



**ALLEGATO 1**

**SERVIZIO CONTRATTI E CENTRALE ACQUISTI**

**CAPITOLATO TECNICO**

**Servizi informatici e di comunicazione**

Versione 2.0

# INDICE

<b>1. STORIA DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
<b>3. DEFINIZIONI GENERALI.....</b>	<b>6</b>
<b>4. PUBBLICAZIONE CATALOGO E MODALITA' DI ACQUISTO .....</b>	<b>11</b>
4.1 PUBBLICAZIONE DEI CATALOGHI .....	11
4.2 ACQUISTO DI SERVIZI TRAMITE RDO .....	11
<b>5. REQUISITI DEI SERVIZI OGGETTO DI ABILITAZIONE .....</b>	<b>12</b>
5.1 REQUISITI DI RISPONDEZA A NORME, LEGGI, REGOLAMENTI.....	12
5.2 PRESCRIZIONI RIGUARDANTI MATERIALI E ATTREZZATURE.....	12
5.3 OPERATORI ADDETTI AI SERVIZI .....	12
5.3.1 <i>Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente</i> .....	12
5.4 ATTRIBUTI BASE E SPECIFICI.....	13
5.5 ATTRIBUTI BASE .....	13
5.6 LIMITI DI VALIDITÀ DELL'OFFERTA .....	15
<b>6. SERVIZI INFORMATICI E DI COMUNICAZIONE.....</b>	<b>16</b>
6.1 SERVIZIO: CPV 72000000-5 SERVIZI APPLICATIVI .....	16
6.1.1 <i>Sviluppo software</i> .....	17
6.1.2 <i>Manutenzione software</i> .....	18
6.1.3 <i>Personalizzazione di soluzioni software di mercato</i> .....	18
6.1.4 <i>Supporto tecnico specialistico</i> .....	19
6.2 SERVIZIO: CPV 72253000-3 SERVIZI DI ASSISTENZA INFORMATICA E DI SUPPORTO .....	19
6.2.1 <i>Supporto all'utenza</i> .....	19
6.2.2 <i>Formazione</i> .....	20
6.2.3 <i>Gestione siti web e portali</i> .....	20
6.3 SERVIZIO: CPV 50312000-5 SERVIZI DI MANUTENZIONE DI PRODOTTI HARDWARE .....	20
6.4 SERVIZIO: CPV 72253200-5 SERVIZI DI AGGIORNAMENTO E SUPPORTO TECNICO DI PROGRAMMI SOFTWARE.....	21
6.5 SERVIZIO: CPV 64216120-0 SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC).....	21
6.6 SERVIZIO: CPV 72417000-6 SERVIZIO DI REGISTRAZIONE DOMINIO WEB .....	22
6.7 SERVIZIO: CPV 72315000-6 SERVIZI DI GESTIONE E SUPPORTO DI RETI DI TRASMISSIONE DATI .....	23
6.8 SERVIZIO: CPV 72512000-7 SERVIZIO DI DIGITALIZZAZIONE E DEMATERIALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI .....	24
6.9 SERVIZIO: CPV 72252000-6 SERVIZIO DI ARCHIVIAZIONE DATI.....	25
6.10 SERVIZIO: CPV 79511000-9 SERVIZIO DI CONTACT CENTER .....	26
6.11 SERVIZIO: CPV 79416100-4 SERVIZIO DI FRONT-OFFICE .....	29
6.12 SERVIZIO: CPV 85312300-2 SERVIZI DI ORIENTAMENTO E CONSULENZA .....	30
<b>7. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>31</b>
7.1 IMPORTO MINIMO DI EROGAZIONE .....	31

7.2	RESPONSABILITÀ OBBLIGHI ED ONERI A CARICO DEL FORNITORE.....	31
7.3	TERMINI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	32
7.4	SERVIZI ALLE AMMINISTRAZIONI.....	32
<b>8.</b>	<b>PREZZI E TERMINI DI PAGAMENTO.....</b>	<b>33</b>
8.1	PREZZI.....	33
8.2	TERMINI DI PAGAMENTO .....	33
8.3	PENALI .....	33

# 1. STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Bando, il presente documento è stato oggetto di modifiche e/o integrazioni di seguito riportate.

<b>Data e numero determina di approvazione</b>	<b>Versione</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Parti modificate</b>
8 Giugno 2016 n° 24	1.0	Prima emissione	-
N.A.	2.0	Inserimento di due meta prodotti: “Servizio di front-office” e “Servizi di orientamento e consulenza”.	-

## 2. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici e normativi, la partecipazione al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento per la categoria merceologica “**Servizi informatici e di comunicazione**” con le relative CPV indicate:

Descrizione servizio	CPV
Servizi applicativi	72000000-5
Servizi di assistenza informatica e di supporto	72253000-3
Servizi di gestione e manutenzione di prodotti hardware	50312000-5
Servizi di aggiornamento e supporto tecnico di programmi software	72253200-5
Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)	64216120-0
Servizio di Registrazione Dominio WEB	72417000-6
Servizi di gestione e supporto di reti di trasmissione dati	72315000-6
Servizio di digitalizzazione e dematerializzazione dati	72512000-7
Servizio di archiviazione dati	72252000-6
Servizio di contact center	79511000-9
Servizio di front-office	79416100-4
Servizi di orientamento e consulenza	85312300-2

Quanto esposto nel capitolato definisce le caratteristiche tecniche e prestazionali minime che devono avere i servizi per l’inserimento nei cataloghi del Mercato Elettronico su cui la Provincia Autonoma di Trento e gli Enti abilitati possono effettuare Richieste di Offerta o Ordini diretti.

Le caratteristiche tecniche e prestazionali dei suddetti Servizi devono essere conformi alle specifiche ed agli standard prescritti dal presente Capitolato.

### 3. DEFINIZIONI GENERALI

Nell'ambito del presente documento, ciascuno dei seguenti termini assume il significato di seguito riportato:

**Abilitazione al Mercato Elettronico (o Abilitazione):** il risultato della procedura che consente l'attribuzione delle autorizzazioni necessarie a vendere i propri servizi nel Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento;

**Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti (o A.P.A.C.):** l'Agenzia istituita ai sensi dell'articolo 39 bis della L.P. 16 giugno 2006, n. 3 e successive modifiche ed integrazioni;

**Amministrazioni:** le Amministrazioni e gli altri Enti e Società che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 39 bis della L.P. 19 luglio 1990, n. 23 e 39 bis, commi 3 e 3 bis della L.P. 16 giugno 2006, n. 3 sono legittimate ad utilizzare il Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento;

**Attributi Base:** caratteristiche comuni ai Metaprodotti (es: denominazione commerciale, prezzo, unità);

**Bando di Abilitazione (o Bando):** il bando per l'Abilitazione (comprensivo dei relativi allegati) degli operatori economici al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento ai sensi dell'articolo 30 del D.P.G.P. 22 maggio 1991 n. 10-40/Leg;

**Call Center:** il servizio di assistenza e supporto all'utilizzo del Sistema fornito dal Gestore del Sistema;

**Capitolato tecnico:** l'allegato al Bando di Abilitazione al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento che contiene la descrizione dei requisiti e delle caratteristiche dei servizi necessari per l'abilitazione dell'operatore economico;

**Catalogo:** l'elencazione dei Servizi e delle relative caratteristiche offerti dal Fornitore ed esposti all'interno del Sistema, secondo la struttura predefinita indicata nel Sito;

**Categoria del bando di abilitazione:** una delle categorie merceologiche in cui si articola il Bando di Abilitazione;

**Codice dei contratti pubblici:** D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 recante “Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull’aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure di appalto degli enti erogatori nei settore dell’acqua, dell’energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”.

