COMUNE DI PALERMO
Area dell'Innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport Ambiente

Palermo 2014 - 2020

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO E DISCIPLINARE DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO RIGUARDANTE

PROGETTAZIONE ESECUTIVA E REALIZZAZIONE DI UNA PIATTAFORMA ICT DENOMINATA "ASSISTENZA E SOSTEGNO SOCIALE" DA REALIZZARSI NELL'AMBITO DELL'ASSE 1 – AGENDA DIGITALE METROPOLITANA DEL PON METRO CITTÀ METROPOLITANE 2014-2020
PON METRO "CITTÀ DI PALERMO"

COMUNE DI PALERMO Area dell'Innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport Ambiente, con sede in Palermo - Palazzo Galletti, Piazza Marina, 47 - Tel. 091 7406343

Codice progetto	:	PA1.1.1.a
Nome del progetto	:	Piattaforma ICT “Assistenza e Sostegno Sociale”

Beneficiario	:	Comune di Palermo – C.F. 80016350821

INDICE

Quadro generale 4
Contesto di riferimento 4
Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO 4
ART. 2 - CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA 5
1. OR1 - Progettazione (Fase 1) 6
2. OR2 - Anagrafe dei Portatori di Bisogno 7
3. OR3 - Anagrafe dei Bisogni 10
4. OR4 - Anagrafe del Patrimonio Abitativo 13
5. OR5 - Portale Web Sociale e cruscotti territoriali 17
6. OR6 - Deployment e adeguamento componenti hardware 20
7. OR7 - Estensione ed adeguamento (Fase 2) 21
8. OR8 - Rilascio definitivo 25
ART. 3 - IMPORTO ECONOMICO 26
ART. 4 - SPESE AMMISSIBILI 27
ART. 5 - CORRISPETTIVO DELL'APPALTO 27
Art. 6 - DURATA DELL'APPALTO 28
Art. 7 - CRONOPROGRAMMA DI RILASCIO DEGLI OBIETTIVI REALIZZATIVI 28
Art. 8 - ONERI TECNICI E RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA 29
Art. 9 - ONERI A CARICO DELL'IMPRESA 37
Art. 10 - DOCUMENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO 37
Art. 11 - ESECUZIONE DEL CONTRATTO 37
Art. 12 - STRUTTURA PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CONTRATTUALI 38
Art. 13 – RISCONTRI DI APPROVAZIONE E COLLAUDO FINALE 39
Art. 14 - PENALITÀ 40
Art. 15 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO 41
Art. 16 - CLAUSOLA COMPROMISSORIA 41
Art. 17 - GIURISDIZIONE ORDINARIA 42
Art. 18 - DISPOSIZIONI VARIE 42
Art. 19 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI 42

Quadro generale

Il PON Metro rappresenta una grande opportunità per l'intero Sistema-Paese dal momento che prevede la realizzazione, per la prima volta in modo coordinato, di un vasto programma di investimenti rivolto non solo a quattordici Città Capoluogo italiane ma anche al loro *hinterland*, attraverso il coinvolgimento di un numero assai rilevante di Comuni di Cintura, variabile da Città a Città.

Un aspetto rilevante del PON Metro è rappresentato dagli investimenti per il potenziamento dell'Agenda Digitale che destina, per la sola Città di Palermo, risorse pari a circa sedici milioni di Euro. La denominazione esatta dell'azione specifica è, in effetti, esplicativa della valenza che viene posta sull'azione stessa dalla Commissione Europea: Adozione di tecnologie per migliorare i servizi urbani della Smart City: si tratta cioè di interventi volti non tanto a introdurre generiche nuove tecnologie da sperimentare quanto piuttosto ad adottare tecnologie, in alcuni casi mature, che siano in grado di apportare significativi e tangibili benefici alle comunità alle quali si rivolgono: Città Capoluogo e Comuni di Cintura.

Per ciascuna delle piattaforme da sviluppare, particolare cura verrà posta nella determinazione e implementazione dei protocolli di comunicazione e interoperabilità delle piattaforme tra loro, con le altre piattaforme presenti a livello locale nonché con le piattaforme di servizio a livello nazionale. Altrettanta enfasi verrà altresì posta nell'azione di raccordo con le analoghe attività di sviluppo svolte dalle altre tredici Città Capoluogo coinvolte nel PON Metro, alla ricerca di soluzioni comuni e condivise che consentano lo sviluppo di un ecosistema applicativo nazionale quanto più possibile interoperabile.

Contesto di riferimento

Il presente Capitolato si inserisce nell'ambito del Piano Operativo del PON Metro 2014-2020 della Città di Palermo, al quale si rimanda per la descrizione delle caratteristiche e dell'articolazione generale del complesso di interventi. Al Piano Operativo si rimanda altresì per l'analisi dei costi e dei benefici, per le potenzialità di riuso e per gli indicatori.

Nel presente documento sono definiti i requisiti di un sistema informativo per la gestione della Piattaforma verticale ICT "Assistenza e Sostegno Sociale" codice progetto **PA1.1.1.a** che si si inserisce nell'Asse 1 - Agenda Digitale Metropolitana.

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato speciale di appalto ha per oggetto: la progettazione esecutiva, la realizzazione, l'interconnessione e l'interoperabilità con il Sistema Informativo e Telematico Comunale

del Comune di Palermo (d'ora innanzi SITEC), il collaudo e la messa in esercizio della Piattaforma ICT "Assistenza e Sostegno Sociale" Codice progetto PA1.1.1.a composta dai sistemi informativi nel seguito riportati.

La Piattaforma oggetto del presente Capitolato speciale di appalto dovrà avvalersi delle componenti tecnologiche descritte nel documento progettuale "PON Metro - Assistenza e Sostegno Sociale" che si intende qui interamente riportato e facente parte integrale del presente Capitolato.

I sistemi informativi che compongono la Piattaforma ICT "Assistenza e Sostegno Sociale" meglio descritti nel documento progettuale "PON Metro - Assistenza e Sostegno Sociale" sono:

- Realizzazione dell'Anagrafe dei Portatori di Bisogni, pronta a integrarsi con l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) con specifico riferimento agli aspetti legati all'Anagrafe degli Assegnatari;
- Realizzazione dell'Anagrafe dei Bisogni, sia dei singoli sia di interi nuclei familiari, in grado di collegare le informazioni di natura prettamente sociale con quelle relative alla formazione, al lavoro, alla sanità, etc.;
- Realizzazione dell'Anagrafe del Patrimonio Abitativo, finalizzata a consentire l'incontro della domanda (disagio abitativo) con l'offerta (strutture abitative private e pubbliche destinate a fini ERP);
- Realizzazione di un Portale Web Sociale, attraverso il quale i cittadini possano dichiarare il proprio disagio e avviare le procedure per la sua soluzione.

ART. 2 - CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Lo sviluppo temporale delle attività per la realizzazione della **Piattaforma ICT "Assistenza e Sostegno Sociale"** è quello descritto al paragrafo 7 "Piano di Lavoro" del progetto esecutivo della piattaforma a cui si rimanda, e si articola in due fasi.

- **Fase 1** - realizzazione di un'infrastruttura prototipale e rilascio dei primi servizi entro il 30 giugno 2018;
- **Fase 2** - -implementazione della Piattaforma completa dall'1 luglio 2018 al 31 dicembre 2020.

Il complesso di sistemi, piattaforme e servizi oggetto del presente Capitolato speciale di appalto dovranno essere predisposti ed attivati per ogni sistema informativo attraverso la realizzazione delle attività elencate nel documento progettuale "PON Metro - Assistenza e Sostegno Sociale".

I contenuti specifici, le modalità di realizzazione ed i deliverable oggetto di realizzazione e consegna sono di seguito specificati con riferimento a ciascuno degli Obiettivi Realizzativi (OR) sottoelencati.

1. **OR1 - Progettazione (Fase 1)**

   Tale OR si configura con l'elaborazione di tre progetti esecutivi (v. *deliverable* da rilasciare) che descrivano la Piattaforma ICT "Assistenza e Sostegno Sociale" nel suo insieme (componenti hardware, componenti software e middleware) e le modalità di interoperabilità della stessa Piattaforma ICT con il SITEC e con i singoli sistemi informativi previsti dal presente Capitolato speciale di appalto.

   Nei progetti esecutivi dovranno essere specificate le soluzioni prototipali individuate per la realizzazione dei servizi descritti nel documento progettuale "PON Metro - Assistenza e Sostegno Sociale", con particolare riguardo all'articolazione (tempi/risorse) di tutti gli elementi di indirizzo strategico, tecnologico ed operativi previsti dal **Piano Operativo PON Metro "Città di Palermo" 2014-2020**.

   I progetti esecutivi dovranno quindi contenere:

   – Schema di realizzazione e integrazione dei sistemi informativi (schema di accesso, strumenti di integrazione e navigazione, modello formale, strumenti di gestione del portale, guida grafica, mockup, etc.);
   – Schema di realizzazione dell'infrastruttura tecnica, con la specifica delle componenti hardware, software e middleware da acquisire;
   – Definizione e pianificazione temporale delle attività;
   – Analisi ed individuazione dei requisiti dei sistemi;
   – Definizione dell'architettura dei sistemi;
   – Definizione delle specifiche applicative;
   – Definizione delle specifiche tecnologiche.

   Deliverable da rilasciare

   – A.D.1.0 - Analisi tecnico economica;
   – A.D.1.1 - Progetto Servizi Assistenza e Sostegno Sociale;
   – A.D.1.2 - Progetto Piattaforme Assistenza e Sostegno Sociale;
   – A.D.1.3 - Definizione dei componenti hardware.

2. OR2 - Anagrafe dei Portatori di Bisogno

Obiettivo è realizzare e rendere operativo il sistema informativo prototipale di Fase 1, progettato nell'OR1, denominato Anagrafe dei Portatori di Bisogno, garantendo la massima indipendenza dall'evoluzione dei sistemi e l'adesione al modello tecnologico ed architetturale meglio descritto nel **Piano Operativo PON Metro "Città di Palermo" 2014-2020**.

