

**PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI
DI SOFTWARE E SERVIZI PROFESSIONALI PER L'AGGIORNAMENTO
TECNOLOGICO DELLA PIATTAFORMA DI SERVIZI ALLE PERSONE
PER LA SCUOLA SUPERIORE SANT'ANNA**

(Piattaforma di gestione degli impianti di rilevamento presenze del personale, controllo di accesso ai varchi e controllo di accesso ai servizi di ristorazione)

CAPITOLATO TECNICO

CUP: J59F19000750005

CIG: 813649828F



Sommario

Sommario	2
1. Introduzione	4
1.1. Premessa	4
1.2. Sedi della Scuola Superiore Sant'Anna	4
1.3. L'infrastruttura attualmente in essere	5
2. Oggetto della fornitura	8
3. Requisiti minimi di ammissibilità	9
3.1. Requisiti di configurazione e personalizzazione delle componenti software	9
3.1.1. Sincronizzazione dati anagrafici, di afferenza organizzativa e di carriera con gestionale HR esterno	9
3.1.2. Servizio di gestione presenze del personale.....	9
3.1.3. Servizio di gestione degli accessi alle sedi	10
3.1.4. Servizio di gestione delle mense	10
3.1.5. Conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali ed alla politica di sicurezza informatica della Scuola	11
3.2. Requisiti di garanzia sull'installazione della fornitura	12
3.2.1. Hardware	12
3.2.2. Software licenziato	12
3.2.3. Software prodotto ad uso interno.....	12
3.3. Requisiti per il servizio di manutenzione degli apparati e dei prodotti licenziati	12
3.4. Requisiti per il servizio di formazione per il personale tecnico.....	13
3.5. Manutenzione Correttiva ed Assistenza.....	13
3.5.1. Manutenzione ordinaria	13
3.5.2. Assistenza ed help desk.....	14
3.6. Manutenzione evolutiva.....	14
3.6.1. Manutenzione in garanzia	15
4. Criteri di valutazione dell'Offerta Tecnica	15
4.1. Elementi migliorativi rispetto ai servizi di migrazione dei dati, di adeguamento delle pregresse funzionalità e personalizzazioni rispetto alle nuove versioni del software gestionale.....	16
5. Gestione della fornitura.....	20
5.1. Fase di progettazione	20
5.2. Fase di verifica e validazione	21

5.3. Fase di implementazione.....	21
5.4. Fase di collaudo.....	21
5.5. Formazione.....	22
6. Livelli di servizio e penali per inadempienza	22
6.1. Tipologia di intervento e definizione delle priorità	22
6.2. Parametri di efficienza e livelli di servizio	23
6.3. Modalità di segnalazione e gestione degli interventi e produzione della reportistica periodica	23
6.4. Penali previste per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali.....	24
Puntualità nell’esecuzione delle attività descritte al par. 5.3 “Fase di implementazione”	24

1. Introduzione

1.1. Premessa

La Scuola Superiore Sant'Anna (di seguito denominata Scuola) è un istituto pubblico di istruzione universitaria e post-universitaria ad ordinamento speciale, che promuove lo sviluppo della cultura, della ricerca scientifica e tecnologica e dell'innovazione nel campo delle scienze applicate, cura la formazione universitaria, post-universitaria e la formazione continua, tramite l'interazione fra le attività di ricerca e di formazione a beneficio dell'alta qualità degli studi.

In particolare si pone l'obiettivo di sperimentare percorsi innovativi nella formazione, nella ricerca e nell'ambito gestionale per rispondere alle esigenze di modernizzazione e di innovazione provenienti dalla società.

Nel panorama universitario nazionale si caratterizza con un modello organizzativo e funzionale del tutto peculiare, improntato a principi di decentramento funzionale, con un nucleo centrale ed una serie di poli esterni (Istituti) in grado di rappresentare unità integrate ed autonome di ricerca, formazione e trasferimento dei risultati. In tal senso prevede l'esistenza di strutture operative di servizio a supporto di tali attività.

La gestione di tutte le attività contabili si avvale del sistema di Contabilità UGOV fornito dal Consorzio Interuniversitario CINECA, di cui la Scuola è membro.

La gestione delle risorse umane e stipendiali è effettuata tramite il sistema di "Carriere e Stipendi di Ateneo" (CSA), anch'esso fornito da CINECA.

Il sistema di anagrafiche centralizzato è basato su OpenLDAP. In esso vengono riversati i dati anagrafici di organizzazione e di afferenza del personale e degli allievi della Scuola, provenienti da diverse sorgenti.

La Scuola si avvale di un servizio mense interne e in convenzione. Il servizio mense è attivo presso tre sedi della Scuola: la sede Centrale in Pisa, l'Istituto Tecip in area CNR ed il Polo Sant'Anna Valdera a Pontedera.

Obiettivo principale che si intende perseguire è la fornitura, installazione, messa in esercizio e mantenimento in perfetto stato di funzionamento e di aggiornamento normativo e regolamentare del software di gestione, compatibile con i terminali attualmente in uso alla Scuola, dei sistemi di rilevazione delle presenze del personale, di fruizione delle mense e della regolazione degli accessi ai varchi elettronici.

Parte integrante dell'obiettivo è che il nuovo sistema in acquisizione sia di tipo modulare in grado, sia di rispondere funzionalmente a quanto richiesto per la corretta tenuta gestionale dei servizi citati, sia di garantire una piena integrazione con il resto del sistema informativo, onde evitare il ricorso a pratiche di spostamento di dati "fuori sistema" od addirittura ad operazioni di duplicazione dell'inserimento dei dati.

1.2. Sedi della Scuola Superiore Sant'Anna

Ai fini della presente fornitura, vengono elencate in Tabella 1 le sedi della Scuola con i dati relativi all'ubicazione ed alle informazioni ritenute importanti ai fini della identificazione delle stesse

Tabella 1: sedi della Scuola Sant'Anna

Acronimo	Denominazione	Indirizzo
CENTRALE	Sede centrale	Piazza Martiri della libertà, 33 – 56127 PISA
TOSCANELLI	Palazzo Toscanelli	Via S. Cecilia 3 / Via S. Francesco 72-88 - 56127 Pisa
ALLIATA	Palazzo Alliata	Piazza Martiri della libertà, 24 – 56127 PISA
MAFFI	Sede Maffi	Via Cardinal Maffi,27 - 56127 PISA
SAN ZENO	Sede San Zeno	Via San Zeno
VERNAGALLI	Palazzo Vernagalli	Via Vernagalli 22R,26R – 56127 Pisa
PLANTLAB		Via Guidiccioni 8/10 – San Giuliano (PI)
PERCRO	Laboratorio Percro	Via Alamanni 13/d – La Fontina, S. Giuliano TERME (PI)
TECIP	Istituto TECIP	Via G. Moruzzi 1 – Località San Cataldo -56127 Pisa
PSV	Polo Sant'Anna Valdera	Viale Rinaldo Piaggio 34 – 56025 Pontedera (PI)
BIOLAB		

1.3. L'infrastruttura attualmente in essere

Il sistema in uso è costituito da una serie di moduli facenti parte della piattaforma SOLARI:

- *Time&Work* sistema per la rilevazione e la gestione delle presenze del personale.
- *Time@Web* applicazione di gestione dei servizi di work-flow dei giustificativi richieste da web
- *Check&In* sistema per la gestione dei varchi elettronici
- *Time&Lunch* sistema di gestione delle mense e delle convenzioni

Questi moduli si interfacciano con una serie di terminali presenti in molte delle sedi della Scuola.