**Codice dell’Amministrazione digitale (o CAD):** il D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 recante “Codice dell’amministrazione digitale”;

**Condizioni Generali di Contratto:** le clausole contrattuali uniformi standardizzate che disciplinano il contratto concluso nel Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento tra Amministrazioni e Fornitori in conformità a quanto stabilito da ciascun Bando di Abilitazione al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento;

**Condizioni Particolari di Contratto:** le clausole contrattuali eventualmente predisposte dall’Amministrazione nel caso di acquisto tramite Richiesta di Offerta ad integrazione o in deroga al contratto e/o alle Condizioni Generali di Contratto;

**Contratto:** il contratto di prestazione dei Servizi concluso nell’ambito del Sistema tra Amministrazioni e Fornitori;

**Criteri e modalità di utilizzo del Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento (ME-PAT):** il documento, approvato dalla Giunta Provinciale, che disciplina il funzionamento del Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento, nel rispetto ed in attuazione della normativa provinciale, definendo, tra l’altro, le condizioni di legittimazione e di accesso, i termini e le modalità operative di utilizzo del medesimo, di seguito denominato Criteri e modalità;

**Documenti del Mercato Elettronico:** l’insieme della documentazione relativa alla disciplina del Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento, ivi compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, il bando di volta in volta rilevante e i relativi Allegati - il Capitolato Tecnico, le Condizioni Generali di contratto, i Criteri e modalità, le indicazioni e le istruzioni inviate agli Utenti registrati e/o pubblicate sul Sito, nonché in generale tutti gli atti e i documenti che disciplinano la Registrazione, l’Abilitazione, l’accesso e l’utilizzo del Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento nel Sistema da parte dei soggetti a ciò legittimati;

**Domanda di Abilitazione:** la domanda che il soggetto richiedente deve compilare ed inviare all'A.P.A.C. attraverso la procedura prevista;

**Firma digitale:** un particolare tipo di firma elettronica avanzata, basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici, ai sensi dell'art. 1, lett. s) del CAD;

**Fornitori:** gli operatori economici abilitati al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento che offrono Servizi attraverso il Sistema;

**Gestore del Sistema:** il soggetto responsabile della conduzione tecnico-informatica del sistema, ai sensi dell'art. 24 del D.P.G.P. 22 maggio 1991 n. 10-40/Leg è la società Informatica Trentina S.p.a;

**Giorno lavorativo:** dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e festivi;

**Identificazione Informatica:** la validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco ad un soggetto, che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. u-ter) del CAD;

**Importo Minimo del Servizio:** l'importo minimo fatturabile definito dal capitolato tecnico per ciascun contratto per il quale l'Amministrazione richiede al Fornitore l'erogazione del servizio mediante Ordine diretto nel Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento e al di sotto del quale l'ordine diretto è privo di efficacia e pertanto il Fornitore non è tenuto ad effettuare la prestazione;

**Legale Rappresentante del Fornitore:** il soggetto dotato dei necessari poteri per richiedere la Registrazione e l'Abilitazione nel Sistema in nome e per conto del Fornitore;

**Luogo di Consegna:** l'indirizzo indicato nell'Ordine diretto o nella Richiesta di Offerta dal Punto Ordinate presso il quale deve essere effettuata l'erogazione dei Servizi oggetto del medesimo



ordinativo e non necessariamente coincidente con quello del Punto Ordinante; in tal senso l'indirizzo del Punto Ordinante può variare dall'indirizzo del Punto di consegna;

**Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento (o ME-PAT):** il sistema di acquisto telematico della Provincia autonoma di Trento realizzato ai sensi dell'articolo 30 del D.P.G.P. 22 maggio 1991, n. 10-40/Leg.;

**Metaprodotto:** il Servizio generico a cui è associato un insieme di Attributi Base che lo descrivono;

**Offerta:** la proposta contrattuale inviata dal Fornitore all'Amministrazione a seguito del ricevimento di una Richiesta di Offerta;

**Operatori economici:** secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 1, lett. p) del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, qualsiasi persona fisica o giuridica che offre sul mercato la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi e che, ai sensi dei Criteri e modalità, è legittimata a chiedere l'Abilitazione al ME-PAT;

**Ordine diretto (o Ordine):** la manifestazione di volontà predisposta ed inviata dall'Amministrazione al Fornitore per l'acquisto di Servizi nel ME-PAT direttamente dal catalogo;

**Posta Elettronica Certificata (o PEC):** sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili a terzi, ai sensi dell'art. 1, lett. v-bis) del CAD;

**Punto Ordinante:** il soggetto dotato dei poteri necessari per impegnare l'Amministrazione di appartenenza all'acquisto di beni e servizi attraverso l'utilizzo del ME-PAT;

**Registrazione al Sistema:** attribuzione delle autorizzazioni necessarie ad operare nel Sistema, che si concretizza nell'assegnazione dell'Utenza;

**Revoca:** il provvedimento adottato dall'APAC, nei casi previsti dai Criteri e modalità, nei confronti del Fornitore e che consiste nell'esclusione del medesimo dall'Abilitazione, con conseguente eliminazione del relativo Catalogo dal Sistema;

**Richiesta di Offerta (o RDO):** l'invito ad offrire, inviato dalle Amministrazioni ai Fornitori selezionati tra quelli abilitati al ME-PAT, secondo le modalità e le procedure previste dai Criteri e modalità;

**Servizio:** il Servizio abilitato al Sistema ed offerto nel Catalogo;

**Sistema:** il sistema di acquisto telematico/piattaforma di e-procurement della Provincia autonoma di Trento;

**Sito:** il punto di accesso alla piattaforma di e-procurement, raggiungibile all'indirizzo internet [www.mercurio.provincia.tn.it](http://www.mercurio.provincia.tn.it); - o diverso indirizzo Internet comunicato dall'APAC ovvero dal Gestore del Sistema nel corso del tempo - dove sono resi disponibili i servizi e gli strumenti tecnologici necessari per l'attività del Sistema;

**Utente:** qualsiasi soggetto che opera nel Sistema;

**Utenza:** l'insieme di dati – userID e password - associati a ciascuna persona fisica al momento della Registrazione al Sistema, utilizzati ai fini dell'Identificazione Informatica per l'accesso e l'utilizzo del Sistema e quale strumento di Firma Elettronica.

