

Bari, _____
Prot. n. _____

Ai sottoscrittori dell'Accordo Quadro - Lotto 3.

RTI ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA SPA - SINCON SRL -NOOVLE SRL - MUNICIPIA SPA - SPACE SPA

OGGETTO: Domanda di partecipazione "Appalto Specifico per l'affidamento di Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza tecnica-applicativa e agli utenti finali, Conduzione Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura"

Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT. Lotto 3 (CIG 7329164975).

(CIG DERIVATO: 9139012747)

INVITO A PRESENTARE OFFERTA

Si comunica che l'ARET Puglia promozione intende affidare - giusta Determinazione del Direttore Generale del _____ n. _____ l'appalto specifico di cui all'oggetto, nell'ambito del **Lotto 3** dell'Accordo Quadro epigrafato.

A questo fine si intende, con la presente lettera di invito, espletare la fase di rilancio del confronto competitivo fra i sottoscrittori dell'accordo, precisando, come previsto dal comma 5 dell'art. 54 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i, le condizioni economiche del Contratto Quadro. L'intera documentazione della gara indetta da InnovaPuglia per selezionare i contraenti dell'Accordo Quadro costituirà parte inscindibile sostanziale del contratto che sarà stipulato con la scrivente Stazione Appaltante.

Si invita, a tal proposito, lo Spett.le RTI a presentare la propria migliore offerta per la fornitura in oggetto, secondo quanto di seguito indicato, in termini di requisiti e di modalità di gestione della procedura di affidamento.

1. Oggetto della Fornitura

L'affidamento riguarda la fornitura dei servizi di:

- Management
- Manutenzione evolutiva
- Conduzione Applicativa e servizio di assistenza agli utenti finali
- Conduzione Operativa
- Manutenzione adeguativa e correttiva

Detti servizi sono dettagliatamente descritti nell'*All. 4 - Capitolato Tecnico* e dovranno essere svolti secondo le prescrizioni minime ed essenziali inerenti alle macro-classi di fornitura dell'Accordo quadro a cui essi afferiscono.

In riferimento all'iniziativa in questione, si comunica che con la Determina n. 10 del 22/12/2010 l'Autorità Nazionale Anticorruzione ha stabilito che "Tutti i contratti attuativi, posti in essere dalle Amministrazioni in adesione all'Accordo Quadro, necessiteranno dell'emissione di un nuovo CIG ("CIG derivato") che identificherà lo specifico contratto" senza prevedere alcun contributo in capo all'Operatore economico

nonché in capo alla Stazione Appaltante; a tal fine si rappresenta che il predetto CIG derivato è quello indicato in epigrafe.

Si evidenzia che gli operatori economici aggiudicatari dell'Accordo Quadro sopra menzionati, avendo già provveduto ad effettuare il versamento del contributo dovuto all'Autorità Nazionale Anticorruzione in sede di partecipazione all'Accordo Quadro e in ragione del relativo importo, non sono tenuti ad ulteriori adempimenti ai sensi della predetta normativa.

2. Importo della fornitura e durata contrattuale

L'importo complessivo a base d'asta della presente procedura di rilancio competitivo per la fornitura dei prodotti e servizi, di cui al paragrafo precedente, ammonta a **€2.002.168,87 (oltre IVA), ossia €2.442.646,02 (incluso IVA).**

(non sono previsti oneri della sicurezza, in quanto la procedura non comporta rischi di interferenza)

Nell'Allegato 6 alla presente lettera di invito, è riportato il relativo schema di DUVRI.

Opzioni: estensione del contratto, con servizi relativi all'acquisizione di servizi di manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa, assistenza tecnica-applicativa e agli utenti finali, conduzione operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura, ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. b) e c) e comma 7 e comma 12 D.lgs. 50/2016, fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi, inclusivi della proroga di cui al comma 11 del medesimo art. 106. In tal caso, il costo massimo complessivo della fornitura dei servizi è stimato in **€ 1.401.518,21 IVA esclusa, aggiuntivi** alla base d'asta pari a 2.002.168,87 € escluso IVA, per un importo stimato complessivo di **€ 3.403.687,08** iva esclusa.

Si precisa che i concorrenti non potranno offrire alcun prezzo unitario superiore al corrispondente prezzo unitario offerto per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro, pena l'esclusione dell'offerta.

Le prestazioni di cui al punto 1 dovranno essere erogate per la **durata di n. 36 mesi** dalla data di perfezionamento del contratto specifico. (durata del contratto specifico), salvo proroga come sopra riportata di ulteriori 12 mesi e fatta salva l'assegnazione di un termine suppletivo per la consegna degli output.