In particolare sono presenti in totale 12 terminali per la rilevazione delle presenze, 7 terminali mensa, 47 varchi (25 CCN e 47 Lbx 2803)

La distribuzione dei suddetti terminali è riportato nella Tabella 2.

Tabella 2: distribuzione degli apparati presso le sedi

Sede	Terminale	Piano	Numero terminali	Tipo terminale
SEDE CENTRALE	Faculty Room	Primo chiostro	1	Varco
	Biblioteca		1	Varco
	Centro Calcolo	Terreno	1	Varco
	Sbarra Sede		1	Varco
	Presenze ingresso	Terreno	1	Presenze
	Presenze corridoio	Terreno	1	Presenze

Sede	Terminale	Piano	Numero terminali	Tipo terminale
	Mensa	Terreno	1	Mensa
	Mensa	Primo	1	Mensa
	CCN Ingresso	Terreno	1	CCN
	CCN Centro Calcolo	Terreno	1	CCN
	CCN Biblioteca	Terreno	1	CCN
	CCN Faculty Room	Terreno	1	CCN
TOSCANELLI	Presenze ingresso	Terreno	1	Presenze
ALLIATA	Presenze ingresso	Terreno	1	Presenze
	Varco accesso	Terreno	1	Varco
MAFFI	Presenze ingresso	Terreno	1	Presenze
SAN ZENO	Cancello	Primo	1	Varco
	CCN Cancello	Terreno	1	CCN
VERNAGALLI	Presenze ingresso	Terreno	1	Presenze
	Varco accesso	Terreno	1	Varco
PLANTLAB	Presenze	Terreno	1	Presenze
	cancello pedonale	Terreno	1	Varco
	Ingresso	Terreno	1	Varco
	Mensa		1	Mensa
	CCN Ingresso	Terreno	1	CCN
PERCRO	Presenze ingresso	Terreno	1	Presenze
	Cancello Pedonale	Terreno	1	Varco
	Cancello Carraio	Terreno	1	Varco
	ingresso	Terreno	1	Varco
	Mensa	Terreno	1	Mensa
	CCN Cancello Pedonale	Terreno	1	CCN
	CCN Cancello Carraio	Terreno	1	CCN
	CCN ingresso	Terreno	1	CCN
TECIP	Presenze ingresso	Terreno	1	Presenze
	Ingresso in/out	Terreno	2	Varco
	lato ristoro	Terreno	1	Varco
	lato aule	Terreno	1	Varco
	Scala blu	Terreno	1	Varco
	Scala blu	Primo	1	Varco
	Scala gialla	Primo	1	Varco
	Lab1-2	Primo	4	Varco
	Lab3	Primo	4	Varco
	Lab4	Primo	1	Varco
	Ante Packaging	Terreno	4	Varco
	Lab Laser Ottico	Primo	1	Varco
	Mensa	Terreno	1	Mensa
	CCN Ingresso in/out	Terreno	1	CCN
	CCN lato ristoro	Terreno	1	CCN
	CCN lato aule	Terreno	1	CCN
	CCN Scala blu	Terreno	1	CCN
	CCN Scala blu	Primo	1	CCN
	CCN scala gialla	Primo	1	CCN

Sede	Terminale	Piano	Numero terminali	Tipo terminale
	CCN Ante Packaging	Terreno	1	CCN
	CCN Lab1-2		1	CCN
	CCN Lab3		1	CCN
	CCN Lab4		1	CCN
	CCN Lab Laser Ottico	Primo	1	CCN
INPHOTEC	Varchi	Terreno	1	Varco
	CCN inphotec	Terreno	1	CCN
PSV	Presenze vicino scale	Terreno	1	Presenze
	Presenze	Terreno	1	Presenze
	Stanza 5 camera bianca	Terreno	4	Varco
	Stanza 10 Laboratorio Chimica	Terreno	2	Varco
	Stanza 19 Laboratorio culture cellulari	Primo	2	Varco
	Mensa sala ricreativa	Terreno	1	Mensa
	CCN Camera Bianca		1	CCN
	CCN Laboratorio		1	CCN
	CCN Lab. Culture		1	CCN
BIOLAB	Presenze vicino scale	Terreno	1	Presenze
	Ingresso	Terreno	1	Varco
	PT- IN PT-OUT	Terreno	2	Varco
	P1- IN P1-OUT	Primo	2	Varco
	Mensa	Terreno	1	Mensa
	CCN Rack P1		1	CCN

In base a quanto sopra riportato in Tabella 2, la Tabella 3 elenca il totale degli apparati installati nelle diverse sedi suddivisi per tipologia.

Tabella 3: tabella riassuntivo delle tipologie di apparati installati presso le varie sedi

Tipologia Hardware	Quantità
Terminale SOLARI Lbx 2890 RF2	3
Terminale SOLARI Lbx 2790 RF2	9
Concentratore di varchi SOLARI CCN 7210	17
Concentratore di varchi SOLARI CCN 7290	8
Concentratore di varchi SOLARI CCN 7890	1
Testine di accesso SOLARI Lbr 2803 125 Khz	47
Terminali di mensa DN1 con stampante Custom Kube II	4
Terminali di mensa FEC MRT 190 con stampante Kube II	3

2. Oggetto della fornitura

Tenendo conto degli elementi descrittivi citati nel par.1, sono oggetto della fornitura i seguenti elementi:

- A. fornitura di beni e servizi atti all'installazione, configurazione, messa in produzione, assistenza manutentiva per 3 anni della versione aggiornata del software di gestione dell'attuale piattaforma, composto dai seguenti elementi:
 - a. licenze software gestionale SOLARI START comprensiva di supporto, assistenza e manutenzione per 3 anni per il modulo **StartWeb Presenze** (versione GDPR) in sostituzione di Time&Work (vers. 6.3.0.5) e Time@Web (vers. 6.3.0.1)
- B. fornitura di aggiornamento software gestionale SOLARI comprensiva di supporto, assistenza e manutenzione per 3 anni per i seguenti moduli già installati presso la Scuola
 - a. **Check&In** ver. 1.14.04
 - b. **TermTalk** ver. 3.21.1.0
 - c. **Time@Lunch** ver. 1.5.21
- C. eventuale fornitura di apparati ritenuti non più compatibili o in stato di *end of support* rispetto alla lista di apparati in Tabella 3, comprensivo di
 - a. sostituzione delle eventuali apparecchiature fisiche ritenute obsolete o incompatibili con le nuove gestione del software;
 - b. fornitura degli elementi necessari per il montaggio degli apparati e dei collegamenti dei diversi componenti;
 - c. sostituzione di eventuali elementi deteriorabili quale ad esempio le batterie tampone dei terminali di rilevazione;
- D. servizi di migrazione dei dati, di adeguamento delle pregresse funzionalità e personalizzazioni rispetto alle nuove versioni del software gestionale, in base a quanto espresso nel paragrafo 3 e a quanto può essere rilevato dal Fornitore a seguito dall'analisi dello stato corrente della piattaforma;
- E. erogazione, in modalità "a misura" di un servizio di manutenzione evolutiva del Sistema, in termini di interventi di arricchimento ed ampliamento funzionale, attivato su specifica richiesta della Scuola, entro i termini di validità del contratto, per un totale presunto di 150 ore.

