

Capitolato tecnico per affidamento dei servizi di assistenza, manutenzione, attivazione, configurazione, parametrizzazione, formazione, integrazione e conversione dati riguardanti la piattaforma VBG - SUAPE 3.0 per gli Enti Locali della Regione Umbria.

CODICE GARA ANAC 8712908

CIG 939652628F

CUP D91F22000010006

1. CONTESTO

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 Manutenzione correttiva ed adeguativa

2.2 Manutenzione evolutiva

2.3 Assistenza applicativa

2.4 Attività di configurazione, parametrizzazione, formazione, integrazione e conversione dati

2.5 Attivazione nuovi Enti

2.6 Formazione e affiancamento al personale di Punto Zero

2.7 Rilascio e installazione nuove versioni

2.8 Modalità di erogazione

3. DURATA ED IMPORTO

3.1 Tabella elenco lotti:

4. REQUISITI TECNICI OBBLIGATORI E PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

5. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

6. Valutazione dell'Offerta Tecnica

7. Valutazione dell'Offerta Economica

8. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

9. PENALI

10. MONITORAGGIO ATTIVITA'

11. RENDICONTAZIONE ATTIVITA'

12. FATTURAZIONE

1. CONTESTO

La piattaforma SUAPE 3.0 (basata su VBG) è diffusa, alla data del 01 settembre 2022, presso 44 Comuni che hanno affidato a PuntoZero (già Umbria Digitale) il coordinamento delle attività di conduzione applicativa e di evoluzione, anche in conseguenza del ruolo di maintainer riconosciuto alla società dalla D.G.R. 1572/2015. L'elenco dettagliato dei Comuni è riportato in allegato al presente Capitolato (ALLEGATO B - COMUNI ATTIVI A REGIME).

A seguito della DGR 113 del 16/02/2022 ad oggetto *POR FESR 2014-2020 - Azione 2.3.1 - Approvazione delle iniziative per la digitalizzazione del servizio di accesso agli atti delle pratiche edilizie dematerializzate erogato dagli Sportelli Unici Edilizia e Commercio (SUAPE). Progetto PRJ-1622 "Regole di interoperabilità per il servizio di accesso agli atti delle pratiche edilizie ed estensione della Community degli utilizzatori del SUAPE 3.0": approvazione, inserimento dell'iniziativa nel Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT) e individuazione beneficiario*, si prevede di estendere il sistema SUAPE presso circa altri 20 enti.

Oltre che nei Comuni, la piattaforma SUAPE 3.0 è attiva anche presso i seguenti Enti Regionali:

- Regione Umbria - Servizio Energia, Ambiente, Rifiuti che ha affidato a PuntoZero (già Umbria Digitale) due progetti per la digitalizzazione dei procedimenti AUA, AIA e AUR sulla piattaforma VBG;
- ARPA Umbria che ha affidato a PuntoZero l'uso della piattaforma VBG per il rilascio di pareri ambientali derivanti dalle richieste in SUAPE relative agli adempimenti AUA.

Pertanto è necessario prevedere i servizi di conduzione applicativa riguardanti non solo i temi di interesse dei Comuni, ma anche quelli di interesse degli altri enti e in particolare per le istanze relative a:

1. Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)
2. Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)
3. Autorizzazione Unica Rifiuti (AUR)

La piattaforma VBG - SUAPE 3.0 è operante su server virtuali situati presso il Data Center della Regione Umbria (DCRU).

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della procedura di affidamento sono descritti nel seguito.

2.1 Manutenzione correttiva ed adeguativa

Il servizio in oggetto, include tutte quelle attività che trattano:

- la manutenzione correttiva, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi;
- la manutenzione adeguativa finalizzata agli interventi necessari al fine di adeguare il software a seguito di variazioni del contesto tecnologico.

Gli obiettivi della fornitura sono così definiti:

- mantenere operativa la soluzione (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione delle malfunzioni;
- assicurare il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- adeguare il software a seguito di aggiornamenti del contesto tecnologico (sistema operativo, software di base) che comportino malfunzionamenti nell'applicativo;

Nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa devono intendersi compresi anche i moduli di integrazione con le principali piattaforme regionali e nazionali, di seguito elencate:

- PagoUmbria: Per il pagamento degli oneri in modalità on-the-fly
- Login Umbria: Per l'autenticazione tramite SPID, CIE e CNS
- Pubblicazione dati in Open Data, <http://dati.umbria.it/>
- Camera Di Commercio
- IoApp

Inoltre devono essere ricompresi anche i moduli di integrazione con i software di gestione del protocollo e documentale, e in generale tutte le componenti applicative disponibili nel core della soluzione o realizzate nel contesto delle evoluzioni del software.