3. Criterio di aggiudicazione

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio del minor prezzo, nel rispetto delle prescrizioni di cui all'art. 95, comma 4, lett. b) D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

La stazione appaltante, nella persona del RUP o suo delegato, procederà con l'apertura della busta documentazione e della busta offerta economica, in seduta pubblica, che si terrà il giorno successivo alla scadenza del caricamento dell'offerta in piattaforma (scadenza termini offerta).

SEDUTE DI GARA GESTITE DA REMOTO

In linea con quanto stabilito dall'art 58 del D.lgs 50/2016, che disciplina lo svolgimento delle procedure di gara attraverso le piattaforme telematiche di negoziazione, indipendentemente dalla presenza o meno del pubblico, ogni operazione, ovvero fase della procedura espletata attraverso EmpULIA, viene tracciata dal sistema elettronico, senza alcuna possibilità di alterazione della medesima.

L'utilizzo della piattaforma, unitamente agli strumenti di comunicazione digitali ad essa collegati assicurano la massima sicurezza nella conservazione della documentazione, nonché l'intangibilità, inviolabilità, incorruttibilità e segretezza dei plichi telematici contenenti le offerte e di ciascun documento ivi contenuto.

Nel garantire l'immodificabilità, integrità e univocità dell'offerta inviata telematicamente, nonché l'identificabilità del suo autore, quali principi posti a fondamento della trasparenza dell'azione

amministrativa e della parità di trattamento degli operatori economici, si precisa altresì che EmpULIA assicura:

- l'inibizione dell'apertura delle buste fino alla data prevista negli atti di gara e, conseguentemente, impostata a sistema;
- lo sblocco dell'avvio della seduta fino all'inserimento del presidente della commissione;
- la verifica, con riferimento a ciascun partecipante, della regolarità della firma digitale dei documenti, nonché l'obbligatorietà del loro inserimento, se prevista dai documenti di gara e, conseguentemente, impostata a sistema;
- la gestione dell'invio e protocollazione delle comunicazioni di gara ed eventualmente delle risposte, mediante apposita PEC di notifica al destinatario oltre alla possibilità di verificare il buon esito delle stesse attraverso la funzione "info mail";
- il calcolo automatizzato dell'eventuale anomalia e la graduatoria di aggiudicazione secondo i criteri scelti precedentemente (massimo ribasso, offerta economicamente più vantaggiosa);
- la gestione degli esiti della procedura di gara attraverso la pubblicazione dei provvedimenti di aggiudicazione, dei cv dei commissari..., ecc.

Nella seduta, la Commissione procederà all'apertura delle buste telematiche "Documentazione" relative alla documentazione amministrativa, procedendo alla verifica dei requisiti di ammissione autocertificati, e all'apertura della busta "Tecnica" al fine di verificare la presenza e la regolarità formale della relazione tecnica.

Successivamente in seduta riservata si valuteranno le caratteristiche e delle specifiche tecniche dei servizi offerti con l'attribuzione dei punteggi tecnici.

Al termine delle suddette operazioni, previa comunicazione degli esiti attraverso il portale di EmpULIA, si procederà:

- a) all'apertura delle offerte economiche;
- b) a formulare la graduatoria finale e conseguente proposta di aggiudicazione dell'appalto.

Si precisa, altresì, che i requisiti di sicurezza implementati sul portale delle gare telematiche EmpULIA non consentono l'apertura delle offerte economiche se non sono prima state aperte tutte le sezioni BUSTA DOCUMENTAZIONE e BUSTA TECNICA presenti in ciascuna offerta presentata; a seguito di tanto, sarà cura della stazione appaltante comunicare, tramite il portale stesso, l'esito agli interessati. Redatta la graduatoria finale, la Commissione trasmetterà la proposta di aggiudicazione, con i relativi atti, al Responsabile del Procedimento e, questi, alla Stazione Appaltante per gli adempimenti conseguenti e la successiva aggiudicazione.

L'esito dell'affidamento sarà pubblicato con avviso di post-informazione sul profilo del committente e su www.empulia.it.

L'Amm.ne appaltante si riserva la facoltà:

- i. di non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna delle offerte presentate venga ritenuta idonea,
- ii. di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida,
- iii. di sospendere, reindire e/o non aggiudicare la gara motivatamente.

Le offerte risultate anormalmente basse, secondo quanto previsto all'art. 97 co. 3 D. Lgs. n. 50/2016, potranno essere sottoposte a verifica secondo le modalità di cui al medesimo articolo 97.

L'Amm.ne appaltante, ai sensi dell'art. 32 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., divenuta efficace l'aggiudicazione, stipulerà il previsto contratto di fornitura.

4. Requisiti per la partecipazione

La presente procedura è rivolta ai contraenti aggiudicatari della Gara per l'Accordo Quadro Lotto 3 CIG 7329164975.