In particolare il lavoro si dovrà articolare attraverso le seguenti attività:

- Definizione dei modelli di interoperabilità applicativa;
- Architettura del sottosistema per l'interoperabilità;
- Realizzazione e rilascio dell'Anagrafe dei Portatori di Bisogno verificando l'aderenza ai requisiti di progetto e la correttezza operazionale (test). Il test dovrà essere eseguito a diversi livelli, in parallelo con le attività di realizzazione. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione degli ambienti di sviluppo;
  - Realizzazione dei componenti software con relativo testing;
  - Integrazione dei componenti software con relativo testing;
  - Verificare che la realizzazione del sistema sia completa e che il piano dei Casi di Test sia stato eseguito adeguatamente;
  - Misurazione del codice prodotto;
  - Aggiornamento dell'inventario del software;
  - Redazione della documentazione utente e d'esercizio.
- Predisposizione delle banche dati. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione degli schemi dei database relazionali e delle tabelle necessarie a ciascuno dei sistemi e sottosistemi software secondo le specifiche di progetto, realizzati fisicamente, struttura e contenuto nel sistema di memorizzazione del data base scelto;
- Installazione e configurazione. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione dei verbali di installazione e configurazione: in cui dovranno essere riportate le operazioni eseguite per la installazione, configurazione, i report delle attività di controllo, e lo schema definitivo per ogni apparecchiatura e componente software, con le eventuali varianti apportate rispetto alla schema progettuale;
- Acquisizione, installazione e configurazione delle apparecchiature;

- Installazione e configurazione dei sottosistemi;
- Realizzare e rendere disponibili i servizi e le infrastrutture di trasporto in grado di garantire tipologia e livelli di connettività adeguati ai sistemi del progetto e alle componenti hardware e software dedicate a realizzare l'interconnessione dei sistemi. Si dovrà definire come ogni apparecchiatura dovrà essere configurata, ossia quali devono essere i parametri specifici da memorizzare nei registri dell'apparecchiatura, che, all'accensione ne determinano le caratteristiche di funzionamento;
- Collaudo ed avviamento dei sistemi. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
    - Predisposizione del verbale di collaudo: in cui dovranno essere riportati i risultati delle attività di collaudo dai quali risulti che le procedure di installazione e configurazione siano state svolte corretta- mente ed il sistema sia funzionante in modo conforme alle specifiche di progetto. Dovranno essere riportati i risultati delle seguenti verifiche, congiuntamente a una copia dei file di log o di risposta del sistema:
        - Controllo assenza errori nei file di log che documentano l'esecuzione degli script di installazione delle singole componenti software;
        - Controllo assenza errori nei file di log che documentano l'esecuzione delle componenti software;
        - Controllo definizione utenza di amministrazione valida per le singole componenti software;
        - Controllo di accessibilità tra i sottosistemi (DBMS, posta elettronica, posta elettronica certificata, firma digitale, web server, antivirus, utility di backup, scheduling, etc.).
    - Predisposizione di un documento in cui dovranno essere riportate eventuali procedure correttive da adottarsi sia in termini operativi sia sulla configurazione dei sistemi a seguito dei riscontri effettuati sull'efficacia e sulle prestazioni del sistema nel suo complesso, a segui- to del rilascio dei servizi all'utenza;
    - Predisposizione del piano di esercizio dei sistemi: documento in cui dovranno essere definiti e pianificati l'insieme di servizi tramite cui assicurare la piena operatività sotto il profilo tecnico, funzionale e gestionale dei sistemi che costituiscono la piattaforma per il Portale dei Servizi Sicuri. La documentazione prodotta dovrà

descrivere le modalità organizzative e le procedure operative relative ai servizi di conduzione operativa, conduzione tecnica, conduzione funzionale, Help Desk, così articolati:

- Servizio di conduzione operativa attraverso:
  - Processi di *Information Security* atti a garantire la sicurezza delle informazioni gestite con riferimento all'ambiente fisico, all'integrità dei dati, alla gestione degli accessi al sistema, alla intercettazione e bonifica dei virus;
  - Processi di *Operation On-line* atti a garantire la utilizzabilità *on-line* del servizio nelle sue componenti (hardware, software, applicazioni e servizi di base);
  - Processi di *Batch Execution* e *Scheduling* atti a consentire sia la disponibilità dell'ambiente elaborativi per l'esecuzione di programmi in modalità proceduralizzata e non, presidiata e non, a richiesta o a scadenza, che il controllo del corretto svolgimento degli stessi;
  - Processo di *gestione della rete* atto a garantire il monitoraggio dei servizi telematici utilizzati per le connessioni geografiche, i servizi TCP/IP e l'accesso al servizio Internet e posta elettronica.
- Servizio di conduzione tecnica attraverso:
  - Processo di gestione e modifica della configurazione delle componenti software, d'ambiente e di rete tramite l'installazione di nuove *release*, di nuovi pro- dotti software o di modifiche richieste dal fornitore ai programmi in esercizio, la configurazione e personalizzazione dei software (di base, d'ambiente e di rete) per specifiche esigenze dell'utente;
  - Processo di *Performance* e *Tuning* atto a rilevare, controllare e ottimizzare le prestazioni dei sistemi operativi, del software di base e delle specifiche applicazioni del sistema;
  - Processo di *Problem Resolution* volto a garantire l'esecuzione di tutte le attività correlate alla gestione dei problemi hardware e software.
- Servizio di conduzione funzionale attraverso:
  - Processo di manutenzione correttiva atto a ripristinare le funzionalità del software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti;
  - Processo di manutenzione adeguativa atto a mantenere le funzionalità del software applicativo in esercizio a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico;

- Processo di manutenzione migliorativa atto a migliorare le prestazioni e la qualità del software applicativo in esercizio a parità di funzioni svolte.

- Servizio di Help Desk e Assistenza tecnica e Funzionale attraverso:
  - Processo di Service e *Problem Management* atto a garantire l'acquisizione di segnalazioni da parte dell'utente, di tracciature delle stesse, di prima diagnosi, di punto informativo e di osservatorio sui livelli di servizio;
  - Processo di *Problem solving* ha lo scopo di consentire la risoluzione dei problemi tracciati tramite il processo di cui sopra, operando tramite soluzioni standard o, se necessario, tramite i servizi di conduzione tecnica e funzionale.

Deliverable da rilasciare:

- A.D.2.0 - Analisi tecnico economica;
- A.D.2.1 - Rilascio Sistema Anagrafe dei Portatori di Bisogno con relativo verbale di collaudo;
- A.D.2.2 - Piano di esercizio del sistema.

3. OR3 - Anagrafe dei Bisogni

Obiettivo è realizzare e rendere operativo il sistema informativo prototipale di Fase 1, progettato nell'OR1, denominato Anagrafe dei Bisogni, garantendo la massima indipendenza dall'evoluzione dei sistemi e l'adesione al modello tecnologico ed architetturale meglio descritto nel **Piano Operativo PON Metro "Città di Palermo" 2014-2020**.

In particolare il lavoro si dovrà articolare attraverso le seguenti attività:

- Definizione dei modelli di interoperabilità applicativa;
- Architettura del sottosistema per l'interoperabilità;
- Realizzazione e rilascio dell'Anagrafe dei Bisogni verificando l'aderenza ai requisiti di progetto e la correttezza operazionale (test). Il test dovrà essere eseguito a diversi livelli, in parallelo con le attività di realizzazione. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione degli ambienti di sviluppo;
  - Realizzazione dei componenti software con relativo testing;
  - Integrazione dei componenti software con relativo testing;
  - Verificare che la realizzazione del sistema sia completa e che il piano dei Casi di Test sia stato eseguito adeguatamente;
  - Misurazione del codice prodotto;
  - Aggiornamento dell'inventario del software;

- Redazione della documentazione utente e d'esercizio.

– Predisposizione delle banche dati. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione degli schemi dei database relazionali e delle tabelle necessarie a ciascuno dei sistemi e sottosistemi software secondo le specifiche di progetto, realizzati fisicamente, struttura e contenuto nel sistema di memorizzazione del data base scelto;
– Installazione e configurazione. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione dei verbali di installazione e configurazione: in cui dovranno essere riportate le operazioni eseguite per la installazione, configurazione, i report delle attività di controllo, e lo schema definitivo per ogni apparecchiatura e componente software, con le eventuali varianti apportate rispetto alla schema progettuale;
– Acquisizione, installazione e configurazione delle apparecchiature;
– Installazione e configurazione dei sottosistemi;
– Realizzare e rendere disponibili i servizi e le infrastrutture di trasporto in grado di garantire tipologia e livelli di connettività adeguati ai sistemi del progetto e alle componenti hardware e software dedicate a realizzare l'interconnessione dei sistemi. Si dovrà definire come ogni apparecchiatura dovrà essere configurata, ossia quali devono essere i parametri specifici da memorizzare nei registri dell'apparecchiatura, che, all'accensione ne determinano le caratteristiche di funzionamento;
– Collaudo ed avviamento dei sistemi. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione del verbale di collaudo: in cui dovranno essere riportati i risultati delle attività di collaudo dai quali risulti che le procedure di installazione e configurazione siano state svolte corretta- mente ed il sistema sia funzionante in modo conforme alle specifiche di progetto. Dovranno essere riportati i risultati delle seguenti verifiche, congiuntamente a una copia dei file di log o di risposta del sistema:
    - Controllo assenza errori nei file di log che documentano l'esecuzione degli script di installazione delle singole componenti software;
    - Controllo assenza errori nei file di log che documentano l'esecuzione delle componenti software;

- Controllo definizione utenza di amministrazione valida per le singole componenti software;
- Controllo di accessibilità tra i sottosistemi (DBMS, posta elettronica, posta elettronica certificata, firma digitale, web server, antivirus, utility di backup, scheduling, etc.).

- Predisposizione di un documento in cui dovranno essere riportate eventuali procedure correttive da adottarsi sia in termini operativi sia sulla configurazione dei sistemi a seguito dei riscontri effettuati sull'efficacia e sulle prestazioni del sistema nel suo complesso, a segui- to del rilascio dei servizi all'utenza;
- Predisposizione del piano di esercizio dei sistemi: documento in cui dovranno essere definiti e pianificati l'insieme di servizi tramite cui assicurare la piena operatività sotto il profilo tecnico, funzionale e gestionale dei sistemi che costituiscono la piattaforma per il Portale dei Servizi Sicuri. La documentazione prodotta dovrà descrivere le modalità organizzative e le procedure operative relative ai servizi di conduzione operativa, conduzione tecnica, conduzione funzionale, Help Desk, così articolati:
- Servizio di conduzione operativa attraverso:
  - Processi di *Information Security* atti a garantire la sicurezza delle informazioni gestite con riferimento all'ambiente fisico, all'integrità dei dati, alla gestione degli accessi al sistema, alla intercettazione e bonifica dei virus;
  - Processi di *Operation On-line* atti a garantire la utilizzabilità *on-line* del servizio nelle sue componenti (hardware, software, applicazioni e servizi di base);
  - Processi di *Batch Execution* e *Scheduling* atti a consentire sia la disponibilità dell'ambiente elaborativi per l'esecuzione di programmi in modalità proceduralizzata e non, presidiata e non, a richiesta o a scadenza, che il controllo del corretto svolgimento degli stessi;
  - Processo di *gestione della rete* atto a garantire il monitoraggio dei servizi telematici utilizzati per le connessioni geografiche, i servizi TCP/IP e l'accesso al servizio Internet e posta elettronica.
- Servizio di conduzione tecnica attraverso:
  - Processo di gestione e modifica della configurazione delle componenti software, d'ambiente e di rete tramite l'installazione di nuove *release*, di nuovi pro- dotti

software o di modifiche richieste dal fornitore ai programmi in esercizio, la configurazione e personalizzazione dei software (di base, d'ambiente e di rete) per specifiche esigenze dell'utente;

- Processo di *Performance* e *Tuning* atto a rilevare, controllare e ottimizzare le prestazioni dei sistemi operativi, del software di base e delle specifiche applicazioni del sistema;
- Processo di *Problem Resolution* volto a garantire l'esecuzione di tutte le attività correlate alla gestione dei problemi hardware e software.

