



**Comune di Coriano**  
Provincia di Rimini

**Stazione Appaltante**

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RIMINI)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659811 (centralino)  
e-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

## CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

### **SERVIZIO DI FORNITURA DI SISTEMA SOFTWARE GESTIONALE, CON BASE DATI INTEGRATA TRA TUTTI I MODULI APPLICATIVI, E RELATIVI SERVIZI DI INSTALLAZIONE, CONVERSIONE DATI, AVVIAMENTO, MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA - CIG 8084508B0B**

#### **SEZIONE AMMINISTRATIVA**

##### **ART. 1 INTRODUZIONE**

Il presente capitolato disciplina la fornitura di una infrastruttura software gestionale, basata su un'architettura di integrazione dei dati e dai relativi servizi di installazione, conversione dati, avviamento ed assistenza da porre a servizio dell'intera struttura comunale.

La fornitura del software e dei relativi servizi dovrà rispettare in modo completo tutte le specifiche riportate nel presente capitolato. Il Comune di Coriano (d'ora in poi "Stazione Appaltante") provvede all'affidamento della prestazioni meglio specificate all'art. 2 del presente Capitolato Speciale d'Appalto mediante procedura aperta di cui all'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 ed in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 2, D.Lgs. 50/2016 e smi.

##### **ART. 2 OGGETTO DEL CONTRATTO**

###### **La fornitura ha per oggetto:**

- 1) Licenza d'uso ed installazione di una infrastruttura software gestionale composta dai seguenti moduli:
  - A. PROTOCOLLO INFORMATICO E WORKFLOW PROCEDIMENTALE;
  - B. ATTI AMMINISTRATIVI;
  - C. E-GOVERNMENT (ALBO PRETORIO, TRASPARENZA);
  - D. CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA A NORMA DI LEGGE;
  - E. CONTABILITÀ;
  - F. SERVIZI DEMOGRAFICI;
  - G. SERVIZI CIMITERIALI;
  - H. MENSE SCOLASTICHE;
  - I. CONTRATTI.
- 2) Assistenza tecnica (help-desk) on-line mediante accesso da remoto.
- 3) Formazione.

L'infrastruttura software richiesta dovrà essere attivata a partire dal 01/01/2020, mentre per i singoli moduli, che verranno aggiudicati congiuntamente dalla Stazione appaltante, sono previste le seguenti date di start up:



<b>Modulo software</b>	<b>Data di start up</b>
PROTOCOLLO INFORMATICO E WORKFLOW PROCEDIMENTALE	01/01/2020
ATTI AMMINISTRATIVI	01/01/2020
E-GOVERNMENT (ALBO PRETORIO, TRASPARENZA)	01/01/2020
CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA A NORMA DI LEGGE	01/01/2020
CONTABILITÀ	01/01/2020
SERVIZI DEMOGRAFICI	01/01/2021
SERVIZI CIMITERIALI	01/01/2021
MENSE SCOLASTICHE	01/01/2020
CONTRATTI	01/01/2020

### **ART. 3 CARATTERISTICHE DI BASE DEI MODULI SOFTWARE**

Ciascuno dei moduli dovrà avere le seguenti caratteristiche:

1. completa interoperabilità tra tutti i moduli di cui all'art. 2.
2. condivisione delle basi dati comuni;
3. interoperabilità per i moduli affidati o da affidare ad altri operatori economici.

### **ART. 4 FASE DI START UP**

In fase di start up l'operatore economico garantisce:

- la integrale migrazione e la completa conversione/transcodifica delle basi di dati provenienti dalle attuali procedure *software* installate presso l'Ente, per le quali verranno resi disponibili i relativi *backup*, e riversamento delle stesse nei nuovi archivi applicativi;
- l'installazione e l'avviamento del nuovo sistema previa redazione di un piano di migrazione condiviso con i Responsabili dei Servizi coinvolti;
- la formazione del personale dipendente dell'Ente per l'utilizzo delle nuove procedure, sia per i profili di utente che per quelli di amministratore;
- L'integrazione mediante piena interoperabilità e condivisione delle basi dati comuni:
  - a) Tra tutte le procedure software oggetto della presente procedura di gara;
  - b) Con le seguenti procedure software già facenti parte del sistema informativo dell'Ente che saranno mantenute:
    - SUE (pratiche edilizie) VBG - società INIT srl (richiesta interoperabilità con moduli software Protocollo informatico e Demografici);
    - SUAP (attività economiche) Impresa In Un Giorno - società Info Camere Scpa (richiesta interoperabilità con modulo software Protocollo informatico);
    - Gestione economica del Personale - società Cedepp srl (richiesta interoperabilità con modulo software Contabilità).
- Attivazione servizi di manutenzione correttiva, adattativa ed evolutiva di ciascun modulo software;

La messa in opera della nuova infrastruttura software sarà verbalizzata in un apposito documento, definito "Verbale di prima attivazione", redatto congiuntamente da Stazione Appaltante ed Aggiudicatario.

### **ART. 5 OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA**

L'impresa aggiudicataria è tenuta alla precisa osservanza, verso i propri dipendenti, di tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

La Stazione Appaltante resta completamente esonerata da qualsiasi responsabilità in merito ed in particolare per eventuali incidenti o sinistri avvenuti durante la lavorazione, il trasporto, la consegna e l'installazione della fornitura.



I moduli software forniti debbono essere privi di difetti dovuti a progettazione o errata esecuzione, a vizi di materiali impiegati e debbono possedere tutti i requisiti indicati dall'impresa nella sua documentazione.

#### **ART. 6 BREVETTI, DIRITTI DI AUTORE E TUTELA CONTRO AZIONI DI TERZI**

L'impresa aggiudicataria assume ogni responsabilità per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino il diritto di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui. L'impresa in conseguenza assume a proprio carico tutti gli oneri derivanti da eventuali azioni da parte di terze parti.

La proprietà di tutti i dati elaborati, bonificati, gestiti ed inseriti nei database degli applicativi gestionali, compresi i supporti informatici di contenimento e i documenti cartacei elaborati dal Comune, sono di proprietà esclusiva del Comune ed acquisiti al suo patrimonio informativo come parte del sistema informativo comunale.

Al termine del rapporto di servizio, l'impresa aggiudicataria deve mettere a disposizione dell'Ente in formato tabellare aperto tutti i dati presenti nei database delle procedure software con i relativi tracciati record di decodifica; l'impresa è inoltre liberata da qualsiasi obbligo di intervento, manutenzione e/o correzione, in qualsiasi forma, sulle attività oggetto del presente Appalto, ad eccezione degli interventi necessari che sono stati evidenziati nel contesto di questo documento.

#### **ART. 7 PENALITÀ - ESECUZIONI IN DANNO**

Il verificarsi di eventuali inadempienze sarà contestato all'impresa aggiudicataria per iscritto dal Responsabile dell'Area Servizi Generali, a mezzo di comunicazione PEC, con invito a provvedere alla loro eliminazione in un congruo termine fissato in relazione al tipo di infrazione.

L'impresa aggiudicataria, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della lettera di contestazione, dovrà formulare le proprie controdeduzioni scritte in ordine a quanto addebitato e farle pervenire alla Stazione Appaltante.

In caso di mancato accoglimento delle giustificazioni addotte dall'impresa, il Comune provvederà ad applicare le seguenti penali, fatte salve ulteriori contestazioni effettuate dagli organi preposti:

- Per ritardata consegna dei prodotti o per mancata risoluzione delle anomalie evidenziate in fase di collaudo: Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno solare di ritardo nella consegna del prodotto;
- Per il mancato rispetto dei tempi di intervento rispetto ai livelli di servizio indicati nell'offerta tecnica: Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno solare di ritardo nella risoluzione dell'intervento;
- Per la mancata osservanza delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro: Euro 1.000,00 (mille/00);

L'importo delle penalità potrà essere trattenuto dall'Ente, oltre che dai crediti maturati dall'Impresa aggiudicataria, anche dal deposito cauzionale definitivo. In quest'ultimo caso l'Impresa medesima è obbligata a reintegrare o a ricostituire detto deposito cauzionale entro dieci giorni dalla data di notificazione del relativo avviso, restando impregiudicata la facoltà di procedere alla risoluzione o alla eventuale richiesta di risarcimento dei danni.

In caso di reiterate inadempienze e di mancata attuazione delle migliorie offerte in sede di gara, potranno essere applicate sanzioni di entità superiore, senza limite massimo, calcolate sempre in rapporto alla gravità dell'infrazione, fermo restando che l'Ente potrà addivenire comunque alla risoluzione parziale o totale del contratto, ai sensi della vigente normativa.

Le interruzioni del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti, né ad indennizzi di sorta, purché tempestivamente comunicate. In caso di interruzione del servizio per cause imputabili all'impresa aggiudicataria il Comune si riserva la facoltà di addebitare alla stessa i danni conseguenti.

#### **ART. 8 RESPONSABILITÀ**

L'impresa aggiudicataria è responsabile dell'esatto adempimento del contratto e della esecuzione dello stesso a regola d'arte, di conseguenza risponderà nei confronti dei terzi e della Stazione Appaltante per l'inadempimento delle obbligazioni contrattuali.

Durante l'esecuzione del contratto, l'impresa aggiudicataria è responsabile per danni derivanti a terzi a causa dell'operato dei propri dipendenti e pertanto dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie, con l'obbligo di controllo.



**Comune di Coriano**  
Provincia di Rimini

**Stazione Appaltante**

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RIMINI)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659811 (centralino)  
e-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

È fatto pertanto obbligo dell'impresa aggiudicataria di mantenere la Stazione Appaltante sollevata ed indenne da azioni legali e richieste risarcitorie per danni, avanzate da terzi danneggiati. L'impresa aggiudicataria sarà comunque tenuta a risarcire la Stazione Appaltante del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni contenute nel presente capitolato speciale d'appalto, ogni qualvolta che tale danno si sia verificato in violazione alle direttive impartite dalla Stazione Appaltante.

A tale fine, l'aggiudicataria dovrà procedere alla stipula di una polizza di assicurazione per la responsabilità civile indicata all'art. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** lett. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del bando di gara. Dovrà inoltre essere prevista la rinuncia alla rivalsa da parte della Compagnia Assicuratrice nei confronti dell'Amministrazione Comunale ed in ogni caso l'aggiudicataria terrà comunque indenne il Comune da ogni responsabilità nei confronti di terzi.

Tale polizza dovrà avere durata pari almeno a quella del contratto e dovrà essere prorogabile fino al completo adempimento delle prestazioni contrattuali.

### ART. 9 MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fatturazione dei corrispettivi dovuti per il servizio oggetto della procedura dovrà essere effettuata con cadenza semestrale alle seguenti scadenze:

- 31 marzo
- 30 settembre

Il pagamento delle prestazioni avverrà entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione contabile.

L'eventuale ritardo di pagamento di fatture non può essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte dell'appaltatore, il quale è tenuto a continuare il servizio fino alla scadenza dello stesso, né darà diritto all'aggiudicatario ad intraprendere azioni per risarcimento danni.

I crediti dell'appaltatore nei confronti della Stazione Appaltante possono essere ceduti, previo il consenso dell'Amministrazione.

I pagamenti saranno disposti previo accertamento da parte del Responsabile del Procedimento, delle prestazioni effettuate, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali.

Le fatture dovranno contenere le indicazioni minime previste dalla legge, ed in particolare:

- Codice CIG indicato nel bando di gara;
- Codice Ufficio IPA per fatturazione elettronica 0RF2CT
- Numero e data del provvedimento di assunzione dell'impegno di spesa (determinazione dirigenziale)
- Corrispettivo previsto, desumibile dall'aggiudicazione.