È inoltre previsto per un servizio di formazione di base per il personale tecnico addetto, consistente in addestramento relativamente a:

- utilizzo delle componenti software per attività di backend;
- utilizzo delle componenti software per attività di frontend;
- procedure di accensione e spegnimento delle varie componenti del sistema;
- procedure di rilevazione problemi ed anomalie e modalità di gestione delle richieste di interventi;

Ai fini di una adeguata valutazione della Fornitura, si richiede che gli elementi della fornitura siano descritti all'interno di una relazione tecnica.

Ogni elemento ritenuto migliorativo dalla commissione rispetto al requisito minimo, verrà valutato all'interno dei criteri illustrati in paragrafo 4.

3. Requisiti minimi di ammissibilità

3.1. Requisiti di configurazione e personalizzazione delle componenti software

I moduli attualmente installati gestiscono rispettivamente il sistema di rilevazione delle presenze del personale TA, il sistema di gestione dei pasti presso le mense convenzionate ed il sistema di gestione dei varchi.

3.1.1. Sincronizzazione dati anagrafici, di afferenza organizzativa e di carriera con gestionale HR esterno

I dati anagrafici e di appartenenza alle strutture relativi agli utenti vengono estratti dalle procedure fornite da Cineca (U-GOV HR / Tabelle di frontiera e CSA) ed inviati ai DB delle rispettive procedure. Questa sincronizzazione di dati è assolutamente necessaria per stabilire chi e per quanto può avere accesso al servizio mensa o la possibilità di accedere ad una struttura protetta da varchi.

Il codice fiscale dell'utente funge da chiave univoca per identificare il singolo individuo nei vari moduli questo ha comportato la creazione di un programma che, in caso di codice fiscale errato, consente la modifica dello stesso ed il trasferimento di tutte le registrazioni dal vecchio codice errato al nuovo codice corretto.

Il sistema di sincronizzazione del dato deve essere ben descritto all'interno della relazione tecnica; oltre agli aspetti tecnico architettonici, la relazione deve evidenziare anche gli elementi di gestione e recupero dell'errore e quanto viene messo a disposizione degli operatori in termini di log e messaggistica.

3.1.2. Servizio di gestione presenze del personale

Il modulo Time& Work consente la gestione delle presenze del personale TA. In esso si gestiscono le anagrafiche del personale e si attribuiscono gli orari di lavoro. Sono state implementate negli anni una serie di funzionalità per la gestione di casistiche particolari.

Di seguito riportiamo le principali:

1. il controllo che il personale non faccia oltre le 7.12 h continuative
2. nei giorni di non rientro, laddove l'orario si protragga oltre le 6 ore e 45, l'orario viene corretto e riportato a 6.30.
3. qualora venga effettuata una pausa a partire dalle ore 12 senza aver digitato l'apposito codice che identifica il "permesso breve", verrà inserita una pausa di 30 minuti corrispondente alla durata minima della pausa pranzo;
4. nei giorni per i quali è previsto il rientro pomeridiano, dopo le 6 ore continuative di lavoro, senza aver effettuato la pausa prevista per il pranzo e in mancanza di relativa timbratura, è previsto lo scatto automatico di una pausa di 45 minuti.
5. la gestione dell'orario di lavoro con le seguenti possibilità per quanto riguarda i rientri pomeridiani:
 - a. 2 rientri pomeridiani: 3 giorni da 6 ore e 2 giorni da 9 ore con orario di uscita dalle 14 alle 15,30 nei giorni di 6 ore, dalle 17:30 alle 19,30 nei giorni di rientro, considerando una fascia oraria per il pranzo, da un minimo di 30 minuti ad un massimo di 60, dalle 13.30 alle 15:00

- b. 3 rientri pomeridiani: 2 giorni da 6 ore e 3 giorni da 8 ore con orario di uscita dalle 14 alle 15,30 nei giorni di 6 ore, dalle 16,30 alle 18,30 nei giorni di rientro, considerando una fascia oraria per il pranzo, da un minimo di 30 minuti ad un massimo di 60, dalle 13.30 alle 15:00
- c. 4 rientri pomeridiani: 1 giorno da 5 ore (venerdì) e 4 giorni da 7,45 ore, con orario di uscita dalle 13 alle 14;30 il venerdì, dalle 16,15 alle 18,15 nei giorni di rientro, considerando una fascia oraria per il pranzo, da un minimo di 30 minuti ad un massimo di 60, dalle 13.30 alle 15:00
- d. 5 rientri pomeridiani: 4 giorni da 7 ore e 1 giorno da 8 ore con orario di uscita dalle 16 alle 17,30 per 4 giorni, dalle 17 alle 18,30 nel giorno da 8 ore, considerando una fascia oraria per il pranzo, da un minimo di 30 minuti ad un massimo di 60, dalle 13.30 alle 15:00.

La pausa per il pranzo, da un minimo di 30 minuti ad un massimo di un'ora, non potrà avere inizio prima delle 13.30 e dopo le 14.30, ciò sia per garantire la co-presenza del personale nella fascia oraria che va dalle ore 9 alle ore 13.30 sia per esigenze organizzative relative alla gestione del "traffico" degli utenti presso la mensa. I dipendenti che utilizzano mense diverse da quella ubicata all'interno della sede centrale potranno anticipare l'inizio della pausa pranzo alle ore 13.00 qualora la mensa utilizzata imponga l'accesso per la fruizione dei pasti in fasce orarie diverse da quelle stabilite che dovranno essere certificate mediante presentazione di apposita dichiarazione da parte del gestore del servizio.

3.1.3. Servizio di gestione degli accessi alle sedi

Il modulo Check&In consente la gestione dei varchi e l'attribuzione delle politiche di controllo di accesso ad essi; permette quindi di associare alle persone la dupla (policies, varchi) per consentire l'accesso controllato alle strutture. Fra le personalizzazioni correnti citiamo:

1. gestione dei visitatori ed attribuzione di badge temporaneo

3.1.4. Servizio di gestione delle mense

Il modulo Time&Lunch consente la gestione dei terminali di accesso alle mense, la gestione delle convenzioni, la contabilizzazione dei consumi. Per ovviare alle problematiche gestionali della Scuola, sono state sviluppate diverse funzionalità ad integrazione delle normali interfacce disponibili. Nel seguito descriviamo le principali realizzazioni che faranno parte integrante dell'attività di migrazione e personalizzazione della piattaforma.