- Servizio di conduzione funzionale attraverso:
  - Processo di manutenzione correttiva atto a ripristinare le funzionalità del software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti;
  - Processo di manutenzione adeguativa atto a mantenere le funzionalità del software applicativo in esercizio a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico;
  - Processo di manutenzione migliorativa atto a migliorare le prestazioni e la qualità del software applicativo in esercizio a parità di funzioni svolte.
- Servizio di Help Desk e Assistenza tecnica e Funzionale attraverso:
  - Processo di Service e *Problem Management* atto a garantire l'acquisizione di segnalazioni da parte dell'utente, di tracciature delle stesse, di prima diagnosi, di punto informativo e di osservatorio sui livelli di servizio;
  - Processo di *Problem solving* ha lo scopo di consentire la risoluzione dei problemi tracciati tramite il processo di cui sopra, operando tramite soluzioni standard o, se necessario, tramite i servizi di conduzione tecnica e funzionale.

Deliverable da rilasciare:

- A.D.3.0 - Analisi tecnico economica;
- A.D.3.1 - Rilascio Anagrafe dei Bisogni con relativo verbale di collaudo;
- A.D.3.2 - Piano di esercizio del sistema.

4. OR4 - Anagrafe del Patrimonio Abitativo

Obiettivo è realizzare e rendere operativo il sistema informativo prototipale di Fase 1, progettato nell'OR1, denominato Anagrafe del Patrimonio Abitativo, garantendo la massima indipendenza dall'evoluzione dei sistemi e l'adesione al modello tecnologico ed architetturale meglio descritto nel **Piano Operativo PON Metro "Città di Palermo" 2014-2020**.

In particolare il lavoro si dovrà articolare attraverso le seguenti attività:

- Definizione dei modelli di interoperabilità applicativa;

- Architettura del sottosistema per l'interoperabilità;
- Realizzazione e rilascio dell'Anagrafe del Patrimonio Abitativo verificando l'aderenza ai requisiti di progetto e la correttezza operazionale (test). Il test dovrà essere eseguito a diversi livelli, in parallelo con le attività di realizzazione. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione degli ambienti di sviluppo;
  - Realizzazione dei componenti software con relativo testing;
  - Integrazione dei componenti software con relativo testing;
  - Verificare che la realizzazione del sistema sia completa e che il piano dei Casi di Test sia stato eseguito adeguatamente;
  - Misurazione del codice prodotto;
  - Aggiornamento dell'inventario del software;
  - Redazione della documentazione utente e d'esercizio.
- Predisposizione delle banche dati. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione degli schemi dei database relazionali e delle tabelle necessarie a ciascuno dei sistemi e sottosistemi software secondo le specifiche di progetto, realizzati fisicamente, struttura e contenuto nel sistema di memorizzazione del data base scelto;
- Installazione e configurazione. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione dei verbali di installazione e configurazione: in cui dovranno essere riportate le operazioni eseguite per la installazione, configurazione, i report delle attività di controllo, e lo schema definitivo per ogni apparecchiatura e componente software, con le eventuali varianti apportate rispetto alla schema progettuale;
- Acquisizione, installazione e configurazione delle apparecchiature;
- Installazione e configurazione dei sottosistemi;
- Realizzare e rendere disponibili i servizi e le infrastrutture di trasporto in grado di garantire tipologia e livelli di connettività adeguati ai sistemi del progetto e alle componenti hardware e software dedicate a realizzare l'interconnessione dei sistemi. Si dovrà definire come ogni apparecchiatura dovrà essere configurata, ossia quali devono essere i parametri specifici da memorizzare nei registri dell'apparecchiatura, che, all'accensione ne determinano le caratteristiche di funzionamento;

- Collaudo ed avviamento dei sistemi. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione del verbale di collaudo: in cui dovranno essere riportati i risultati delle attività di collaudo dai quali risulti che le procedure di installazione e configurazione siano state svolte corretta- mente ed il sistema sia funzionante in modo conforme alle specifiche di progetto. Dovranno essere riportati i risultati delle seguenti verifiche, congiuntamente a una copia dei file di log o di risposta del sistema:
    - Controllo assenza errori nei file di log che documentano l'esecuzione degli script di installazione delle singole componenti software;
    - Controllo assenza errori nei file di log che documentano l'esecuzione delle componenti software;
    - Controllo definizione utenza di amministrazione valida per le singole componenti software;
    - Controllo di accessibilità tra i sottosistemi (DBMS, posta elettronica, posta elettronica certificata, firma digitale, web server, antivirus, utility di backup, scheduling, etc.).
  - Predisposizione di un documento in cui dovranno essere riportate eventuali procedure correttive da adottarsi sia in termini operativi sia sulla configurazione dei sistemi a seguito dei riscontri effettuati sull'efficacia e sulle prestazioni del sistema nel suo complesso, a segui- to del rilascio dei servizi all'utenza;
  - Predisposizione del piano di esercizio dei sistemi: documento in cui dovranno essere definiti e pianificati l'insieme di servizi tramite cui assicurare la piena operatività sotto il profilo tecnico, funzionale e gestionale dei sistemi che costituiscono la piattaforma per il Portale dei Servizi Sicuri. La documentazione prodotta dovrà descrivere le modalità organizzative e le procedure operative relative ai servizi di conduzione operativa, conduzione tecnica, conduzione funzionale, Help Desk, così articolati:
  - Servizio di conduzione operativa attraverso:
    - Processi di *Information Security* atti a garantire la sicurezza delle informazioni gestite con riferimento all'ambiente fisico, all'integrità dei dati, alla gestione degli accessi al sistema, alla intercettazione e bonifica dei virus;

- Processi di *Operation On-line* atti a garantire la utilizzabilità *on-line* del servizio nelle sue componenti (hardware, software, applicazioni e servizi di base);
- Processi di *Batch Execution* e *Scheduling* atti a consentire sia la disponibilità dell'ambiente elaborativi per l'esecuzione di programmi in modalità proceduralizzata e non, presidiata e non, a richiesta o a scadenza, che il controllo del corretto svolgimento degli stessi;
- Processo di *gestione della rete* atto a garantire il monitoraggio dei servizi telematici utilizzati per le connessioni geografiche, i servizi TCP/IP e l'accesso al servizio Internet e posta elettronica.

o Servizio di conduzione tecnica attraverso:
- Processo di gestione e modifica della configurazione delle componenti software, d'ambiente e di rete tramite l'installazione di nuove *release*, di nuovi pro- dotti software o di modifiche richieste dal fornitore ai programmi in esercizio, la configurazione e personalizzazione dei software (di base, d'ambiente e di rete) per specifiche esigenze dell'utente;
- Processo di *Performance* e *Tuning* atto a rilevare, controllare e ottimizzare le prestazioni dei sistemi operativi, del software di base e delle specifiche applicazioni del sistema;
- Processo di *Problem Resolution* volto a garantire l'esecuzione di tutte le attività correlate alla gestione dei problemi hardware e software.

o Servizio di conduzione funzionale attraverso:
- Processo di manutenzione correttiva atto a ripristinare le funzionalità del software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti;
- Processo di manutenzione adeguativa atto a mantenere le funzionalità del software applicativo in esercizio a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico;
- Processo di manutenzione migliorativa atto a migliorare le prestazioni e la qualità del software applicativo in esercizio a parità di funzioni svolte.

o Servizio di Help Desk e Assistenza tecnica e Funzionale attraverso:
- Processo di Service e *Problem Management* atto a garantire l'acquisizione di segnalazioni da parte dell'utente, di tracciature delle stesse, di prima diagnosi, di punto informativo e di osservatorio sui livelli di servizio;
- Processo di *Problem solving* ha lo scopo di consentire la risoluzione dei problemi tracciati tramite il processo di cui sopra, operando tramite soluzioni standard o, se necessario, tramite i servizi di conduzione tecnica e funzionale.

Deliverable da rilasciare:

- A.D.4.0 - Analisi tecnico economica;
- A.D.4.1 - Rilascio del Anagrafe del Patrimonio Abitativo con relativo verbale di collaudo;
- A.D.4.2 - Piano di esercizio del sistema.

5. OR5 - Portale Web Sociale e cruscotti territoriali

Obiettivo è realizzare e rendere operativo il sistema informativo prototipale di Fase 1, progettato nell'OR1, denominato Portale Web Sociale e cruscotti territoriali, garantendo la massima indipendenza dall'evoluzione dei sistemi e l'adesione al modello tecnologico ed architetturale meglio descritto nel **Piano Operativo PON Metro "Città di Palermo" 2014-2020**.

In particolare il lavoro si dovrà articolare attraverso le seguenti attività:

- Definizione dei modelli di interoperabilità applicativa;
- Architettura del sottosistema per l'interoperabilità;
- Realizzazione e rilascio del Portale Web Sociale e cruscotti territoriali verificando l'aderenza ai requisiti di progetto e la correttezza operazionale (test). Il test dovrà essere eseguito a diversi livelli, in parallelo con le attività di realizzazione. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione degli ambienti di sviluppo;
  - Realizzazione dei componenti software con relativo testing;
  - Integrazione dei componenti software con relativo testing;
  - Verificare che la realizzazione del sistema sia completa e che il piano dei Casi di Test sia stato eseguito adeguatamente;
  - Misurazione del codice prodotto;
  - Aggiornamento dell'inventario del software;
  - Redazione della documentazione utente e d'esercizio.
- Predisposizione delle banche dati. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione degli schemi dei database relazionali e delle tabelle necessarie a ciascuno dei sistemi e sottosistemi software secondo le specifiche di progetto, realizzati fisicamente, struttura e contenuto nel sistema di memorizzazione del data base scelto;
- Installazione e configurazione. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:

- Predisposizione dei verbali di installazione e configurazione: in cui dovranno essere riportate le operazioni eseguite per la installazione, configurazione, i report delle attività di controllo, e lo schema definitivo per ogni apparecchiatura e componente software, con le eventuali varianti apportate rispetto alla schema progettuale;

– Acquisizione, installazione e configurazione delle apparecchiature;
– Installazione e configurazione dei sottosistemi;
– Realizzare e rendere disponibili i servizi e le infrastrutture di trasporto in grado di garantire tipologia e livelli di connettività adeguati ai sistemi del progetto e alle componenti hardware e software dedicate a realizzare l'interconnessione dei sistemi. Si dovrà definire come ogni apparecchiatura dovrà essere configurata, ossia quali devono essere i parametri specifici da memorizzare nei registri dell'apparecchiatura, che, all'accensione ne determinano le caratteristiche di funzionamento;
– Collaudo ed avviamento dei sistemi. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione del verbale di collaudo: in cui dovranno essere riportati i risultati delle attività di collaudo dai quali risulti che le procedure di installazione e configurazione siano state svolte corretta- mente ed il sistema sia funzionante in modo conforme alle specifiche di progetto. Dovranno essere riportati i risultati delle seguenti verifiche, congiuntamente a una copia dei file di log o di risposta del sistema:
    - Controllo assenza errori nei file di log che documentano l'esecuzione degli script di installazione delle singole componenti software;
    - Controllo assenza errori nei file di log che documentano l'esecuzione delle componenti software;
    - Controllo definizione utenza di amministrazione valida per le singole componenti software;
    - Controllo di accessibilità tra i sottosistemi (DBMS, posta elettronica, posta elettronica certificata, firma digitale, web server, antivirus, utility di backup, scheduling, etc.).
  - Predisposizione di un documento in cui dovranno essere riportate eventuali proce-

dure correttive da adottarsi sia in termini operativi sia sulla configurazione dei sistemi a seguito dei riscontri effettuati sull'efficacia e sulle prestazioni del sistema nel suo complesso, a segui- to del rilascio dei servizi all'utenza;