## **4. PUBBLICAZIONE CATALOGO E MODALITA' DI ACQUISTO**

### ***4.1 Pubblicazione dei cataloghi***

L'abilitazione obbliga l'operatore economico alla pubblicazione del catalogo sul ME-PAT, caricando gli articoli, nel pieno ed integrale rispetto del bando, dei Criteri e modalità di utilizzo del Mercato Elettronico della Provincia Autonoma di Trento (ME-PAT) e, in generale, di tutti gli altri documenti del Mercato Elettronico.

Solo con il caricamento di metaprodotto sul ME-PAT gli operatori economici saranno resi visibili alle amministrazioni pubbliche le quali, per la formulazione di richieste di offerta (Rdo) oppure emissione di ordini diretti, si avvarranno di quei fornitori che avranno caricato i metaprodotto d'interesse sul ME-PAT.

### ***4.2 Acquisto di servizi tramite RDO***

Le amministrazioni contraenti, utilizzando l'apposita procedura di richiesta di offerta RDO prevista dal Sistema, individueranno i metaprodotto che contraddistinguono le CPV indicate nel capitolato tecnico e daranno indicazioni per la formulazione dell'offerta utilizzando le informazioni fornite dagli operatori che hanno caricato sul ME-PAT i vari servizi proposti, oppure provvedendo a personalizzare la richiesta fornendo ulteriori caratteristiche tecniche, specifiche condizioni di contratto e condizioni particolari di fornitura. Qualora gli operatori non abbiano caricato sul ME-PAT alcun servizio, l'Amministrazione potrà effettuare una RDO individuando i metaprodotto di interesse dalla vetrina MetaProdotti MePAT.

Le offerte inoltrate dagli operatori economici a fronte di richieste di offerta pervenute dalle stazioni appaltanti non potranno essere parziali, alternative o condizionate.

L'Amministrazione contraente è l'unico ed esclusivo soggetto responsabile dell'andamento della procedura e dello svolgimento delle relative attività quali, ad esempio, eventuali proroghe dei termini previsti per l'invio delle offerte, accettazione di documentazione aggiuntiva o annullamento dell'aggiudicazione. La procedura e le relative attività sono comunque sottoposte alla normativa in materia di acquisti dell'Amministrazione e possono avvenire soltanto entro i limiti e nel rispetto delle funzionalità del Sistema.

## **5. REQUISITI DEI SERVIZI OGGETTO DI ABILITAZIONE**

### ***5.1 Requisiti di rispondenza a norme, leggi, regolamenti.***

Le attività oggetto del presente Capitolato sono disciplinate dalla normativa vigente in materia, che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato.

In particolare, il Fornitore dovrà eseguire le attività oggetto del presente Capitolato nella piena osservanza di leggi e regolamenti anche locali vigenti in materia di:

- gestione ed esecuzione dei servizi affidati;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e accordi sindacali;
- prevenzione della criminalità mafiosa.

### ***5.2 Prescrizioni riguardanti materiali e attrezzature***

Il Fornitore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al servizio da svolgere nonché idonei a garantire la sicurezza e la tutela della salute degli operatori, dell'utenza mobile e della cittadinanza in genere, ma anche dell'ambiente e del territorio.

Il Fornitore dovrà in ogni caso operare con la massima diligenza affinché prodotti, attrezzature, mezzi e le modalità operative utilizzate, non comportino alterazioni o danni agli ambienti trattati.

### ***5.3 Operatori addetti ai servizi***

Il Fornitore dovrà garantire l'impiego di personale specializzato e ben addestrato all'utilizzo delle tecnologie, dei prodotti e degli strumenti in dotazione, dotato di adeguate competenze professionali per la gestione di tutte le situazioni dovessero presentarsi e si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione professionale, con aggiornamenti periodici.

Inoltre, il Fornitore dovrà garantire per il personale addetto il rispetto di tutte le norme inerenti la sicurezza sul lavoro. Il personale del Fornitore deve presentarsi in servizio munito di tesserino di riconoscimento del fornitore posto ben in vista.

Tutto il personale adibito al servizio deve essere sotto l'esclusiva responsabilità del Fornitore sia nei confronti dei Committenti che di terzi.

#### **5.3.1 Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente**

Il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi e delle prestazioni ordinate, ad osservare tutte le vigenti normative in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti, in ottemperanza alle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 (così come modificato dal D.lgs. n. 106 del 3

agosto 2009) e successive modifiche ed integrazioni. Il Soggetto Aggiudicatore in caso di prestazione di servizi on site e quindi di possibile presenza di rischi di natura interferenziale dovrà fornire preventivamente al Fornitore il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali) informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare ed in relazione all'attività oggetto dell'ordine, al fine di consentire al Fornitore stesso l'adozione delle opportune misure di prevenzione e di emergenza. Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

#### **5.4 *Attributi base e specifici***

Nel presente capitolato vengono riportati i **Requisiti Tecnici** a cui deve necessariamente rispondere ogni servizio in quanto oggetto di richiesta di Abilitazione da parte del Fornitore e delle successive integrazioni/modifiche al catalogo elettronico.

Per **Requisiti Tecnici** si intende l'insieme di caratteristiche costruttive, funzionali e prestazionali **minime** che caratterizzano il servizio.

Vengono inoltre riportate, per i servizi ove necessario, le Schede Tecniche di Servizio che sintetizzano gli attributi specifici che il Fornitore deve inserire obbligatoriamente in fase di richiesta di Abilitazione.

Nel caso in cui un Servizio sia disponibile con diverse caratteristiche e/o modalità di esecuzione (che troveranno riscontro nei campi relativi agli attributi e/o nel campo riguardante la Descrizione), qualora il Fornitore intenda offrire all'acquisto diretto a catalogo le varie configurazioni del Servizio, dovrà indicare nel catalogo elettronico il medesimo Servizio tante volte quante sono le diverse configurazioni del Servizio che intende offrire, variando gli attributi pertinenti (es.: Articolo Fornitore, prezzo, e così via). Ciò darà luogo, sul catalogo elettronico del Fornitore pubblicato sul Mercato Elettronico, a più righe di catalogo relative allo stesso Servizio.

#### **5.5 *Attributi Base***

Nel presente capitolato vengono riportati i Requisiti base a cui devono necessariamente rispondere i servizi proposti.

Si riporta la descrizione di tutti gli Attributi Base comuni ai Metaprodotto.

La descrizione del servizio delle varie tipologie di metaprodotto viene alimentata direttamente dai fornitori attraverso la compilazione dei vari campi.