3.1.4.1. Gestione Utenti

Permette l'inserimento o la modifica dei dati anagrafici dell'utente unitamente ai dati amministrativi (badge assegnato, qualifica, tipo pagamento, convenzione mensa, fondo).

E' possibile, inoltre, eseguire la stampa del badge che l'utente utilizzerà nelle varie strutture dell'Istituto.

3.1.4.2. Gestione ricariche

Permette di ricaricare il credito per la fruizione dei pasti alle mense per tutti gli utenti il cui tipo di pagamento, nei dati anagrafici, è "prepagato".

3.1.4.3. Stampa badge

Tramite questa funzione è possibile la creazione del badge utente che lo stesso utilizzerà per il riconoscimento presso i terminali delle mense e che permette, al sistema, di riconoscere la convenzione associata all'utente per il computo del costo del pasto selezionato

3.1.4.4. Gestione Ospiti

Permette di generare un PIN, su richiesta dell'utente, che verrà utilizzato dallo stesso per permettere ai propri ospiti la fruizione del pasto presso le mense della struttura

3.1.4.5. Gestione Convenzioni / Tariffari

Permette la creazione delle "convenzioni mensa" che vengono attribuite all'utente e da cui viene desunto il costo del pasto scelto.

Ogni convenzione prevede uno schema settimanale dei giorni in cui la convenzione è valida e le fasce di validità della convenzione stessa (colazione, pranzo, cena, ridotto, extra, n° di pasti gratuiti).

La convenzione sarà, poi, collegata ad un listino specifico per ognuna delle mense dislocate nelle varie strutture dell'Istituto.

Il listino è suddiviso per sede (Plantlab, Sede Centrale ecc.) e prevede un costo base per ogni fascia di mensa (colazione, pranzo, cena ecc.).

Per ogni convenzione associata al listino, e di conseguenza per ogni sede, è prevista una percentuale di ripartizione del costo base addebitato alla Scuola, all'utente o ad entrambi.

3.1.4.6. Gestione ticket (con PIN)

Tramite questa funzionalità viene data la possibilità, utilizzando un codice PIN da digitare sul terminale di mensa, all'utente ed ai propri ospiti la fruizione del pasto.

3.1.4.7. Gestione ticket (con codice fiscale)

Permette la fruizione del pasto digitando il proprio codice fiscale sul terminale di mensa: l'utente verrà riconosciuto tramite questo dato invece del badge assegnato.

3.1.4.8. Report movimentazioni mense

È possibile generare dei report (dati esportati in formato Microsoft Excel) contenenti il dettaglio dei movimenti di mensa in cui vengono riportati i dati relativi all'utente, il tipo di pasto scelto (colazione, pranzo, cena ecc.), il costo attribuito, la sede presso cui il ticket mensa è stato emesso ed il giorno di fruizione del pasto.

Opportuni filtri permettono parametrizzare il tipo di ricerca e la conseguente esportazione dei dati trovati.

3.1.5. Conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali ed alla politica di sicurezza informatica della Scuola

Il software licenziato e gli interventi di sviluppo funzionale e di personalizzazione devono essere conformi alle normative vigenti rispetto alla protezione del dato personale. Devono inoltre essere assoggettati in termini architettonici e funzionali alle politiche di sicurezza vigenti alla Scuola Superiore Sant'Anna. Pertanto

qualsiasi software o servizio installato deve essere assoggettato alla revisione ed approvazione del Responsabile alla Protezione Dati e del Responsabile alla Sicurezza Informatica della Scuola.

Per le finalità di assistenza, test e sviluppo, il Fornitore sarà nominato responsabile esterno al/ai Trattamenti identificati con la presente fornitura.

3.2. Requisiti di garanzia sull'installazione della fornitura

3.2.1. Hardware

L'eventuale installazione di hardware o componenti dovrà avvenire presso le sedi interessate. È pertanto richiesto al Fornitore di operare con particolari accortezze al fine di non causare danni e fermi di servizio, nonché di comunicare l'intervento ed accordarsi con il responsabile di sede ai fini della valutazione relativa alla sicurezza ed alla continuità operativa.

3.2.2. Software licenziato

L'installazione del software dovrà essere accompagnata da documentazione circa le componenti installate, i prerequisiti di installazione e le modalità di aggiornamento del software stesso.

Le licenze ed eventuali account di amministrazione delle stesse devono essere messi a disposizione del personale tecnico preposto. Qualora presenti, devono essere consegnati manuali e media per l'installazione dei prodotti – ovvero forniti tutti gli elementi per recuperarli dalla rete.

3.2.3. Software prodotto ad uso interno

Ogni software personalizzato rilasciato ad uso interno deve essere garantito da malfunzionamenti e da bug operativi per almeno 6 mesi. Su tale software deve essere prevista una assistenza con modalità espresse nel paragrafo 3.3 e un servizio di manutenzione piccolo evolutiva, teso a rendere le funzionalità compatibili rispetto ad adeguamenti regolamentari e normativi, compreso nel periodo di validità del contratto.

3.3. Requisiti per il servizio di manutenzione degli apparati e dei prodotti licenziati

I criteri di efficienza ed i livelli di servizio attesi, le modalità di erogazione del servizio e della reportistica, le eventuali penali di mancato rispetto degli obblighi contrattuali, sono specificati nel paragrafo 6 del presente documento.

Il servizio di manutenzione deve essere quello ufficiale offerto dal produttore degli apparati. In caso di sostituzione di parti, questa deve prevedere utilizzo di componenti originali come previsto dal produttore.

I servizi resi dal Fornitore a supporto dell'assistenza sui prodotti hardware e software devono essere gestiti tramite sistemi di identificazione e tracciamento dell'iter di risoluzione del problema (sistema di ticketing). La richiesta di intervento deve poter essere trasmessa attraverso uno o più canali di comunicazione (chiamata call-center, mail, sistema di indagine proattiva etc.), in qualsiasi momento.

La risoluzione del problema deve prevedere invio di materiale e presenza in loco di tecnici specializzati. Gli interventi possono aver luogo solo se concordati anticipatamente con il personale tecnico della Scuola.

3.4. Requisiti per il servizio di formazione per il personale tecnico

Le attività di formazione sono rivolte ad un numero ridotto (circa 10 unità) di personale della Scuola, con l'obiettivo di mettere in grado ciascuno di poter condurre adeguata gestione dei moduli di loro pertinenza. Il Fornitore dovrà prevedere formazione comprendente sia servizi e funzionalità dei moduli licenziati sia di tutte le personalizzazioni fornite. Al termine della formazione, eventuale materiale cartaceo o digitale utilizzato deve essere messo a disposizione della Scuola per una libera distribuzione fra il personale.