- Predisposizione del piano di esercizio dei sistemi: documento in cui dovranno essere definiti e pianificati l'insieme di servizi tramite cui assicurare la piena operatività sotto il profilo tecnico, funzionale e gestionale dei sistemi che costituiscono la piattaforma per il Portale dei Servizi Sicuri. La documentazione prodotta dovrà descrivere le modalità organizzative e le procedure operative relative ai servizi di conduzione operativa, conduzione tecnica, conduzione funzionale, Help Desk, così articolati:
- Servizio di conduzione operativa attraverso:
  - Processi di *Information Security* atti a garantire la sicurezza delle informazioni gestite con riferimento all'ambiente fisico, all'integrità dei dati, alla gestione degli accessi al sistema, alla intercettazione e bonifica dei virus;
  - Processi di *Operation On-line* atti a garantire la utilizzabilità *on-line* del servizio nelle sue componenti (hardware, software, applicazioni e servizi di base);
  - Processi di *Batch Execution* e *Scheduling* atti a consentire sia la disponibilità dell'ambiente elaborativi per l'esecuzione di programmi in modalità proceduralizzata e non, presidiata e non, a richiesta o a scadenza, che il controllo del corretto svolgimento degli stessi;
  - Processo di *gestione della rete* atto a garantire il monitoraggio dei servizi telematici utilizzati per le connessioni geografiche, i servizi TCP/IP e l'accesso al servizio Internet e posta elettronica.
- Servizio di conduzione tecnica attraverso:
  - Processo di gestione e modifica della configurazione delle componenti software, d'ambiente e di rete tramite l'installazione di nuove *release*, di nuovi prodotti software o di modifiche richieste dal fornitore ai programmi in esercizio, la configurazione e personalizzazione dei software (di base, d'ambiente e di rete) per specifiche esigenze dell'utente;
  - Processo di *Performance* e *Tuning* atto a rilevare, controllare e ottimizzare le prestazioni dei sistemi operativi, del software di base e delle specifiche applicazioni del sistema;

- Processo di *Problem Resolution* volto a garantire l'esecuzione di tutte le attività correlate alla gestione dei problemi hardware e software.

- Servizio di conduzione funzionale attraverso:
  - Processo di manutenzione correttiva atto a ripristinare le funzionalità del software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti;
  - Processo di manutenzione adeguativa atto a mantenere le funzionalità del software applicativo in esercizio a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico;
  - Processo di manutenzione migliorativa atto a migliorare le prestazioni e la qualità del software applicativo in esercizio a parità di funzioni svolte.
- Servizio di Help Desk e Assistenza tecnica e Funzionale attraverso:
  - Processo di Service e *Problem Management* atto a garantire l'acquisizione di segnalazioni da parte dell'utente, di tracciature delle stesse, di prima diagnosi, di punto informativo e di osservatorio sui livelli di servizio;
  - Processo di *Problem solving* ha lo scopo di consentire la risoluzione dei problemi tracciati tramite il processo di cui sopra, operando tramite soluzioni standard o, se necessario, tramite i servizi di conduzione tecnica e funzionale.

Deliverable da rilasciare:

- A.D.5.0 - Analisi tecnico economica;
- A.D.5.1 - Rilascio del Portale Web Sociale e cruscotti territoriali con relativo verbale di collaudo;
- A.D.5.2 - Piano di esercizio del sistema.

6. OR6 - Deployment e adeguamento componenti hardware

Obiettivo è adeguare l'infrastruttura del SITEC già esistente, come progettato nel deliverable A.D.1.3 - Definizione dei componenti hardware realizzato nell'OR1, garantendo la massima indipendenza dall'evoluzione dei sistemi e l'adesione al modello tecnologico ed architetturale meglio descritto nel **Piano Operativo PON Metro "Città di Palermo" 2014-2020**.

La sopra citata infrastruttura dovrà mantenere le stesse caratteristiche, sotto il profilo dell'architettura, con il sistema già esistente soprattutto per quanto riguarda i servizi di rete e le modalità applicative, in particolare:

- La rete: dovrà essere compatibile con gli standard di trasmissione dati e sicurezza attualmente in esercizio;

- I Servizi Applicativi: dovranno essere in condivisione dello schema logico di funzionamento meglio descritto nel **Piano Operativo PON Metro "Città di Palermo" 2014-2020**;
- La connettività tra le diverse sedi oggetto dell'intervento e l'infrastruttura tecnologica si appoggerà ed eventualmente si realizzerà (ove mancante) sull'attuale rete integrata del SITEC.

La scelta ed acquisizione di software e hardware dovrà essere effettuata con criteri di omogeneità, al fine di potere garantire un'eventuale adeguamento evolutivo, in modo da rendere possibile la realizzazione dei servizi oggetto del capitolato, in un'ottica di miglioramenti organizzativi e nel rapporto tra gli Enti.

Il lavoro dovrà articolarsi nelle sotto elencate fasi, realizzazione, installazione ed avvio del sistema attraverso le seguenti attività:

- Definizione configurazioni apparecchiature;
- Scelta ed acquisizione del software di base e di ambiente;
- Scelta ed acquisizione delle apparecchiature;
- Installazione e configurazione;
- Collaudo e test di avviamento del sistema.

Deliverable da rilasciare:

- A.D.6.0 - Analisi tecnico economica;
- A.D.6.1 - Deployment e adeguamento componenti hardware con relativo verbale di collaudo.

7. OR7 - Estensione ed adeguamento (Fase 2)

Obiettivo è realizzare e rendere operativi i sistemi informativi prototipali di Fase 1, progettati nell'OR1 e già realizzati negli OR precedenti, garantendo la massima indipendenza dall'evoluzione dei sistemi e l'adesione al modello tecnologico ed architetturale meglio descritto nel **Piano Operativo PON Metro "Città di Palermo" 2014-2020**.

In particolare il lavoro si dovrà articolare attraverso le seguenti attività:

- Definizione dei modelli di interoperabilità applicativa;
- Architettura del sottosistema per l'interoperabilità;

- Realizzazione e rilascio dei sistemi già realizzati negli OR precedenti verificando l'aderenza ai requisiti di progetto e la correttezza operazionale (test). Il test dovrà essere eseguito a diversi livelli, in parallelo con le attività di realizzazione. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione degli ambienti di sviluppo;
  - Realizzazione dei componenti software con relativo testing;
  - Integrazione dei componenti software con relativo testing;
  - Verificare che la realizzazione del sistema sia completa e che il piano dei Casi di Test sia stato eseguito adeguatamente;
  - Misurazione del codice prodotto;
  - Aggiornamento dell'inventario del software;
  - Redazione della documentazione utente e d'esercizio.
- Predisposizione delle banche dati. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione degli schemi dei database relazionali e delle tabelle necessarie a ciascuno dei sistemi e sottosistemi software secondo le specifiche di progetto, realizzati fisicamente, struttura e contenuto nel sistema di memorizzazione del data base scelto;
- Installazione e configurazione. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione dei verbali di installazione e configurazione: in cui dovranno essere riportate le operazioni eseguite per la installazione, configurazione, i report delle attività di controllo, e lo schema definitivo per ogni apparecchiatura e componente software, con le eventuali varianti apportate rispetto alla schema progettuale;
- Acquisizione, installazione e configurazione delle apparecchiature;
- Installazione e configurazione dei sottosistemi;
- Realizzare e rendere disponibili i servizi e le infrastrutture di trasporto in grado di garantire tipologia e livelli di connettività adeguati ai sistemi del progetto e alle componenti hardware e software dedicate a realizzare l'interconnessione dei sistemi. Si dovrà definire come ogni apparecchiatura dovrà essere configurata, ossia quali devono essere i parametri specifici da memorizzare nei registri dell'apparecchiatura, che, all'accensione ne determinano le caratteristiche di funzionamento;

- Collaudo ed avviamento dei sistemi. L'attività dovrà essere articolata nei seguenti passi:
  - Predisposizione del verbale di collaudo: in cui dovranno essere riportati i risultati delle attività di collaudo dai quali risulti che le procedure di installazione e configurazione siano state svolte corretta- mente ed il sistema sia funzionante in modo conforme alle specifiche di progetto. Dovranno essere riportati i risultati delle seguenti verifiche, congiuntamente a una copia dei file di log o di risposta del sistema:
    - Controllo assenza errori nei file di log che documentano l'esecuzione degli script di installazione delle singole componenti software;
    - Controllo assenza errori nei file di log che documentano l'esecuzione delle componenti software;
    - Controllo definizione utenza di amministrazione valida per le singole componenti software;
    - Controllo di accessibilità tra i sottosistemi (DBMS, posta elettronica, posta elettronica certificata, firma digitale, web server, antivirus, utility di backup, scheduling, etc.).
  - Predisposizione di un documento in cui dovranno essere riportate eventuali procedure correttive da adottarsi sia in termini operativi sia sulla configurazione dei sistemi a seguito dei riscontri effettuati sull'efficacia e sulle prestazioni del sistema nel suo complesso, a segui- to del rilascio dei servizi all'utenza;
  - Predisposizione del piano di esercizio dei sistemi: documento in cui dovranno essere definiti e pianificati l'insieme di servizi tramite cui assicurare la piena operatività sotto il profilo tecnico, funzionale e gestionale dei sistemi che costituiscono la piattaforma per il Portale dei Servizi Sicuri. La documentazione prodotta dovrà descrivere le modalità organizzative e le procedure operative relative ai servizi di conduzione operativa, conduzione tecnica, conduzione funzionale, Help Desk, così articolati:
  - Servizio di conduzione operativa attraverso:
    - Processi di *Information Security* atti a garantire la sicurezza delle informazioni gestite con riferimento all'ambiente fisico, all'integrità dei dati, alla gestione degli accessi al sistema, alla intercettazione e bonifica dei virus;

- Processi di *Operation On-line* atti a garantire la utilizzabilità *on-line* del servizio nelle sue componenti (hardware, software, applicazioni e servizi di base);
- Processi di *Batch Execution* e *Scheduling* atti a consentire sia la disponibilità dell'ambiente elaborativi per l'esecuzione di programmi in modalità proceduralizzata e non, presidiata e non, a richiesta o a scadenza, che il controllo del corretto svolgimento degli stessi;
- Processo di *gestione della rete* atto a garantire il monitoraggio dei servizi telematici utilizzati per le connessioni geografiche, i servizi TCP/IP e l'accesso al servizio Internet e posta elettronica.

o Servizio di conduzione tecnica attraverso:

- Processo di gestione e modifica della configurazione delle componenti software, d'ambiente e di rete tramite l'installazione di nuove *release*, di nuovi pro- dotti software o di modifiche richieste dal fornitore ai programmi in esercizio, la configurazione e personalizzazione dei software (di base, d'ambiente e di rete) per specifiche esigenze dell'utente;
- Processo di *Performance* e *Tuning* atto a rilevare, controllare e ottimizzare le prestazioni dei sistemi operativi, del software di base e delle specifiche applicazioni del sistema;
- Processo di *Problem Resolution* volto a garantire l'esecuzione di tutte le attività correlate alla gestione dei problemi hardware e software.

o Servizio di conduzione funzionale attraverso:

- Processo di manutenzione correttiva atto a ripristinare le funzionalità del software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti;
- Processo di manutenzione adeguativa atto a mantenere le funzionalità del software applicativo in esercizio a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico;
- Processo di manutenzione migliorativa atto a migliorare le prestazioni e la qualità del software applicativo in esercizio a parità di funzioni svolte.

o Servizio di Help Desk e Assistenza tecnica e Funzionale attraverso:

- Processo di Service e *Problem Management* atto a garantire l'acquisizione di segnalazioni da parte dell'utente, di tracciature delle stesse, di prima diagnosi, di punto informativo e di osservatorio sui livelli di servizio;
- Processo di *Problem solving* ha lo scopo di consentire la risoluzione dei problemi tracciati tramite il processo di cui sopra, operando tramite soluzioni standard o, se necessario, tramite i servizi di conduzione tecnica e funzionale.