2.2 Manutenzione evolutiva

Il servizio riguarda gli interventi di sviluppo software necessari al fine di realizzare nuove componenti applicative che potranno riguardare:

- Adeguamenti Normativi e delle funzionalità di base;
- Integrazioni con le piattaforme nazionali e con quelle regionali;
- Implementazione di nuove funzioni;

Per tali interventi di manutenzione evolutiva l'operatore deve garantire un impegno complessivo stimato di almeno 100 gg/persona per anno. L'oggetto degli interventi e il relativo effort dovrà essere concordato tra fornitore e Punto Zero, tenendo anche conto delle risultanze dei lavori del tavolo di coordinamento tecnico costituito dai comuni aderenti.

Si precisa che il software VBG è di titolarità della Regione Umbria, che ha delegato a PuntoZero Scarl il ruolo di maintainer e di animatore della Community degli utilizzatori come anche previsto dalla D.G.R. 1572 del 21/12/2015. Il fornitore si impegna pertanto a mettere a disposizione di PuntoZero tutto il software sviluppato e a garantire il supporto necessario al fine di mantenere allineato il Repository Regionale delle soluzioni a riuso, per quanto alla soluzione VBG, come meglio specificato al successivo par. 2.7 .

2.3 Assistenza applicativa

Il servizio riguarda l'assistenza per le segnalazioni riguardanti il funzionamento del prodotto e il suo utilizzo. Obiettivo è quello di fornire puntualmente tutti i chiarimenti ed il necessario supporto tecnico ai referenti di PuntoZero o, laddove necessario, degli Enti e in particolare:

- Servizio di consulenza sull'utilizzo della piattaforma in relazione a specifiche esigenze maturate nell'ambito dell'utilizzo del Sistema;
- Supporto su problematiche di gestione ordinaria del servizio imputabili al non corretto funzionamento della piattaforma;

- Centro di ascolto verso l'utenza qualificata al fine di raccogliere le segnalazioni di miglioramento o di funzionamento non rispondente della piattaforma. Questo al fine di meglio individuare gli interventi di evoluzione e quelli correttivi;
- Assistenza operativa ai referenti di PuntoZero per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- Consulenza per problemi di risposta ad esigenze di utilizzo della piattaforma e dei servizi da parte degli uffici come supporto in determinati iter amministrativi. In questo caso uno dei servizi è quello di verificare la programmazione di release in corso di rilascio o rilasciate che abbiano eventuale soluzione alla esigenza.

2.4 Attività di configurazione,parametrizzazione,formazione, integrazione e conversione dati

Per lo svolgimento di questa attività dovrà essere previsto un monte giorni annuo a scalare sulla base delle richieste di Punto Zero. Tali giornate verranno attivate on demand sulla base delle necessità formulate da parte degli enti o dai fabbisogni derivanti da specifici progetti. A seguito della richiesta di Punto Zero dovrà essere prodotta entro 10 giorni, da parte dell'operatore, la valutazione dell'effort necessario e la relativa pianificazione. In particolare si prevede il seguente monte giorni annuo:

- per attività di configurazione/parametrizzazione e formazione n. 50 gg/pp per anno
- per l'attività di integrazione e conversione n. 50 gg/pp per anno

Ogni giornata lavorativa si intende di 8 ore e a seconda delle attività potrà essere svolta da remoto o presso la sede dell'utente finale. Sulla base delle esigenze rilevate da Punto Zero, le giornate richieste per queste attività potranno essere variate in aumento o in diminuzione mantenendo inalterato il budget complessivo disponibile.

2.5 Attivazione nuovi Enti

Per quanto riguarda l'attivazione di nuovi Enti, tra cui anche quelli previsti nel PRJ 1622 prima richiamato, l'operatore dovrà fornire in sede di offerta una quantificazione per fascia di ente riportante gli effort previsti per le varie attività come da prospetto riportato nella tabella seguente.

