

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI INFORMATIZZATI PER LA GESTIONE FISCALE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE AZIENDALE COMPRESI I SERVIZI NECESSARI ALLA PREDISPOSIZIONE E CONFIGURAZIONE NEL SOFTWARE DELLA BANCA DATI DEGLI IMMOBILI.**

Legenda:

- Azienda: ATS - Azienda Tutela della Salute Sardegna \* (ASSL di Sassari, ASSL di Olbia, ASSL di Nuoro, ASSL di Lanusei, ASSL di Oristano, ASSL di Sanluri, ASSL di Carbonia, ASSL di Cagliari);
- Appaltatore, Aggiudicatario: il soggetto giuridico cui è aggiudicato l'appalto
- Offerente: il soggetto che presenta offerta relativamente all'appalto di che trattasi
- S.A.: stazione appaltante, quindi ATS - Azienda Tutela della Salute Sardegna -
- CSA: Capitolato Speciale d'appalto
- CGA: il Capitolato generale d'appalto per le gare in unione d'acquisto

## Sommario

PREMESSA.....	3
ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO .....	3
SOFTWARE SPECIFICO PER LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE AZIENDALE, GESTIONE FISCALE E CALCOLO DEI TRIBUTI.....	4
ART. 2 ARCHITETTURA DEL SISTEMA E PER LA SICUREZZA DEL SOFTWARE PERSONALIZZAZIONI.....	5
ARCHITETTURA GENERALE DEL SISTEMA INFORMATIVO .....	5
ABILITAZIONI.....	6
SICUREZZA.....	6
ART. 3 - ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	7
ART. 4 - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE, PROVE E COLLAUDO, AVVIO DEL SERVIZIO, FORMAZIONE E CONSULENZA .....	13
ART. 5     PROPOSTE MIGLIORATIVE NON PREVISTE ESPRESSAMENTE NEL CAPITOLATO	15

## PREMESSA

Il 1/01/2017, in attuazione della legge regionale della Sardegna (da ultimo, L. R. 17/2016) si è compiuto il processo di fusione per incorporazione tra l'Azienda incorporante, ex Asl 1 Sassari, e le rimanenti sette ex ASL della Sardegna. È nata quindi L'Azienda per la Tutela della Salute (di seguito ATS Sardegna) il cui patrimonio immobiliare (derivato da quello delle ex 8 ASL della Sardegna) è stimato in circa 2.000 immobili. Vista la complessità del patrimonio immobiliare e la sua dislocazione su diversi comuni del territorio regionale, si rende quanto mai necessario avvalersi di un servizio software che consenta la gestione delle anagrafiche di tutti gli immobili e sia utile anche al calcolo e al pagamento dei tributi relativi a tale patrimonio.

## ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente capitolato è l'affidamento di un servizio di informatizzazione per la gestione delle anagrafiche degli immobili in uso dalla ATS e alla gestione e calcolo dei tributi e delle imposte dovute quali IMU, TASI, TARI, IRES. L'appalto è concepito come obbligazione di risultato pertanto i servizi richiesti, come definiti e specificati nel seguito del presente CSA dovranno essere resi perfettamente operativi e includere ogni prestazione necessaria a tale scopo, anche se non espressamente prevista in atti di gara ed in offerta; e di ciò dovrà tener conto l'appaltatore nel predisporre la propria offerta.

Le prestazioni oggetto del presente capitolato che non siano specificamente riferite ad un ambito temporale limitato devono essere assicurate per tutto l'anno solare per i due anni contrattuali, senza interruzione alcuna (devono quindi essere assicurate anche nei periodi estivo, natalizio, pasquale, etc.).

Per valutare l'entità dell'attività si stima che l'ente sia proprietario di circa numero 2.000 immobili ubicati su tutto il territorio della regione Sardegna.