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
------------	--------------	-------------

Denominazione commerciale	SI	Il nome del servizio proposto utilizzato ai fini della messa in commercio dello stesso e che lo contraddistingue nei confronti del pubblico nell'ambito del territorio nazionale.
Prezzo	SI	Prezzo di vendita associato all'Unità di Misura ed ha un numero predefinito di cifre decimali pari a 2.
Unità	SI	Esprime l'unità di misura utilizzata per l'erogazione di un determinato servizio (es. giorni uomo, servizio, etc.); è associata al Prezzo.
Tempo di Consegna	SI	Indica l'intervallo di tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra il ricevimento dell'Ordine e l'erogazione del servizio. Tale tempo decorre a partire dal giorno successivo a quello d'invio dell'ordine da parte del Punto Ordinante.
Quantità minima di servizio (alfanumerico)	NO	Quantitativo minimo di servizio che ciascun operatore economico è disposto ad erogare per ciascun ordine. Occorre riportare sia la quantità, sia la relativa descrizione, come da esempio: numero minimo di ore per le quali il Fornitore è disposto a svolgere il servizio.
Luogo Consegna	SI	Indica le zone geografiche del territorio provinciale in cui il Fornitore dichiara di fornire il servizio
Note	SI	In questo campo è necessario inserire una descrizione del servizio proposto, con le sue principali caratteristiche.
Certificazioni	NO	Riporta eventuali certificazioni professionali necessarie per la conduzione del servizio, le certificazioni di qualità

		ISO o altre previste dalla normativa.
Link al file Allegato	NO	Indica il percorso URL dove risiede il documento PDF con il quale l'operatore economico illustra le attività che ha svolto, attinenti il servizio oggetto del bando. Non deve, assolutamente, contenere messaggi pubblicitari.
Servizio verde	SI	Indicare se il servizio offerto è conforme o meno ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio e del Mare (MATTM).

### ***5.6 Limiti di Validità dell'Offerta***

I Fornitori devono provvedere alla verifica periodica dei Servizi presenti sul proprio Catalogo, di cui rimangono unici ed esclusivi responsabili, secondo quanto previsto dai Criteri e modalità di utilizzo del MEPAT.

## 6. SERVIZI INFORMATICI E DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore si impegna a contribuire, collaborando attivamente con il Soggetto Aggiudicatore, al reperimento di ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo.

Se formalmente richiesto dal Soggetto Aggiudicatore nella RdO, il Fornitore è tenuto a presentare i *Curricula Vitae* delle persone che intende incaricare del servizio. Nel corso dell'affidamento, il Fornitore dovrà provvedere a sostituire il personale non ritenuto idoneo a insindacabile giudizio del Soggetto Aggiudicatore.

Il Fornitore dovrà garantire costantemente la dotazione di personale indicata in sede di offerta, salvo integrazioni in aumento se ritenuto opportuno, nel rispetto delle condizioni indicate nella RdO.

I Servizi per l'informatica e di comunicazione offerti devono potersi adattare a qualunque contesto, a seconda delle specifiche esigenze e possono pertanto riferirsi a svariati ambiti.

### 6.1 Servizio: CPV 72000000-5 Servizi Applicativi

I Servizi applicativi comprendono un insieme di attività finalizzate alla realizzazione, gestione e manutenzione di applicazioni software.

#### SERVIZI APPLICATIVI - ATTRIBUTI SPECIFICI

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Tipologia	SI	Sviluppo software; Manutenzione software; Personalizzazione di soluzioni software di mercato; Supporto tecnico specialistico; Sviluppo e manutenzione software; Sviluppo software e supporto tecnico specialistico; Sviluppo, manutenzione software e supporto tecnico specialistico; Sviluppo, manutenzione software, supporto tecnico specialistico e personalizzazione di soluzioni software di mercato;



		Personalizzazione di soluzioni software di mercato e manutenzione software; Personalizzazione di soluzioni software di mercato e supporto tecnico specialistico;
Tecnologia	SI	Java Microsoft .NET SAP TIBCO Adobe life cycle GIS Documentum eZ publish Altro Open Source (Specificare nel campo Note) Altro Proprietaria (Specificare nel campo Note)

## SERVIZI APPLICATIVI - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

**Tipologia:** indicare il tipo di servizio offerto.

**Tecnologia:** indicare la tecnologia utilizzata nell'ambito dell'erogazione dei servizi offerti. Nel caso di Altro Open source o Proprietaria è necessario specificare nel campo note la tecnologia proposta.

Nei paragrafi successivi viene fornita una descrizione dettagliata delle tipologie di servizio previste per i "Servizi Applicativi CPV 72000000-5".

### 6.1.1 Sviluppo software

Lo sviluppo software consiste nella realizzazione di un nuovo sistema/applicazione e/o di siti web, (ad es. siti istituzionali, siti temporanei per iniziative specifiche, sezioni del sito istituzionale dedicate agli open data, siti per la formazione a distanza ecc.) e/o di app per dispositivi mobili. Tali servizi, oltre che nella modalità a corpo, potranno essere attivati anche nella modalità della partecipazione di risorse professionali ad attività di sviluppo gestite nell'ambito di team operanti presso la sede della Committente o delle Amministrazioni anche utilizzando approcci e metodologie Agili.

## **6.1.2 Manutenzione software**

La manutenzione software comprende gli interventi di manutenzione correttiva o evolutiva, di software con l'obiettivo di aggiungere, modificare, integrare o correggere le funzionalità già esistenti sul software applicativo (trattasi di software applicativo realizzato ad hoc per l'Amministrazione o in riuso, sul quale si può operare sul codice sorgente).

L'attività di manutenzione del software riguarda sia i componenti che sono stati oggetto della presa in carico del sistema nella fase di avvio di erogazione dei servizi, sia i nuovi componenti od eventuali nuovi sottosistemi, sviluppati nell'ambito dell'erogazione del servizio di manutenzione del software stesso.

Il Servizio di manutenzione del software contempla il servizio di gestione della configurazione che comprende il complesso delle attività finalizzate ad identificare, controllare e tracciare le versioni di ciascun elemento software che compone il sistema e la relativa documentazione. Tutta la documentazione tecnica dovrà quindi essere tenuta costantemente aggiornata, in funzione dei cambiamenti apportati al sistema.

Gli interventi previsti possono essere classificabili nelle seguenti categorie:

- manutenzione correttiva, per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. Sono ricompresi in tale tipologia sia le cause dei malfunzionamenti che gli effetti degli stessi che sono da ripristinare in quest'ambito;
- manutenzione evolutiva, che consiste in interventi attuati per adattare i programmi e le procedure alle mutate esigenze dell'utente a ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure elaborative anche con riferimento all'ambiente tecnologico; in interventi di realizzazione software "una tantum" per l'estrazione di dati o la produzione di report.

Tutte le informazioni riguardanti gli interventi di manutenzione dovranno eventualmente essere inserite a cura del Fornitore in un sistema informativo per la gestione dei malfunzionamenti in uso presso l'Amministrazione.

## **6.1.3 Personalizzazione di soluzioni software di mercato**

La personalizzazione di soluzioni software di mercato può essere rivolta sia a pacchetti software che a soluzioni software in cloud e consiste nell'impostazione, attraverso l'utilizzo di funzionalità native, di parametri volti a configurare il funzionamento del software commerciale senza necessità di sviluppo di codice o nella integrazione del codice esistente con componenti software finalizzate a coprire ulteriori esigenze funzionali non originariamente previste dal software di mercato.

### 6.1.4 Supporto tecnico specialistico

Il supporto tecnico specialistico comprende un insieme integrato di attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi di sviluppo ed alla gestione degli applicativi (ad esempio: studi di fattibilità, data entry, presidio, supporto applicativo specialistico, analisi, formazione, sicurezza informatica, etc.). Viene erogato da risorse professionali in possesso di elevata competenza tecnica acquisita in contesti tecnologici specifici.