Ente	Costo Una Tantum			Canone annuale
	Attivazione, configurazione e parametrizzazione	Integrazione con il Protocollo dell'Ente	Formazione del personale	
	Servizio di manutenzione ed assistenza			
< 5.000 abitanti				
da 5000 a <10000				
da 10000 a <20000				

da 20.000 a <30.000				
da 30.000 a <50.000				
da 50.000 a <100.000				
> 100.000 ab.				

A seguito della richiesta di attivazione di Punto Zero dovrà essere prodotta entro 10 giorni, da parte dell'operatore, la valutazione dell'effort necessario e la relativa pianificazione.

Fermo restando quanto detto in precedenza, per la realizzazione di tali attività si può stimare la necessità di n. 60 giornate/persona per anno. Sulla base delle esigenze rilevate da Punto Zero, le giornate richieste per questa attività potranno essere variate in aumento o in diminuzione mantenendo inalterato il budget complessivo disponibile.

2.6 Formazione e affiancamento al personale di Punto Zero

L'operatore economico dovrà garantire un adeguato trasferimento di know how al personale di Punto Zero dedicato alla conduzione applicativa della piattaforma SUAPE attraverso sessioni di formazione e training on the job. Per questo dovrà essere predisposto e concordato uno specifico piano. Le attività erogate saranno ricomprese nel budget indicato al punto 2.4.

2.7 Rilascio e installazione nuove versioni

Le nuove versioni del software dovranno essere rilasciate nel repository regionale delle soluzioni a riuso basato su GitHub, a seguito di collaudo con esito positivo corredato da adeguata check list di test. Il rilascio dovrà essere accompagnato da tutto il materiale utile al fine di documentare le modifiche apportate nella nuova versione e consentirne l'utilizzo (manuali, tutorial etc.).

A seguito di rilascio la nuova versione dovrà essere installata in ambiente di produzione.

2.8 Modalità di erogazione

Le modalità di erogazione dei servizi di manutenzione e assistenza sul software applicativo dovranno comprendere le seguenti:

- connessione per l'intervento in remoto dal centro di assistenza sul software applicativo;
- intervento diretto presso la sede di PuntoZero o dell'Ente;
- risposta a chiamata telefonica.

Il fornitore deve rendere disponibile un servizio di Help Desk per le segnalazioni di assistenza e manutenzione disponibile dalle 8.00 alle 17.00 dei giorni feriali. Il servizio di Help Desk dovrà avvalersi di una piattaforma di issue tracking al fine di facilitare la tracciatura delle segnalazioni effettuate da Punto Zero.

3. DURATA ED IMPORTO

La presente procedura riguarda le attività descritte in precedenza per il periodo a partire dal 01/01/2023 fino al 31/12/2024 con opzione di rinnovo parziale o totale per ulteriori 12 mesi, a fronte di una comunicazione di Punto Zero via PEC.

PuntoZero si riserva altresì la facoltà, in caso di sopravvenute particolari esigenze, anche di interesse pubblico, di recedere in ogni momento, in tutto o in parte, dall'affidamento, riconoscendo al fornitore il corrispettivo maturato fino al momento del recesso.

L'importo a base di gara è determinato in **€ 456.000,00 (oltre IVA laddove applicabile)** sulla base delle seguenti valutazioni:

- Servizio di assistenza e manutenzione correttiva ed evolutiva Enti locali (di cui ai punti 2.1,2.2 e 2.3) **€ 100.000,00** per anno (3)
- Richieste di implementazione da parte degli enti con relativa formazione (di cui al punto 2.4) e Attivazione nuovi Enti (di cui al punto 2.5) **€ 52.000,00** per anno (3)

3.1 Tabella elenco lotti:

Lotto	Sub-Lotto	Base D'asta (annuo):	Durata Anni:
1	Servizio di assistenza e manutenzione correttiva ed evolutiva Enti locali (rif. par. 2.1,2.2,2.3) Giornate minime per le sole attività di manutenzione evolutiva 100gg/persona/anno	100.000,00 €	3
	Richieste di implementazione da parte degli enti con relativa formazione (rif. par. 2.4 giornate minime 100gg/persona/anno) e Attivazione nuovi Enti (rif. par. 2.5 giornate minime 60gg/persona/anno)	52.000,00 €	3

4. REQUISITI TECNICI OBBLIGATORI E PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

L'operatore economico dovrà predisporre l'offerta tecnica sotto forma di Relazione contenuta in un numero massimo di 30 pagine in formato A4, in cui dovrà descrivere le modalità con le quali intende eseguire la prestazione, in particolare relativamente al par. 2.8, l'organizzazione aziendale che consenta di perseguire una ottimale erogazione dei servizi oggetto della procedura e quanto ritenuto necessario per descrivere la prestazione stessa.