5. Penalità

Verranno applicate le penali definite nell'Allegato 4.1 - Livelli di servizio e penali della Gara per l'Accordo Quadro.

6. Finanziamento

Risorse ordinarie dell'A.Re.T. Puglia promozione, su trasferimento di risorse regionali di cui all'atto dirigenziale della Sezione "Sviluppo Innovazione Reti" dell'8.03.2022. n. 8 avente ad oggetto: "Procedura di rilancio competitivo per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico per l'acquisizione di "Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza tecnica applicativa e agli utenti finali, Conduzione Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura" attraverso l'Accordo Quadro ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A., lotto 3 "Turismo e BBCC". Assegnazione Risorse - Impegno di Spesa Pluriennale in favore dell'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione" nella misura di € 2.442.646,02 (incluso IVA)

7. Modalità di presentazione dell'offerta

A) Consultazione delle "Guide Pratiche" della piattaforma EmpULIA

Si invitano gli operatori economici interessati a consultare le "linee guida" disponibili sul portale di EmpULIA nella sezione "Guide pratiche".

Al fine di partecipare alla gara gli operatori economici concorrenti, a pena di esclusione, devono inviare, entro e non oltre le **ore 12,00**, del giorno **28.03. 2022** la propria offerta telematica, tramite il Portale EmpULIA, raggiungibile attraverso il sito www.empulia.it, secondo la procedura di seguito indica.

- 1) Registrarsi al Portale tramite l'apposito link "Registrati" presente sulla home page di EmpULIA: l'operatore economico deve inserire un indirizzo di posta elettronica certificata del legale rappresentante;
- 2) Accedere al Portale inserendo le tre credenziali, cliccando su "ACCEDI";
- 3) Cliccare sulla sezione "INVITI";
- 4) Cliccare sulla lente "VEDI" situata nella colonna "DETTAGLIO", in corrispondenza del bando di gara oggetto della procedura;
- 5) Visualizzare gli atti di gara, gli allegati e gli eventuali chiarimenti pubblicati, presenti nella sezione "DOCUMENTI";
- 6) Denominare la propria offerta;
- 7) Cliccare sul pulsante "PARTECIPA" per creare la propria offerta (tale tasto scomparirà automaticamente al raggiungimento del termine di scadenza previsto per la presentazione delle offerte);
- 8) Busta DOCUMENTAZIONE: inserire i documenti richiesti utilizzando il comando "Allegato";
- 9) Preparazione "OFFERTA": inserire i documenti e le informazioni richieste, presenti nell'Elenco Prodotti, afferenti all'offerta economica secondo le modalità indicate nei successivi paragrafi;
- 10) Verifica informazioni: funzione che permette di controllare il corretto inserimento dei dati;
- 11) Aggiorna Dati Bando: funzione che permette di ripristinare i campi predisposti dalla stazione appaltante che non si intende, ovvero non è possibile, modificare;
- 12) Creazione "BUSTA ECONOMICA": tali sezioni vengono automaticamente compilate dal sistema, dopo aver perfezionato il corretto inserimento nella riga "Elenco Prodotti" dei dati e documenti così come richiesti nei paragrafi successivi;

- 13) Genera PDF della "Busta Economica": con tale funzione il sistema genererà, in formato.pdf, la busta economica che dovrà essere salvata sul proprio PC;
- 14) Apporre la firma digitale alla busta generata attraverso le modalità innanzi descritte;
- 15) Allegare il pdf firmato: utilizzare il comando "Allega pdf firmato" al fine di allegare il file .pdf della busta economica, nella sezione "Busta Economica". Il Sistema provvederà a effettuare una procedura di controllo della firma;
- 16) Invio dell'offerta: cliccare sul comando "INVIA".

B) Credenziali d'accesso

La registrazione fornirà - entro le successive 6 ore - tre credenziali (codice d'accesso, nome utente e password), personali per ogni operatore economico registrato, necessarie per l'accesso e l'utilizzo delle funzionalità del Portale: tali credenziali saranno recapitate all'indirizzo di posta elettronica certificata del legale rappresentante, così come dichiarato all'atto della registrazione.

Tale operazione va effettuata almeno 48 ore prima della data di scadenza per la presentazione delle offerte, al fine di ottenere in tempo utile le suddette tre credenziali di accesso.

La mancata ricezione delle tre credenziali, che consentono la partecipazione alla procedura aperta, è ad esclusivo rischio del concorrente, nel caso in cui la registrazione al Portale fosse effettuata successivamente al termine temporale di 48 ore innanzi indicato.