## 6.2 Servizio: CPV 72253000-3 Servizi di assistenza informatica e di supporto

I Servizi di assistenza informatica e di supporto comprendono un insieme di attività finalizzate a dare supporto agli utilizzatori dei sistemi informativi.

### SERVIZI DI ASSISTENZA INFORMATICA E DI SUPPORTO - ATTRIBUTI SPECIFICI

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Tipologia	SI	Supporto all'utenza Formazione Gestione siti web e portali
Modalità di erogazione del servizio	SI	on site; presso il Fornitore; on site/presso il Fornitore

### SERVIZI DI ASSISTENZA INFORMATICA E DI SUPPORTO - LEGENDA ATTRIBUTI

**Tipologia:** indicare il tipo di servizio offerto.

**Modalità di erogazione del servizio:** indicare la modalità con cui il Fornitore erogherà il Servizio. Le modalità possono essere di tre tipi: on site, presso il Fornitore, on site/presso il Fornitore.

Nei paragrafi successivi viene fornita una descrizione dettagliata delle tipologie di servizio previste per i “Servizi di assistenza informatica e di supporto CPV 72253000-3”.

#### 6.2.1 Supporto all'utenza

Il servizio di supporto all'utenza comprende l'assistenza agli utenti nell'uso di applicazioni software, da erogarsi agli operatori delle Amministrazioni e consiste nel recepire le richieste degli utenti, valutarle, fornire agli stessi il supporto richiesto e tutte le indicazioni e informazioni approfondite e dettagliate per un efficace utilizzo dei sistemi.

## **6.2.2 Formazione**

Il servizio di progettazione ed erogazione della formazione riguardante l'utilizzo sia dei sistemi software sviluppati ad hoc per le Amministrazioni sia di prodotti di mercato (quali ad esempio prodotti di automazione d'ufficio). La formazione potrà essere erogata in aula, in modalità e-learning o con una combinazione delle due modalità.

## **6.2.3 Gestione siti web e portali**

Il servizio di gestione siti web e portali comprende le attività di creazione, classificazione e archiviazione dei contenuti dei siti web e dei portali ovvero comprende attività di content management, publishing, monitoraggio e tuning.

## **6.3 Servizio: CPV 50312000-5 Servizi di manutenzione di prodotti hardware**

I servizi di manutenzione di prodotti hardware sono finalizzati a mantenere in stato di perfetta efficienza le apparecchiature hardware dell'Amministrazione attraverso l'assistenza alla stessa ed attraverso l'erogazione di interventi opportuni e tempestivi volti a prevenire e/o eliminare i malfunzionamenti.

Per malfunzionamento si intende ogni evento o situazione in cui si manifesta una difformità di funzionamento di una apparecchiatura hardware rispetto alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e nella manualistica d'uso. Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature per un periodo pari all'intera durata contrattuale.

Questo servizio prevede l'effettuazione degli interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi, prevede inoltre la proposta di azioni correttive atte a migliorare i livelli di sicurezza e di performance dell'infrastruttura. Gli interventi dovranno garantire il completo ripristino della piena operatività hardware e, per gli apparati in manutenzione H24, del software di base installato (sistema operativo, firmware, etc..) e potranno svolgersi in collaborazione con il personale dell'Amministrazione.

Tutte le parti di ricambio utilizzate dovranno essere originali e conformi alle specifiche di fabbricazione.

Il servizio di manutenzione per prodotti hardware è riferito anche alla eventuale estensione della manutenzione e della garanzia collegata a fornitura dei sistemi hardware.

#### **6.4 Servizio: CPV 72253200-5 Servizi di aggiornamento e supporto tecnico di programmi software**

I servizi di aggiornamento e supporto tecnico di programmi software sono finalizzati a mantenere in stato di perfetta efficienza il sistema software dell'Amministrazione attraverso l'assistenza allo stesso ed attraverso l'erogazione di interventi opportuni e tempestivi volti a prevenire e/o eliminare i malfunzionamenti.

Questo servizio deve assicurare all'Amministrazione la garanzia di poter utilizzare i programmi e di disporre degli aggiornamenti di prodotto che il fornitore rilascia e di poter avere accesso ai canali di supporto standard a fronte di eventuali malfunzionamenti o comportamenti anomali del software di base.

Il servizio di aggiornamento e supporto tecnico di programmi software, in termini indicativi e non esaustivi, dovrà comprendere, per tutta la durata del contratto:

- un numero telefonico per l'inoltro di eventuali segnalazioni di problemi o malfunzionamenti;
- un servizio di assistenza tecnica erogato da un apposito Centro di assistenza che preveda dei tempi certi per la presa in carico dei problemi o malfunzionamenti segnalati;
- un servizio di manutenzione in garanzia del programma software comprendente, tra l'altro, la risoluzione di problemi e/o malfunzionamenti e l'aggiornamento a nuove release/versioni.

Tali informazioni dovranno essere inserite nel campo note relativo al metaprodotto in argomento.

#### **6.5 Servizio: CPV 64216120-0 Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)**

Il Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC) prende in considerazione la seguente categoria di servizi:

- Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)
- Servizio di rinnovo della PEC

La Posta Elettronica Certificata è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata deve essere conforme a quanto stabilito dai riferimenti normativi e regolamentari.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata può essere erogato soltanto da gestori iscritti in apposito elenco tenuto dall' AgID.

#### **SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC) - ATTRIBUTI SPECIFICI**

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Tipologia	SI	Attivazione PEC

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
		Rinnovo PEC
Dimensioni della casella di posta (in MB)	SI	Es. 500 MB; 1.000 MB; ...
Gestori autorizzati PEC	SI	Es.: Infocert S.p.A.; Aruba PEC S.p.A.; Actalis S.p.A.; Cedacri S.p.A.; Postecom S.p.A.; Fastweb S.p.A.; Altro

## SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC) – LEGENDA ATTRIBUTI

**Tipologia:** indicare il tipo di servizio offerto.

**Dimensioni della casella di posta:** indica la dimensione in Megabyte della singola casella di posta elettronica.

**Gestori autorizzati PEC:** indicare il gestore di Posta Elettronica Certificata. L'elenco pubblico dei gestori di Posta Elettronica Certificata viene tenuto dall' AgID e viene reso disponibile attraverso la rete Internet.

### 6.6 Servizio: CPV 72417000-6 Servizio di Registrazione Dominio WEB

Il Servizio di Registrazione di Dominio WEB comprende le seguenti tipologie di servizio:

- a) Servizio di registrazione di dominio web
- b) Servizio di rinnovo del dominio web
- c) Servizio di trasferimento del dominio web
- d) Servizio di registrazione di domini successivi al secondo livello

Il servizio di registrazione dominio web consente di poter associare ad un sito web un indirizzo IP in maniera tale che – digitando su un browser l'indirizzo `www.dominioesempio.it` – l'utente finale veda visualizzata la homepage del sito. Inoltre un utente finale spesso ha la necessità di associare nomi mnemonici a particolari pezzi del proprio portale. Pertanto sarà comodo trovarsi l'indirizzo di un sito come `www.secondolivello.dominioesempio.it`.

Associato alla registrazione del dominio stesso vi è la gestione diretta del Domain Name System, cioè all'inserimento nei server DNS del nome del nuovo dominio.

