDA.01	Rilievi sui servizi di help desk e assistenza agli utenti	Sommatoria dei rilievi registrati su base mensile e comunicati tramite nota di rilievo ≤5

#### Servizio di manutenzione evolutiva del software applicativo

Codice	Livello di servizio	Soglia di accettazione
MEV.01	Puntualità nella realizzazione dell'intervento	≤15 giorni

#### Indicatori di qualità

Per gli indicatori di qualità si fa riferimento a quanto riportato nelle tabelle del paragrafo Livelli di servizio, per ciascun servizio oggetto della presente fornitura.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione. Tale riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del Contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

## Riepilogo degli indicatori di qualità

<b>Codice</b>	<b>Livello di servizio</b>	<b>Periodicità</b>	<b>Penale applicata</b>
MAC.01	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di Livello 1	Mensile	40 euro/ora per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
MAC.02	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di Livello 2	Mensile	30 euro/ora per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
MAC.03	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di Livello 3	Mensile	20 euro/ora per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
MAC.04	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di Livello 4	Mensile	10 euro/ora per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
HDA.01	Rilievi sui servizi di help desk e assistenza agli utenti	Mensile	100€ per ogni rilievo eccedente il valore di soglia
MEV.01	Puntualità nella realizzazione dell'intervento	Mensile	100€ per ogni giorno di ritardo eccedente il valore di soglia