L'operatore economico dovrà inoltre garantire una comprovata competenza ed esperienza tecnica di almeno 3 (tre) anni da parte del personale che verrà impiegato per l'erogazione dei servizi relativa ai seguenti aspetti:

1. Conoscenza della tematica dei SUAPE e della normativa di Regione Umbria;
2. Sviluppo di analisi tecnica di media complessità sulla piattaforma VBG;
3. Sviluppo di software applicativo su piattaforma VBG;
4. Preparazione di casi di test; esecuzione di test; tecniche e strumenti per la gestione del test, in riferimento a test di componenti, di integrazione, di regressione, ecc.
5. Redazione di documentazione tecnica del software/procedure sviluppato
6. Utilizzo di metodologie di disegno di prodotti software;
7. Utilizzo di tecniche e strumenti di analisi, modellazione e integrazione dati;
8. Utilizzo di strumenti IDE (Integrated Development Environment)
9. Conoscenza ed utilizzo degli stack tecnologici (Oracle DBMS e sintassi sql nativa; Xml/Xsd; JBoss altri AS Java Enterprise; JSF (Primefaces; Json)

5. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta economicamente più vantaggiosa sarà determinata con riferimento agli elementi sotto indicati ed ai rispettivi punteggi massimi loro attribuibili.

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO
OFFERTA TECNICA	80 punti
OFFERTA ECONOMICA	20 punti
TOTALE	100 punti

6. Valutazione dell'Offerta Tecnica

La valutazione dell'offerta tecnica avverrà sulla base dell'attribuzione dei punteggi indicati nell'**Allegato C - CRITERI DI VALUTAZIONE**.

7. Valutazione dell'Offerta Economica

Il punteggio economico sarà attribuito con la seguente formula:

$$PE=20*(R_i / R_{max})$$

R_i = Ribasso offerto dall'-i esimo concorrente, R_{max} = Ribasso massimo offerto.

8. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

I servizi sopra indicati devono essere eseguiti nel rispetto dei seguenti parametri di qualità e livelli di servizio.

La valutazione dei livelli di servizio avviene attraverso l'individuazione di obiettivi da perseguire, la definizione di indicatori per il loro monitoraggio, la periodica verifica del grado di raggiungimento, con conseguente individuazione ed applicazione di azioni appropriate per conseguire gli obiettivi prefissati.

Gli obiettivi primari che si intendono perseguire sono i seguenti:

- Soddisfacimento dell'utente;
- Miglioramento dell'affidabilità del servizio;
- Miglioramento dell'efficienza del servizio;
- Miglioramento dell'efficacia del servizio.

Salvo diversa esplicita indicazione:

- Tutti gli indicatori significativi per la determinazione dei livelli di servizio vengono rilevati e calcolati trimestralmente;
- Le elaborazioni trimestrali devono essere messe a disposizione di Umbria Digitale in concomitanza delle fatturazioni periodiche;

Orario standard di servizio

Le rilevazioni per il calcolo degli indicatori e degli SLA vengono riferite al seguente orario di servizio:

- Dal Lunedì al Venerdì: ore 8:00 – 17:00 (pausa pranzo 1 ora);
- Sabato e Festività escluse.

Nel seguito, il totale di ore afferenti un determinato periodo di osservazione viene indicato come "periodo di servizio".

- Tempo medio di presa in carico (in ore lavorative) di una richiesta di intervento di assistenza applicativa di II livello che di manutenzione correttiva ed adeguativa, computato nell'orario di servizio.

	Formula	Valore
Valore Obiettivo	Tempo medio di presa in carico intervento manutenzione correttiva.	≤ 4 ore

- Tempo medio di risoluzione (in ore lavorative) di una richiesta di intervento di manutenzione adeguativa e correttiva, computato nell'orario di servizio.