Le attività sottoposte a formazione ed i tempi minimi previsti di formazione frontale sono i seguenti:

- StartWeb Presenze: 14 ore
- Time&Lunch: 8 ore
- Check&In : 2 ore

Per tali attività, che devono essere precedentemente concordate fra le parti coinvolte, la Scuola metterà a disposizione dei formatori e dei tecnici risorse strumentali adeguate.

3.5. Manutenzione Correttiva ed Assistenza

L'offerta del Fornitore dovrà prevedere appositi servizi di assistenza e supporto tecnico specialistico, da erogarsi sull'intera piattaforma. Nel seguito sono descritti i servizi e i livelli minimi richiesti per l'erogazione dell'assistenza e della manutenzione dell'intero sistema. In fase di proposta, il fornitore può confermare quanto descritto o potrà avanzare proposte migliorative sia nei tempi sia nelle modalità di erogazione dei servizi. Le proposte migliorative saranno oggetto di valutazione.

3.5.1. Manutenzione ordinaria

Il Fornitore dovrà garantire la manutenzione ordinaria, compresa nel periodo contrattuale, secondo **livelli minimi di servizio illustrati in paragrafo 6**.

La manutenzione ordinaria dovrà garantire il corretto funzionamento dei servizi portale di front-end contenuti nel capitolato, come verificati a seguito di collaudo, e il loro adeguamento a patch di aggiornamento di TUTTE le componenti software utilizzate e/o a nuove piattaforme hardware e di sistema operativo.

Il servizio di manutenzione ordinaria avrà decorrenza dalla data del verbale di collaudo.

Sono comprese nella manutenzione ordinaria, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti operazioni:

- interventi atti a garantire/ripristinare la funzionalità del sistema;
- interventi di *patching* sul sw di base e applicativi (web server, DB, etc.);
- gli aggiornamenti del software (major e minor release), correlati di dovuta documentazione;
- interventi di manutenzione sulla base dati (*reorganize* periodici, dump dei dati, etc.);
- esecuzione dei backup periodici sulla base delle policy da implementare in accordo con la Scuola Sant'Anna, rimanendo esclusa la fornitura di HW e supporti (nastri, dischi, etc.);
- analisi delle prestazioni e attività di *tuning* complessivo in caso di degrado delle prestazioni attese.

In sintesi la gestione sistemistica della piattaforma fornita e installata presso la Scuola Sant'Anna è in carico al fornitore.

3.5.2. Assistenza ed help desk

Per assistenza si intende la messa a disposizione di un supporto specialistico finalizzato ad agevolare la fase di avvio in esercizio del sistema, garantendo un adeguato sussidio per le esigenze (informative, procedurali) avanzate dagli utenti nel primo periodo di utilizzo dell'applicazione.

Sia per la manutenzione in garanzia che per la manutenzione ordinaria il Fornitore dovrà garantire la tracciabilità della gestione del *trouble ticketing* con possibilità per la Scuola Sant'Anna di verificare i ticket aperti. Saranno valutate positivamente soluzioni disponibili anche via web.

3.6. Manutenzione evolutiva

Con il termine manutenzione evolutiva si indicano le ulteriori evoluzioni che la Scuola Sant'Anna riterrà di chiedere al Fornitore al fine di progettare e sviluppare nuove funzioni e/o moduli applicativi, o di modificare quelli sviluppati in precedenza, ad esempio per adeguarli a nuove normative di settore. Ogni porzione di software esplicitamente sviluppato a fronte delle richieste della Scuola deve comportare il riconoscimento della proprietà del codice sorgente alla Scuola stessa.

Per lo svolgimento di tale attività all'aggiudicatario è richiesto un team, coordinato dal responsabile di progetto, composto con i seguenti profili:

- a) Progettista/analista programmatore Senior per la definizione dell'architettura ed ingegnerizzazione di applicazioni web;
- b) Analista programmatore, dedicato al supporto progettuale e all'implementazione per gli sviluppi applicativi web e mobile.

Il servizio di manutenzione evolutiva verrà erogato "a consumo": nel corso dell'esecuzione del contratto la Scuola potrà richiedere al Fornitore la realizzazione di singoli interventi di manutenzione evolutiva sul sistema, mediante ordinativi successivi, che dovranno essere corredati da Piani di Lavoro specifici o da aggiornamenti al Piano di Lavoro iniziale concordati tra l'Amministrazione e il Fornitore, con l'indicazione esplicita delle attività da svolgere e delle giornate necessarie.

In tal senso l'offerta economica del Fornitore, relativamente all'attività di manutenzione evolutiva del Sistema, dovrà:

- riportare l'indicazione esplicita della tariffa oraria applicata, calcolata come **prezzo medio** fra le figure professionali precedentemente elencate e comprensiva di eventuali spese di trasferta;
- includere nel prezzo complessivo offerto un pacchetto di **150 ore** di manutenzione da espletarsi a ore/persona, computate alla tariffa oraria media applicata.

La quantità di ore sopra indicata (150) è da ritenersi del tutto indicativa, essendo stata espressa ai soli fini del prezzo complessivo per l'attribuzione del relativo punteggio economico, e non risulta quindi vincolante per la Scuola in sede di esecuzione dell'appalto.

La Scuola si riserva quindi la facoltà di variare, nel corso dell'espletamento dell'appalto, la quantità di ore di manutenzione evolutiva del Sistema da acquisire, e di richiedere, nell'arco temporale di vigenza contrattuale, a prescindere dall'importo di aggiudicazione, interventi di manutenzione fino alla concorrenza dell'importo massimo consentito a base di gara, non garantendo, comunque, il raggiungimento di tale importo.

3.6.1. Manutenzione in garanzia

Il Fornitore dovrà erogare servizi di manutenzione in garanzia per ogni intervento di manutenzione evolutiva realizzato, per un periodo di 6 mesi, o per il periodo di durata maggiore offerto quale proposta migliorativa (Cfr. Tabella 4 del presente CT "Criteri di valutazione per gli elementi migliorativi dell'offerta tecnica", NR.6 "Estensione della garanzia") decorrenti dalla data del verbale di collaudo con esito positivo sulle funzioni sviluppate.

Tali servizi dovranno prevedere in particolare le seguenti prestazioni:

- a) gli interventi di manutenzione correttiva, finalizzata alla risoluzione di eventuali malfunzionamenti riscontrati nel software nell'arco di durata della garanzia;
- b) la correzione degli errori e dei difetti che hanno generato i malfunzionamenti, nonché l'adeguamento delle componenti stesse alle variazioni dell'ambiente tecnologico nel quale sono installate, al fine di mantenere le funzionalità fornite;
- c) la fornitura, senza oneri ulteriori, di eventuali patch di aggiornamento dei diversi software utilizzati che si rendessero disponibili durante il periodo di garanzia;
- d) l'assistenza all'installazione del prodotto ogni qualvolta si rendesse necessario durante il periodo di garanzia (per esempio, in caso di sostituzione dell'hardware o di rilascio di nuove versioni dei software utilizzati).