La configurazione del software deve prevedere l'inserimento delle anagrafiche degli immobili di proprietà o in uso da parte dell'ATS alla data di aggiudicazione della fornitura;

Priam della conclusione delle attività di collaudo, è prevista da parte dell'aggiudicatario, la consegna di un manuale d'uso (in formato elettronico e/o disponibile online) e la predisposizione di un piano di formazione del personale utilizzatore;

Deve essere assicurato, senza oneri per l'Azienda, il servizio di assistenza utenti nell'uso del software (Help Desk) e la manutenzione preventiva e correttiva dei servizi software oggetto del contratto. In sede di offerta devono essere specificati:

- i tempi di intervento dalla chiamata all' Help Desk;

## ALLEGATO 1

- le condizioni e le modalità di esecuzione degli interventi programmati e di quelli su chiamata;

**SOFTWARE SPECIFICO PER LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE AZIENDALE,  
GESTIONE FISCALE E CALCOLO DEI TRIBUTI**

È richiesta una piattaforma software per la gestione del patrimonio immobiliare aziendale.

La piattaforma deve avere licenze d'uso e di accesso illimitate.

Il servizio software deve consentire la gestione di tutti gli adempimenti fiscali, le Dichiarazioni e le Comunicazioni. L'utilizzo del programma deve essere semplice ed intuitivo e deve poter lavorare direttamente anche sui modelli ministeriali.

La procedura deve consentire agli utenti la compilazione e la produzione di tutti i file telematici, l'autenticazione e l'invio all'Agenzia delle Entrate.

Il software deve fornire le seguenti funzioni:

- la costituzione e gestione della banca dati degli immobili aziendali distinti tra fabbricati e terreni (agricoli/edificabili etc.). In fase di configurazione iniziale devono essere previsti i servizi di importazione degli elementi anagrafici degli immobili a partire da un tracciato file (esempio file Csv o Excel) messo a disposizione dalla Stazione Appaltante;
- l'accertamento per ogni singolo immobile della sussistenza di regolare accatastamento, ivi compresa la planimetria, tramite l'accesso integrato e informatizzato ai portali Entratel/Fisconline - Sister e relativa superficie espressa in mq/ettari etc.;
- l'inserimento e la gestione anche degli immobili di proprietà di terzi, presenti a qualsiasi titolo (locazione/comodato) nelle disponibilità di utilizzo dell'ATS Sardegna;
- l'inserimento, per ciascun fabbricato, del numero di matricola dei misuratori idrici ed elettrici al fine di inserire e gestire le letture degli stessi;
- consentire la gestione degli adempimenti e dei calcoli relativi all'Imposta Municipale Propria (IMU) ed al Tributo per i Servizi Indivisibili (TASI);
- per ciascuna proprietà immobiliare (fabbricati, terreni ed aree fabbricabili), il sistema deve tener conto nel calcolo delle imposte dovute,
  - ✓ di eventuali riduzioni di imposta;
  - ✓ dell'inserimento della data di acquisto/variazione/cessazione;
- calcolo degli importi da versare in acconto ed a saldo, sia per l'IMU che per la TASI, al netto delle detrazioni spettanti;

## ALLEGATO 1

- relativamente alla TASI, calcolo della quota a carico dell'utilizzatore dell'immobile, sulla base della percentuale stabilita dal comune in cui è ubicato l'immobile (art. 1, c. 681, Legge 147/2013);
- gestione dell'imposta sul reddito degli enti non commerciali - IRES e la stampa della dichiarazione annuale;
- collegamento telematico, ove possibile, al database dei singoli comuni al fine di consentire l'aggiornamento alle aliquote IMU e TASI in base alla normativa vigente;
- relativamente alla TARI, si deve prevedere la gestione relativa ai metri quadri dell'immobile al fine della verifica dell'accertamento, della corrispondenza dei metri quadri effettivi con quelli dichiarati dal contribuente in sede di autocertificazione;
- predisposizione e stampa di prospetti e modelli ministeriali di pagamento (F24) per tutti le tipologie dei tributi che lo prevedono;
- la gestione delle scadenze tributarie anche mediante *alert* agli operatori indicati, con un preavviso di almeno trenta giorni prima della reale scadenza.