Deliverable da rilasciare:

- A.D.7.0 - Analisi tecnico economica;
- A.D.7.1 - Progetto di estensione della Piattaforma “Assistenza e Sostegno Sociale”;
- A.D.7.2 - Adeguamento Servizi Assistenza e Sostegno Sociale con relativo verbale di collaudo;
- A.D.7.3 - Adeguamento Piattaforme Assistenza e Sostegno Sociale con relativo verbale di collaudo;
- A.D.7.4 - Deployment e adeguamento componenti hardware con relativo verbale di collaudo;

8. OR8 - Rilascio definitivo

L’attività di rilascio definitivo dovrà attestare il completamento della realizzazione di tutte le componenti previste nella Piattaforma ICT “Assistenza e Sostegno Sociale”, sulla scorta dei verbali di collaudo delle singole fasi, accertare la regolarità tecnica di tutta la documentazione prodotta, attestare che le forniture ed i servizi resi, per quanto riguarda i materiali impiegati, l’esecuzione e le funzionalità realizzate, siano in tutte corrispondenti a quanto previsto dai documenti di progettazione di cui all’OR1.

Per l’espletamento delle attività di collaudo dovrà essere resa disponibile tutta la necessaria documentazione e le relative certificazioni. Inoltre dovrà essere assicurata la disponibilità del personale tecnico e specialistico atto a supportare l’esecuzione delle misure, delle prove e dei test di collaudo, consistenti anche nella verifica della completa operatività del personale, all’uopo, addestrato.

Dovranno, pertanto, essere eseguite delle simulazioni di transazione e la verifica della piena funzionalità dei sottosistemi realizzati.

Definita l’attività di collaudo dovrà essere svolta quella di messa in esercizio (avviamento) che dovrà consistere nella messa a punto delle procedure operative a seguito dei riscontri effettuati dopo l’avvio a regime di tutte le attività di erogazione dei servizi. Tale ultima fase quindi prevede:

- Collaudo complessivo;
- Avviamento.

Deliverable da rilasciare:

- A.D.8.1 - Verbale di rilascio e collaudo generale;
- A.D.8.2 - Piano di esercizio dei sistemi.

ART. 3 - IMPORTO ECONOMICO

L'importo economico previsto per la realizzazione del progetto riguarda la fornitura "chiavi in mano" dei servizi oggetto del presente Capitolato speciale di appalto.

Il valore economico del progetto è di euro 2.735.000,00 (duemilionisettecentotrentacinquemila/00) IVA compresa come previsto per legge.

Detto importo è da considerarsi comprensivo di tutte le spese necessarie per dare il tutto utilizzabile e perfettamente funzionante.

È compreso anche il rischio di ogni maggiore onere derivante da eventuale maggiorazione dei costi delle materie prime e della manodopera, anche se dipendenti da cause di forza maggiore e/o da disposizione di carattere generale.

Nella tabella che segue il valore economico del progetto è stato suddiviso in relazione alle diverse componenti o sottosistemi oggetto di realizzazione.

Descrizione componente	**Totale (€) I.V.A. inclusa**
OR1 - Progettazione (Fase 1)	109.400,00
OR2 - Anagrafe dei Portatori di Bisogno	410.800,00
OR3 - Anagrafe dei Bisogni	325.000,00
OR4 - Anagrafe del Patrimonio Abitativo	615.000,00
OR5 - Portale Web Sociale e cruscotti territoriali	454.050,00
OR6 - Deployment e adeguamento componenti hardware	113.200,00
OR7 - Estensione ed adeguamento (Fase 2)	574.550,00
OR8 - Rilascio definitivo	133.000,00
Totale Piattaforma "Assistenza e Sostegno Sociale" I.V.A. inclusa	**2.735.000,00**

Il Quadro Economico è:

A) Lavori		
Totale importo opere a base d'asta	€ 2.184.155,89	
Costi della sicurezza	€ -	
A) Totale importo per Lavori:	**€ 2.184.155,89**	**€ 2.184.155,89**
B) Somme a disposizione dell'Amministrazione		
Lavori in economia	€ -	
Imprevisti	€ 21.841,56	
Incentivi ex art.113 D.L.vo 50/2016 (2%*A)	€ 43.683,12	
Oneri conferimento a discarica	€ -	
IVA al 22% su lavori e imprevisti	€ 485.319,44	
B) Totale somme a disposizione:	**€ 550.844,11**	**€ 550.844,11**
	SOMMANO	**€ 2.735.000,00**

I costi della sicurezza, i lavori in economia, gli imprevisti, gli incentivi ex art.113 D.L.vo 50/2016 e gli oneri di conferimento a discarica sono da considerare equamente distribuiti sui singoli obiettivi realizzativi del progetto.

ART. 4 - SPESE AMMISSIBILI

Quanto previsto dall'Impresa in qualità di fornitore deve essere congruente, in termini di spese ammissibili, oltre ai limiti specificati nel precedente art. 2, con quanto previsto dalle disposizioni vigenti. In particolare dovranno essere rispettate le disposizioni contenute nel Regolamento (Ce) n. 448/2004 della Commissione Europea del 10/03/04 che modifica il Regolamento (Ce) n.1685/2000, recante "Disposizioni di applicazione del Regolamento (Ce) n. 1260/1999 del Consiglio per quanto riguarda l'ammissibilità delle spese concernenti le operazioni cofinanziate dai Fondi Strutturali e che revoca il Regolamento (Ce) n. 1145/2003", nonché quelle definite nella normativa nazionale e regionale di riferimento.

ART. 5 - CORRISPETTIVO DELL'APPALTO

Il corrispettivo remunera l'Impresa per tutti gli oneri sostenuti, per tutte le attività e tutte le forniture che egli dovrà porre in essere in adempimento del presente capitolato e, pertanto, si intende comprensivo di quanto necessario per la realizzazione "chiavi in mano" di tutti i servizi e di tutte le forniture previste nel presente appalto.

Il corrispettivo verrà erogato ad avanzamento dei lavori per delivery (insieme di deliverable), e comunque per un importo non superiore al 90% di quello fase previsto.

Il pagamento delle somme avverrà solo dietro presentazione di fattura, redatta secondo legge, entro novanta giorni dalla data in cui viene fatta pervenire all'Amministrazione, corredata di tutta la documentazione contabile, e previa attestazione, da parte del Dirigente Responsabile dell'Ufficio Sistemi Informativi, che la fornitura di beni e servizi sia stata riconosciuta regolare e rispondente alle caratteristiche previste nel presente capitolato e nell'offerta nonché alle norme di collaudo tecnico e amministrativo.

Il pagamento avverrà comunque solo a condizione che le spese sostenute rientrino tra quelle ammissibili, come specificato nel precedente art. 4, fermo restando il rispetto del cronoprogramma di rilascio delle attività come specificato nel successivo art. 7, nonché il rispetto dei limiti di spesa per ogni macro attività come specificato nel quadro economico di cui al precedente art. 3.

Il restante 10% dovuto per ciascuna fase verrà erogato a collaudo ed avviamento del sistema eseguito.

Art. 6 - DURATA DELL'APPALTO

I lavori e le forniture previste nel presente Capitolato dovranno essere consegnate e collaudate entro e non oltre il **31 dicembre 2020**.

Art. 7 - CRONOPROGRAMMA DI RILASCIO DEGLI OBIETTIVI REALIZZATIVI

Fermo restando la durata dell'appalto di cui al precedente art. 6 dovrà essere rispettato il seguente cronoprogramma di raggiungimento degli OR elencati di seguito:

- **OR1 - Progettazione (Fase 1)**

  Progetti esecutivi che descrivono la Piattaforma ICT "Assistenza e Sostegno Sociale" di Fase 1: entro il **30 giugno 2017**. Corrisponde al completamento della progettazione esecutiva di Fase 1 dei servizi da realizzare, dell'architettura dei sistemi, delle specifiche applicative e tecnologiche attraverso il rilascio di tutti i deliverable previsti nell'OR1.

- **OR2 - Anagrafe dei Portatori di Bisogno**

  Sistema informatico e telematico di Anagrafe dei Portatori di Bisogno: entro il **31 dicembre 2017**. Questa condizione è verificata attraverso il rilascio di tutti i deliverable previsti nell'OR2.

- **OR3 - Anagrafe dei Bisogni**

  Sistema informatico e telematico Anagrafe dei Bisogni: entro il **30 settembre 2017**. Questa condizione è verificata attraverso il rilascio di tutti i deliverable previsti nell'OR3.

- **OR4 - Anagrafe del Patrimonio Abitativo**
  Sistema informatico e telematico Anagrafe del Patrimonio Abitativo: entro il **31 dicembre 2018.** Questa condizione è verificata attraverso il rilascio di tutti i deliverable previsti nell'OR4.
- **OR5 - Portale Web Sociale e cruscotti territoriali**
  Sistema informatico e telematico Portale Web Sociale e cruscotti territoriali: entro il **31 dicembre 2018.** Questa condizione è verificata attraverso il rilascio di tutti i deliverable previsti nell'OR6.
- **OR6 - Deployment e adeguamento componenti hardware**
  Deployment e adeguamento componenti hardware: entro il **31 dicembre 2018**. Questa condizione è verificata attraverso il rilascio di tutti i deliverable previsti nell'OR6.
- **OR7 - Estensione ed adeguamento (Fase 2)**
  Estensione ed adeguamento (Fase 2): entro il **31 dicembre 2019**. Questa condizione è verificata attraverso il rilascio di tutti i deliverable previsti nell'OR7.
- **OR8 - Rilascio definitivo**
  Collaudo e messa in esercizio: entro il **31 dicembre 2020**. Corrisponde alla "fine progetto". Il suo raggiungimento sancisce il completa- mento di tutte le attività comprese quelle di collaudo ed avviamento.