I criteri di efficienza e il livello di servizi attesi, sono quelli descritti nel paragrafo 6.3.

4. Criteri di valutazione dell'Offerta Tecnica

Nel seguito sono elencati i criteri di valutazione delle offerte tecniche, intesi come migliorativi ed apportatori di valore aggiunto rispetto alle necessità della Scuola.

Tabella 4 presenta i criteri suddivisi per componenti architetture della soluzione,

Le colonne della tabella hanno i seguenti significati:

- **Nr:** identificativo univoco del criterio.
- **Descrizione:** descrizione dell'elemento tecnico valutato.
- **Max punti:** massimo punteggio attribuibile al criterio; è espresso come somma del massimo punteggio dei sottocriteri.
- **Sub-criterio nr.:** identificativo univoco del sub-criterio.
- **Descrizione sub-criterio:** descrizione dell'elemento tecnico di valutazione per il sottocriterio.
- **Tipo punteggio:** tipologia di attribuzione del punteggio, con uno dei seguenti possibili valori
 - ✓ **Q** (quantitativo), punteggio in cui il coefficiente è attribuito con formula matematica;

- ✓ **D** (discrezionale), punteggio in cui il coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice;
- ✓ **T** (tabellare), punteggio attribuito in modo predefinito in ragione dell'offerta o della mancata offerta di quanto specificatamente richiesto.
- **Calcolo punteggio:** la modalità di determinazione del punteggio del Tipo D (discrezionale) è specificata nel Disciplinare di gara; quella del punteggio del Tipo T (tabellare) e del tipo Q (quantitativo) è specificata in corrispondenza di ciascun sub-criterio.

4.1. Elementi migliorativi rispetto ai servizi di migrazione dei dati, di adeguamento delle pregresse funzionalità e personalizzazioni rispetto alle nuove versioni del software gestionale

Tabella 4: criteri di valutazione per gli elementi migliorativi dell'offerta tecnica

NR	DESCRIZIONE	MAX PUNTI	Sub-criterio nr.	Max punti sub-criterio	Descrizione sub-criterio	Tipo punteggio	Calcolo punteggio
1	Sincronizzazione dati anagrafici, di afferenza organizzativa e di carriera con gestionale HR esterno	20					
	Sincronizzazione anagrafiche		1.1	10	Modalità di aggiornamento delle anagrafiche DBStart in base a record di anagrafiche e di afferenza organizzativa presenti in U-GOV	D	applicazione del coefficiente di valutazione come previsto dal Disciplinare di gara
	Visualizzazione errori sincronizzazione anagrafiche		1.2	5	Accesso a log e messaggistica per la visualizzazione di anomalie durante le fasi di sincronizzazione anagrafiche	D	applicazione del coefficiente di valutazione come previsto dal Disciplinare di gara
	Recupero da situazioni di errore anomalia in fase di sincronizzazione anagrafiche		1.3	5	Protocollo di recupero delle anomalie e grado di automazione dei meccanismi sviluppati	D	applicazione del coefficiente di valutazione come previsto dal Disciplinare di gara
2	Servizio di gestione delle mense	20					

NR	DESCRIZIONE	MAX PUNTI	Sub-criterio nr.	Max punti sub-criterio	Descrizione sub-criterio	Tipo punteggio	Calcolo punteggio
	Caratteristiche dell'applicazione di gestione utenze, tariffari/convenzioni e stampe badge		2.1	20	Descrizione delle caratteristiche architettoniche e delle funzionalità del modulo di gestione di backend delle utenze e tariffe mensa	D	applicazione del coefficiente di valutazione come previsto dal Disciplinare di gara
3	Servizio di gestione presenze del personale	30					
	Compatibilità del sw di gestione con apparati e badge dotati di requisiti di controllo basati su dati biometrici		3.1	10	Possibilità di utilizzo di apparati rilevatori e badge per riconoscimento biometrico con la dotazione software e le licenze comprese nell'offerta	T	SI=10 punti; NO=0 punti
	Mobile app		3.2	20	Disponibilità di app per smartphone e tablet che permette agli utenti di accedere alle stesse funzioni della versione web	T	SI=20 punti; NO=0 punti
4	Servizio di gestione degli accessi alle sedi	25					
	Meccanismi di gestione del processo di acquisizione dei dati e stampa del badge personale		4.1	15	Descrizione del processo tecnico-organizzativo e delle modalità implementative per lo sviluppo delle procedure di acquisizione dei dati anagrafici e organizzativi, della foto personale e stampa del badge con assegnazione nel programma di gestione degli accessi	D	applicazione del coefficiente di valutazione come previsto dal Disciplinare di gara

NR	DESCRIZIONE	MAX PUNTI	Sub-criterio nr.	Max punti sub-criterio	Descrizione sub-criterio	Tipo punteggio	Calcolo punteggio
	Compatibilità del sw di gestione con apparati e badge dotati di requisiti di controllo basati su dati biometrici		4.2	10	Possibilità di utilizzo di apparati rilevatori e badge per riconoscimento biometrico con la dotazione software e le licenze comprese nell'offerta	T	SI=10 punti; NO=0 punti
5	Conformità dell'intera piattaforma HW e SW alla normativa sulla protezione dei dati personali ed alla politica di sicurezza informatica della Scuola	10					
	Sicurezza e protezione dei dati: meccanismi aggiuntivi e misure tecniche ed organizzative del Registro dei Trattamenti Dati Personali		5.1	10	Descrizione di eventuali meccanismi e criteri proposti ulteriori a quanto già previsto nelle dotazioni software comprese nell'oggetto di fornitura di cui al par.2. Descrizione delle misure tecniche ed organizzative previste per l'abbattimento del rischio correlato al trattamento di dati personali e sensibili.	D	applicazione del coefficiente di valutazione come previsto dal Disciplinare di gara
6	Estensione della garanzia	6					
	Software prodotto ad uso interno per manutenzione evolutiva		6.1	6	Proposta migliorativa rispetto al periodo di garanzia di 6 mesi prevista nei requisiti minimi (cfr. par. 3.6.1)	Q	1 punto per ogni mese di garanzia aggiuntiva

NR	DESCRIZIONE	MAX PUNTI	Sub-criterio nr.	Max punti sub-criterio	Descrizione sub-criterio	Tipo punteggio	Calcolo punteggio
7	Manutenzione correttiva ed assistenza	35					
	Proposte migliorative relative a tempistiche di erogazione del servizio rispetto a quanto previsto nel par. 6		7.1	35	Proposte migliorative per le tempistiche di presa in carico e risoluzione delle diverse tipologie di intervento	Q	Il punteggio verrà calcolato come sommatoria dei punteggi ottenuti per le seguenti voci Presa in carico 1 punto ogni ora (1 h) di miglioramento offerto; Risoluzione severità 1: 2 punti ogni ora (1 h) di miglioramento offerto; Risoluzione severità 2: 1,5 punti ogni ora (1 h) di miglioramento offerto; Risoluzione severità 3: 0,5 punti ogni ora (1 h) di miglioramento offerto;
	Proposte migliorative relative alla modalità di erogazione del servizio rispetto a quanto previsto nel par. 6		7.2	10	Proposte migliorative rispetto all'utilizzo di multicanalità di richiesta di intervento, alla disponibilità di pezzi di ricambio presso magazzino del Fornitore (lettori e stampanti badge) e quanto altro proposto che possa risultare di interesse per la Scuola	D	applicazione del coefficiente di valutazione come previsto dal Disciplinare di gara
8	Servizio di formazione	16					
	Proposte migliorative rispetto ai requisiti minimi di formazione previsti in par.3		8.1	16	Numero di ore di formazione frontale in presenza in aggiunta a quanto richiesto e comprese nell'offerta	Q	2 punti per ogni ora (1 h) aggiuntiva di formazione in presenza

Riassumendo, per la valutazione tecnica delle offerte è previsto un punteggio massimo di 172 punti, come evidenziato in Tabella 5.