## ART. 2 ARCHITETTURA DEL SISTEMA E PER LA SICUREZZA DEL SOFTWARE PERSONALIZZAZIONI

### ARCHITETTURA GENERALE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Gli operatori devono poter accedere al servizio tramite i loro pc, utilizzando la connessione Internet. L'architettura proposta deve minimizzare le attività di configurazione delle postazioni di lavoro degli operatori.

Il sistema offerto deve essere di tipo *Web Based* senza necessità di alcuna installazione proprietaria sia nel CeD aziendale che nelle postazioni di lavoro utente ATS; deve essere compatibile con i browser Google Chrome / IE Explorer/ Firefox.

Al fine di minimizzare le chiamate di assistenza e massimizzare la produttività degli operatori si richiede in sede di offerta di specificare con massimo dettaglio possibile i requisiti minimi e ottimali richiesti dalle postazioni di lavoro per eseguire il software offerto, in termini di:

- versione di sistema operativo e relative patch di aggiornamento (indicare se richiesta presenza di Java Virtual Machine –JVM e quale versione);
- browser compatibili con relative versioni (es. MS Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome etc.);
- memoria RAM (espressa in Giga byte) e tipologia del processore (Intel i4, i5, etc.);

## ALLEGATO 1

- Necessaria presenza nelle postazioni di lavoro utente di specifici driver e/o hardware (es stampanti, scanner e/o lettori Smart card e relativi driver).

Il software deve operare su server ubicati presso il CED del fornitore o comunque in gestione da parte del fornitore; il server può essere allocato in Italia, in altri paesi Ue e in altri paesi fuori dall'UE, solo se l'aggiudicatario possa dimostrare senza margini di incertezza che nel paese di allocazione del server gli standard qualitativi / quantitativi a garanzia della tutela della privacy sono almeno del livello di quelli vigenti in Italia.

### ABILITAZIONI

Nell'offerta dovrà essere proposta una gerarchia di abilitazioni (profilo utente), distinta per funzioni previste dal presente CSA, comunque personalizzabile dalla S.A. senza oneri aggiuntivi, e dev'essere determinato il numero di soggetti abilitabili e di accessi simultanei.

### SICUREZZA

Tutte le informazioni e i documenti scambiati nel sistema con sistemi esterni o tra i soggetti coinvolti devono essere tracciati con appositi log.

Per i soggetti operanti l'autenticazione al sistema è obbligatoria; è preferibile che essa avvenga mediante CNS-CO (carta nazionale dei servizi – carta operatore) ed ulteriormente preferibile che tale carta possa essere utilizzata come strumento di firma digitale.

Tutte le operazioni effettuate dagli utenti del sistema devono essere tracciate e storicizzate attraverso opportuni log di sistema conservati digitalmente in conformità alla normativa vigente (DM 3.12.2013 sui sistemi di conservazione);

in base agli eventi registrati dal software, nell'offerta dovrà essere proposta una gerarchia di abilitazioni, comunque personalizzabile dalla s.a., nonché il numero di soggetti abilitabili e di accessi simultanei; Si devono prevedere differenti profili di utenza con adeguati privilegi tra cui almeno i seguenti:

- Profilo di amministratore di sistema/della sicurezza;
- Profilo di operatore.

Il sistema offerto deve garantire la continuità operativa nel rispetto del D.Lgs 82/2005 (CAD);

## ALLEGATO 1

- Il sistema deve essere sviluppato con codice protetto contro le vulnerabilità e gli attacchi attraverso l'utilizzo di principi e regole che impediscono attacchi del tipo:  
Code injection SQL, LDAP, *Xpath* e XSS (Cross-site scripting)
- Il sistema deve prevedere un tipo di autenticazione forte
- La sessione utente deve essere gestita adeguatamente garantendo la protezione di tutte le credenziali in uso;
- la non esposizione nel URL degli identificativi di sessione e i dati di sessione;
- tempo finito di validità (la sessione deve avere una scadenza minima e massima configurabile);
- deve funzionare sul protocollo TLS;
- tutti i server (Sistemi Operativi, DB server, Web server, application server, ecc...) che ospitano il sistema devono essere aggiornati contro vulnerabilità note.