In caso di smarrimento, è sempre possibile recuperare le citate credenziali attraverso le apposite funzioni "Hai dimenticato Codice di Accesso e Nome Utente?" e/o "Hai dimenticato la password?" presenti sulla home page del Portale. Il codice d'accesso ed il nome utente attribuiti dal sistema sono imm modificabili; la password invece può essere modificata in qualunque momento tramite l'apposito link "opzioni". La lunghezza massima della password è di 12 caratteri. Tutte le comunicazioni inerenti alla presente procedura di gara saranno inoltrate come "avviso" all'indirizzo di posta elettronica del legale rappresentante, così come risultante dai dati presenti sul Portale EmpULIA.

C) Verifica della presentazione dell'offerta sul portale

È sempre possibile verificare, direttamente tramite il Portale, il corretto invio della propria offerta osservando la seguente procedura:

- a) inserire i propri codici di accesso;
- b) cliccare sul link "INVITI";
- c) cliccare sulla lente "APRI" situata nella colonna "DOC COLLEGATI", posta in corrispondenza del bando di gara oggetto della procedura;
- d) cliccare sulla riga blu dove è riportata la dicitura "OFFERTE";
- e) visualizzare la propria OFFERTA. Dalla stessa maschera è possibile visualizzare se l'offerta è solo salvata o anche inviata (in tale ultimo caso si potrà visualizzare anche il numero di protocollo assegnato).

D) Assistenza per l'invio dell'offerta

Si avvisa che i fornitori che desiderano essere eventualmente assistiti per l'invio dell'offerta, dovranno richiedere assistenza almeno 48 ore prima dalla scadenza nei giorni feriali - sabato escluso - dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00, inviando una richiesta all'HELP DESK TECNICO di EmpULIA all'indirizzo e-mail: helpdesk@empulia.it, ovvero chiamando il numero verde 800900121.

Le richieste di assistenza devono essere effettuate nei giorni e negli orari di operatività del servizio di HelpDesk innanzi indicati; in ogni caso, saranno evase nelle ore di operatività dello stesso servizio.

Al fine di consentire all'operatore economico una più facile consultazione delle attività svolte attraverso EmpULIA, nella sezione "BANDI A CUI STO PARTECIPANDO", sono automaticamente raggruppati tutti i bandi per i quali abbia mostrato interesse, cliccando almeno una volta sul pulsante "PARTECIPA".

E) Partecipazione in RTI/ConSORZI

L'operatore economico invitato ha la facoltà di presentare offerta per sé, ovvero quale mandatario di operatori già riuniti; in caso di raggruppamenti temporanei di imprese e consorzi costituiti ai sensi dell'articolo 48 comma 8 del d.lgs. 50/2016, l'offerta telematica deve essere presentata esclusivamente dal legale rappresentante dell'impresa capogruppo, a ciò espressamente delegato dalle altre imprese del raggruppamento/consorzio.

A tal fine le imprese raggruppate/consorziate dovranno espressamente delegare, nell'istanza di partecipazione, la capogruppo che, essendo in possesso della terna di chiavi per accedere alla piattaforma, provvederà all'invio telematico di tutta la documentazione richiesta per la partecipazione alla gara.

La stazione appaltante non risponde di disguidi o deficit di funzionamento nella trasmissione dei documenti di gara in via telematica.

Nel caso RTI / Consorzio occorre utilizzare il comando "Inserisci mandante" / "Inserisci esecutrice", per indicare i relativi dati.

La mandante / esecutrice deve essere previamente registrata sul Portale.

La predetta operazione va ripetuta tante volte quante sono gli operatori dei quali ci si avvale.

F) Firma digitale

La firma digitale del legale rappresentante (o di altro soggetto legittimato) deve essere rilasciata da un Ente accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (ex DigitPA); l'elenco dei certificatori è accessibile all'indirizzo <http://www.agid.gov.it/identita-digitali/firmeelettroniche/certificatori-attivi>.

Per l'apposizione della firma digitale i concorrenti devono utilizzare un certificato qualificato e valido, non sospeso o revocato al momento dell'inoltro.

Si invita, pertanto, a verificarne la corretta apposizione con gli strumenti all'uopo messi a disposizione dal proprio Ente certificatore.