## SERVIZIO DI REGISTRAZIONE DOMINIO WEB - ATTRIBUTI SPECIFICI

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Tipologia	SI	Prima registrazione del Dominio Rinnovo del Dominio Trasferimento del Dominio Registrazione domini successivi al II livello

## SERVIZIO DI REGISTRAZIONE DOMINIO WEB – LEGENDA ATTRIBUTI SPECIFICI

**Tipologia:** indicare il tipo di servizio offerto.

### **6.7 Servizio: CPV 72315000-6 Servizi di gestione e supporto di reti di trasmissione dati**

Il Servizio di gestione e supporto di reti di trasmissione dati riguarda in particolare la gestione di LAN (Local Area Network) comprendente le attività di installazione, manutenzione ed assistenza degli apparati di rete decentrati ed i servizi di assistenza e supporto tecnico specializzato.

Il servizio di gestione e supporto di reti di trasmissione dati, in termini indicativi e non esaustivi, dovrà comprendere, per tutta la durata del contratto:

- gestione tecnico sistemistica dei concentratori di rete locale (LAN);
- gestione tecnico sistemistica di apparati di rete quali, a titolo indicativo, lettore presenze, UPS, apparati VOIP;
- gestione del cablaggio, sia lato concentratore di rete (permutatore centrale) che lato PDL/apparato remoto;
- gestione dell'inventario dei beni;
- servizi tecnici di assistenza e supporto specializzato:
- sopralluoghi per trasferimenti ed installazioni nuovi apparati hardware;
- attività di assistenza tecnica diretta su posti di lavoro;
- attività di addestramento introduttivo su specifiche componenti del posto di lavoro (es. telefoni VoIP, strumenti di video conferenza, ecc);
- assistenza tecnica specializzata finalizzata alla gestione di richieste particolari non riconducibili ad attività standard (es. supporto eventi speciali, assistenza tecnica di presidio, supporto applicativo, ecc .).

## SERVIZI DI GESTIONE E SUPPORTO DI RETI DI TRASMISSIONE DATI ATTRIBUTI SPECIFICI

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Tipologia	SI	Installazione Manutenzione Assistenza
Modalità di erogazione del servizio	SI	on site; presso il Fornitore; on site/presso il Fornitore

## SERVIZI DI GESTIONE E SUPPORTO DI RETI DI TRASMISSIONE DATI - LEGENDA ATTRIBUTI

**Tipologia:** indicare il tipo di servizio offerto.

**Modalità di erogazione del servizio:** indicare la modalità con cui il Fornitore erogherà il Servizio. Le modalità possono essere di tre tipi: on site, presso il Fornitore, on site/presso il Fornitore.

### 6.8 Servizio: CPV 72512000-7 Servizio di digitalizzazione e dematerializzazione dei documenti

Il Servizio di digitalizzazione e dematerializzazione dei documenti è un servizio svolto tipicamente presso la sede dell'amministrazione che permette l'utilizzo in forma digitale del contenuto del documento.

#### SERVIZIO DI DIGITALIZZAZIONE E DEMATERIALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI: ATTRIBUTI SPECIFICI:

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Tipologia	SI	Trattamento documentale "Archivio corrente"; trattamento documentale "Archivio deposito"; trattamento documentale "Archivio statico"; trattamento documentale "Archivio completo".
Numero di documenti trattati su base annua	SI	Es. 1000, 2000, altro
Costo documento eccedente (Euro)	SI	Es. 0,0030, altro
Tipologia di documenti	SI	Schede di rilevazione; denunce; cartelle del



trattati		personale; pratiche amministrative varie; fatture passive; documenti di archivi beni culturali, libro fondiario, catasto; raccolte museali; altro.
Modalità di erogazione del servizio	SI	On site; presso la sede dell'amministrazione; presso i locali del fornitore.

## SERVIZI DI DIGITALIZZAZIONE E DEMATERIALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI - LEGENDA ATTRIBUTI

**Tipologia trattamento documentale:** distingue quali diversi tipi di archivio il servizio prende in considerazione:

- a) "Archivio corrente": la documentazione prodotta successivamente alla data di inizio del servizio.
- b) "Archivio deposito": la documentazione prodotta prima della data di inizio del servizio.
- c) "Archivio statico": la documentazione prodotta prima della data di inizio del servizio ma senza rilievo per la gestione corrente, insieme di documenti da acquisire che non sono più coinvolti nelle attività correnti del soggetto aggiudicatore ma che devono tuttavia essere conservati per un arco temporale stabilito dalla normativa vigente o dal soggetto aggiudicatore stesso.
- d) "Archivio totale": la totalità dei documenti prodotti dal cliente.

**Numero di documenti trattati su base annua:** indica il numero di documenti trattati su base annua inclusi nel prezzo offerto per il servizio.

**Costo documento eccedente (Euro):** indica il costo di ogni documento richiesto oltre il quantitativo previsto compreso all'interno del prezzo del servizio offerto.

**Tipologia di documenti trattati:** individua la tipologia costituente l'archivio. Ad esempio possono essere documenti come i fogli del libro fondiario, cartelle del personale, raccolte museali.

**Modalità di erogazione del servizio:** indicare la modalità con cui il fornitore erogherà il Servizio. Le modalità possono essere di tre tipi: on site, presso il fornitore, on site/presso il fornitore.

### **6.9 Servizio: CPV 72252000-6 Servizio di archiviazione dati**

Il Servizio consiste nella copia di dati indicati dal Punto Ordinante presenti su PC o altri supporti di memoria su altri supporti di memoria interni o esterni ai PC del Punto Ordinante.

## SERVIZIO DI ARCHIVIAZIONE DATI: ATTRIBUTI SPECIFICI

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Quantità di dati	SI	ES. 50 GB
Numero max PC	SI	Es. 50
Tempo per l'avvio del servizio (gg. solari)	SI	Es. 10
Tempo necessario per l'intervento (gg. lavorativi)	SI	Es. 3

## SERVIZIO DI ARCHIVIAZIONE DATI - LEGENDA ATTRIBUTI

**Quantità di dati:** indica la quantità di dati in Gigabyte che il fornitore si impegna a copiare al prezzo offerto.

**Numero max PC:** indica il numero massimo dei pc sui quali il fornitore si impegna a copiare la quantità offerta e sono entrambe riferite al prezzo proposto.

**Tempo per l'avvio del servizio:** indica il tempo necessario al fornitore per avviare le attività previste dal Servizio.

**Tempo necessario per l'intervento:** indica il tempo necessario al fornitore per concludere le attività previste dal servizio offerta.

Con l'attivazione delle RdO, le stazioni appaltanti potranno chiedere altre ulteriori modalità di espletamento del servizio e/o specificare ulteriori servizi richiesti.

### **6.10 Servizio: CPV 79511000-9 Servizio di contact center**

Il Servizio di Contact Center si riferisce ai servizi erogati al momento della ricezione delle chiamate effettuate dagli utenti dell'amministrazione, dopo che questi hanno composto un numero telefonico noto.