Tutti i pagamenti avverranno esclusivamente mediante bonifico bancario o postale dedicato ex legge 136/2010 e s.m.i., previa verifica del rispetto di tutti gli obblighi discendenti dal contratto, nonché dalla regolarità contributiva e previdenziale del contraente secondo le modalità previste dalle vigenti disposizioni di legge in materia. L'impresa appaltatrice dovrà pertanto comunicare alla stazione appaltante, prima della stipulazione del contratto, per iscritto gli estremi:

- del proprio conto corrente bancario o postale, codice IBAN, dedicato alle commesse pubbliche di cui all'art. 3, commi 1 e 7, della L. 136/2010 e s.m.i.,
- intestazione ed agenzia su cui accreditare il corrispettivo contrattuale;
- le generalità e relativo codice fiscale di ciascun delegato ad operare su tale conto corrente ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

La cessazione e la decadenza dall'incarico dell'Istituto sopra designato, per qualsiasi causa avvenga ed anche qualora ne sia fatta pubblicazione nei modi di legge, deve essere tempestivamente notificata alla Stazione Appaltante, la quale non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eseguiti a Istituto non più autorizzato a riscuotere.

L'inadempimento degli obblighi di cui all'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i. accertato dalla stazione appaltante comporta, ai sensi del medesimo articolo, la nullità assoluta del contratto.

### ART. 10 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO



Salvi i casi di risoluzione per inadempimento previsti dalla legge, la Stazione Appaltante ha facoltà di risolvere di diritto il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. fatti salvi ogni rivalsa per danni, l'incameramento della cauzione definitiva e l'applicazione delle penali di cui all'art. 8 del presente capitolato speciale d'appalto, nei seguenti casi:

- a) mancato rispetto dei parametri minimi richiesti del presente capitolato speciale d'appalto;
- b) qualora l'impresa aggiudicataria, senza motivo ritenuto giustificato dal Responsabile del Procedimento, non inizi le prestazioni oggetto del presente appalto entro la data stabilita dalla Stazione Appaltante o dal contratto o dai documenti che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, come previsto dall'art. 108, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.,
- c) se la grave negligenza dia motivo di interruzione delle prestazioni erogate, per due volte nel periodo di durata dell'appalto,
- d) in caso di abituale inadeguatezza e negligenza nell'esecuzione delle prestazioni, quando la gravità e la frequenza delle infrazioni debitamente accertate e contestate compromettano l'esecuzione dell'appalto o siano tali da arrecare danno alla Stazione Appaltante,
- e) per subappalto non autorizzato e/o subappalto dei servizi oltre i limiti consentiti dalla legge;
- f) qualora le penali applicate a norma del presente capitolato speciale d'appalto superino il 10% dell'importo contrattuale, computato al netto del ribasso d'asta;
- g) qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta l'emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 3 della L. 27/12/1956 n. 1423 e s.m.i. ed agli artt. 2 e seguenti della L. 31/05/1965, n. 575, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato ovvero applicazione della pena su richiesta delle parti ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale per frodi nei riguardi della Stazione Appaltante, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati nello svolgimento dell'appalto;
- h) sopravvenuta condanna definitiva del Legale Rappresentante e/o del Direttore Tecnico dell'impresa aggiudicataria per un reato contro la Pubblica Amministrazione;
- i) inadempimento, da parte dell'impresa aggiudicataria, dagli obblighi di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i., accertato dalla Stazione Appaltante;
- j) esito negativo delle operazioni di collaudo, con valore di inadempienza superiore al 50%;
- k) mancato adeguamento dell'infrastruttura fornita, rispetto ad esito negativo delle operazioni di collaudo, con valore di inadempienza inferiore al 50%, decorsi 20 giorni lavorativi dalla data della comunicazione dell'esito negativo del collaudo stesso;
- l) impossibilità di ottenere una valida base dati strutturata a servizio degli operatori della Stazione Appaltante.

La risoluzione del contratto è notificata dalla Stazione Appaltante tramite PEC o lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altro strumento analogo all'impresa aggiudicataria, verso il domicilio legale indicato nel contratto che, ricevutala, sarà tenuta a garantire la continuità di tutte le prestazioni oggetto dell'appalto fino alla consegna a nuova impresa ovvero, nel caso in cui le motivazioni della risoluzione contrattuale lo prevedano come obbligo, dovrà interrompere qualsiasi ulteriore prestazione.

In caso di risoluzione del contratto, all'impresa aggiudicataria spetterà il pagamento delle prestazioni svolte fino al momento dello scioglimento del contratto, al netto delle eventuali penali e/o danni e/o maggiori oneri che il Comune dovrà sostenere in conseguenza della risoluzione, e non potrà avanzare diritti di sorta per l'affidamento dell'appalto ad altra impresa.

## **ART. 11 RECESSO**

La Stazione Appaltante, ove ricorrano obiettive e comprovate circostanze di interesse pubblico, ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto, anche se è iniziata l'erogazione delle prestazioni oggetto del presente appalto, salvo il pagamento a favore dell'impresa aggiudicataria, ai sensi dell'art. 1671 del c.c., delle prestazioni già rese fino alla data del recesso unilaterale.

In caso di recesso non saranno corrisposti gli importi per le annualità, o frazioni di esse, successive alla data di recesso comunicata e fino alla scadenza contrattuale.

Il recesso deve essere comunicato all'impresa aggiudicataria tramite PEC o lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altro strumento analogo, ed ha effetto decorsi 20 (venti) giorni naturali a consecutivi dalla sua ricezione. Dopo tale termine l'impresa aggiudicataria dovrà astenersi dal compiere qualsiasi ulteriore prestazione. A fronte di terminazione del contratto tra il Fornitore Aggiudicatario e la Stazione Appaltante, sia che essa derivi dalla normale scadenza contrattuale, sia che essa derivi da una estinzione anticipata per cause di qualsivoglia natura, il Fornitore Aggiudicatario si impegna a fornire, senza oneri aggiuntivi, tutto il



**Comune di Coriano**  
Provincia di Rimini

**Stazione Appaltante**

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RIMINI)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659811 (centralino)  
e-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

supporto necessario affinché la Stazione Appaltante (con sue risorse o con il supporto di terze parti) possa trasferire tutta la base dati verso un nuovo applicativo.

#### **ART. 12 CAUSE DI DECADENZA**

La decadenza dei rapporti contrattuali comporta in ogni caso l'incameramento della cauzione definitiva.

Ne sono causa: la cessazione dell'attività, il fallimento, gli atti di sequestro e pignoramento a carico dell'impresa aggiudicataria.

La decadenza del contratto è notificata dalla Stazione Appaltante, tramite PEC o lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altro strumento analogo all'impresa aggiudicataria che, ricevutala, dovrà astenersi dal compiere qualsiasi ulteriore prestazione oggetto del l'appalto. Dette prestazioni potranno essere portate a termine in economia oppure affidate alla seconda in graduatoria, senza che per questo l'impresa aggiudicataria possa avanzare diritti di sorta.

L'impresa aggiudicataria risponderà dei danni cagionati alla Stazione Appaltante dalla decadenza dal contratto.

#### **ART. 13 OSSERVANZA DEL CAPITOLATO, LEGGI, NORME, REGOLAMENTI**

L'impresa aggiudicataria è obbligata, sotto la sua responsabilità, alla piena e incondizionata osservanza di tutte le norme contenute nel presente capitolato speciale d'appalto e nei restanti documenti di gara. Nell'espletamento delle prestazioni contemplate nel presente capitolato, l'impresa aggiudicataria è tenuta ad eseguire tutti gli ordini e ad osservare tutte le direttive che venissero emanate dal Responsabile dell'Area Servizi Generali dell'Ente. L'impresa aggiudicataria sarà tenuta a rispettare anche ogni provvedimento che dovesse entrare in vigore nel corso del contratto, senza null'altro pretendere.

#### **ART. 14 RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI**

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Capitolato e negli altri documenti di gara, sono applicabili le disposizioni contenute nel D.Lgs. 50/2016, le disposizioni del Codice Civile, che qui si intendono riportate e approvate per intero, e le altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

L'impresa aggiudicataria dovrà inoltre osservare: ogni norma di legge, decreto, regolamento o circolare vigente o che sia emanato in corso d'opera in tema di lavori pubblici, pubbliche forniture, servizi ad enti pubblici che abbiano comunque attinenza con quanto in oggetto, tutte le normative tecniche nazionali ed internazionali (ICT nella P.A. – servizi informatici per le pubbliche amministrazioni - sicurezza e qualità informatica – accessibilità – applicazione del CAD), anche se non espressamente richiamate in questo capitolato, relative all'appalto, nonché le normative sulla sicurezza e tutela dei lavoratori, prevenzioni infortuni.

#### **ART. 15 SICUREZZA, PRIVACY E RISERVATEZZA**

L'impresa aggiudicataria ha la responsabilità della sicurezza delle informazioni (integrità, riservatezza e disponibilità) dei dati e dei programmi utilizzati.

L'impresa aggiudicataria dovrà garantire che i servizi di supporto informatico e l'eventuale trattamento di dati in piena conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR – General Data Protection Regulation) e che ai dati trattati siano applicate tutte le misure minime di sicurezza richiamate da tale Regolamento.

L'impresa assumerà l'obbligo di agire in modo che il proprio personale, incaricato di eseguire le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li riveli senza ordine della legittima Autorità, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento.

Il contraente dovrà, entro e non oltre 10 giorni dalla comunicazione dell'Ente dell'avvenuta aggiudicazione, comunicare il nominativo del proprio DPO (Data Protection Officer – Responsabile per la protezione dei dati) e i curriculum vitae dei tecnici informatici che opereranno presso la sede, nonché del Referente/Capo progetto della gestione del contratto informatico.

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla gara dei concorrenti, saranno raccolti e trattati ai fini del procedimento di gara e dell'eventuale stipulazione del contratto, secondo le modalità e le finalità di cui già citato Regolamento UE 679/2016 (GDPR).



## **SEZIONE TECNICA**

### **ART. 16 CARATTERISTICHE DELL'APPALTO**

Prima di approfondire le specifiche tecniche, si indicano qui di seguito i principi più significativi che guidano la stesura del presente capitolato speciale d'appalto e che hanno funzione di riferimento in caso di mancanza di specifiche più dettagliate.

#### **ART. 16.1 CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE E CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA VIGENTE**

L'infrastruttura software oggetto della fornitura dovrà essere conforme alle norme ed ai principi del Codice dell'amministrazione digitale (reperibile al sito web <https://www.agid.gov.it/>) e sarà valutata anche alla luce delle indicazioni di cui all'art 9-bis L. n. 221/2012 per quanto compatibili con le presenti attività di valutazione dei software.

Qualora l'impresa concorrente non fosse conforme alle specifiche del codice in oggetto per alcuni dei moduli applicativi offerti, è necessario che tale situazione sia esplicitamente dichiarata nei documenti di gara presentati.

Essendo l'infrastruttura software in oggetto applicazione concreta di precise leggi, normative comunitarie, nazionali, regionali, provinciali e comunali, tutti i moduli applicativi dell'infrastruttura offerta dovranno avere piena conformità alle vigenti norme di ogni ordine e grado.

Tale obbligo permane per tutto il periodo contrattuale, e rimane onere dell'aggiudicatario mantenere in efficienza l'infrastruttura fornita anche sotto tale aspetto.

#### **ART. 16.2 PROPRIETÀ ED ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI**

Tutte le informazioni inserite e gestite dagli strumenti software sono da ritenersi patrimonio della Stazione Appaltante, devono essere quindi garantite l'accessibilità e la semplicità della loro consultazione e, ove necessario, la modificabilità anche con strumenti diversi dal software gestionale stesso.