Art. 8 - ONERI TECNICI E RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA

Tutte le apparecchiature hardware sono acquisite in proprietà dal Comune.

Tutti i sistemi hardware e le apparecchiature previste per la realizzazione dell'appalto devono essere prive di vizi e difetti di fabbricazione e pervenire dalle migliori case accreditate, dovranno risultare di recente progettazione e dovranno essere regolarmente commercializzate alla data prevista per l'esecuzione della parte di fornitura a cui si riferiscono, ovvero alla data di consegna della stessa.

Gli apparecchi ed i materiali impiegati dovranno essere adatti all'ambiente in cui sono installati e resistere alle sollecitazioni meccaniche, chimiche o termiche e ambientali alle quali possono essere sottoposti durante l'esercizio.

Le componenti hardware della fornitura devono essere consegnate al Committente soltanto quando queste possono essere effettivamente utilizzate per la realizzazione, per l'avvio, per la distribuzione o fruizione di servizi telematici previsti nel progetto.

Qualora si intende offrire componenti di integrazione, ampliamento o upgrade a sistemi e dotazioni già in possesso dell'Amministrazione, queste dovranno essere certificate come idonee e compatibili da parte dell'impresa fornitrice o, preferibilmente, da parte del produttore dei sistemi in dotazione.

È richiesta la fornitura di componenti di qualità e di marca nota, in possesso della certificazione ISO9001, per i quali il fornitore possa assicurare, tramite i propri centri di assistenza, la piena disponibilità delle parti di ricambio originali.

Tutti i componenti devono essere inoltre conformi alle vigenti normative in termini di sicurezza elettrica, elettrostatica, elettromagnetica ed ergonomia del lavoro, alla normativa MPR-II, ISO 9241-3, TCO '99 ed essere in piena aderenza agli standard CEE sull'immunità da emissione elettromagnetica con rispetto delle norme EN 50081-1, EN 50082-1, EN 55022, EN 55024 e con possesso di certificazione CE. Deve inoltre essere salvaguardato il rispetto per le misure di tute- la, sicurezza e prevenzione di cui al D. Lgs. 626/94 e della Circolare 102/95 del Ministero del La- voro e della Previdenza Sociale e successive modifiche o integrazioni.

La certificazione attestante la conformità dei prodotti dovrà essere allegata alla documentazione tecnica di ciascun componente all'atto della consegna della fornitura o del collaudo provvisorio, costituendo parte indispensabile per le verifiche di conformità, collaudo ed accettazione dei prodotti forniti.

Tutte le apparecchiature hardware dovranno essere corredate dalla manualistica utente su supporto cartaceo, ove disponibile, e CD-ROM.

Software

Il software applicativo realizzato è acquisito in licenza d'uso a tempo indefinito. L'Impresa è tenuta a consegnare le licenze d'uso rilasciate dalle ditte proprietarie del software intestate al Comune.

L'Impresa, per lo sviluppo ad hoc del software previsto, dovrà essere certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

I prodotti applicativi potranno essere costituiti da applicativi software già prodotti dall'Impresa, da componenti software in commercio acquisiti dal mercato e da componenti software che verranno sviluppati ad hoc per il Comune.

I prodotti applicativi e l'eventuale software necessario per la sua implementazione deve essere mantenuto e garantito ai fini dell'aggiornamento e delle correzioni per i tre anni successivi la fine del contratto.

Tutto il software prodotto e sviluppato specificatamente per le esigenze di realizzazione del progetto offerto rimarrà di completa proprietà del Committente, fatti salvi i copyright ed i diritti di terze parti che dovranno comunque essere soddisfatti a carico dell'Impresa e senza oneri aggiuntivi per il Committente.

La licenza dovrà riferirsi alla possibilità di impiego su una qualunque delle stazioni di lavoro del sistema informativo del Committente e senza limitazioni di numero di utilizzatori. La licenza darà inoltre al Committente diritto ad utilizzare i programmi per propri scopi istituzionali su postazioni di lavoro operanti presso le proprie sedi o anche presso altre sedi interessate alla gestione, erogazione e/o fruizione dei servizi previsti per conto del Committente stesso.

Il Committente potrà cedere gratuitamente l'utilizzo dei programmi ad altri Enti o anche a singoli utilizzatori per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità delle azioni intraprese con il presente capitolato.

Per quanto riguarda altre componenti software rispetto agli applicativi ad hoc specificatamente sviluppati nell'ambito del progetto offerto in risposta al presente capitolato, si richiede che:

- Per le componenti già prodotte il Comune acquisisca tutti i diritti eccetto quello di cessione a terzi;
- Per le componenti in commercio acquisite dal mercato il Comune acquisisca la licenza d'uso per un periodo illimitato. Qualora ciò non sia previsto dal produttore di un prodotto software presente sul mercato, la licenza d'uso si intende almeno fino al collaudo definito di tutti i servizi previsti nel progetto;
- Le componenti prodotte ad hoc siano acquisite in licenza d'uso a tempo indefinito.

Tutto il software di sistema e di base ed il software applicativo dovranno essere corredati dalla manualistica utente in formato elettronico.

Per tutte le componenti del software applicativo sviluppato ad hoc, dovranno altresì essere consegnati, oltre al codice sorgente, tutti i documenti ed i *deliverable* del processo di produzione del software, ivi inclusi i documenti di progettazione delle funzionalità e delle basi dati.

Per i prodotti software devono essere consegnate le licenze originali, integre e sigillate e comunque non utilizzate o personalizzate con nomi diversi da quelli del Committente. Nel caso di licenze multiple o autorizzazioni alla duplicazione ed uso dei programmi, dovranno essere rilasciate le dovute dichiarazioni e/o moduli di registrazione dei prodotti. Dovrà comunque essere fornita almeno una licenza originale per ciascun prodotto previsto.

Qualora si dovesse prevedere l'aggiornamento di nuove release di software applicativi, sistemi operativi, ambienti DBMS o procedure già regolarmente acquisite ed in possesso del Comune, sarà cura dell'Impresa certificare come idonee e compatibili le nuove versioni o provvedere all'emissione di analoga certificazione da parte del relativo produttore o sviluppatore e comprendere comunque il costo dell'aggiornamento a proprio carico tra gli oneri relativi all'esecuzione della fornitura.

Per quanto riguarda il software sviluppato ad hoc, il Committente, per le proprie esigenze operative, ha facoltà di effettuare in maniera autonoma modifiche agli applicativi software forniti. A tal fine l'Impresa dovrà fornire tutto quanto consente ai tecnici del Committente di operare in tal senso, fornendo ad esempio il codice sorgente degli applicativi software sviluppati ad hoc o di tutti i moduli software di integrazione ed interconnessione di applicativi software sviluppati ad hoc per il Committente e la relativa documentazione.

Il diritto d'uso delle modifiche effettuate dal Committente al software specifico fornito ed alla relativa documentazione appartiene al Committente.

Gli applicativi software inclusi nella fornitura devono comunque essere tali da consentire al Committente personalizzazioni o modifiche per far fronte a mutate esigenze normative.

L'architettura software ed il modello su cui si basa la proposta progettuale presentata dall'Impresa partecipante deve comunque essere in linea con le relative linee guida specificate nello stralcio del progetto allegato, che costituisce parte integrante del presente capitolato, nonché con i modelli di riferimento corrispondenti suggeriti dagli organismi competenti in ambito nazionale.

Gli elementi software devono essere realizzati in armonia con gli intendimenti del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, tra i quali anche quelli relativi alla "Indagine conoscitiva sul software a codice aperto nella P.A.".

Per quanto sopra non previsto si applica:

- Il "Regolamento relativo alla locazione e all'acquisto di apparecchiature informatiche, nonché alla licenza d'uso dei programmi" di cui al Decreto Presidente Consiglio Ministri 6 agosto 1997 n. 452;
- La Direttiva 19 dicembre 2003 della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle pubbliche amministrazioni" (G.U. N. 31 del 7 Febbraio 2004);
- La normativa vigente al momento della consegna del software.

Impianti elettrici, Cablaggio e Attrezzatura punti rete

Tutti gli impianti (elettrici, cablaggio, etc.) che si dovessero rendere necessari per la realizzazione di quanto previsto nel presente capitolato dovranno essere realizzati a perfetta regola d'arte, in conformità alle norme CEI.

Dove non disponibili dovranno impiegarsi specifiche canalizzazioni da fornire e posare a cura dell'Impresa, nel rispetto delle norme vigenti tenuto anche conto dei vincoli imposti dalla legge per le opere da effettuare su immobili riconosciuti di interesse artistico storico e monumentale.

Per la realizzazione delle canalizzazioni, del tipo in PVC non propagante la fiamma, e la posa e realizzazione di scatole di derivazione o rompi tratta dovrà essere garantito almeno il livello di protezione IP40 all'interno dei locali. Dovranno essere previsti tutti gli accessori del caso (curve, manicotti, coperture, terminazioni, pezzi "speciali") senza ricorso ad aggiunte o incastri e tagli anomali delle canalizzazioni stesse. I percorsi seguiti devono essere regolari e correre parallelamente od orizzontalmente alle geometrie dell'edificio e consentire il facile scorrimento dei cavi dopo la loro posa in opera. Sono a carico dell'Impresa anche tutte le eventuali opere murarie di foratura muri e tramezzi, compreso il ripristino degli intonaci e la tinteggiatura.

Nell'offerta devono essere previsti tutti gli impianti elettrici per l'alimentazione delle apparecchiature previste nella fornitura, inclusi i necessari adeguamenti di quanto già in esercizio presso il Committente. In particolare, devono essere inclusi nell'offerta tutti gli impianti necessari, gli impianti elettrici di alimentazione dei nodi di rete necessari per la implementazione delle reti locali.

Le singole apparecchiature (server, Personal Computer) saranno invece collegati direttamente alla rete di alimentazione elettrica esistente, se ritenuta idonea.

Per l'esecuzione degli impianti l'impresa esecutrice deve risultare in possesso dei requisiti tecnico professionali previsti, accertati e riconosciuti ai sensi degli artt. 2, 3, 4 e 5 della Legge 5 marzo 1990 n. 46 in relazione alla installazione, la trasformazione e la manutenzione degli impianti previsti da tale legge, con particolare riferimento agli impianti elettrici ed elettronici.

L'Impresa deve rilasciare, a fine lavori, regolare dichiarazione di conformità e il progetto esecutivo "*as built*" degli impianti realizzati, sia in formato elettronico che in formato cartaceo.

Impianti telematici

Tutti gli impianti telematici che si dovessero rendere necessari per la realizzazione di quanto previsto nel presente capitolato dovranno essere realizzati a perfetta regola d'arte, in conformità alle norme applicabili ed alle specifiche tecniche indicate nel presente capitolato.