## ART. 3 - ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Durante il periodo di validità contrattuale sono richiesti, i servizi full risk di assistenza all'utente e di manutenzione preventiva/ordinaria, correttiva e di adeguamento normativo. Nel seguito si descrivono le diverse soluzioni di manutenzione attese:

**Manutenzione preventiva/ordinaria:** attività necessarie al corretto funzionamento di server fisici o virtuali, al salvataggio dei dati e al monitoraggio e gestione delle basi dati utilizzate dal sistema informatico richiesto. Il monitoraggio e la gestione dei guasti e/o malfunzionamenti di natura hardware e software deve comportare l'intervento tempestivo di ripristino delle normali condizioni operative del servizio software oggetto della procedura.

**Manutenzione correttiva:** manutenzione software volta ad eliminare difetti del prodotto/programma rispetto ai requisiti funzionali previsti. Tali difetti dovranno essere opportunamente segnalati e documentati per iscritto dal Fornitore, via posta elettronica, agli indirizzi comunicati dal Committente. Il rilascio del prodotto/programma oggetto dell'intervento correttivo assume le caratteristiche di urgenza qualora il difetto da correggere sia di natura bloccante per l'operatività degli utenti interessati. In tal senso il Fornitore adotterà a sua discrezione le modalità di aggiornamento più idonee a ripristinare, nel più breve tempo possibile, il regolare utilizzo del prodotto/programma oggetto dell'aggiornamento.

## ALLEGATO 1

**Manutenzione adeguativa/normativa:** s'intende l'adeguamento del software a norme e/o disposizioni aventi carattere cogente, contenute in leggi, regolamenti, decreti, linee guida, etc. La manutenzione normativa è sempre compresa nel canone d'appalto e dev'essere eseguita:

- nei termini di *vacatio legis*, qualora prevista dalla disposizione legislativa;
- con effetto dall'entrata in vigore della norma o della disposizione, qualora il preavviso sia stato di almeno 10 giorni lavorativi ed entro 10 giorni lavorativi in caso diverso.

Immediatamente dopo aver compiuto la manutenzione normativa l'aggiudicatario deve darne comunicazione alla stazione appaltante, effettuando la formazione sulle eventuali nuove modalità di utilizzo del software.

Gli oneri di assistenza e manutenzione nel periodo di durata contrattuale saranno totalmente a carico della ditta fornitrice, compresi eventuali costi di trasferte di personale tecnico.

Le attività di manutenzione ordinaria devono includere le operazioni di salvataggio giornaliero dei dati (backup).

Al fine di favorire le operazioni di assistenza, l'Azienda potrà mettere a disposizione dell'aggiudicatario uno strumento di accesso remoto alle postazioni di lavoro dell'utente attraverso la connessione internet in uso dalla S.A.

L'aggiudicatario dovrà fornire assistenza all'utente attraverso la predisposizione di un servizio di help desk (HD) attivabile attraverso i canali telefonici e di posta elettronica. Il servizio di HD deve essere organizzato in due livelli. Il I° Livello si fa carico della registrazione delle chiamate, della gestione dell'intervento (e invio notifiche) dall'apertura alla chiusura del ticket, e della emissione della reportistica, inoltre risponde agli utenti assistendoli su problematiche di base; i problemi tecnici più complessi vengono passati al II° livello, che si fa carico della loro risoluzione.

Il servizio di Help Desk deve basarsi su un sistema di *Trouble Ticketing* (TT) per la registrazione delle segnalazioni di malfunzionamento, che dovrà essere in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni minime:

all'apertura della segnalazione (presa in carico):

- ✓ Numero di identificazione del ticket;
- ✓ data ed orario di apertura;



## ALLEGATO 1

- ✓ utente che ha richiesto l'intervento (nome e cognome; servizio e area socio sanitaria di appartenenza);
- ✓ tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, consulenza, etc....);
- ✓ descrizione del problema;
- ✓ livello di severità del problema (indicato dall'operatore di 1 livello);

Alla chiusura della segnalazione (risoluzione):

- ✓ diagnosi del problema;
- ✓ descrizione della soluzione;
- ✓ data ed orario di chiusura.