G) Indicazioni per il corretto invio dell'offerta

- a) Per Portale si intende la piattaforma EmPULIA, raggiungibile tramite l'indirizzo Internet www.empulia.it, dove sono resi disponibili agli utenti i servizi e gli strumenti tecnologici della Centrale di acquisto territoriale della Regione Puglia, denominata EmPULIA;
- b) Per offerta telematica si intende l'offerta inviata attraverso il Portale e comprensiva dell'istanza di partecipazione alla gara, l'offerta economica e ogni ulteriore eventuale documento;
- c) L'invio on-line dell'offerta telematica è ad esclusivo rischio del mittente: per tutte le scadenze temporali relative alle gare telematiche l'unico calendario e orario di riferimento sono quelli di sistema;
- d) Il sistema rifiuterà le offerte telematiche pervenute oltre i termini previsti per la presente procedura, informando l'impresa con un messaggio di notifica, nonché attraverso l'indicazione dello stato dell'offerta come "Rifiutata".
- e) La piattaforma adotta come limite il secondo 00: pertanto, anche quando negli atti di gara non sono indicati i secondi, essi si intenderanno sempre pari a 00;
- f) Entro il termine previsto per la scadenza delle offerte, il fornitore potrà modificare l'offerta già inviata e protocollata dal sistema ed effettuare un nuovo invio; l'offerta così modificata sostituirà in automatico quella inviata precedentemente, che verrà annullata dal sistema. Tale operazione non verrà effettuata, in modo automatico dal sistema, utilizzando la funzione "Nuovo": in questo caso il sistema darà evidenza, nella procedura di aggiudicazione, di tutte le offerte presentate. Si consente tale modalità di presentazione solo ed esclusivamente nel caso di partecipazione in "forme giuridiche differenti" e per "diversi Lotti";
- g) La presentazione delle offerte tramite la piattaforma EmPULIA deve intendersi perfezionata nel momento in cui il concorrente visualizza un messaggio del sistema che indica la conferma del corretto invio dell'offerta. In ogni caso, il concorrente può verificare lo stato della propria offerta ("In

lavorazione”, ovvero “Salvato”, ovvero “Inviato”) accedendo dalla propria area di lavoro ai “Documenti collegati” al bando di gara;

h) La dimensione massima di ciascun file inserito nel sistema deve essere inferiore a 7 (sette) Mbyte;

Al fine di inviare correttamente l'offerta, è, altresì, opportuno:

- 1) Utilizzare una stazione di lavoro connessa ad internet, che sia dotata dei requisiti minimi indicati nella sezione FAQ del portale EmpPULIA;
- 2) Non utilizzare file nel cui nome siano presenti accenti, apostrofi e caratteri speciali;

Non utilizzare file presenti in cartelle nel cui nome ci siano accenti, ovvero apostrofi e/o caratteri speciali.

8. Documentazione richiesta

L'operatore economico dovrà inserire, a pena di esclusione, nella relativa sezione del portale EmpPULIA, la seguente documentazione in formato elettronico, cliccando sul pulsante 'Allegato' e caricando il documento firmato digitalmente sulla piattaforma; nel caso di documenti analogici devono essere forniti in copia informatica a norma dell'art. 22 co 3 del d.lgs. 82/2005 e/o dell'art. 23-bis del d.lgs. 82/2005 e nel rispetto delle regole tecniche di cui all'art. 71 del medesimo d.lgs. 82/2005.

8.1 Busta Documentazione

L'operatore economico dovrà inserire nella sezione del portale EmpPULIA , BUSTA DOCUMENTAZIONE, a pena di esclusione, la seguente documentazione obbligatoria:

A) Dichiarazione (Modello All. 1 alla presente) con cui l'offerente conferma la permanenza dei requisiti dichiarati al momento della sottoscrizione dell'Accordo quadro.

Documentazione eventuale:

Nel caso in cui l'operatore economico avesse la necessità di allegare ulteriore documentazione potrà utilizzare la funzione 'Aggiungi allegato' contenuta nella busta "DOCUMENTAZIONE" e cliccare sul pulsante 'Allegato' per caricare il documento;

In tutti i casi in cui gli atti di partecipazione alla presente gara siano sottoscritti da soggetto diverso dal legale rappresentante, dovrà, a pena di esclusione, essere allegata la documentazione che attesti la legittimità del potere di firma di chi sottoscrive, firmata digitalmente sia del legale rappresentante, che del sottoscrittore.

Si rammenta che la falsa dichiarazione:

- a) comporta responsabilità e sanzioni civili e penali ai sensi dell'art. 76 D.P.R. 445/2000;
 - b) induce la Stazione Appaltante a darne segnalazione all'ANAC ai sensi dell'art. 38 comma 1 ter.
- Si consiglia di prestare la massima attenzione durante la fase di inserimento di tutta la documentazione amministrativa e tecnica sottoscritta con firma digitale, che è richiesta a pena di esclusione, posto che il sistema consente di caricare un documento in formato .pdf anche se sprovvisto di firma digitale.

Si rammenta la responsabilità penale cui si incorre in caso di dichiarazioni mendaci.

L'Amministrazione effettuerà, ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. 445/2000, idonei controlli sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive. Qualora dai predetti controlli emergesse la non veridicità del contenuto delle stesse, il dichiarante decadrà dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera e si procederà alla conseguente denuncia penale.