Tabella 5: riassuntivo punteggi di valutazione tecnica delle offerte

nr	DESCRIZIONE	MAX PUNTI
1	Sincronizzazione dati anagrafici, di afferenza organizzativa e di carriera con gestionale HR esterno	20
2	Servizio di gestione delle mense	20
3	Servizio di gestione presenze del personale	30
4	Servizio di gestione degli accessi alle sedi	25
5	Conformità dell'intera piattaforma HW e SW alla normativa sulla protezione dei dati personali ed alla politica di sicurezza informatica della Scuola	10
6	Estensione della garanzia	6
7	Manutenzione correttiva ed assistenza	45
8	Servizio di formazione	16
TOTALE		172

5. Gestione della fornitura

A seguito della stipula del contratto, la Scuola Sant'Anna indicherà al Fornitore il proprio Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC). Sarà compito del Responsabile di Progetto garantire la corretta aderenza del progetto alle esigenze della Scuola Sant'Anna, interagendo con il Responsabile di Progetto del Fornitore per garantire il buon andamento del Progetto.

La fornitura si articola su quattro fasi:

1. Progettazione
2. Validazione
3. Implementazione
4. Collaudo

5.1. Fase di progettazione

Le attività di progettazione esecutiva dovranno iniziare entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto ed essere realizzate secondo un piano operativo da concordarsi fra il Direttore dell'esecuzione del contratto ed il responsabile designato dal Fornitore. Il piano operativo dovrà descrivere le fasi e le attività di cui si compone il progetto, tempistiche, modalità di esecuzione, deliverable previsti, punti di controllo e azioni correttive, risorse assegnate con indicazione dei relativi profili professionali e ruoli/responsabilità. Dovrà

prevedere quindi una fase di assessment iniziale per una valutazione diretta della situazione as is presso il "Data Center" della Scuola, fase che dovrà essere garantita e concordata con i Servizi ICT della Scuola.

Entro **10 giorni** lavorativi dalla data di inizio attività, dovrà essere consegnato dal Responsabile del Fornitore il progetto esecutivo, che sarà sottoposto alla successiva fase di verifica.

5.2. Fase di verifica e validazione

Nella fase di verifica il Direttore dell'esecuzione del contratto si impegna a rivedere il progetto fino a sua validazione. Si prevede che il Fornitore debba rispondere ad eventuali osservazioni con 1 giorno lavorativo, impegnandosi comunque a modificare o integrare il Progetto secondo le indicazioni della Scuola entro un limite massimo di **3 giorni** lavorativi.

Si evidenzia comunque che la fase di verifica non deve superare le 10 giornate lavorative, e che in caso di mancata approvazione del Progetto entro tali termini, la Scuola ha facoltà di risolvere il contratto. La fase di verifica tiene conto di tutte le indicazioni del presente capitolato e di quanto offerto in sede di gara.

5.3. Fase di implementazione

Entro **20 giorni** lavorativi dall'approvazione del progetto, il Fornitore dovrà eseguire l'intera fornitura prevista dal contratto, come descritta dai punti A, B, C, D, dell'art. 2 del presente Capitolato e come validata. Al completamento la fornitura dovrà quindi essere sottoposta al definitivo collaudo.

5.4. Fase di collaudo

Le operazioni di collaudo devono accertare che i beni forniti e i servizi oggetto del contratto siano stati eseguiti a regola d'arte, nonché la rispondenza alle specifiche di questo capitolato tecnico, nonché ai contenuti dell'offerta e del progetto esecutivo validato.

A tal fine la Scuola Sant'Anna nominerà una persona, o se del caso una commissione, incaricata di svolgere il collaudo.

A completamento della realizzazione, il Fornitore nominerà un responsabile del collaudo e ne darà comunicazione alla Scuola Sant'Anna contestualmente alla consegna della proposta di piano di collaudo. Il piano di collaudo indicherà:

- definizione della data di inizio e di fine;
- condizioni di collaudo;
- sottosistemi o moduli o componenti sottoposti a verifica rispetto a quanto dichiarato in fase di offerta;
- profilo di accettabilità e parametri per il controllo della qualità delle componenti hardware, software e quanto altro previsto nel presente capitolato e dichiarato dal Fornitore in fase di offerta;
- criteri di gestione dei malfunzionamenti (correzione di errori, non aderenza ai requisiti etc.);
- tipologie di test previste;
- eventuali misurazioni prestazionali a supporto delle dichiarazioni effettuate in fase di offerta.

Il responsabile del collaudo dovrà coordinare le attività necessarie per l'effettuazione di dette operazioni e dovrà essere presente all'esecuzione delle prove.

Il collaudo sarà effettuato secondo i seguenti passi procedurali:

1. revisione congiunta del piano di collaudo proposto dal Fornitore, eventuali integrazioni/modifiche ed approvazione finale da parte della persona in carica di svolgere il collaudo.
2. individuazione, per tutte le parti coinvolte, delle risorse umane da rendere disponibili per la sessione di collaudo;
3. convocazione della sessione di collaudo;
4. predisposizione dell' "ambiente di test bed" (con ambiente di test bed si intende l'insieme delle apparecchiature, strumenti, tecnologie, documenti e dati che devono essere predisposti dal Fornitore e messi a disposizione per l'esecuzione del collaudo);
5. esecuzione delle prove di collaudo come previste dal piano per verificare la rispondenza della fornitura alle specifiche progettuali ed al Contratto stipulato;
6. valutazione dei risultati e dell'esito complessivo del collaudo tramite la rilevazione dei parametri e delle relative soglie di accettabilità definite nel piano di collaudo;
7. redazione del verbale di collaudo riportante l'esito finale.

Gli esiti del collaudo, comunque, non esonerano il Fornitore da responsabilità per difetti o imperfezioni che non siano emersi durante le operazioni relative, ma che siano accertati successivamente.

Nel caso in cui i sottosistemi testati non siano risultati conformi alle specifiche tecniche, le operazioni di collaudo potranno essere ripetute alle stesse condizioni e con le stesse modalità entro 5 giorni successivi all'ultimo collaudo. Gli eventuali oneri finanziari, inerenti il secondo collaudo, saranno posti a carico del Fornitore.