Periodicamente (almeno un report ogni 4 mesi)

- ✓ Emissione di una reportistica Excel indicante nelle righe l'elenco delle chiamate e nelle colonne la data di apertura e chiusura del ticket, utente/ASSL, breve descrizione. Inoltre un foglio di sintesi con i tempi medi di presa in carico e di risoluzione per il periodo di riferimento del report)

L'apertura e la chiusura di un ticket devono essere notificati all'indirizzo email dell'utente richiedente e, in copia conoscenza, ad uno o più indirizzi email indicati dalla stazione appaltante. Le notifiche devono contenere almeno i dati di minima esposti in precedenza.

Il servizio di assistenza deve essere erogato nel seguente arco temporale minimo: da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00 e dalle 15:00 alle 18:00; in gara saranno valutate offerte migliorative. Si consideri che il servizio non è richiesto nei festivi infrasettimanali e che è ammessa una riduzione del 50% di questi standard, arrotondata all'unità superiore, esclusivamente nei seguenti periodi: 24/12 - 6/01 inclusi; 7 giorni a cavallo della festività di Pasqua (quindi, dal giovedì al mercoledì successivo); 15 giorni a cavallo della festività di Ferragosto, incluso il Ferragosto stesso (7 antecedenti e 7 successivi).

Il servizio di Help Desk deve anche poter erogare obbligatoriamente, quando richiesto, consulenze su quesiti inerenti problematiche legate all'uso della piattaforma.

**ALLEGATO 1**

Inoltre sono a totalmente a carico del servizio Help Desk dell'aggiudicatario la gestione di eventuali chiamate di assistenza tecnica presso fornitori terzi (ad esempio enti di gestione di banche dati o registri pubblici) cui collegamento è requisito fondamentale per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura.

Qualora causa attività di manutenzione programmata o straordinaria, si rendesse necessario effettuare un fermo macchina, e quindi si rendesse necessaria un'interruzione del servizio (non disponibilità del sistema software), questo deve essere eseguito al di fuori dell'orario lavorativo del personale amministrativo della stazione appaltante. È quindi possibile concordare con la s.a. un periodo (ad esempio il primo ed il terzo venerdì del mese) in cui il servizio potrà essere interrotto per consentire l'installazione di aggiornamenti software atti a implementare soluzioni ad anomalie note, adeguamenti normativi o miglioramenti evolutivi della piattaforma software. Ogni nuovo rilascio del software deve essere accompagnato da una relativa nota che illustri sinteticamente le modifiche della nuova versione rispetto alla precedente in termini di problematiche risolte e/o funzionalità aggiunte. Qualora il rilascio dell'aggiornamento comporti una modifica delle schermate d'uso (interfaccia utente), o una modifica in genere di qualsiasi funzione, questo deve essere corredato da manuali aggiornati, e, qualora necessario, da opportune sessioni di formazione sull'utilizzo delle eventuali nuove funzionalità.

Fermi macchina all'interno dell'orario lavorativo del personale amministrativo ATS sarà computato come disservizio operativo e conteggiato per l'applicazione di eventuali penali come specificato nell'apposita sezione "Livelli di Servizio e Penali" del presente CSA.

## LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Si assumono le definizioni riportate nella seguente tabella:

Periodo di Osservazione Contrattuale ( $T_{oss}$ )	Periodo ( $T_{oss}$ ) utilizzato per il calcolo di tutti i livelli di servizio (qualora non diversamente specificato) ai quali sono associate le relative penali: $T_{oss} = 2$ (due) mesi solari consecutivi a partire da gennaio.
Finestra temporale di erogazione (Intervallo di tempo utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio)	00:00 – 24:00, 7 giorni su 7 (ad eccezione della finestra temporale ,espressa in ore, concordata per le attività di manutenzione e installazione nuove versioni)
Disponibilità del servizio ( $D$ , espressa come valore percentuale)	<p>Percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante rispetto al Periodo di Osservazione Contrattuale (<math>T_{oss}</math>), in funzione della finestra temporale di erogazione di riferimento per il servizio stesso.</p> $D = \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100 \quad \text{dove:}$ <p><math>M</math> = numero totale di disservizi  <math>d_j</math> = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio.  <math>T</math> = Periodo di osservazione espresso in minuti. <math>T = 24h \times 60min \times G_{toss}</math>  <math>G_{toss}</math> = numero di giorni solari inclusi nel periodo di osservazione (<math>T_{oss}</math>)</p>
Classificazione dei disservizi (severità)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bloccante: l'Amministrazione contraente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate (tempi di risposta maggiori di 30s);</li> <li>2. Non bloccante critico: l'Amministrazione contraente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dall'Amministrazione;</li> <li>3. Non bloccante non critico: l'Amministrazione contraente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'Amministrazione.</li> </ol>
Tempo massimo di attesa per l'accesso ad una pagina (schermata di risposta nel browser in risposta ad una azione utente)	Tempo di risposta, valutato a livello applicativo lato Web/Application server quando il servizio è disponibile, per una qualsiasi tipologia di accesso ad una pagina

**ALLEGATO 1**

Tempo di ripristino	Intervallo di tempo misurato in ore, calcolato nella finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la chiusura dello stesso (chiusura del relativo ticket).
Importo relativo al servizio (Is)	Importo alla base del calcolo delle penali, pari all'ammontare del canone dovuto per il periodo di osservazione contrattuale (Toss)

**Livelli di servizio e penali**

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità del servizio	97%	1% di Is per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione
Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina	<= 15 secondi nel 95% dei casi	0,5% di Is per ogni 1% di scostamento in diminuzione
Tempo di ripristino Disservizi di severità 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>entro 1 ora nel 95% dei casi;</li> <li>entro 4 ore nel 100% dei casi</li> </ul>	1% di Is per ogni 1% di scostamento in diminuzione realizzato
Tempo di ripristino Disservizi di severità 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>entro 2 ore nel 95% dei casi;</li> <li>entro 6 ore nel 100% dei casi</li> </ul>	
Tempo di ripristino Disservizi di severità 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>entro 1 giorno nel 95% dei casi;</li> <li>entro 2 giorni nel 100% dei casi</li> </ul>	

I tempi di indisponibilità del servizio (espressi in minuti) e i tempi di risoluzione saranno certificati dalle notifiche pervenute via email durante l'apertura e chiusura dei relativi ticket e dalla reportistica periodica sul servizio di gestione dell'HD.

## ART. 4 - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE, PROVE E COLLAUDO, AVVIO DEL SERVIZIO, FORMAZIONE E CONSULENZA

### *ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'AVVIO DEL SERVIZIO*

Successivamente alla comunicazione dell'aggiudicazione, la Ditta aggiudicataria dovrà apprestarsi a svolgere tutte le attività necessarie per l'attivazione del servizio; le attività preparatorie, che comprendono l'importazione delle anagrafiche degli immobili così come richiesto nell'ART. 1, dovranno concludersi entro e non oltre il termine di 20 (venti) giorni dall'ultima (se effettuate in tempi diversi) comunicazione di aggiudicazione ai partecipanti alla procedura; il relativo contratto sarà stipulato entro il trentesimo giorno dall'ultima comunicazione di aggiudicazione, ed avrà durata 24 mesi escluso il periodo di prova e di collaudo di cui al successivo paragrafo.