Tutti i servizi sono forniti in outsourcing dal fornitore del servizio ed obbligatoriamente in lingua italiana.

I costi inerenti il traffico telefonico si intendono esclusi ed a carico del Punto Ordinate se non altrimenti espressamente specificato.

Con l'attivazione delle RdO, le stazioni appaltanti potranno chiedere altre ulteriori modalità di espletamento del servizio s/o specificare ulteriori servizi richiesti.

Il Fornitore, pubblicando le proprie offerte sul catalogo elettronico attesta esplicitamente di rispettare la normativa vigente in materia, comprese le norme comunitarie, regolamentari e secondarie, in particolare:

D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche, in materia di protezione dei dati personali;

D.lgs. n. 276/2003 e successive modifiche, in materia di occupazione e mercato del lavoro;  
 Circolari n. 1/2004 e n. 17/2006 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;  
 il D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'unità di misura per tale servizio è "minuti di contatto/giorno"; il prezzo indicato per ogni singola offerta deve essere riferito all'Unità di misura.

### SERVIZIO DI CONTACT CENTER - ATTRIBUTI SPECIFICI

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Tipologia	SI	<p>"SEMPLICE" per l'erogazione di servizi con gestione delle chiamate ricevute senza effettuazione di attività di back-office</p> <p>"CENTRALINO" per l'erogazione del servizio di centralino remoto</p> <p>"EVOLUTA" per l'erogazione di servizi che possono prevedere delle attività di back-office per il completamento delle richieste</p> <p>"INFORMATIVA" per l'erogazione del servizio attraverso l'effettuazione di chiamate telefoniche (o di altra natura) verso l'esterno, dirette ad utenti ed utilizzate, ad esempio, per campagne informative;</p> <p>"CUSTOMER SATISFACTION" per l'erogazione del servizio attraverso l'effettuazione di chiamate telefoniche (o di altra natura) verso l'esterno dirette ad utenti ed utilizzate per indagine di soddisfazione del cliente.</p> <p>"ALTRO"</p>

### SERVIZIO DI CONTACT CENTER – LEGENDA ATTRIBUTI

**Tipologia:** indicare il tipo di servizio di assistenza offerto.

MODALITA' "SEMPLICE"

La finalità di questo servizio è quella di rispondere alle chiamate provenienti dall'utenza ed erogare le informazioni ed i servizi richiesti. Nel caso l'operatore non fosse in grado autonomamente di soddisfare le richieste si avvarrà di personale specializzato del Punto Ordinante.

#### MODALITA' "CENTRALINO"

Il Fornitore dovrà adottare una soluzione applicativa per consentire la gestione in remoto del centralino e delle chiamate in ingresso. L'addetto incaricato di rispondere al telefono dovrà essere in grado di individuare l'interlocutore esatto e l'eventuale personale dipendente alternativo a quello cercato. Sarà cura del Fornitore richiedere al Punto Ordinante tutte le informazioni necessarie a garantire l'avvio del servizio (rubriche telefoniche, indirizzi mail, ecc...).

I costi degli eventuali adeguamenti dei sistemi telefonici del Punto Ordinante e costi di rete, quali linee dati, telefoniche e traffico si intendono esclusi dal prezzo offerto.

#### MODALITA' "EVOLUTA"

La finalità di questo servizio è quella di rispondere alle richieste provenienti dall'utenza (tramite canale fonico od altri canali disponibili) ed erogare le informazioni ed i servizi richiesti, anche attraverso l'esecuzione di attività di back office off-line e richiamata degli utenti per la chiusura delle richieste pervenute. In questo caso, quindi, il fornitore dovrà prendere in carico la chiamata, analizzare se il problema posto è immediatamente risolvibile o necessita di approfondimento da parte di personale specializzato e provvedere all'eventuale richiamata dell'utente per chiudere la problematica.

#### MODALITA' "INFORMATIVA"

L'unità di misura per tale servizio è "numeri di contatto/giorno"; il prezzo indicato per ogni singola offerta deve essere riferito all'Unità di misura.

La finalità del servizio è quella di contattare gli utenti del Punto Ordinante per veicolare, acquisire informazioni o erogare servizi. Tale servizio è erogato tramite campagne di dimensioni variabili in funzione del numero di utenti da contattare. Il servizio è remunerato basandosi sul concetto di contatto utile, inteso come utente/cittadino che il Fornitore ha contattato, o provato a contattare, secondo le modalità di seguito descritte ed indipendentemente dall'esito del contatto (ad es: è considerato contatto utile anche l'utente/cittadino che non ha risposto dopo il numero massimo di tentativi richiesti.).

I costi di avviamento del servizio, preparazione degli script di caricamento dei dati sui sistemi informativi del Fornitore si intendono inclusi nel prezzo offerto.

I database degli utenti sono forniti dal Punto Ordinante e devono essere autorizzati ai sensi delle normative sulla Privacy.

#### MODALITA' "CUSTOMER SATISFACTION"

L'unità di misura per tale servizio è "numeri di contatto/giorno"; il prezzo indicato per ogni singola offerta deve essere riferito all'Unità di misura.

Oggetto del servizio richiesto è lo svolgimento di un'Indagine di Soddisfazione del Cliente attraverso interviste dirette verso un campione di persone che dovrà essere rappresentativo di tutto il territorio provinciale e di tutte le attività in esame.

Il Soggetto aggiudicatore dovrà:

predisporre il questionario in collaborazione con il Punto Ordinante interessato;

predisporre il campione in collaborazione con il Punto Ordinante interessato;

somministrare il questionario tramite interviste dirette da parte di personale specializzato;

raccogliere ed elaborare i risultati;

predisporre la relazione finale completa, con illustrazione dei dati raccolti.

### **6.11 Servizio: CPV 79416100-4 Servizio di front-office**

Il Servizio di Front-office viene espletato mediante:

- erogazione di informazioni di pubblica utilità ai cittadini che si rivolgono all'amministrazione, anche telefonicamente e tramite Internet, per ottenere indicazioni in merito all'accesso ai servizi, agli eventi e alle attività fornite dall'amministrazione stessa;
- raccolta e gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami in merito ai servizi e alle attività fornite dall'amministrazione anche mediante ricorso alla rete informativa dei soggetti competenti per materia o settore di riferimento;
- promozione delle informazioni quotidianamente messe a disposizione dall'amministrazione richiedente.

#### **SERVIZIO DI FRONT OFFICE - ATTRIBUTI SPECIFICI:**

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Disponibilità	SI	Part time; Full time; Altro.
Lingue straniere	SI	Inglese; Tedesco; Altro.
Formazione	SI	Diploma scuola secondaria di primo grado; Diploma scuola secondaria di secondo grado; Laurea triennale; Laurea specialistica; Corsi specifici;

		Master; Dottorato.
--	--	-----------------------

### **6.12 Servizio: CPV 85312300-2 Servizi di orientamento e consulenza**

Mappatura di politiche di settore ed altre iniziative pubbliche con redazione di dossier informativi e gestione di uno sportello finalizzato all'erogazione di servizi informativi sia tramite piattaforma elettronica (web e social network...) sia tramite contatto diretto con utenza.