In particolare, deve essere sempre garantita la disponibilità dei tracciati record commentati ed aggiornati della base dati (o delle basi dati) utilizzata/e, oltre alla possibilità di accesso tramite strumenti ODBC compatibili.

Considerato che tutti gli archivi della Stazione Appaltante saranno ubicati in hosting presso il fornitore - salva la possibilità per l'Ente di migrazione verso piattaforme cloud pubbliche - quest'ultimo s'impegna a restituire tutti i dati nel loro formato nativo, strutturati e non, al momento della conclusione del contratto.

#### **ART. 16.3 CENTRALITÀ, UNICITÀ E INTEGRAZIONE DELLE INFORMAZIONI**

Tutti gli applicativi software gestionali, i database e le componenti web/internet, relative ai servizi gestiti da e verso l'esterno (cittadini, imprese, altre PA) dovranno essere residenti su infrastrutture esterne all'Ente in modalità hosting (o cloud hosting) messi a disposizione dal fornitore "always on" H24.

A tale riguardo, in ottemperanza all'art. 50 bis del Codice dell'amministrazione digitale, si chiede di relazionare in merito all'infrastruttura informatica di sicurezza utilizzata per l'erogazione del servizio proposto in riferimento alla:

- continuità dello stesso,
- salvaguardia delle informazioni strutturate conservate nei database,
- disponibilità dei dati (sistemi di business continuity e disaster recovery),

oltre che a tutte le informazioni necessarie per definire l'ubicazione e la normativa legale applicabile agli archivi esterni.

L'architettura proposta dovrà consentire agevolmente la transizione da un sistema cloud pubblico o privato ad un altro anche se gestiti da fornitori diversi.

La Stazione Appaltante, durante il periodo contrattuale, potrà richiedere espressamente - senza oneri aggiuntivi - il passaggio di tutta l'infrastruttura software sui server gestiti da Lepida Spa ovvero ad altri cloud provider pubblici, previa predisposizione, in accordo con l'aggiudicatario, di un dettagliato piano di migrazione corredato da un cronoprogramma delle attività da svolgere.

#### **ART. 16.4 CONFORMITÀ CON LE POLITICHE DI ACCESSO**

Tutti i componenti del software gestionale sia lato server, sia lato client, dovranno essere conformi ai requisiti di sicurezza sistemistica e logica in essere presso la Stazione Appaltante. Tali misure sono derivate dall'applicazione della normativa in materia di sicurezza e trattamento dei dati dettate dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR), la cui osservanza sarà comunicata al DPO (Data Protection Officer) della Stazione Appaltante per consentire le dovute verifiche.



#### **ART. 16.5 CONFORMITÀ CON L'INFRASTRUTTURA DI RETE**

Tutti gli applicativi dovranno essere strutturati per consentire l'accesso dalle singole postazioni client ubicate presso l'Ente ai dati presenti su server remoto attraverso una rete geografica (con larghezza di banda limitata lato Stazione Appaltante) in tecnologia di rete ethernet e trasporto TCP/IP: l'infrastruttura proposta dovrà quindi, oltre che essere compatibile con tale metodo trasmissivo, possedere meccanismi di ottimizzazione del traffico LAN/WAN per consentire le migliori prestazioni di esercizio.

#### **ART. 16.6 - CONVERSIONE, NORMALIZZAZIONE E RECUPERO DATI STORICI DEI SISTEMI IN USO**

L'infrastruttura software gestionale oggetto della presente procedura andrà a sostituire od implementare diversi moduli applicativi già in uso nel sistema informativo della Stazione Appaltante, come meglio specificato nei successivi articoli.

L'impresa concorrente dovrà indicare nel progetto tecnico le modalità che prevede di utilizzare per il recupero dei dati presenti negli attuali archivi informatici, la loro normalizzazione ed il riversamento dei risultati nella nuova base dati dell'infrastruttura gestionale.

Sono da comprendere **tutti i dati storici presenti nei sistemi attualmente utilizzati** ed oggetto di sostituzione, con particolare attenzione alle informazioni demografiche, documentali, contabili.

L'operatore economico dovrà garantire all'Ente oltre al trasferimento dei dati anche le relazioni tra questi. A tal fine dovrà fornire indicazioni attendibili in merito alla quantità ed alla qualità di informazioni, per ogni singola banca dati oggetto delle attività di conversione, che si prevede di raggiungere, tenendo conto che la Stazione Appaltante richiede il mantenimento integrale del proprio patrimonio informativo e l'attuale struttura archivistica (qualora già presente) sui nuovi sistemi.

Tale richiesta è necessaria al fine di consentire agli operatori dell'Ente la ricerca e l'accesso alle singole unità documentali già registrate con i precedenti software gestionali.

#### **ART. 17 CARATTERISTICHE MINIME DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI**

L'operatore economico dovrà presentare una proposta tecnica articolata che dimostri esaurientemente le modalità di gestione del sistema proposto a copertura dei requisiti tecnici e funzionali previsti per adempiere alle esigenze imposte dalle vigenti normative.

L'aderenza a standard e architetture aperte sono considerati requisiti indispensabili per la scelta del sistema.

Tutte le soluzioni presentate devono essere di proprietà dell'operatore economico o moduli Open Source o di terze parti di cui l'operatore economico possa avvalersi in modo legittimo e nel rispetto delle regole di licenza per esse stabilite, ovvero appartenere a iniziative di riuso di cui il Concorrente possa assumere l'onere di gestione completo.

L'operatore economico dovrà fornire le licenze (se previste dal produttore) utili al lecito utilizzo di tutti i software necessari al funzionamento dell'infrastruttura nell'ambiente della Stazione Appaltante.

Dovranno essere chiaramente esplicitate e dettagliate le modalità proposte per garantire l'adeguata formazione al personale operatore ed amministratore, nonché tutte le attività previste in tema di migrazione, di bonifica dagli archivi esistenti previsti oltre alle attività di integrazione previste nelle varie sezioni del presente Capitolato speciale d'appalto.

La proposta di progetto deve anche indicare eventuali prerequisiti necessari all'attivazione ed alla conclusione delle varie attività previste.

Per la gestione delle attività relative alla fase implementativa del progetto è richiesta l'indicazione di un referente del fornitore, in qualità di Capo Progetto che sia in grado di essere interlocutore unico per tutti i moduli e per tutte le attività previste.

L'operatore economico dovrà altresì indicare un referente per la gestione a regime di ciascuno dei moduli facenti parte dell'offerta e per tutta la durata del servizio.

L'offerta dovrà pertanto contenere una tabella sintetica con l'indicazione:

- 1) del Capo Progetto;
- 2) dei referenti (uno o più) per ciascuno dei moduli dell'offerta per le richieste di modifica, implementazione/sviluppo di ulteriori funzionalità o per la risoluzione dei ticket di assistenza non evasi entro il tempo massimo indicato all'art. 26.2 del presente capitolato speciale d'appalto;
- 3) Servizio di assistenza: orari, giorni e contatti.

Per il Capo Progetto ed i referenti di ciascun modulo software dovranno essere indicati tutti i riferimenti di contatto (telefono, mail, ecc.).



Tali ruoli dovranno essere mantenuti per tutta la durata del servizio. Nell'ipotesi di sostituzione dei referenti indicati in sede di presentazione dell'offerta, l'operatore economico dovrà comunicare i nuovi nominativi.

Tutte le attività di progetto non esplicitamente escluse nella formulazione della proposta di progetto dovranno intendersi come incluse ed a carico del Fornitore Aggiudicatario.

#### **Elementi obbligatori a pena di esclusione sono i seguenti punti:**

- Il progetto presentato dovrà fornire procedure che siano interfacciabili sia a software di office automation di tipo open source quali ad esempio Libreoffice, Openoffice, WPS Office ecc., sia a suite di tipo proprietario (es. Microsoft Office). Tale obbligo scaturisce dalla valutazione della possibilità da parte della Stazione Appaltante di abbandonare licenze proprietarie a pagamento, seguendo le linee proposte e consigliate a livello nazionale di utilizzo di software di produttività open source;
- Tutta la soluzione dovrà essere gestita attraverso una piattaforma di erogazione installata su server remoto completamente open-source e senza oneri di licenza (es. Sistema Operativo Linux, Web Server APACHE, RDBMS MySQL, PostgreSQL, ecc.);
- L'integrazione mediante piena interoperabilità e condivisione delle basi dati comuni:
  - a) Tra tutte le procedure software oggetto della presente procedura di gara;
  - b) Con le seguenti procedure software già facenti parte del sistema informativo dell'Ente che saranno mantenute:
    - SUE (pratiche edilizie) VBG - società INIT srl (richiesta interoperabilità con moduli software Protocollo informatico e Demografici);
    - SUAP (attività economiche) Impresa In Un Giorno - società Info Camere Scpa (richiesta interoperabilità con modulo software Protocollo informatico);
    - Gestione economica del Personale - società Cedepp srl (richiesta interoperabilità con modulo software Contabilità). (portare esempi di integrazione già effettuati in altri enti alla data di presentazione del progetto);

I moduli software offerti dovranno inoltre:

- integrare la firma digitale nei moduli applicativi nei quali è richiesta la sottoscrizione degli atti/documenti (Protocollo Informatico, Atti Amministrativi, Albo Pretorio, Contabilità, Servizi Demografici, ecc.);
- appoggiarsi su un motore di workflow, interamente progettato, sviluppato e integrato nella nuova infrastruttura software al fine di gestire l'iter dei documenti, delle pratiche e di tutti i procedimenti amministrativi, che dovranno essere mappati e gestiti in procedura in maniera trasversale a tutti gli altri applicativi verticali;
- assicurare la massima apertura verso altri applicativi software, sia dal punto di vista della funzionalità, sia per quanto riguarda i dati;
- assicurare una completa interoperabilità con i sistemi di protocollo informatico di altri Enti e la predisposizione alla cooperazione applicativa tra le Amministrazioni;
- assicurare la protezione e la sicurezza delle informazioni archiviate nelle banche-dati, mediante la storicizzazione dei dati e la tenuta del diario delle operazioni effettuate sui sistemi (file di log);
- assicurare i dovuti livelli di sicurezza mediante regole e profili per l'accesso alle applicazioni e ai dati;
- prevedere sistemi e funzionalità per la sicurezza nel controllo degli accessi mediante l'utilizzo di procedure di autenticazione dell'utente, la definizione e gestione dei livelli di accesso alle risorse (profili utente), meccanismi automatici di auditing per l'individuazione e la segnalazione di tentativi di violazione delle protezioni;
- assicurare una elevata usabilità dei prodotti mediante l'adozione di interfaccia GUI, funzioni di validazione dei dati, messaggistica per errori, disponibilità di help e guida in linea, di adeguata manualistica e documentazione utente, ecc.

## **ART. 18 REQUISITI GENERALI DEL SOFTWARE**

### **ART. 18.1 ARCHITETTURA APPLICATIVA**

Il modello di riferimento dell'architettura applicativa deve essere quello multi-tier, con un livello di strati pari almeno a 3 (Three-tier):

- presentazione/interfaccia utente (presentation layer),
- business logic/logica dell'applicazione (application layer),



- gestione e persistenza dei dati (data layer).

Tale modello, per le caratteristiche di flessibilità e modificabilità che gli sono proprie, appare quello preferibile per la realizzazione dell'infrastruttura oggetto del presente capitolato speciale d'appalto.

#### **ART. 18.2 ARCHITETTURA DI INTEGRAZIONE DEI DATI**

Il sistema dovrà basarsi su una base dati che riunisca in un unico contenitore logico le informazioni condivise tra più applicazioni con la finalità di semplificare l'utilizzo dei gestionali e limitare il data entry da parte degli utenti (ad esempio un solo inserimento di un'anagrafica in uno qualsiasi dei moduli software, che viene condivisa da tutti gli altri moduli).