### *PROVE E COLLAUDO*

Al termine delle attività preparatorie, e prima della stipulazione del contratto, si mettono a punto le procedure operative e logistiche, si compiono i test sul funzionamento del sistema, si verifica la correttezza dei dati caricati durante i test; stipulato il contratto, si inizia l'utilizzo produttivo in prova del servizio. Durante tale fase, dovranno anche svolgersi le attività essenziali di formazione ed addestramento del personale specialistico dei Servizi ATS all'utilizzo dei sistemi gestionali proposti e forniti, e dovranno essere completate le operazioni di eventuali interfacce operative tra diversi sottosistemi integrati con i nuovi sistemi forniti, senza oneri a carico di ATS.

Tale fase ha anche l'obiettivo di verificare l'affidabilità, le prestazioni, l'usabilità dei prodotti software, i tempi di risposta, nonché la qualità e la correttezza degli elaborati prodotti (reports, files, etc.). Il risultato delle suddette attività è la configurazione del servizio intesa come insieme di risorse umane, procedure organizzative e logistiche, componenti software integrati e correlato hardware di supporto, con relativa documentazione che, a conclusione del periodo di prova, saranno sottoposte a collaudo.

In particolare la Ditta aggiudicataria, con la collaborazione dei Servizi competenti dell'ATS, svolgerà tutte le attività necessarie all'avvio del servizio:

- messa a punto delle procedure operative e logistiche;
- abilitazioni degli operatori ATS;
- eventuali personalizzazioni;

## ALLEGATO 1

- verifica della correttezza dei dati caricati (in particolare il censimento dei beni immobili);
- verifica delle funzionalità del sistema informatico;
- verifica dell'affidabilità, dell'usabilità del sistema fornito;
- verifica della corrispondenza funzionale tra il servizio effettivamente prestato ed il servizio offerto in sede di gara, alla luce di ognuna delle prestazioni richieste.

La Ditta aggiudicataria dovrà supportare le operazioni di collaudo in tutte le sue fasi:

- definizione del piano di collaudo e dei test;
- rilevamento dei risultati;
- documentazione di esecuzione delle prove;
- rilevazione delle non conformità;
- stesura rapporto finale (verbale di collaudo).

Il collaudo, la documentazione di esecuzione delle prove (comprese, in caso di non-conformità rilevate, le operazioni di risoluzione) dovranno essere formalizzati in opportuni documenti.

La verifica con esito positivo della configurazione dei servizi e delle forniture termina con l'emissione di un Verbale di collaudo positivo, che sancisce la conformità ai requisiti contrattuali di quanto configurato e avviato in termini gestionali. La sottoscrizione da parte dell'Amministrazione dell'esito positivo del collaudo, dà luogo all'accettazione del servizio e alla sua definitiva messa in esercizio. La conclusione del collaudo con esito positivo e l'accettazione da parte dell'Amministrazione del servizio, comportano il "congelamento della configurazione di base del servizio" (in sintesi, la configurazione definitiva del servizio, nelle sue varie articolazioni, nella struttura che ha ottenuto collaudo positivo), salve le successive modifiche per manutenzione evolutiva e quelle eventuali convenute dalle parti, con atto scritto.

In caso di esito negativo del collaudo e/o di non conformità rispetto ai requisiti contrattuali, la Ditta aggiudicataria è tenuta a rimuovere le non conformità ed a risolvere i malfunzionamenti entro il termine di 10 (dieci) gg. e a sottoporre nuovamente a collaudo il servizio.

Il collaudo conclusivo, anche solo parzialmente negativo, comporta risoluzione di diritto del contratto per inadempimento, salve tutte le conseguenze inerenti il risarcimento dei danni subiti da ATS.

Dalla data di collaudo positivi decorrono i 24 mesi di durata contrattuale e ha quindi inizio l'erogazione del canone mensile.

## ART. 5 PROPOSTE MIGLIORATIVE NON PREVISTE ESPRESSAMENTE NEL CAPITOLATO

L'offerta tecnica può prevedere proposte migliorative, non previste esplicitamente in questo Capitolato, purché coerenti con gli obiettivi del progetto e che tendano comunque a migliorare il sistema e il servizio offerto su parti specifiche o nel suo complesso.