La finalità del servizio è quella di rispondere alle richieste provenienti dall'utenza con le modalità sopra esposte. Il fornitore dovrà prendere in carico la richiesta di informazione, verificare se tale richiesta può essere soddisfatta con le informazioni disponibili presso lo sportello, o se necessita di approfondimenti.

L'unità di misura di tale servizio è "a corpo", il prezzo è, quindi, espresso in "€a corpo".

#### **SERVIZIO DI ORIENTAMENTO E CONSULENZA - ATTRIBUTI SPECIFICI**

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Tipologia	SI	<p>“PIATTAFORMA ELETTRONICA” per l'erogazione di servizi con gestione delle chiamate ricevute tramite piattaforma elettronica (web e social network...);</p> <p>“CONTATTO DIRETTO” per l'erogazione del servizio tramite contatto diretto con l'utenza;</p> <p>“EVOLUTA” per l'erogazione di servizi che prevedono sia la tipologia “piattaforma elettronica” che la tipologia “contatto diretto”.</p> <p>“ALTRO”</p>
Copertura del servizio	SI	Numero di giornate di disponibilità a fornire il servizio

#### **SERVIZIO DI ORIENTAMENTO E CONSULENZA - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI**

**Tipologia:** indicare il tipo di servizio di orientamento e consulenza offerto.

## 7. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 7.1 *Importo minimo di erogazione*

L'operatore economico non è tenuto a soddisfare gli Ordini Diretti il cui importo, riferito al valore complessivo di ciascun contratto, sia inferiore all'Importo Minimo fissato ad Euro 500,00 (cinquecento/00) IVA esclusa.

### 7.2 *Responsabilità obblighi ed oneri a carico del fornitore*

In capo all'operatore economico sono posti gli **obblighi e le responsabilità** di seguito elencati:

- è obbligo dell'operatore economico la perfetta esecuzione del servizio, secondo le regole dell'arte, in conformità alle prescrizioni contrattuali e nel rispetto delle normative vigenti in materia di contratti;
- è obbligo dell'operatore economico avvalersi di personale dipendente regolarmente iscritto nei propri libri paga, dotato di matricola ed assicurato contro gli infortuni e presso gli enti di previdenza ed assistenza;
- è obbligo dell'operatore economico essere perfettamente a conoscenza della vigente normativa nazionale riguardante la sicurezza del lavoro, che osserverà e farà osservare al proprio personale durante l'esecuzione del servizio, dovrà adottare tutte le cautele o misure che si rendessero necessarie per prevenire qualsiasi tipo di infortunio od eventi comunque dannosi;
- è obbligo dell'operatore economico informare di tutti i rischi inerenti l'uso di attrezzature specifiche per ogni tipo di servizio i propri dipendenti, obbligandosi inoltre ad una continua vigilanza sui luoghi oggetto dei lavori, volta ad identificare eventuali ulteriori rischi specifici ed adottare le cautele e le misure del caso;
- è obbligo e responsabilità dell'operatore economico appaltatore adottare, nell'esecuzione del servizio, autonomamente ed a sua esclusiva iniziativa e senza necessità di alcuna richiesta o sollecito da parte dell'Ente appaltante, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie secondo le norme di legge e d'esperienza, delle quali deve essere a perfetta conoscenza, per garantire la piena incolumità sia delle persone addette al servizio che dei dipendenti dell'Amministrazione Contraente che di terzi e per evitare danni ai beni pubblici e privati;
- è obbligo dell'operatore economico impiegare per il servizio mezzi dotati d'idonea copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi comprensiva anche dei danni arrecati dall'uso di eventuali accessori; in caso di aggiudicazione, nel caso in cui tali accessori non siano dotati di tale copertura, si impegna a sottoscrivere la polizza aggiuntiva prima della sottoscrizione del contratto;

- il Fornitore è ritenuto responsabile di ogni danno e/o ammanco che possa derivare ai beni dell'Amministrazione Contraente e a terzi, a causa dell'espletamento del servizio.

Sono a carico dell'operatore economico assuntore gli **oneri** di seguito elencati:

- oneri relativi a qualunque mezzo ed attrezzatura necessari all'esecuzione del servizio;
- oneri relativi alla messa a disposizione di tutte le apparecchiature, degli strumenti di produzione e di quanto necessario e tecnicamente idoneo ad effettuare le operazioni prescritte;
- oneri relativi alle assicurazioni previdenziali, antinfortunistiche ed in genere gli oneri derivanti dal rispetto delle normative vigenti;
- oneri relativi ad eventuali danni derivanti a persone o cose dovuti a cattiva o negligente conduzione del servizio.

### ***7.3 Termini di erogazione del servizio***

I Servizi devono essere erogati entro e non oltre il relativo termine previsto dal Contratto, che è da ritenersi termine essenziale a favore del Punto Ordinante per l'esecuzione del Contratto medesimo. Tale termine inizia a decorrere dal giorno lavorativo successivo alla stipula del Contratto.

### ***7.4 Servizi alle Amministrazioni***

Per tutte le attività connesse con la gestione del Servizio, il Fornitore mette a disposizione dei Punti Ordinanti:

- una casella di posta elettronica certificata;
- un numero di telefono;
- un numero di fax.

Tale tipologia di Servizi offerti alle Amministrazioni è fruibile solo per le seguenti finalità:

- chiarimenti sulle modalità di ordine e di consegna, stato degli ordini in corso e delle consegne;
- informazioni sui servizi previsti nel Mercato Elettronico;
- garanzia ed assistenza.



## **8. PREZZI E TERMINI DI PAGAMENTO**

### **8.1 *Prezzi***

Il Fornitore deve indicare il prezzo del servizio, come specificato nel presente Capitolato tecnico rapportato all'unità di misura indicata al paragrafo 5.5

Tutti i prezzi indicati si intendono IVA esclusa e sono inclusivi di spese, imposte, tasse e oneri.

Sarà cura del Punto Ordinante calcolare autonomamente l'IVA di competenza su ogni singolo ordine emesso. La fattura che perverrà alle Amministrazioni sarà comprensiva della relativa imposta.

Il prezzo sarà remunerativo anche del costo della manodopera, ottenuto in stretta applicazione dei contratti di lavoro di categoria, delle eventuali maggiorazioni territoriali, dei materiali e delle attrezzature, dei costi generali e dell'utile di impresa.

I prezzi offerti per il servizio rimarranno fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto.

Si rinvia, in ogni caso, a quanto stabilito in proposito dalle Condizioni Generali di Contratto.

### **8.2 *Termini di pagamento***

Il pagamento delle prestazioni effettuate sarà disposto sulla base delle quotazioni riportate dal fornitore, verso presentazione di regolare fattura sulla base degli interventi e delle prestazioni realmente eseguiti.

### **8.3 *Penali***

Per qualsiasi ritardo ogni singola Amministrazione aggiudicatrice determinerà contrattualmente la penale da applicarsi.

Si fa presente che, nel caso di ritardi o inadempimenti tali da recare grave pregiudizio all'interesse delle Amministrazioni, le stesse procedono, previa diffida, in conformità a quanto disposto dall'art. 27 della legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23 e successive modifiche ed integrazioni.