Dovrà quindi essere costituita un'architettura di gestione dati logicamente unificata che consenta una visualizzazione delle informazioni in maniera trasversale dalle singole applicazioni, riducendo al minimo il concetto di ridondanza del dato.

La base dati non deve essere un semplice strumento su cui vengono aggiornate, periodicamente o in tempo reale, le informazioni gestite con database proprietari o non relazionali, ma il reale strumento su cui tutte le procedure aggiornano, inseriscono, eliminano dati.

Le applicazioni dovranno basarsi su back end costruiti su RDBMS ad ampia diffusione di mercato, il livello di certificazione minimo richiesto è lo standard ANSI 92; in relazione alla protezione del patrimonio informativo comunale, non saranno presi in considerazione sistemi di archiviazione difforni dagli standard sopra enunciati o, comunque, internazionalmente poco rappresentativi nel contesto del panorama dei sistemi RDBMS. Anche la disponibilità di tecnologie di accesso per strumenti di automazione d'ufficio (driver ODBC ad esempio) non consente di derogare dal vincolo di larga diffusione sopra esposto.

Il database, di tipo relazionale, dovrà essere quindi l'unico strumento per la gestione e la memorizzazione dei dati, che non dovranno essere duplicati o gestiti con altre metodologie, e dovrà garantire la completezza, la coerenza e la sicurezza per ciascuna transazione operata.

L'architettura e la modalità di mantenimento e storicizzazione di tale struttura dovranno essere descritte da ogni impresa concorrente, indicando caratteristiche, peculiarità e vantaggi.

Dovranno essere indicati tutti i possibili RDBMS compatibili con l'infrastruttura proposta nonché indicato il prodotto od i prodotti che si ritengono più indicati per la sua gestione nella realtà specifica della Stazione appaltante, tenendo conto di elementi quali: la robustezza, la sicurezza, le performances, l'obsolescenza, la tipologia di licensing ed il supporto tecnico.

La ditta affidataria dovrà farsi carico anche dell'installazione, della configurazione e della messa a regime del database che sarà utilizzato dall'Ente. Dovrà essere altresì erogata opportuna assistenza e manutenzione a regime sul prodotto RDBMS fornito, inclusi aggiornamenti e rilascio di nuove versioni eventualmente necessarie per il funzionamento degli applicativi, senza ulteriori costi per l'Ente.

L'impresa affidataria dovrà altresì mettere a disposizione della Stazione Appaltante i drivers ODBC idonei per accedere alla base dati dell'infrastruttura, in modo da permetterne il collegamento e l'interrogazione con strumenti alternativi.

Nel pieno rispetto della normativa vigente, in caso di aggiudicazione della fornitura, dovranno essere messi a disposizione (gratuitamente), unitamente alla procedura:

- a. i tracciati record del database utilizzato, che dovranno essere costantemente aggiornati in caso di variazione. Il Database non dovrà avere alcuna chiave o blocco, in modo da poterne permettere l'apertura verso qualunque sistema che utilizzi standard SQL e ODBC; eventuali password per l'accesso amministrativo al Software e al database, dovranno essere comunicati al personale addetto dell'Ente, che si farà carico di utilizzarle con il massimo scrupolo ed in maniera concordata con il fornitore;
- b. lo schema dell'organizzazione delle tabelle, delle relazioni e delle chiavi di collegamento per permettere all'Ente un controllo completo sulle banche dati ed una totale autonomia nello sviluppo di query e report. L'Ente garantisce la segretezza di tale materiale ed il solo utilizzo al fine di sviluppo interno di ricerche e stampe.

Dovranno essere altresì fornite gratuitamente e con tempistiche celeri, in caso di occorrenza, tutte le informazioni tecniche, relative alle API o ai web-services, oltre che alle funzionalità messe a disposizione dai singoli moduli, necessarie ed idonee ad integrare e rendere interoperabile ciascun proposto con applicativi di terze parti o sviluppati internamente.

Tali informazioni saranno ad uso esclusivo della stazione appaltante, con obbligo di non divulgazione. I dati non strutturati (files allegati) gestiti dalla procedura dovranno poter essere memorizzati su file system o su blob, a scelta dell'impresa.



### **ART. 18.3 INTERFACCIA UTENTE**

L'interfaccia operativa tra software ed utenti, detta "user interface" (di seguito "UI") dovrà essere di tipo grafico ("GUI") e garantire la totale compatibilità almeno con l'ambiente desktop client Microsoft (da Windows 7 Pro all'ultima versione del sistema operativo Microsoft rilasciata alla data del presente Capitolato speciale d'appalto); apprezzabile sarà anche il supporto cross-platform per l'utilizzo delle applicazioni in ambienti di desktop Linux/Unix-like e thin client.

Sarà considerata di valore aggiunto la disponibilità di interfacce compatibili con strumenti di nuova generazione di tipo mobile, in un'ottica di progressiva introduzione del BYOD (bring your own device), che consentano la consultazione o l'interazione con l'infrastruttura proposta.

La UI dovrà essere raggiungibile da tutte le postazioni connesse al dominio informatico dell'Ente, tipicamente via browser (è richiesta la compatibilità almeno con Internet Explorer (dalla versione 11), Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox). Potranno essere altresì proposte ulteriori soluzioni di collegamento da remoto (da qualunque postazione connessa a internet) idonee comunque a garantire la sicurezza degli accessi.

L'interfaccia utente dovrà inoltre consentire la massima semplicità d'uso per gli operatori dell'Ente sia in ordine all'implementazione degli elementi grafici presenti nelle maschere visualizzate da ciascun modulo software che alla disposizione dei comandi (menu, pulsanti grafici, ecc.). La valutazione qualitativa di tali elementi verrà svolta nel corso della sessione demo prevista al punto 17.1 del Bando di gara.

Gli utenti della Stazione Appaltante possiedono diritti utente di livello "power users" (non sono amministratori), pertanto la configurazione del sistema dovrà consentire l'attivazione e l'utilizzo della User interface senza la necessità di interventi di installazione o configurazione particolare da parte degli utenti stessi.

In alternativa l'operatore economico dovrà provvedere all'installazione sui singoli client tutte le volte che ciò risulterà necessario senza oneri per l'Ente.

### **ART. 18.4 INTEGRAZIONE CON SOFTWARE ESISTENTI ED AMBIENTI ESTERNI**

L'infrastruttura software fornita dovrà permettere l'interazione con tutti i tools di produttività individuale tipici degli ambienti di office automation, compresi quelli open source (es. Libreoffice, Openoffice, WPS Office, ecc..) e quelli di tipo proprietario (es. Microsoft Office, ecc..) al fine di consentire l'efficiente gestione dell'attività operativa.

Tipicamente tale interazione è riferita alla capacità del software di:

- utilizzare porzioni di software di terze parti per la gestione delle proprie attività: es. l'utilizzo di API per la generazione di documenti firmati digitalmente o per la richiesta di marche temporali;
- esportare il risultato di interrogazioni della base dati, di report di stampa ed altro ancora verso formati compatibili (con preferenza ai formati aperti) con tools di produttività individuale per ulteriori analisi od elaborazioni non previste dal gestionale.

Altro requisito fondamentale riguarda le modalità di scambio dinamico delle informazioni con applicazioni esterne: è necessario che siano presenti funzionalità strutturali che garantiscano la massima interoperabilità come ad esempio la capacità del software di colloquiare (ad es. via "web services") con ambienti esterni.

Altra integrazione richiesta al concorrente riguarda l'acquisizione diretta nei singoli moduli gestionali dei documenti digitalizzati dalle apparecchiature multifunzione/scanner già presenti negli uffici comunali, ad esempio per facilitare la registrazione dei protocolli in arrivo pervenuti in forma cartacea.

L'infrastruttura software proposta dovrà garantire il funzionamento dei servizi di comunicazione telematica automatizzati già attivi con la piattaforma esistente, con firma digitale integrata nei singoli moduli di gestione, ed in base alle specifiche concordate con gli enti esterni. In particolare si possono citare:

- gestione dei flussi informatici da e verso la tesoreria comunale in base ai tracciati concordati con l'ente tesoriere;



**Comune di Coriano**  
Provincia di Rimini

**Stazione Appaltante**

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RIMINI)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659811 (centralino)  
e-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

- gestione dei flussi informatici verso il sistema di conservazione documentale (P.A.R.E.R.) in base al disciplinare concordato con il Conservatore, che si prevede di integrare con le tipologie documentali che saranno oggetto di versamento a seguito della gestione più integrata delle informazioni;
- gestione dei flussi informatici da e verso il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate in tema di fattura elettronica;
- gestione dei flussi informatici da e verso l'ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente), in quanto il Comune di Coriano ha già eseguito la migrazione a tale sistema nell'anno 2018;
- Gestione di tutti i modelli e flussi standard previsti per lo scambio di dati con la PA centrale (es. Ministero dell'Interno per tramite delle Prefetture, sistema SIOPE+ per flussi di incassi e pagamenti da inviare alla Ragioneria Generale dello Stato).

L'infrastruttura proposta, oltre a garantire per tutte le procedure di back office le funzionalità previste dalle vigenti normative, dovrà fornire anche una soluzione di front office, in grado di erogare i servizi specifici per la presentazione di istanze on line, previsti dal piano di informatizzazione di cui alla L. 11 agosto 2014, n. 114; più precisamente si richiedono funzionalità in grado di interagire, a diversi livelli (consultazione, download, trasmissione, compilazione on-line ecc.), con l'utenza esterna (cittadini, imprese, altre PA ecc.) sfruttando le soluzioni, anche innovative, offerte dalle attuali tecnologie IT, fornendo ad esempio consultazioni di posizioni specifiche rispetto al servizio, stampa di certificati con soluzioni digitali oppure metodi di pagamento multicanale.

#### ART. 18.5 FUNZIONALITÀ RICHIESTE

Di seguito vengono definite le richieste funzionali che l'infrastruttura software, trasversalmente o internamente ai vari moduli, dovrà soddisfare, da verificare o approfondire in sede di valutazione e dimostrazione pratica:

<b>RICHIESTE</b>	<b>NOTE</b>
L'infrastruttura deve garantire la massima relazione tra tutti gli applicativi verticali forniti	Illustrare il modello relazionale proposto
La piattaforma proposta deve avere una struttura modulare e scalabile (funzionare indipendentemente dal volume del database e senza rallentamenti)	Illustrare caratteristiche di scalabilità della soluzione proposta
I singoli moduli verticali devono effettuare tutte le operazioni previste dalla normativa di settore	Illustrare le funzionalità dei singoli moduli in base alla normativa di riferimento
La piattaforma proposta deve essere orientata agli standard aperti ed indipendenti da hardware o sistemi operativi.	Descrivere il grado di portabilità dell'infrastruttura tra sistemi operativi server, client e rdbms
Tutti i prodotti, nella versione in cui sono offerti, devono essere in General Availability (versione software di produzione). Non è possibile proporre prodotti in versione di test.	
La documentazione in output prodotta dai moduli gestionali e destinata alla fruizione da parte dei servizi comunali, dei cittadini, dei professionisti e delle imprese deve essere fornita attraverso standard che: - non siano legati alla acquisizione di licenze di prodotti; - che siano aderenti alle regole tecniche per la conservazione sostitutiva di cui all'art. 71) del CAD.	