	Formula	Valore
Valore Obiettivo	Tempo medio di risoluzione di un intervento manutenzione correttiva	≤ 24 ore

- Rispetto della data prevista per il completamento di una richiesta di assistenza applicativa, manutenzione evolutiva, configurazione, parametrizzazione, formazione, integrazione, conversione.

	Formula	Valore
Valore Obiettivo	Rispetto della data di conclusione degli interventi effettuati nel periodo di riferimento	≥ 80 %

- Rispetto della data prevista per il completamento di una richiesta di attivazione di un nuovo ente.

	Formula	Valore
Valore Obiettivo	Rispetto della data di conclusione degli interventi effettuati	>= 80 %

- Tempo medio di presa in carico (in ore lavorative) di una richiesta di assistenza applicativa, computato nell'orario di servizio.

	Formula	Valore
Valore Obiettivo	Tempo medio di presa in carico	<= 4 ore

9. PENALI

Nel caso di mancato rispetto dei livelli di cui sopra sarà applicata al Fornitore la penale pari ad Euro 200,00 per ogni difformità.

Si precisa che:

- le penali di cui sopra potranno essere applicate da PuntoZero S.c. a r.l. fino alla concorrenza massima del 10% (dieci/percento) dell'importo contrattuale. Superata tale soglia, PuntoZero S.c. a r.l. si riserva di procedere alla risoluzione del Contratto con le modalità previste;
- PuntoZero S.c. a r.l. farà precedere l'applicazione della penale da una contestazione scritta indicante l'inosservanza contestata, la quantificazione della penalità e le motivazioni che hanno condotto a tale quantificazione. Il Fornitore potrà proporre le proprie controdeduzioni entro un termine pari a 5 (cinque) giorni lavorativi;
- PuntoZero S.c. a r.l. potrà disporre proroga dei termini il cui mancato rispetto dà luogo all'applicazione delle penali, previo accertamento dell'esistenza e validità della motivazione fornita dal Fornitore. In ogni caso il Fornitore non potrà invocare indennizzi, rimborsi o compensi di qualsiasi natura;
- l'applicazione delle penali non pregiudicherà il diritto di PuntoZero S.c. a r.l. ad ottenere la prestazione e, in ogni caso, sarà fatto salvo il diritto della stessa di richiedere il risarcimento del maggior danno.

10. MONITORAGGIO ATTIVITA'

I piani di lavoro riguardanti manutenzioni evolutive, formazione, nuove attivazioni e ogni altra attività non ricorrente dovranno essere concordati con Punto Zero e saranno oggetto di monitoraggio mensile. L'operatore dovrà a tal fine produrre dettagliati documenti di avanzamento delle attività.

11. RENDICONTAZIONE ATTIVITA'

L'operatore dovrà fornire mensilmente, una minuziosa reportistica riportante almeno le seguenti informazioni:

- tutte le issue del mese con il loro stato (chiuso, aperto, ...)
- oggetto del ticket, con indicazione bloccante/non bloccante
- data di apertura del ticket
- data di presa in carico
- data di chiusura

- soggetto che ha preso in carico il ticket
- tempo impiegato per la risoluzione

Tali informazioni potranno essere estratte automaticamente dalla piattaforma di issue tracking messa a disposizione dall'Aggiudicatario. La piattaforma deve contenere, per ciascun ticket, la descrizione tecnica delle modalità di risoluzione.

12. FATTURAZIONE

La fatturazione potrà essere effettuata nel modo seguente:

- **canone di manutenzione ed assistenza**
 - ❖ Per gli Enti in esercizio al 01/01/2023 in rate semestrali posticipate al 30 giugno e 31 dicembre di ogni anno;
 - ❖ Per gli Enti che saranno attivati successivamente alla data del 01/01/2023 come al punto precedente ad eccezione della prima rata il cui canone di manutenzione ed assistenza decorrerà dal semestre successivo alla data di attivazione.
- **costo una tantum** per le implementazioni richieste da parte degli enti e per l'attivazione di nuovi Enti
Tali attività, saranno fatturate a seguito della presentazione da parte del fornitore della rendicontazione delle attività nel contesto delle riunioni di monitoraggio mensili e della verifica di conformità da parte di Punto Zero.