Nella busta amministrativa vanno aggiunti i seguenti allegati:

- il presente invito e capitolato tecnico (allegato 4) controfirmati digitalmente (si prega di non far perdere la firma del direttore generale dell'ARET)
- DUVRI solo se diverso/aggiornato rispetto a quanto già consegnato in fase di gara Accordo quadro (corrispondente in fase di gara aperta a allegato 6)
- l'allegato 8 – patto di integrità (si prega di non far perdere la firma del direttore generale dell'ARET)
- mentre per gli allegati 5 e 7 si prega di prendere visione.
- Eventuale documentazione in caso di ricorso a sub-appalto o sub-fornitura ai sensi dell'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. . In tal caso attenersi all'“allegato A” accluso alla domanda di partecipazione (ALL. n. 1).
- PASSOE di cui all'art. 2, comma 3 lett. b) della delibera ANAC n. 157/2016, sottoscritto digitalmente dall'Operatore Economico aggiudicatario. Nel caso di ricorso all'avvalimento ai sensi dell'art. 49 del Codice, anche il PASSOE relativo all'ausiliaria. Nell'ipotesi di partecipazione di RTI, anche già costituiti, andranno trasmessi i PassOE di tutte le imprese che compongono il raggruppamento ovvero un PassOE multiplo.
In caso di difficoltà, l'operatore è tenuto ad inviare una comunicazione tramite il portale e all'indirizzo del RUP.

8.2. Busta Economica

L'operatore economico, a pena di esclusione, dovrà inserire nella sezione “Offerta”, direttamente sulla riga predisposta nell' “Elenco Prodotti”:

A) Prezzo complessivo offerto (IVA esclusa) nell'apposito campo “Valore Offerto”;

B) La propria dichiarazione di Offerta ECONOMICA in corrispondenza del campo “Allegato Economico”, nella quale deve essere indicato il totale complessivamente offerto in cifre e in lettere, predisposta utilizzando preferibilmente il modello di cui all'Allegato 3-firmata digitalmente- cliccando sul pulsante ‘Allegato’ e caricando il relativo documento.

Il prezzo totale dell'offerta economica, espresso nella dichiarazione d'offerta deve essere uguale rispetto a quello indicato a sistema nel campo “Valore offerto”.

In caso di discordanza tra l'offerta presentata direttamente attraverso il Portale e la dichiarazione d'offerta sottoscritta dal legale rappresentante prevale quest'ultima.

Il Soggetto candidato è obbligato alla propria offerta per 180 giorni a partire dalla data ultima fissata per la presentazione dell'offerta.

L'offerta economica si intende fissa ed invariata per tutta la durata del contratto e non vincolerà in alcun modo l'Ente.

Si precisa infine che l'offerta economica sarà dichiarata inammissibile, determinando conseguentemente l'esclusione dall'appalto specifico:

- se mancante anche di una sola delle dichiarazioni prescritte;
- se parziale;
- se condizionata;
- se indeterminata;
- se superiore al prezzo complessivo posto a base della procedura di rilancio.

9. Specifiche tecniche

L'affidamento ha per oggetto quanto esposto al paragrafo 1 del presente documento, come meglio specificato nel Capitolato Tecnico (Allegato 4) annesso alla presente.

10. Consegna e Accettazione della fornitura

Il soggetto affidatario si impegna ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, secondo le caratteristiche indicate nell'Allegato 4 - Capitolato tecnico alla presente e nel rispetto di condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nell'Accordo Quadro e relativi allegati. L'erogazione della prestazione non solleva il soggetto aggiudicatario dalle responsabilità derivanti da vizi, apparenti e occulti, ancorché riscontrati successivamente alla conclusione della stessa.

Il soggetto affidatario si impegna a consegnare con cadenza mensile all'Amm.ne contraente un "Rapporto di Lavoro" con l'indicazione delle prestazioni erogate nel periodo, al fine di consentire di effettuare i dovuti riscontri da parte del Responsabile dell'Esecuzione (DEC), di cui al successivo punto 16.

A seguito dei positivi riscontri sulla predetta documentazione, il suddetto referente rilascerà una "Attestazione di regolare esecuzione" secondo i termini previsti; la data di tale attestazione verrà considerata quale "Data di Accettazione", da parte dell'Amm.ne contraente.

11. Assicurazioni e cauzione

Il soggetto aggiudicatario deve disporre della necessaria copertura assicurativa per i rischi connessi all'esecuzione del presente contratto, sia per i danni che possano essere arrecati ai beni dell'Ente sia per i danni alle persone.