<p>La piattaforma offerta dovrà poter consentire agli utenti dell'Ente di "disegnare" (estrarre/utilizzare) autonomamente la reportistica e renderla disponibile in modalità "autonoma" senza interventi del fornitore.</p> <p>In particolare dovrà consentire la creazione di</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Report dinamici;</li><li>- Report personalizzati;</li><li>- report analitici e sintetici</li></ul> <p>Dovrà permettere la formattazione dei report, in termini di font e colori, a livello di tabelle, celle e grafici</p>	<p>Descrivere i meccanismi e gli strumenti di personalizzazione della reportistica documentali ed il grado di interazione orizzontale tra moduli applicativi</p>
<p>I report creati dovranno poter essere modificati, spostati, copiati, cancellati, rinominati, stampati, salvati almeno nei seguenti formati: PDF/PDF-A, Office Open XML, Open Document Format, CSV, XML, TXT, DOCX, XLSX.</p>	
<p>Dovrà essere prevista anche la generazione di report in forma grafica per la gestione dei dati statistici (a titolo di esempio: report grafico dei flussi demografici, della spesa pluriennale ecc.).</p> <p>Non deve essere previsto l'utilizzo di modelli prestampati o di tipo "proprietario" se non obbligatori per legge. Nel caso in cui tali modelli siano presenti, deve essere consentita la modifica degli stessi da parte degli operatori dell'Ente senza il passaggio obbligatorio all'help-desk del fornitore.</p>	
<p>La piattaforma offerta dovrà consentire agli utenti di definire autonomamente i flussi documentali e i servizi incaricati allo svolgimento del singolo step procedimentale all'interno dell'infrastruttura tramite designer di tipo grafico incorporato nel sistema di Workflow.</p> <p>Il sistema documentale dovrà essere strutturato in modo tale da:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) consentire agevolmente e in modo efficiente la verifica in tempo reale dello stato di avanzamento delle pratiche in corso di lavorazione per gli utenti dell'Ente;</li><li>2) di rappresentare la fase di lavorazione (iniziativa, istruttoria, decisoria e integrativa dell'efficacia);</li><li>3) Permettere l'accesso agli utenti esterni all'Ente per la verifica dello stato del procedimento;</li><li>4) Prevedere sistemi efficienti di alert agli operatori che hanno in carico la singola pratica nel caso di sfioramento dei termini di conclusione del procedimento ovvero di altre criticità;</li><li>5) Prevedere dei meccanismi di alert all'interno dei processi tra soggetti diversi della procedura (ad esempio per consentire l'esecuzione di opportune verifiche da parte dei dirigenti/responsabili);</li><li>6) Il sistema in ogni caso dovrà consentire anche in via facoltativa di introdurre a richiesta dell'utente specifici alert, al fine di monitorare informaticamente le scadenze.<sup>1</sup></li></ol>	<p>Descrivere i meccanismi e gli strumenti di disegno di iter e workflow documentali ed il grado di interazione orizzontale tra moduli applicativi in fase di progressione dei workflow</p>

<sup>1</sup> **A titolo esemplificativo:**

A) nell'ipotesi in cui una proposta di provvedimento sia ultimata, prevedere l'alert al soggetto che deve firmare il parere tecnico. E, dopo la firma di questa, un ulteriore alert per il parere contabile (se previsto)



7) Prevedere l'elaborazione di reportistica grafica dei procedimenti <sup>2</sup> ;	
La piattaforma offerta dovrà garantire facilità d'uso anche a utilizzatori non tecnici, ad esempio grazie alla presenza di wizard (procedure guidate) che aiutino l'utente in tutte le fasi della procedura.	Si chiede al fornitore di descrivere le caratteristiche di usabilità della propria soluzione
La piattaforma proposta dovrà consentire il monitoraggio e la ricerca di tutte le registrazioni correnti e storiche associate ad un qualsiasi utente (persona fisica o giuridica, cittadino o impresa) presente nella banca dati anagrafica dell'Ente in maniera trasversale a tutti i moduli software installati. <sup>3</sup> Il sistema dovrà prevedere diversi profili di autorizzazione dei diversi utenti dell'Ente a garanzia della normativa sulla privacy.	
Deve essere possibile la tracciabilità del dato, intesa come presenza di log (immodificabili) delle attività che consentano di risalire a variazioni nel patrimonio informativo di dati importanti (es. variazioni al registro di protocollo)	Si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione soddisfi questo requisito.
La piattaforma offerta deve poter essere gestita da un unico punto di amministrazione, in cui definire centralmente e univocamente i criteri di profilazione, senza duplicazioni nell'ambito della piattaforma stessa (consentendo così il single sign-on tra i moduli della procedura).	Si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione soddisfi questo requisito
La piattaforma deve supportare sistemi di autenticazione quali LDAP e Active Directory, SSO o simili e dovrà essere compatibile con architetture di virtualizzazione	Si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione soddisfi questo requisito
Deve essere possibile la profilazione degli utenti, anche in base ai ruoli, sia su specifici elementi, ma anche su aree tematiche o funzionali, o a interi applicativi per realizzare un ambiente di sicurezza integrato.	Si chiede al fornitore di specificare dettagliatamente come la propria soluzione soddisfi questo requisito
Utilizzo di standard per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, vale a dire aderenza della soluzione agli standard per l'interoperabilità emessi da organizzazioni riconosciute.	Si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può soddisfare questo requisito.

- B) Relativamente ad un pagamento il firmatario e/o l'istruttore che ha sottoscritto la liquidazione dovrà poter ricevere un alert se il relativo mandato di pagamento non è stato firmato entro il termine stabilito in procedura.
- C) L'utente vuole conoscere se una delibera è stata approvata ovvero se è stata pubblicata. Tale utente deve poter inserire un alert in procedura per ricevere l'informazione della data in cui si verifica quell'evento.

**<sup>2</sup> A titolo esemplificativo:**

L'utente vuole conoscere quanti procedimenti di una determinata tipologia sono pervenuti al protocollo generale.

L'utente vuole conoscere relativamente ad un determinato procedimento quanti sono in fase di istruttoria, con la possibilità di individuare anche gli assegnatari.

L'utente vuole conoscere relativamente ad una determinata tipologia di procedimento quanti sono in attesa di firma.

L'utente vuole conoscere relativamente ad una determinata tipologia di procedimento quanti sono stati evasi in un determinato periodo.

L'utente vuole visualizzare un report delle attività di un servizio.

<sup>3</sup> A titolo di esempio

- A) L'utente dell'ente vuole conoscere i dati relativi ad un'impresa per verificare la posizione tributaria.  
B) L'utente dell'ente vuole conoscere se un determinato soggetto ha già beneficiato di contributi;



**Comune di Coriano**  
Provincia di Rimini

**Stazione Appaltante**

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RIMINI)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659811 (centralino)  
e-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Le soluzioni dovranno garantire un alto grado di integrabilità con applicazioni esterne attraverso l'utilizzo di Web Services già predisposti.	Si chiede al Concorrente di indicare l'elenco e una breve descrizione dei Web Services disponibili per l'accesso alle funzioni del sistema.
La sezione di e-government, intesa come canale di comunicazione e di interazione tra i servizi comunali e l'utenza esterna (cittadini, professionisti ed imprese) deve consentire la piena automazione dello scambio di informazioni tra il back-office ed il front-office e viceversa, nonché funzioni di pubblicazione automatica delle informazioni strutturate inerenti gli adempimenti normativi in tema di trasparenza amministrativa (D.Lgs.33/2013, D.Lgs.50/2016, L.190/2012, ecc.)	Si chiede al fornitore di specificare dettagliatamente come la propria soluzione soddisfi questo requisito
La sezione di e-government dovrà essere popolata con una serie di servizi di consultazione e di interazione con l'utenza esterna (cittadini, professionisti ed imprese) nel rispetto di quanto richiesto dalla L. 114/2014.	Si chiede al fornitore di indicare quali servizi on-line (consultazione, autocertificazione e presentazione di istanze) propone di attivare compresi nelle attività di avviamento e configurazione
La sezione di e-government dovrà consentire l'interazione con enti esterni per arricchire l'offerta di servizi all'utenza. <sup>4</sup>	Si richiede al fornitore di indicare le tecnologie utilizzate e di presentare casi d'uso attivabili nell'ambito della proposta formulata. Si richiede inoltre di elencare le interfacce applicative già implementate.
La sezione di e-government di front-office esposta sul World Wide Web dovrà essere in linea con i requisiti richiesti per l'accessibilità (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e successive direttive - Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75) e con gli standard internazionali (es. W3C XHTML, W3C CSS, W3C WAI AA e W3C WCAG)	Si chiede al fornitore di specificare la rispondenza agli standard tecnologici

<sup>4</sup> A titolo esemplificativo servizi di pagamento on-line conformi al sistema PagoPA.



**Comune di Coriano**  
Provincia di Rimini

**Stazione Appaltante**

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RIMINI)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659811 (centralino)  
e-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

#### ART. 18.6 AMBIENTE OPERATIVO

L'infrastruttura software dovrà funzionare nell'ambiente cloud predisposto dall'aggiudicatario mediante server virtuali. La gestione di tali server e delle relative licenze sarà a carico del fornitore per tutta la durata del contratto.

La ditta dovrà comunicare alla Stazione Appaltante i requisiti minimi di configurazione per i virtual server destinati all'infrastruttura proposta (ad esempio application server, database server, web server ecc.), fornendo indicazioni in termini di quantità, numero di vCPU, quantità di memoria vRAM e capacità storage. Tale configurazione dovrà garantire i livelli di servizio richiesti dalla Stazione Appaltante.

#### ART. 19 MODULI APPLICATIVI RICHIESTI

Seguono i moduli applicativi componenti l'infrastruttura dei quali si chiede la fornitura. Tali moduli dovranno essere obbligatoriamente presenti nell'offerta.

AREA	DESCRIZIONE (NON ESAUSTIVA DELLE FUNZIONALITÀ DA GESTIRE)
AMMINISTRATIVA	Protocollo informatico, atti amministrativi (delibere di Giunta, Delibere di Consiglio, Determine, Ordinanze, Decreti, Atti del Commissario), Notificazioni, Registri particolari, procedimenti e workflow documentale, trasparenza, conservazione sostitutiva a norma di legge, controlli interni, ecc. Dovranno essere mantenuti tutti i registri particolari già esistenti.
CONTRATTI	Gestione, sottoscrizione con firma digitale, registrazione telematica presso Agenzia delle Entrate (per atti in forma pubblica), ecc...
FINANZIARIA	Contabilità finanziaria e IVA, economato e agenti contabili, bilancio PEG rendiconto, fatturazione e PCC, ordini, inventario beni, controllo di gestione, ecc.
DEMOGRAFICI	Anagrafe della popolazione ANPR, certificazioni, carte di identità, elettorale, stato civile, statistica, leva, Servizi Cimiteriali, ecc...
E-GOVERNMENT	Servizi di consultazione ed interattivi on-line ai cittadini, alle imprese, ad altri enti, istituzioni e forze dell'ordine, adempimenti normativi in tema di trasparenza amministrativa, Albo Pretorio, Amministrazione Trasparente, gestione e pubblicazione open data provenienti dai gestionali.
SERVIZI SCOLASTICI	Mense scolastiche (facoltativo: altri servizi a domanda individuale, es. trasporto scolastico, ecc...)