Consegna, installazione e personalizzazione

La fornitura di tutte le apparecchiature, hardware e software incluse nell'offerta, intesa "chiavi in mano", deve comprendere tutti i componenti e gli accorgimenti atti ad assicurare le prestazioni e le funzionalità attese, prevedendo tutte le necessarie personalizzazioni e l'assistenza a soluzione delle problematiche di funzionamento che si dovessero manifestare nel periodo successivo all'installazione, anche durante il periodo di gestione e di conduzione del sistema da parte del Committente.

Tutti i componenti previsti e le periferiche devono essere installati e collegati con i cavi, schede, adattatori e spinotti necessari. Rimane a cura e totale carico dell'Impresa anche l'installazione dei driver e di tutto il software di supporto necessario per il corretto funzionamento delle apparecchiature, della rete e delle comunicazioni telematiche. I parametri di impostazione e di configurazione dei vari componenti, una volta testati nel loro corretto funzionamento, devono essere documentati su apposito manuale riassuntivo delle caratteristiche di personalizzazione che dovrà essere redatto dall'Impresa, costituendo parte della documentazione da rilasciare, del presente capitolato.

È a carico dell'Impresa l'onere di verificare la piena compatibilità ed integrazione dei componenti installati sui sistemi di nuova acquisizione. In particolare l'Impresa dovrà verificare che:

- Non esistano incompatibilità tra le varie schede ed accessori installati, tra i driver e software di gestione ed applicativo, tra release dei sistemi operativi e dei software applicativi;
- Le postazioni di lavoro e le apparecchiature hardware ed in genere le macchine siano adeguate in termini di potenza di alimentazione elettrica e di caratteristiche prestazionali e funzionali per il funzionamento applicativo;
- Siano previsti tutti i necessari cavi, adattatori, driver, programmi di controllo ed accessori correttamente aggiornati e necessari per l'installazione secondo la regola dell'arte.

Preventiva visione delle condizioni locali

Rimane a cura dell'Impresa l'onere di prendere preventiva visione di tutte le condizioni locali, della tipologia di dotazioni attuali e soluzioni applicative oggi in uso presso il Comune, di tutta la documentazione necessaria per la formulazione del progetto e di quanto possa influenzare la definizione del progetto proposto e la sua successiva regolare esecuzione nonché l'offerta economica che l'impresa si appresta a presentare.

Responsabilità e direzione tecnica del progetto

L'Impresa è responsabile per ogni parte, nessuna esclusa o riservata, della redazione del progetto e della esecuzione dei lavori, delle forniture e dei servizi relativi alla realizzazione del progetto, nonché delle attività di avvio, personalizzazione, tuning dei sistemi, di addestramento dell'intero sistema e del servizio di garanzia per i tre anni successivi la scadenza del contratto.

Restano a carico dell'Impresa tutte le attività, e gli eventuali oneri economici consequenziali, per l'attuazione di quanto disposto dalla normativa vigente (Legge 46/90, Legge 626/94, D. Lgs. 494/96 etc.) in materia di sicurezza sui lavori sia per la fase di progettazione che per la fase di esecuzione dei lavori, di conduzione e di manutenzione in garanzia degli impianti.

L'Impresa, all'atto della stipula del contratto, provvederà a nominare un proprio Project Manager con la precisa responsabilità di seguire tutte le fasi di realizzazione, di esecuzione, di avvio, di personalizzazione, di tuning, di manutenzione, di addestramento e di collaudo di tutto quanto previsto per la realizzazione dei servizi oggetto dell'appalto.

Il Project Manager dovrà agire nel rispetto di tutte le norme di leggi, decreti e regolamenti regionali, italiani e comunitari vigenti o che siano emanati in corso d'opera.

Esso costituisce, per tutte le attività nel periodo di durata contrattuale e per le attività connesse all'esecuzione della fornitura anche successive alla fine del rapporto contrattuale, l'interfaccia tra il Committente e l'Impresa, come specificato nel successivo art. 12.

Il Project Manager costituirà un'unica figura di riferimento a cui il committente si riferirà in quanto unico responsabile del contratto nella sua globalità, e risponderà direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere in merito alla regolare esecuzione del contratto. Al Project Manager saranno indirizzate tutte le comunicazioni e le eventuali contestazioni di inadempienza.

Pertanto, al Project Manager dovrà essere conferita procura speciale per rappresentare ad ogni effetto l'Impresa.

La nomina del Project Manager sopraindicato dovrà essere comunicata dall'Impresa alla Struttura di Gestione nominata dall'Amministrazione prima dell'inizio dei lavori. Tale nomina deve essere sottoscritta dal Project Manager.

Nell'evenienza dell'interruzione del rapporto di lavoro con il Project Manager, l'Impresa dovrà provvedere alla sostituzione dello stesso.

In difetto, la Struttura di Gestione addetta alla Direzione Lavori potrà ordinare l'interruzione delle attività sino all'avvenuto adempimento dell'obbligazione ed in tale ipotesi all'Impresa saranno addebitate, fatti salvi i maggiori danni, le penalità previste per l'eventuale ritardata ultimazione dei lavori.

Compete esclusivamente all'Impresa ed al Project Manager ogni decisione e responsabilità per quanto riguarda le modalità e i sistemi di organizzazione e conduzione dei lavori di direzione nei luoghi di lavoro ed ogni provvedimento per salvaguardare l'incolumità sia del personale che di terzi e la sicurezza, nonché per evitare ogni e qualsiasi danno ai beni pubblici e privati.

Responsabilità del piano di sicurezza nei luoghi di lavoro

Il progetto non rientra nel campo di applicazione del D. Lgs. 494/96 come modificato dal D. Lgs. 528/99 in quanto i luoghi in cui sarà effettuata la fornitura e verranno eseguiti lavori e servizi non rientrano nella definizione di cantiere ai sensi del citato Decreto (artt. 1 comma 1, 2 comma 1 lettera a) e allegato I). È richiesto comunque, all'Impresa dell'appalto, di fare preventivamente un sopralluogo e di redigere il piano di sicurezza come previsto dalla Legge 494/96.

Sarà obbligo dell'Impresa, dunque, adottare nell'esecuzione dei lavori tutti i provvedimenti e le cautele ritenuti necessari per garantire l'incolumità degli operai e rimane inteso che assumerà la più ampia responsabilità sia civile sia penale nel caso di infortuni, dalla quale responsabilità s'intende quindi sollevato il personale preposto alla Direzione Lavori.

L'Impresa è inoltre tenuta all'osservanza del Regolamento per la prevenzione degli infortuni sul lavoro approvato con D.P.R. 7 gennaio 1956 n.164 e con D.P.R. 27 aprile 1955 n.547 e delle prescrizioni del D. Lgs. 10 settembre 1994 n.626.

Ogni e più ampia responsabilità in caso d'infortuni e danni ricadrà pertanto sull'Impresa, restando il Committente e la Struttura di Gestione addetta alla Direzione Lavori sollevati ed indenni da qualsiasi domanda di risarcimento o azione legale.

Polizza di assicurazione

L'Impresa assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto dell'Impresa stessa quanto dei fruitori dei servizi oggetto del progetto e/o del Committente e/o di terzi, in virtù delle apparecchiature e dei beni forniti o di lavori eseguiti, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

L'Impresa è quindi tenuta a stipulare, entro 15 giorni dalla stipula del contratto, una polizza assicurativa, a beneficio dei fruitori del servizio e del Committente e dei terzi e per l'intera durata del rapporto contrattuale a copertura del rischio da responsabilità civile della medesima Impresa

in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al rapporto contrattuale. In particolare detta polizza tiene indenne i singoli fruitori e il Committente, ivi compresi i loro dipendenti e collaboratori nonché i terzi, per qualsiasi danno l'Impresa possa arrecare, anche con riferimento ai relativi prodotti e/o servizi, inclusi i danni da inquinamento, da trattamento dei dati personali, ecc.

Il massimale della polizza assicurativa si intende per ogni evento dannoso o sinistro, purché sia reclamato nei 24 (ventiquattro) mesi successivi alla cessazione del rapporto contrattuale e prevede la rinunzia dell'assicuratore, sia nei confronti dei singoli fruitori che del Committente a qualsiasi eccezione, con particolare riferimento alla copertura del rischio anche in caso di mancato o parziale pagamento dei premi assicurativi, in deroga a quanto previsto dall'articolo 1901 Codice Civile, di eventuali dichiarazioni inesatte e/o reticenti, in deroga a quanto previsto dagli articoli 1892 e 1893 Codice Civile.

Art. 9 - ONERI A CARICO DELL'IMPRESA

Saranno a carico dell'Impresa tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti il progetto: imposta di registro, bolli, diritti notarili, di eventuali varianti, tutte incluse e nessuna escluse.

L'Impresa dovrà, inoltre, assumersi ogni onere e spesa circa la predisposizione di apposito materiale pubblicitario (cartelloni, targhe esplicative, manifesti, etc.), per le finalità di cui al punto 6 del Regolamento (Ce) n. 1159/2000 della Commissione Europea del 30 maggio 2000, sulla base delle direttive che verranno impartite dall'Amministrazione.

Art. 10 - DOCUMENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO

Sono parte integrante e sostanziale del contratto, il presente "Capitolato speciale e disciplinare di affidamento", il progetto definitivo presentato dall'Amministrazione per la richiesta di finanziamento nonché ogni altro documento espressamente richiamato dal presente capitolato o dai documenti di affidamento del servizio.

Art. 11 - ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Impresa deve effettuare le consegne o eseguire il servizio a proprio rischio e con carico delle spese di qualsiasi natura, secondo il cronoprogramma riportato nell'art. 7 e posto a base dell'affidamento.

L'inizio delle prestazioni, ad opera dell'Impresa, dovrà avvenire entro 15 giorni dalla stipula del contratto, ovvero nel minor tempo indicato nel sopramenzionato cronoprogramma.

Nel caso di ritardo nell'inizio del servizio, per colpa dell'Impresa, l'Amministrazione committente potrà procedere alla risoluzione del contratto e all'incameramento della cauzione, fatto salvo il risarcimento di ogni ulteriore danno conseguente.
Costituiscono giusta causa di spostamento dei termini di esecuzione, i motivi di forza maggiore, debitamente comprovati e accertati dall'Amministrazione. In tal caso la comunicazione dell'evento deve essere effettuata, pena la decadenza, entro cinque giorni dal loro verificarsi.
L'Impresa si impegna a produrre il Piano Esecutivo di esecuzione del servizio entro i 15 giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto.
Il suddetto Piano Esecutivo deve prevedere gli eventuali obblighi dell'Amministrazione diretti a consentire la regolare esecuzione del contratto e/o del servizio. Detto Piano Esecutivo, inoltre, dovrà risultare coerente con il cronogramma riportato nell'art. 7 e alla base dell'appalto; per tale ultima finalità, l'Impresa dovrà sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione il suddetto documento. L'approvazione del piano rappresenta l'assenso dell'Amministrazione sulle stime/previsioni di impegno e sui tempi previsti per tutte le attività.