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria a garanzia degli oneri per il mancato ed inesatto adempimento, pari al 10% dell'importo contrattuale; tale garanzia dovrà essere prestata secondo le modalità e le condizioni indicate nell'Articolo 16 dell'Accordo Quadro.

12. Fatturazione e termini di pagamento

In relazione alla natura della prestazione e sulla base dei prezzi indicati dalla ditta in offerta, la fatturazione potrà essere effettuata dopo presentazione del Rapporto di Fine Lavoro e regolare verifica di conformità ed accettazione della consegna mediante Attestazione di Regolare Fornitura.

La fatturazione relativamente alle parti realizzate potrà essere effettuata dopo regolare verifica di conformità ed accettazione della consegna, nella misura del 100% del prezzo risultante dall'offerta per ciascun obiettivo realizzativo.

Per i servizi a carattere periodico di cui al Capitolato Tecnico, la relativa fatturazione, regolata sulla base dei prezzi indicati dalla Ditta aggiudicataria nell'offerta economica, potrà avvenire in ratei trimestrali posticipati, a seguito dell'accettazione dei Rapporti di lavoro relativi ai servizi erogati nel periodo ed a seguito del rilascio dell'Attestazione di regolare esecuzione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Le fatture in formato elettronico, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, relative alle prestazioni eseguite e regolarmente controllate ed accettate, saranno liquidate nel termine di 60 (sessanta) gg. decorrenti dalla data della fattura, previa acquisizione di documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) e verifica ai sensi del D. M. n. 40 del 18/01/2008. L'interesse di mora in caso di mancato pagamento nei termini sopra indicati sarà pari al tasso tempo per tempo vigente, su base annua sugli importi non corrisposti nei termini dovuti.

In particolare:

- il pagamento avverrà esclusivamente mediante bonifico su apposito conto corrente bancario o postale acceso presso banche o presso la Società Poste Italiane S.p.a., ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, di cui l'aggiudicataria è tenuta a comunicare a questa stazione appaltante tempestivamente e, comunque, entro sette giorni dalla loro accensione gli estremi identificativi, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi;
- con il pagamento del corrispettivo, si intendono interamente compensati tutti i servizi, le prestazioni e le spese accessorie resesi eventualmente necessarie al fine della perfetta esecuzione dell'appalto.

Le modalità di fatturazione e i termini di pagamento sono indicati nell'Articolo 13 dell'Accordo Quadro.

13. Clausola risolutiva espressa ex art. 1456 cod. civ.

Le cause e le modalità con cui l'Ente potrà esercitare la facoltà di risoluzione del Contratto Esecutivo, così come le azioni conseguenti sono indicate nell'Articolo 19 del Contratto Quadro.

14. Foro competente

Le parti contraenti riconoscono come unico foro competente, per qualsiasi controversia, il foro di Bari.

15. Variazioni

Nel corso dell'esecuzione contrattuale, l'Amm.ne contraente si riserva la facoltà di introdurre modifiche contrattuali ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento di servizi supplementari e/o ripetizione di servizi analoghi.

16. Informazioni e chiarimenti

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sulla documentazione di gara potranno essere trasmesse direttamente attraverso il Portale EmpULIA utilizzando l'apposita funzione "**Per inviare un quesito sulla procedura clicca qui**" presente all'interno dell'invito relativo alla procedura di rilancio del confronto competitivo in oggetto e dovranno pervenire entro e non oltre 6 (sei) giorni naturali e consecutivi prima della data di scadenza della presentazione dell'offerta.

La richiesta dovrà indicare necessariamente il riferimento al documento di gara (Lettera invito e allegati), pagina, paragrafo e testo su cui si richiede il chiarimento.

Non saranno prese in considerazione le richieste di chiarimenti pervenute oltre il termine stabilito.

Le risposte ad eventuali quesiti in relazione alla presente procedura saranno pubblicate sul Portale EmpULIA entro due giorni dalla data di scadenza all'interno dell'invito relativo alla procedura di rilancio del confronto competitivo in oggetto.

L'avvenuta pubblicazione del chiarimento richiesto sarà notificata, come avviso inviato dalla piattaforma, all'indirizzo e-mail del legale rappresentante della ditta che ha proposto il quesito, così come risultante dai dati presenti sul Portale EmpULIA.

Riferimenti:

Responsabile Unico del Procedimento: dott.ssa Olga Buono o.buono@aret.regione.puglia.it

Responsabile dell'Esecuzione del contratto: dott. Livio Chiarullo l.chiarullo@aret.regione.puglia.it

17. Riservatezza delle informazioni

Per la partecipazione e per la presentazione dell'offerta, nonché per la stipula del contratto con l'aggiudicatario, è richiesto al concorrente di fornire dati ed informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e del D. Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (come modificato dal D. Lgs. 101/2018).