#### ART. 19.1 CARATTERISTICHE SPECIFICHE RICHIESTE PER OGNI MODULO OGGETTO DI OFFERTA

##### A. PROTOCOLLO INFORMATICO E WORKFLOW PROCEDIMENTALE

- Firma digitale integrata nelle registrazioni di protocollo con assegnazione automatica del numero di protocollo sul file firmato digitalmente;
- Gestione unificata delle PEC in arrivo integrata nella procedura di protocollo;



- Invio automatico al mittente via PEC della ricevuta automatica di avvenuta protocollazione con indicazione del numero assegnato e del Responsabile del Procedimento;
- Gestione decentralizzata dei protocolli in uscita con integrazione PEC in partenza;
- Gestione protocollazioni multiple;
- Fascicolazione dei protocolli con numerazione svincolata dall'anno di apertura del fascicolo;
- Creazione e gestione di ulteriori registri di repertorio oltre al registro generale di protocollo (es. registro atti sottoscritti, atti di gestione del personale, modulistica generale Ente, ecc.);
- Gestione protocollazione automatica o semi automatica delle fatture elettroniche in arrivo da SDI (interoperabilità con contabilità finanziaria);
- Gestione anagrafiche condivisa con Atti Amministrativi e Contabilità;
- Profilazione utenti della procedura (condivisi con tutti gli altri moduli software) e gestione pianta organica Ente;
- Mappatura di tutti i procedimenti dell'Ente nel Workflow documentale e gestione attiva degli stessi per fase di processo;
- Presenza nell'interfaccia di lavoro del workflow di un pannello di gestione delle attività da svolgere in capo a ciascun utente (diario giornaliero aggiornato allo stato di avanzamento di ciascun procedimento).

#### B. ATTI AMMINISTRATIVI

- Gestione completa dell'iter di generazione di tutti gli atti con firma digitale (Delibere di Consiglio, Delibere di Giunta, Determine, Decreti Sindacali, Decreti Dirigenziali, Ordinanze, Atti del Commissario, ecc.);
- Assunzione impegni di spesa ed accertamenti di entrata, prenotazioni, sub-impegni, riduzioni di impegni/accertamenti in fase di redazione di ciascun atto ed esportazione degli stessi nel modulo software di contabilità all'esecutività dello stesso, con aggiornamento automatico dei saldi nei relativi capitoli di entrata e di spesa;
- Gestione delle notifiche integrata con il protocollo informatico;
- Apposizione di contrassegno grafico (es. QR-Code, barcode, ecc.) su tutte le copie analogiche degli atti generati in forma digitale, ai sensi art. 23-ter comma 5 del D.Lgs.82/2005 (Codice Amministrazione Digitale), che contenga il link diretto al documento informatico originale firmato digitalmente;
- Gestione dei controlli interni con parametrizzazione delle modalità di estrazione degli atti direttamente in procedura in base alle esigenze dell'Ente;
- Gestione e personalizzazione dell'iter procedimentale di formazione dell'atto, con inserimento di visti/controlli aggiuntivi forti/deboli a seconda delle esigenze dell'ente;
- Possibilità di modificare entro la giornata l'atto firmato digitalmente mantenendo il numero acquisito;
- Tracciabilità dei visti/note che si inseriscono nell'iter di formazione dell'atto;
- Presenza di un sistema di notifiche che faciliti il dialogo tra uffici.

#### C. E-GOVERNMENT (ALBO PRETORIO, TRASPARENZA)

- Accesso diretto alle funzionalità di pubblicazione all'Albo Pretorio sia dalla procedura di protocollo, sia da quella degli atti amministrativi;
- Iter di pubblicazione all'albo con firma digitale obbligatoria dell'addetto alla pubblicazione;
- Gestione in hosting delle pagine on line dell'Albo Pretorio, per le quali la stazione appaltante indicherà i relativi link dal sito web istituzionale;
- Integrazione all'interno della procedura atti amministrativi di specifiche schede a compilazione obbligatoria per ciascun atto ai fini dell'assolvimento degli obblighi di trasparenza (rif. D.Lgs. 33-2013, D.Lgs. 50-2016, L. 190-2012, ecc.);
- Estrazione e pubblicazione automatica dei dati relativi alla trasparenza al perfezionamento di ciascun atto;
- Gestione in hosting delle pagine on line relative all'assolvimento degli obblighi di trasparenza – sezione Amministrazione Trasparente – con interfaccia CMS (Content Management System) di gestione dei contenuti pubblicati.

#### D. CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA A NORMA DI LEGGE

- Gestione dei versamenti dei documenti da conservare presso il Polo Archivistico Regionale dell'Emilia Romagna (PaRER) mediante sistemi batch automatizzati a cadenza giornaliera – tipicamente notturna - per tutte le procedure software che generano gli atti conservabili (protocollo, atti amministrativi, contabilità, ecc.), in base al disciplinare concordato con il Conservatore; al termine di ogni versamento automatico deve essere inviata una mail ai sistemi informativi con il report di tutti i documenti inviati e dell'esito dell'invio (conservato, non conservato con eventuali errori);



- Interfaccia applicativa per la gestione delle attività di conservazione integrata con le procedure di protocollo, atti amministrativi e contabilità al fine di verificare la corretta esecuzione dei versamenti pianificati (gestione errori, accesso ai documenti già conservati sul portale del PaRER, invio manuale in conservazione di singoli documenti o di gruppi di documenti, ecc.)

#### E. CONTABILITÀ

- Piena interoperabilità con il modulo software degli atti amministrativi sia in sede di acquisizione dei nuovi impegni di spesa/accertamenti di entrata direttamente dagli atti divenuti esecutivi che in fase di compilazione dei dati di un nuovo impegno/accertamento mediante proposizione dei saldi aggiornati di ciascun capitolo di bilancio richiamato in procedura atti;
- Gestione completa della redazione del bilancio di previsione finanziario, del DUP, del rendiconto di gestione e dei principali documenti contabili correlati (nota integrativa/relazione sulla gestione);
- Gestione triennale del piano esecutivo di gestione;
- Gestione delle variazioni di bilancio di sola competenza, di sola cassa o miste;
- Monitoraggio della cassa, della competenza e degli equilibri;
- Gestione dei vincoli e delle fonti di finanziamento idonea ad identificare puntualmente le risorse vincolate sia di competenza che di cassa e a determinare gli importi da iscrivere nei prospetti di bilancio;
- Gestione dei crono programmi di spesa per la gestione degli impegni pluriennali e del FPV;
- FPV: la procedura deve consentire di individuare gli impegni finanziati dal FPV di entrata o da entrate correlate, di storicizzarne la loro evoluzione, di distinguere nell'ambito delle disponibilità di un capitolo le risorse finanziate dalla competenza e le risorse finanziate dal FPV, di effettuare impegni pluriennali finanziati dal FPV, di effettuare variazioni di esigibilità;
- Gestione fatture: la procedura deve rendere evidenti le fatture da accettare con la relativa scadenza, consentire l'accettazione/il rifiuto delle fatture sotto il doppio aspetto sia contabile che tecnico, consentire l'aggancio automatico della fattura con il CIG presente in contabilità;
- Iter atti di liquidazione ed emissione mandati di pagamento con firma digitale obbligatoria e protocollazione automatica;
- Gestione interfaccia con Tesoriere Comunale per invio/acquisizione automatica o semi-automatica dei mandati di pagamento/reversali di incasso e riconciliazione in contabilità su ciascun capitolo di entrata/spesa;
- Gestione flussi di incasso/pagamento con interfaccia applicativa con il sistema SIOPE+ (Ragioneria Generale dello Stato), PCC e PAGOPA;
- Funzionalità integrate nella procedura per la generazione di report personalizzati (ad esempio stato degli impegni di spesa e dei saldi di bilancio per area organizzativa), senza dover ricorrere all'help-desk per la parametrizzazione delle stampe;
- Gestione della contabilità economico patrimoniale con scritture di partita doppia concomitanti con le operazioni in finanziaria, scritture di assestamento e rettifica. La procedura deve consentire il collegamento tra movimenti in finanziaria e movimenti in contabilità economico patrimoniale nonché l'importazione da fonti esterne di dati per la realizzazione di scritture automatiche;
- Bilancio consolidato: redazione del bilancio consolidato, con creazione del file xbrl da inviare alla BDAP;
- Gestione della fatturazione attiva e passiva, registri IVA, liquidazione periodica e annuale;
- Gestione completa dell'economato e degli agenti contabili a denaro;
- Inventario: gestione dei beni mobili e immobili, collegamento con la contabilità finanziaria ed economico-patrimoniale, tenuta dei registri obbligatori, gestione dei consegnatari dei beni e dei modelli di carico/scarico, cambio dislocazione, cambio consegnatario, ecc.;
- Presenza di un sistema di notifiche che faciliti il dialogo tra uffici.

#### F. SERVIZI DEMOGRAFICI

- Integrazione completa con procedura di emissione della CIE (carta d'identità elettronica) fornita dal Ministero dell'Interno;
- Gestione di tutte le variazioni anagrafiche e dell'aggiornamento contestuale del sistema ANPR (il Comune di Coriano ha già effettuato nell'anno 2018 la migrazione completa da ANPR);
- Gestione di tutte le pratiche di Stato Civile con integrazione col protocollo informatico per l'invio/ricezione di tutte le comunicazioni;



- Gestione del corpo elettorale e di tutti gli adempimenti di legge (es. revisioni semestrali, iter gestione elezioni, ecc.);
- Elettorale: gestione fascicoli elettronici degli elettori (sia i nuovi, sia quelli già creati ed importati dalla procedura software preesistente);
- Elettorale: gestione automatizzata per l'invio dei modelli 3d.xml ai comuni di emigrazione per il tramite del protocollo.

#### G. SERVIZI CIMITERIALI

- Mappatura grafica della disposizione dei loculi all'interno dei singoli cimiteri, in modo da consentire la ricerca più puntuale delle informazioni relativamente allo stato di ogni loculo (disponibile/in concessione), nonché tutti i riferimenti ai contratti sottoscritti e alla loro durata;
- Modulistica integrata e pre compilabile per la gestione contrattuale dell'assegnazione di nuovi loculi ai richiedenti.

#### H. MENSE SCOLASTICHE

- Gestione della composizione delle classi, delle presenze/assenze, dei menu personalizzati per studente;
- Presenze gestite direttamente dal personale scolastico mediante terminali mobili (es. tablet) per fornire in tempo reale al gestore dei pasti il numero giornaliero esatto degli studenti presenti in mensa; viene anche richiesta la fornitura contestuale di almeno una sim dati;
- Contabilizzazione delle rette dovute e gestione di tutte le comunicazioni mediante interfaccia con protocollo informatico;
- Integrazione con contabilità per riconciliazione incassi e gestione solleciti di pagamento;
- Visualizzazione e report dei saldi a debito per ciascun utente, sia quelli aggiornati alla data attuale, sia al 31/12 di ogni anno al fine di consentire il recupero dei crediti vantati dell'Ente per ciascuna annualità;
- Visualizzazione e report costantemente aggiornati di tutti gli utenti con morosità, indipendentemente dal fatto che il singolo studente abbia cessato o meno la frequenza dell'istituto scolastico in cui fruisce del servizio mensa;
- (Opzionale) Al fine di evitare errori di compilazione delle presenze giornaliere da parte del personale scolastico, prevedere la possibilità di interfacciare il modulo mensa con il registro elettronico dell'istituto scolastico per verificare gli scostamenti.

#### I. CONTRATTI

- Gestione compilazione e sottoscrizione del contratto con firma digitale apposta da tutte le controparti;
- Integrazione con protocollo informatico e con registro particolare degli atti sottoscritti;
- Integrazione con sistema di registrazione telematica dell'Agenzia delle Entrate (per gli atti in forma pubblica soggetti a registrazione);
- Integrazione con modulo di contabilità per la gestione del pagamento del bollo virtuale per registrazione telematica.

### ART. 19.2 PERSONALIZZAZIONE DI MODELLI E DOCUMENTI

Dovranno essere incluse nell'offerta tutte le attività di modellazione e/o personalizzazione di documenti e modelli in fase d'avviamento, al fine di riprodurre il più fedelmente possibile quelli ora in uso presso i diversi servizi della Stazione Appaltante.