In ogni caso le operazioni di collaudo dovranno concludersi entro trenta giorni solari dalla comunicazione del piano di collaudo.

5.5. Formazione

A seguito del collaudo, il Fornitore darà seguito a quanto previsto nell'offerta in relazione al programma di formazione del personale tecnico. La Scuola indicherà i nominativi delle persone coinvolte nel processo formativo.

L'erogazione della formazione frontale sarà concordata fra i rispettivi responsabili, sentite e valutate le esigenze reciproche.

6. Livelli di servizio e penali per inadempienza

6.1. Tipologia di intervento e definizione delle priorità

La differenziazione per tipologia di intervento richiesta è la seguente

Severità	Tipologia	Definizione
----------	-----------	-------------

severità 1	Critico	Il problema blocca l'erogazione del servizio
severità 2	Importante	Il problema rende indisponibile parzialmente il servizio
severità 3	Marginale	Il problema riscontrato non ha impatto significativo sul normale svolgimento delle attività
severità 4	Richiesta analisi/informazioni	Il problema richiede un'analisi suppletiva per evolutiva o di supporto informativo da parte di specialisti

6.2. Parametri di efficienza e livelli di servizio

In base alle severità precedentemente definite, si richiede la specifica di SLA differenziate sia per il tempo di presa in carico che di risoluzione della problematica.

Attività	Parametri di efficienza (SLA)
Presa in carico della segnalazione	Entro 4 h lavorative; entro 1 gg lavorativo per severità 4
Tempo di risoluzione parziale o provvisoria dell'inconveniente per segnalazioni di severità 1	Entro 6 h lavorative dalla segnalazione
Tempo di risoluzione parziale o provvisoria dell'inconveniente per segnalazioni di severità 2	Entro 8 h lavorative dalla segnalazione
Tempo di risoluzione parziale o provvisoria dell'inconveniente per segnalazioni di severità 3	entro 24 h lavorative dalla segnalazione
Tempo di risposta per segnalazioni di severità 4	Entro 15 gg lavorativi

La dizione "risoluzione parziale o provvisoria" sta ad indicare la possibilità di ripartenza funzionale del servizio anche se si rendessero necessari successivi approfondimenti di analisi e test per la definitiva risoluzione. Pertanto il protrarsi dell'intervento tecnico nel caso di problemi di non immediata risoluzione non deve essere considerato come mancato intervento. Resta tuttavia inteso che l'intervento risolutivo definitivo rimane un obbligo contrattuale imprescindibile che deve comunque essere reso prima del pagamento del servizio reso.

6.3. Modalità di segnalazione e gestione degli interventi e produzione della reportistica periodica

La verifica dei tempi/casi per la misurazione delle SLA avverrà attraverso dati oggettivi dei sistemi di ticket tracking.

Il sistema di ticketing deve:

1. permettere di definire l'intervento sulla base delle tipologie e criteri di priorità precedentemente definiti
2. misurare la presa in carico della chiamata effettuata attraverso uno dei canali previsti a contratto
3. misurare il tempo di risoluzione effettivo dell'intervento
4. misurare tramite feedback utente il grado di soddisfazione del cliente rispetto al servizio reso.

Rispetto al punto 4, ogni feedback inferiore a 3 su scala 5 viene considerato come mancata risposta da parte del fornitore, con riferimento all'attività di presa in carico o a quella di risoluzione del problema.

La Scuola mette a disposizione il proprio sistema di ticketing qualora il fornitore ne faccia richiesta. Nel caso che il fornitore si avvalga di un proprio sistema di misurazione, deve essere obbligatoriamente fornita prima della fattura periodica la reportistica adeguata per la valutazione dell'attinenza del servizio reso ai parametri di soglia/target contrattualmente sottoscritti. Su richiesta del personale in staff ICT, il fornitore deve essere disposto a far accedere ai dati di rilevazione degli interventi sul proprio sistema di tracciamento.

Nel caso di utilizzo del sistema di ticketing interno della Scuola, al fornitore non è fatto obbligo di presentazione della reportistica dei servizi resi.

Per quanto riguarda gli interventi di miglioramento o modifica funzionale compresi nei servizi a misura del presente capitolato, qualora la natura dell'intervento lo richieda si applicano gli stessi criteri di gestione della fornitura previsti in par. 5.

6.4. Penali previste per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali

La seguente tabella indica le penali applicabili in seguito ad inadempienze o mancato rispetto dei tempi di servizio indicati nel presente capitolato o dichiarati dal Fornitore in fase di offerta

Nr	Adempimento	Soglia	Modalità di calcolo	Penale
1	Puntualità nell'esecuzione delle attività descritte al par. 5.3 "Fase di implementazione"	≤ 5 giorni solari	Differenza tra data completamento implementazione e data prevista	50 € per ogni giorno solare di ritardo nella consegna
2	Puntualità consegna moduli software e personalizzazioni previste nel punto E del par. 2 del presente Capitolato.	≤ 5 giorni solari	Differenza tra data consegna e data prevista	50 € per ogni giorno solare di ritardo nella consegna
3	Ritardo nella risoluzione degli interventi di priorità 1	≤ 30 minuti	Differenza tra Orario risoluzione e orario previsto	40 € ogni 30 minuti di ritardo
4	Ritardo nella risoluzione degli interventi di priorità 2	≤ 1 ora lavorativa	Differenza tra Orario risoluzione e orario previsto	50 € ogni ora di ritardo
5	Ritardo nella risoluzione degli interventi di priorità 3	≤ 8 ore lavorative	Differenza tra Orario di risoluzione e orario previsto	10 € per ogni ora di ritardo

Il ripetersi distintamente degli inadempimenti di cui ai nn. 4 e 5 della tabella sopra esposta per oltre cinque volte, determina la maggiorazione del valore della penale del 50% per tutte le successive cinque prestazioni che incorrano nuovamente nello stesso inadempimento. Le nuove penali continueranno ad essere implementate con lo stesso meccanismo al superamento progressivo di ogni ulteriore quinto inadempimento.

Si precisa che nel caso di mancata consegna di moduli software, l'inadempienza può essere costituita anche dalla mancata accettazione della consegna del modulo stesso a causa di evidenti motivi di inaccettabilità (incompletezza dell'installazione, non integrabilità nel resto del sistema informativo, mancata configurazione etc.).

Per quanto riguarda le inadempienze del rispetto dei livelli di servizio, le penali sono correlate ai pagamenti previsti nel periodo in cui si verificano le inadempienze. esse quindi vanno calcolate a fine del periodo di riferimento e decurtate dal totale dei pagamenti previsti.

In caso di reiterate e gravi violazioni alle SLA concordate, la Scuola si può avvalere della facoltà di risoluzione secondo quanto meglio precisato nel Capitolato d'Oneri.

Il Direttore Generale
(Dott. Giovanni Viale)