Art. 12 - STRUTTURA PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CONTRATTUALI

Al fine di agevolare la gestione ordinata delle attività di rispettiva competenza il Comune di Palermo costituisce una Struttura di Gestione interna, individuando un referente che mantenga i contatti con l'Impresa.
Analogamente l'Impresa individua un Project Manager, con esperienza professionale nella progettazione e direzione lavori di sistemi informativi assimilabili a quelli del presente appalto, di almeno 10 anni, che assume la responsabilità di coordinare tutte le attività oggetto dell'appalto e funge da interlocutore nei confronti del Comune di Palermo.
Il Project Manager avrà la responsabilità di seguire tutte le fasi di realizzazione, di esecuzione di avvio, di personalizzazione, di manutenzione, di addestramento e di collaudo di tutto quanto previsto per la realizzazione dei servizi oggetto dell'appalto, nel rispetto di tutte le norme di leggi, decreti e regolamenti regionali, italiani e comunitari vigenti o che siano emanati in corso d'opera.
Il Project Manager avrà, tra l'altro, il compito di relazionare settimanalmente al referente del progetto dell'Amministrazione comunale, sull'andamento delle attività nel rispetto del cronoprogramma specificato.

Art. 13 – RISCONTRI DI APPROVAZIONE E COLLAUDO FINALE

In linea generale, i riscontri di approvazione e le verifiche effettuate in corso d'opera sulla fornitura sono tese ad accertare la conformità del servizio nel rispetto delle modalità e specifiche indicate contrattualmente.

Il collaudo finale è, invece, teso ad accertare la regolare esecuzione e l'accettazione delle forniture e servizi nel rispetto delle condizioni definite contrattualmente.

I riscontri di approvazione saranno effettuati sui deliverable intermedi rilasciati secondo le modalità e le tempistiche indicate nell'Art. 7 - Cronoprogramma di rilascio degli obiettivi realizzativi del presente Capitolato.

Le verifiche di conformità della fornitura saranno effettuate - in corso d'opera e allo stato finale - nei termini previsti dal D.lgs n. 50/2016.

Le verifiche sono, nello specifico, tese ad accertare:

- la regolare esecuzione del servizio nel rispetto delle modalità e specifiche indicate dal presente Capitolato;
- il rispetto dei termini di scadenza, sia intermedi sia finali di completamento;
- l'avvenuto rilascio di tutta la documentazione e i prodotti richiesti.

L'impresa aggiudicataria deve garantire il presidio e l'assistenza necessaria all'effettuazione delle verifiche di conformità e all'analisi di eventuali anomalie riscontrate. Nel caso in cui, in sede di verifica, la fornitura non superi in tutto od in parte l'esame di conformità, l'impresa aggiudicataria è obbligata a provvedere in merito alla risoluzione delle difformità riscontrate e a stabilire le condizioni di verificabilità e corretto funzionamento della fornitura entro 15 (quindici) giorni, periodo al termine del quale il Comune provvederà all'esecuzione di nuovo esame di conformità. L'esecuzione di interventi correttivi, necessari a garantire la verificabilità ed il regolare funzionamento della fornitura, non interrompe i tempi richiesti contrattualmente per il completamento e regolare esecuzione della fornitura e darà comunque adito all'applicazione delle penali.

Al termine delle sessioni di riscontro intermedie sarà redatto, in contraddittorio con il Project Manager dell'impresa aggiudicataria, apposito verbale che conterrà l'esito delle verifiche svolte e, laddove rilevate, delle eventuali prescrizioni necessarie alla risoluzione delle non conformità e delle relative tempistiche di esecuzione. I verbali di riscontro intermedi e il verbale di collaudo finale di conformità (di regolare esecuzione e accettazione della fornitura), con esito positivo,

determinano l'accettazione definitiva di tutte le prestazioni rese e il diritto ai pagamenti dei corrispettivi dovuti.

Il collaudo finale è, invece, teso ad accertare la regolare esecuzione e l'accettazione dei servizi nel rispetto delle condizioni definite contrattualmente prevede la verbalizzazione di regolare esecuzione e accettazione della fornitura, che dovrà essere redatta nei termini previsti dal D.lgs. n. 50/2016.

Art. 14 - PENALITÀ

L'Impresa, senza esclusione di eventuali responsabilità penali, è soggetta all'applicazione di penalità in caso di:

- Ritardi nell'esecuzione del contratto o esecuzione non conforme alle modalità indicate nel contratto;
- Ritardi nella sostituzione di prodotti risultati difettosi in fase d'esecuzione del contratto o nella fase di consegna o di collaudo.

In caso di ritardo nell'adempimento degli obblighi contrattuali, da parte dell'Impresa, l'Amministrazione, potrà applicare una penale pari al 5% del valore della prestazione non ancora eseguita, per ogni giorno di ritardo.

Dopo due contestazioni scritte concernenti consegne quantitativamente difformi rispetto agli ordini, ovvero concernenti modalità d'esecuzione del servizio difformi dal contratto, l'Amministrazione avrà facoltà di recedere dal contratto, mediante preavviso scritto di giorni cinque da effettuarsi con lettera raccomandata A.R.

La risoluzione del contratto per i motivi di cui ai commi precedenti, oltre all'applicazione delle penalità, dà diritto all'Amministrazione all'incameramento della cauzione e all'addebito al contraente inadempiente del maggior prezzo pagato per l'acquisto di beni o servizi similari; l'Amministrazione, inoltre, ha la facoltà di esperire ogni azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito o delle maggiori spese sostenute in conseguenza dell'inadempimento contrattuale.

Per quanto non previsto e regolamentato, si applicheranno le disposizioni di cui agli artt. 1453 e seguenti del Codice Civile.

Art. 15 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Tutte le norme indicate nel presente Capitolato sono tra loro correlate mancando pertanto l'Impresa anche ad uno solo degli obblighi imposti, sarà facoltà dell'Amministrazione risolvere il rapporto senza ulteriore ricorso ad atti giudiziali.

L'Impresa sarà inoltre tenuta alle rifusione dei danni, delle spese e dell'ammontare delle penalità, fermo restando il diritto dell'Ente a rivalersi sul deposito cauzionale prestato a garanzia del contratto, nonché sulle fatture o su altri crediti dell'impresa.

Oltre i casi citati nei punti precedenti, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il rapporto, senza ulteriore ricorso ad atti giudiziali, in caso di:

- Frode, negligenza grave, ripetuta contravvenzione agli obblighi contrattuali;
- Variazione dell'assetto dell'impresa, cessione d'azienda, concordato preventivo, fallimento, stato di morosità, procedure di sequestro e pignoramento a carico dell'Impresa;
- Motivi di pubblico interesse e per ogni altra causa che l'Amministrazione sarà tenuta a motivare.

La risoluzione del contratto darà facoltà all'Ente di affidare tutta la prestazione o fornitura o la restante parte di essa ad altra Ditta.

Per ogni eventuale controversia, non risolvibile tra le parti in via amichevole, il Foro competente è quello di Palermo ove l'Impresa dovrà eleggere domicilio legale.

Art. 16 - CLAUSOLA COMPROMISSORIA

Le eventuali controversie che sorgeranno tra l'Amministrazione e l'Impresa possono essere decise da un collegio arbitrale composto da tre arbitri: uno nominato dall'Amministrazione, uno dall'Impresa e il terzo di comune accordo dalle parti.

All'arbitrato si applicano le disposizioni di cui agli articoli 806 e seguenti del C.P.C.

La richiesta di arbitrato deve essere inoltrata nel termine di giorni 30 dalla data di ricevimento della comunicazione scritta relativa alle decisioni dell'Amministrazione, ovvero dalla data del verbale redatto in ordine alle conclusioni dell'Amministrazione sulla materia controversa.

Decorso inutilmente detto termine, le conclusioni dell'Amministrazione si intendono definitivamente accettate dall'Impresa, che decade dal diritto di esercitare qualsiasi impugnativa.

La richiesta di arbitrato deve indicare con chiarezza i termini della controversia, indicare il nominativo dell'arbitro scelto ed essere notificata all'altra parte.

Subito dopo la notifica viene promossa, a cura della parte più diligente, la nomina del Presidente del Collegio arbitrale.

Non formano oggetto di arbitrato le contestazioni relative ai prodotti o materiali soggetti a collaudo e quelle relative alle caratteristiche tecniche delle forniture, per le quali decide insindacabilmente l'Amministrazione.

Art. 17 - GIURISDIZIONE ORDINARIA

La parte attrice ha facoltà di escludere la competenza arbitrale, proponendo, entro il termine di cui al precedente articolo, la causa innanzi al giudice competente per materia e territorio.
La parte convenuta nel giudizio arbitrale ai sensi dell'articolo precedente ha facoltà di escludere la competenza arbitrale. A questo fine, entro 30 giorni dalla notifica della domanda di arbitrato, deve notificare all'altra parte la sua determinazione e la parte attrice, ove intenda proseguire il giudizio deve proporre domanda innanzi al giudice ordinario competente.

Art. 18 - DISPOSIZIONI VARIE

Per quanto non contemplato nel presente Capitolato e negli allegati tecnici che ne formano parte integrante ad ogni effetto, si fa riferimento: al Capitolato Speciale di Appalto per le forniture ed i servizi a cura del Provveditorato Generale dello Stato, le cui norme si rendono applicabili se ed in quanto non siano contrarie alle clausole del presente Capitolato e alle vigenti disposizioni legislative in materia di contratti della Pubblica Amministrazione, ai regolamenti ed a tutte le norme già emanate in proposito o che dovessero intervenire in corso di rapporto.

Art. 19 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", il Comune di Palermo fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali acquisiti nel corso del procedimento.

Finalità del trattamento

I dati personali vengono acquisiti dal Comune di Palermo per verificare la sussistenza dei requisiti necessari per l'affidamento del servizio ed in particolare delle capacità amministrative e tecnico-economiche richieste per l'esecuzione della fornitura e dei servizi nonché per la stipula del contratto e, per quanto riguarda la normativa antimafia, in adempimento di precisi obblighi di legge.
I dati forniti dall'Impresa vengono acquisiti dal Comune di Palermo ai fini della stipula del contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso.

Natura del conferimento

Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria.

Modalità del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati verrà effettuato dal Comune di Palermo in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a trattarli nel rispetto delle regole di sicurezza previste dalla Legge.

Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati

I dati potranno essere comunicati:

- Al personale del Comune di Palermo che cura il procedimento o a quello in forza ad altri uffici che svolgono attività ad esso attinente;
- Ad altri soggetti che facciano richiesta di accesso ai documenti di affidamento nei limiti consentiti ai sensi della l. 7 agosto 1990, n. 241, così come recepita dalla L.R. 10/91.

Diritti del soggetto interessato

Al soggetto, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003.

Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è il Comune di Palermo, con sede in Palermo Via del IV Aprile n. 4 – 90133, Palermo.

Responsabile del presente trattamento è ************

Acquisite ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 le sopra riportate informazioni l'Impresa acconsente espressamente al trattamento dei dati come sopra definito.

L'Impresa potrà specificare nelle premesse della propria offerta se e quale parte della documentazione presentata ritiene coperta da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti, etc.: in tal caso il Comune di Palermo non consentirà l'accesso a tale documentazione in caso di richiesta di altri concorrenti. Sul resto della documentazione tecnica il Comune di Palermo consentirà l'accesso, ma non l'estrazione di copia.