### ART. 19.3 PERSONALIZZAZIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

Dovranno essere incluse nell'offerta tutte le attività di implementazione dei workflow documentali in base all'elenco aggiornato dei procedimenti fornito dalla Stazione Appaltante, con relativa gestione degli stessi nell'ambito della nuova infrastruttura.

### ART. 20 PIANO DI FORMAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE

Oggetto di fornitura è anche l'erogazione dei servizi professionali di formazione, addestramento e affiancamento del personale dipendente della Stazione Appaltante all'uso delle nuove soluzioni introdotte.

Ogni operatore economico dovrà descrivere nel Progetto Tecnico il piano di formazione che ritiene più adeguato per poter attivare il sistema, specificando il numero delle ore per ciascun modulo.



**Comune di Coriano**  
Provincia di Rimini

**Stazione Appaltante**

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RIMINI)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659811 (centralino)  
e-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Per le procedure che coinvolgono utenza esterna alla Stazione Appaltante (es. professionisti) potranno essere indicate eventuali attività formative appositamente dedicate.

Tutti i piani formativi dovranno essere effettuati presso la sede della Stazione Appaltante e con la presenza di un formatore qualificato per area tematica.

Nessun onere aggiuntivo può essere riconosciuto per le spese di trasferta e di soggiorno del personale formatore. È a carico dell'Impresa aggiudicataria la preparazione e la divulgazione del materiale didattico ai partecipanti.

L'addestramento del personale, dovrà essere preventivamente coordinato con l'Amministrazione Comunale al fine di organizzare al meglio i corsi e le ripetizioni dei corsi durante la fase di messa in esercizio del sistema, garantendo la normale erogazione dei servizi comunali al Cittadino.

Nelle giornate di formazione non sono comprese le eventuali giornate di avviamento necessarie per installazioni ed attività varie. In particolare si evidenzia che le attività di verifica delle conversioni effettuate è a completo carico del fornitore e rientra nell'ambito dei costi di conversione, pertanto durante le giornate di formazione non potranno essere eseguite tali attività. Il personale comunale si renderà disponibile per effettuare i necessari controlli e verifiche concordandoli in momenti diversi da quelli della formazione.

La Stazione appaltante richiede che nel progetto tecnico presentato dai concorrenti sia previsto:

- Un piano di formazione di start up per tutti i moduli oggetto dell'offerta, già compreso nel valore dell'offerta economica, con la specifica di dettaglio del numero di ore previste per ogni modulo software;
- Una sessione di formazione pianificata per ciascuna annualità del contratto a regime per tutti i moduli oggetto dell'offerta, già compresa nel valore dell'offerta economica;
- Per qualsiasi necessità formativa ulteriore dell'Ente, la quotazione dei costi orari/giornalieri vincolanti per l'offerente per tutta la durata del contratto, compresi gli eventuali rinnovi. Gli importi richiesti dovranno prevedere sia la modalità di erogazione in aula presso la sede dell'Ente, sia a distanza su piattaforma on line messa a disposizione del concorrente.

Per tutte le sessioni di formazione da erogarsi presso l'Ente (nelle fasi di start up, a regime, o su specifica ulteriore richiesta) viene espressamente richiesto che non vi sia alcun vincolo sul numero di partecipanti in aula per ciascun modulo software.

## **ART. 21 COSTITUZIONE BANCHE DATI: CONVERSIONE, NORMALIZZAZIONE E RECUPERO DATI STORICI**

### **ART. 21.1 PANORAMICA GENERALE**

La Stazione Appaltante già oggi dispone di applicazioni software per la gestione delle proprie attività istituzionali; per tale ragione è necessario che l'operatore economico svolga un accurato lavoro di conversione e normalizzazione delle basi dati partendo da quelle attualmente in uso.

I metodi utilizzati per i processi di conversione delle basi dati dovranno essere tali da garantire il massimo livello di controllo degli errori e l'esclusione di errori manuali durante l'esecuzione dei processi stessi, oltre che prevedere la gestione di situazioni anomale, quali l'assenza, negli archivi di destinazione, di dati obbligatori nella nuova struttura.

Laddove, a causa della sostanziale differenza di impostazione del modello della base dati, siano necessarie operazioni di correzione manuale, esse dovranno essere notificate al servizio Sistemi Informativi del Comune affinché, in accordo con l'impresa aggiudicataria, si possano trovare le migliori soluzioni di conversione. Ogni eventuale attività manuale ulteriore sarà a carico del fornitore.

Garante ed unica responsabile della fedele conversione e normalizzazione delle basi dati rimane in ogni caso l'impresa aggiudicataria, così come della sua esecuzione.

L'operatore economico dovrà specificare, per ciascuna banca dati:

- le informazioni che prevede di convertire e migrare nella nuova infrastruttura;
- le informazioni che prevede di non recuperare (per incompatibilità con la propria struttura dati o per impossibilità di recupero): per tali informazioni si dovrà valutare la modalità di storicizzazione e di futura interrogazione;
- le criticità potenziali per le attività di conversione;
- ogni altra informazione utile a definire nel dettaglio l'attività di migrazione e riversamento.



**Comune di Coriano**  
Provincia di Rimini

**Stazione Appaltante**

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RIMINI)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659811 (centralino)  
e-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

#### **ART. 21.2 TIPOLOGIA E DEFINIZIONE DEGLI ARCHIVI DA CONVERTIRE**

Dovranno essere convertiti nella nuova piattaforma gli archivi dei seguenti software gestionali: Di seguito l'elenco delle banche dati suscettibili di migrazione:

<b>Area di riferimento</b>	<b>Applicativo</b>	<b>Produttore</b>
Protocollo Informatico	ProtoNet	Datagraph srl
Atti amministrativi, notifiche, Albo Pretorio, Trasparenza	AttiNet	Datagraph srl
Contabilità e bilancio	WDContab	Datagraph srl
Servizi Demografici (anagrafe, elettorale, stato civile)	WDAnagrafe, WDElettorale, WDStatoCivile	Datagraph srl
Servizi Cimiteriali	WDCim	Datagraph srl
Mense scolastiche	HPresenze	Cedepp srl

#### **ART. 22 LICENZE**

L'impresa aggiudicataria si impegna a cedere in licenza d'uso alla Stazione Appaltante tutte le procedure fornite, consentendone l'utilizzo anche successivamente alla scadenza contrattuale per un periodo di un ulteriore anno, pur senza più effettuare alcuna manutenzione od assistenza, e senza ulteriori oneri per l'Ente.

L'impresa aggiudicataria garantisce con apposita dichiarazione che, all'atto dell'installazione, non esistano particolari adempimenti normativi da parte delle aree organizzative della Stazione Appaltante e dei servizi interessati alla fornitura delle applicazioni, non contemplati nelle funzionalità del software acquisito dall'Ente.

L'impresa aggiudicataria si impegna, altresì, a garantire che il software, all'atto dell'installazione, sia in regolare condizione di funzionamento.

#### **ART. 23 CICLO DI VITA DEGLI APPLICATIVI**

Qualora l'impresa aggiudicataria intendesse dismettere uno o più degli applicativi installati, essa dovrà fornire senza alcun onere aggiuntivo e senza alcuna variazione dei canoni manutentivi le nuove versioni sviluppate fino al termine di validità del contratto. Anche la formazione all'uso delle nuove versioni è a carico dell'impresa aggiudicataria, che dovrà effettuarla presso la sede del cliente e senza l'ausilio di soluzioni di formazione a distanza.

Qualora invece l'impresa aggiudicataria dismettesse uno o più degli applicativi installati senza sostituirli in linea di produzione con prodotti nuovi, essa si impegna comunque a supportare sia tecnologicamente che normativamente i prodotti in dismissione per tutta la durata del contratto.

Eventuali proposte di sostituzione dell'applicazione potranno essere prese in considerazione ed eventualmente accolte soltanto previa valutazione da parte dei sistemi informativi comunali in ordine alla qualità tecnica del prodotto sostitutivo.

Ogni attività inerente la conversione delle basi dati, l'integrazione con le altre applicazioni, l'installazione ed avviamento dell'applicazione sostitutiva rimarranno comunque a carico del fornitore.

#### **ART. 24 PIANO DI AVVIAMENTO DEL PROGETTO**

I tempi di attivazione del progetto sono indicati nell'art.4 del Bando di gara e nell'art.2 del presente Capitolato Speciale d'Appalto.



La messa in servizio dei moduli applicativi oggetto dell'appalto dovrà avvenire secondo un cronoprogramma proposto nel progetto tecnico e successivamente condiviso dall'aggiudicatario con la Stazione appaltante, che si riserva di apportare le modifiche necessarie, tenendo conto delle esigenze organizzative dell'Ente.

Al termine della realizzazione della piattaforma applicativa nonché dei servizi correlati e del periodo di prova stabilito dal Comune, l'impresa aggiudicataria comunicherà la propria disponibilità al collaudo generale e finale (comunicazione di "pronti al collaudo") e verrà dato inizio alle attività di collaudo dell'intero sistema.

## ART. 25 COLLAUDO

Si provvederà al collaudo entro 30 giorni dall'operatività dei moduli aggiudicati.

Per operatività s'intende:

- 1) il completo riversamento degli archivi convertiti;
- 2) la conclusione delle attività di formazione al personale
- 3) la conclusione delle attività di installazione necessarie, ivi comprese quelle sui client.

### **Modalità di esecuzione**

Sull'infrastruttura software saranno effettuate una serie di verifiche tese ad accertare la piena conformità della piattaforma realizzata rispetto al capitolato e a tutto quanto proposto nel progetto tecnico aggiudicato.

L'operazione di collaudo sarà effettuata da esperti incaricati dalla Stazione Appaltante o dal personale dei sistemi informativi individuato dall'Ente in contraddittorio con il personale del fornitore.

I test saranno effettuati su ogni singolo modulo e comprenderanno:

- la verifica dei singoli componenti software (test di unità);
- la verifica del funzionamento integrato (test di integrazione), in condizioni di utilizzo, considerando tutti gli aspetti funzionali e non funzionali (usabilità, accessibilità, sicurezza, prestazioni, ecc.);
- la verifica degli archivi convertiti;
- la verifica in ordine all'avvenuta attività di formazione.

Nello svolgimento delle operazioni di collaudo, oltre alla verifica dell'interoperabilità tra tutti i moduli proposti, si effettuerà una più specifica valutazione sulla funzionalità congiunta ed integrata dei moduli di cui all'art.2 lettere A, B, C, D, E in quanto strettamente correlati tra loro. Pertanto nelle attività di collaudo di interoperabilità di ogni modulo ci si atterrà al seguente schema:

Moduli software oggetto di offerta	Verifica standard di interoperabilità con gli altri moduli	Verifiche ulteriori
PROTOCOLLO INFORMATICO E WORKFLOW PROCEDIMENTALE	X	Verifica congiunta di funzionamento integrato
ATTI AMMINISTRATIVI	X	
ALBO PRETORIO	X	
TRASPARENZA	X	
CONTABILITÀ	X	
SERVIZI DEMOGRAFICI	X	-
SERVIZI CIMITERIALI	X	-
MENSE SCOLASTICHE	X	-
CONTRATTI	X	-

Qualora le prove funzionali e diagnostiche indicassero anomalie che impediscono il corretto funzionamento dell'infrastruttura fornita, l'impresa aggiudicataria dovrà eliminarle entro il termine di 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione della Stazione Appaltante con cui si notificano i difetti riscontrati e si rivolge l'invito ad eliminarli; l'impresa è tenuta ad adempiere a tale obbligo.

Le operazioni di collaudo saranno ripetute alle stesse condizioni e modalità fino al definitivo accertamento di completa conformità. In caso di inadempienza totale o parziale, si procederà all'applicazione delle penalità previste dal presente capitolato speciale d'appalto.



In caso di inerzia dell'impresa aggiudicataria, oppure nel caso in cui le anomalie rilevate non fossero risolte entro il termine di cui sopra, si procederà alla redazione di un verbale di collaudo negativo, rispetto alla fornitura prevista, riportante i moduli che non funzionano correttamente.

Qualora il numero dei moduli non conformi risultasse:

- inferiore al 50% rispetto al totale dei moduli aggiudicati e oggetto di collaudo, o degli archivi di cui si prevede la conversione, ovvero delle attività di formazione erogate, si procederà all'applicazione delle penalità di cui all'art. 7 ed alla concessione di ulteriori 20 giorni lavorativi per correggere gli elementi anomali, decorsi inutilmente i quali si potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art.10.
- Superiore alla misura del 50%, rispetto al totale di moduli di cui è prevista l'attivazione, o degli archivi di cui si prevede la conversione, ovvero delle attività di formazione erogate, si potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art.10.

## **ART. 26 MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA**

L'impresa aggiudicataria dovrà garantire per tutta la durata del contratto l'aggiornamento e la manutenzione delle funzionalità dei software forniti indipendentemente da politiche tecnico commerciali aziendali senza aggravio di costi da parte dell'Ente.

L'appalto dovrà comprendere nel canone di servizio la manutenzione dei software e l'assistenza tecnica per tutta la durata contrattuale.

Tutti gli aggiornamenti normativi e legislativi, di qualunque entità essi siano, ivi compresa l'introduzione di nuove funzionalità rispetto a quanto rilasciato al momento dell'aggiudicazione, debbono quindi essere compresi nel canone di manutenzione del software offerto in gara e non debbono essere richiesti ulteriori corrispettivi economici.

### **ART. 26.1 MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA**

Per manutenzione del software si intende:

- manutenzione preventiva, per revisioni interne strutturali del prodotto finalizzate a migliorarne la manutenibilità e le performance;
- manutenzione correttiva, per la risoluzione di errori riscontrati nel codice o nel funzionamento del software (comprende le migliorie funzionali dell'applicativo e adeguamenti tecnologici e tutte le modifiche necessarie per mantenere il sistema in piena aderenza alle richieste normative e alle evoluzioni tecnologiche del mercato);
- manutenzione adattiva, per adeguarlo a modifiche non sostanziali nell'ambiente di elaborazione o nei dati;
- manutenzione evolutiva, per estenderne le funzionalità a seguito di:
  - ✓ adeguamento od implementazione di nuove funzionalità legate a variazioni normative;
  - ✓ apporto di migliorie al software, inclusi nuovi rilasci;
  - ✓ l'aggiornamento/creazione di flussi di scambio e comunicazione con gli enti della PA centrale, sia in termini di dati che in termini di adeguamento agli standard di trasmissione.

Qualora la Stazione Appaltante acquistasse nel tempo altri moduli applicativi non oggetto della presente gara, l'impresa concorrente è impegnata a mantenere un costo annuo della manutenzione non superiore al 15% del valore di acquisto dei nuovi moduli acquisiti.

### **ART. 26.2 HELP DESK ON LINE**

Tutte le procedure software dovranno essere dotate di help in linea, prediligendo la comunicazione interattiva con l'utente, che consentano di ottenere istruzioni operative sull'utilizzo dei software applicativi.

Durante l'intero periodo contrattuale il fornitore dovrà altresì garantire i servizi di supporto ed assistenza agli operatori mettendo a disposizione un servizio di help desk efficiente ed efficace.

Il servizio di assistenza e supporto potrà essere erogato, a seconda delle esigenze, telefonicamente, in teleassistenza (con eventuali strumenti di controllo remoto che la ditta dovrà rendere disponibili), tramite e-mail e con ogni altro mezzo opportuno per le finalità dell'intervento. Ciò per assicurare agli utenti la possibilità di accedere ai servizi di assistenza mediante una molteplicità di canali di comunicazione (multicanalità).



**Comune di Coriano**  
Provincia di Rimini

**Stazione Appaltante**

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RIMINI)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659811 (centralino)  
e-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di ticketing univoco, accessibile via Web, indipendentemente dal sistema di apertura della segnalazione, in modo tale che ogni chiamata al servizio risulti tracciata e univocamente individuata nel corso del tempo, congiuntamente al nominativo del richiedente e dell'operatore del fornitore cui è stato assegnato il ticket.

Il servizio di help-desk dovrà supportare gli operatori o gli amministratori del sistema almeno nelle seguenti attività:

- Rimozione delle problematiche di funzionamento dei software;
- Rimozione di errori dei software gestionali;
- Fornire indicazioni operative e consigli su come eseguire attività o operazioni sia ordinarie che straordinarie;
- Fornire indicazioni per un migliore utilizzo del software;
- Supportare il personale durante l'esecuzione di aggiornamenti software;
- Installare e configurare postazioni client;
- Risolvere problemi di installazione, funzionamento o corretta connessione a periferiche quali stampanti, scanner, etichettatrici, ecc.;
- Collaborare con i sistemi informativi interni per ottimizzare le prestazioni dell'infrastruttura software (connettività lan/wan, protocolli di rete, bilanciamento del carico sui server virtuali remoti in base alle richieste di accesso dei client interni, ecc.);
- In generale per la diagnosi di problematiche che possano pregiudicare l'operatività dei software.

**I livelli minimi di servizio richiesti dalla Stazione appaltante per il servizio di help-desk sono i seguenti:**

- **Tutti i canali di assistenza attivi dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30;**
- **Presenza in carico del ticket entro le 4 ore lavorative successive alla richiesta;**
- **Risoluzione del problema con chiusura del ticket entro il giorno lavorativo successivo alla presa in carico.**

Eventuali deroghe alle tempistiche sopra indicate potranno essere concordate esclusivamente previo accoglimento formale da parte del responsabile del procedimento delle giustificazioni in ordine ai motivi che impediscono il rispetto delle tempistiche stesse.

Per nessun motivo potranno essere modificate, a discrezione della ditta, le modalità di erogazione del servizio di assistenza, senza il consenso e l'approvazione in forma scritta da parte dell'Ente.

Nel caso di mancata risoluzione del ticket da parte del servizio di assistenza entro il giorno lavorativo successivo alla presa in carico, il personale dell'Ente potrà rivolgersi al referente indicato dal fornitore per il singolo modulo software oggetto di ticketing (rif. art. 17 del presente capitolato) per la risoluzione del problema (assistenza di secondo livello).

## **ART. 27 INFORMAZIONI SU STRUTTURA ENTE**

### **ART. 27.1 NUMERO E DISLOCAZIONE POSTAZIONI CLIENT**

Nel comune di Coriano le postazioni client sulle quali dovranno essere installati i nuovi software gestionali sono distribuite sulle seguenti 3 sedi:

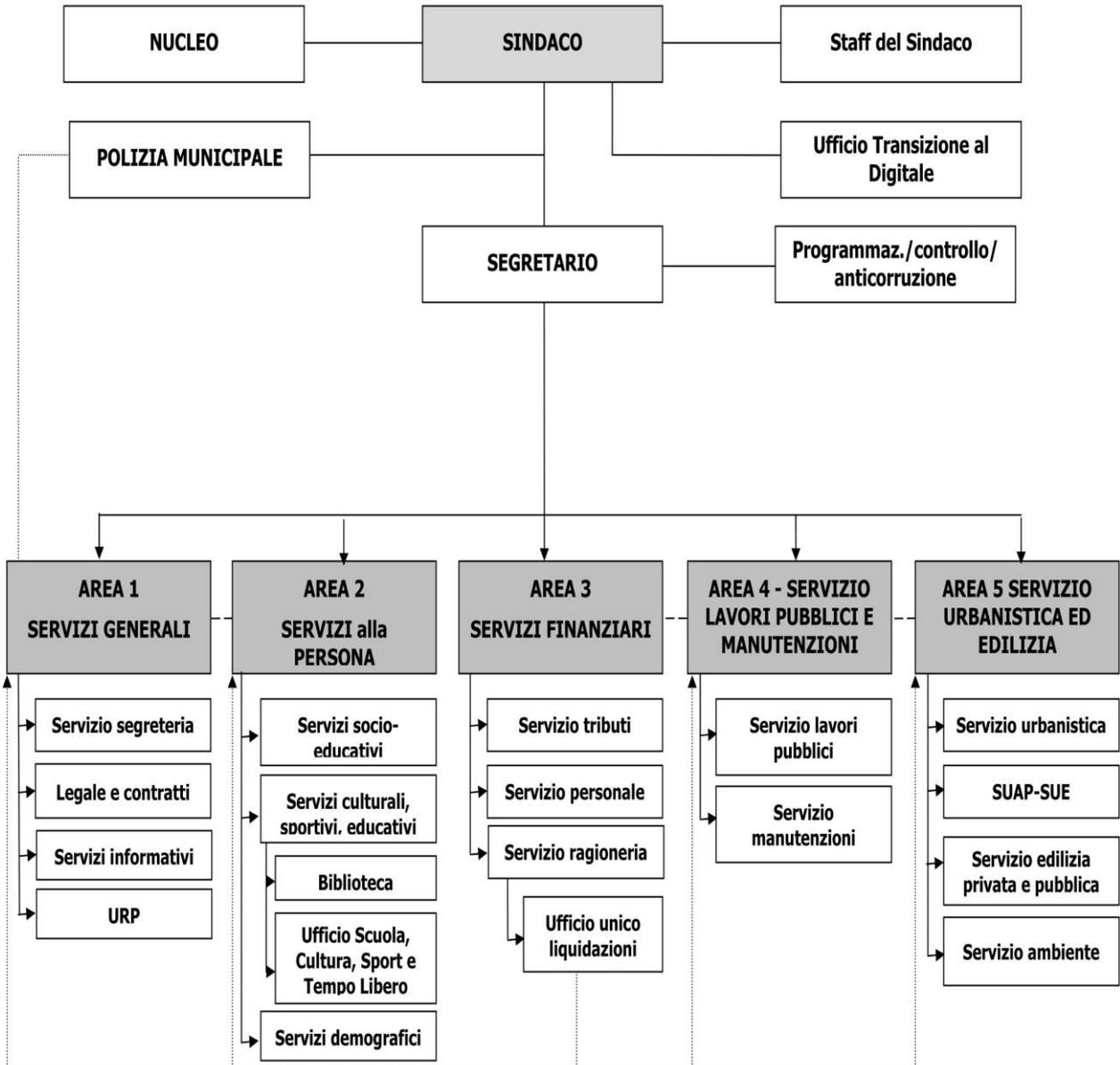
- Palazzo comunale (n. 40 client);
- Presidio di Polizia Locale (n. 7 client);
- Biblioteca comunale (n. 3 client).

Le 3 sedi sono tutte collegate fra loro in tecnologia lan ethernet 1 Gbps. Nel palazzo comunale è presente il punto di accesso WAN unico per tutte le sedi in tecnologia FTTH.

### **ART. 27.2 ORGANIGRAMMA ENTE**



**ORGANIGRAMMA MACRO-STRUTTURA ORGANIZZATIVA COMUNE DI CORIANO - dal 1° marzo 2019**





**Comune di Coriano**  
Provincia di Rimini

**Stazione Appaltante**

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RIMINI)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659811 (centralino)  
e-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

#### **ART. 28 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

Si comunica che il Responsabile del procedimento ai sensi della L. 241/90 e s.m.i. è il dott. Giammaria Muratori.

Indirizzi di contatto:

PEC [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)

MAIL: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)

**Il Responsabile Area Servizi alla Persona**

**Dott. Giammaria Muratori**

*(Il presente documento informatico è firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa)*