Il Titolare del trattamento dei dati rilasciati per la partecipazione alla presente procedura è l'Agenzia Regionale del Turismo Puglia promozione. I dati personali acquisiti saranno utilizzati per le attività connesse alla presentazione dell'offerta, nel rispetto di specifici obblighi di legge e in esecuzione di misure contrattuali o precontrattuali.

Al termine della procedura i dati saranno conservati nell'archivio dell'Agenzia Regionale del Turismo Puglia promozione (secondo la specifica normativa di settore che disciplina la conservazione dei documenti amministrativi) e ne sarà consentito l'accesso secondo le disposizioni vigenti in materia. Fatto salvo il rispetto della normativa sul diritto di accesso, i dati personali non saranno comunicati a terzi se non in base a un obbligo di legge o in relazione alla verifica della veridicità di quanto dichiarato in sede di presentazione della offerta.

Ai partecipanti sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/679, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Responsabile della Protezione dei Dati all'indirizzo: dpo@aret.regione.puglia.it.

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati si rinvia alla specifica informativa allegata, redatta ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679.

18. Clausola finale

La partecipazione alla gara comporta la piena e incondizionata accettazione di tutte le disposizioni contenute nella presente lettera invito e negli allegati.

Per quanto non espressamente previsto si applicano tutte le norme vigenti in materia di appalti pubblici e quelle del codice civile in quanto applicabili.

Allegati

ALLEGATO 1 – DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

ALLEGATO 3 – OFFERTA ECONOMICA

ALLEGATO 4 – CAPITOLATO TECNICO

ALLEGATO 5 – SCHEMA CONTRATTO ESECUTIVO

ALLEGATO 7 - INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ALLEGATO 8 – PATTO DI INTEGRITA'

N.B. ALLEGATO 2 – OFFERTA TECNICA (non prevista in quanto gara aggiudicata ex art. 95, comma 4, lett. b) del D.lgs. n. 50/2016

N.B. ALLEGATO 6 - DUVRI (caricare solo se diverso da quanto consegnato in accordo quadro -lotto3)

Firmata digitalmente dal

DIRETTORE GENERALE
Dott. Luca Scandale



Accordo Quadro multifornitore di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT - Lotto 3 (CIG 7329164975)

Appalto Specifico per l'affidamento di Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza agli utenti finali, Conduzione Applicativa ed Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura - (CIG Derivato 9139012747)

Allegato 1 – Modello di domanda

Dichiarazione cumulativa - Assenza cause di esclusione e requisiti di partecipazione – QUALIFICAZIONE

A Spett.
Agenzia Regionale del Turismo
Pugliapromozione
Pec: ufficioprotocollopp@pec.it

OGGETTO: Domanda di partecipazione “Appalto Specifico per l'affidamento di Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza tecnica-applicativa e agli utenti finali, Conduzione Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura”

Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT. Lotto 3 (CIG **7329164975**).

(CIG DERIVATO 9139012747)

(inserire solo i lotti e i relativi CIG ai quali si intende partecipare)

Il sottoscritto _____
nato a _____ Prov. _____ il _____
in qualità di _____
dell'impresa _____
con sede legale in via _____ n. _____
Città _____ Prov. _____
Telefono _____ Fax _____ E-mail _____
Codice fiscale _____ Partita IVA _____
PAT n. _____ Matricola INPS _____
CCNL _____ N.ro dipendenti _____
Codice INAIL _____

Quale

- concorrente singolo;

- mandatario capogruppo di raggruppamento temporaneo ai sensi degli articoli 45, comma 2, lettera d), e 48, comma 8, del D.Lgs. 50/2016, con la denominazione _____ di cui fanno parte i seguenti mandanti: _____

di seguito denominata “**Impresa**”

CHIEDE

che la predetta Impresa da lui rappresentata partecipi alla gara in oggetto.

A tal fine, ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. 445/2000 consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità e consapevole altresì che qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione la scrivente Impresa decadrà dai benefici per i quali la stessa è rilasciata,

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'

A- Che l'impresa è aggiudicataria dell'Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT - Lotto (CIG) e permangono tutti i requisiti e le condizioni necessarie all'ammissione e restano valide e confermate le dichiarazioni sostitutive ivi rilasciate, pertanto, ha facoltà di non compilare il successivo punto C;

B- Che, essendo variati gli elementi e condizioni soggettive presenti all'atto dell'aggiudicazione, ha provveduto ad aggiornare tali elementi con le relative comunicazioni, pertanto, ha facoltà di non compilare il successivo punto C;

B1- In caso di ricorso al subappalto, si precisa che è ammesso e quindi autorizzato dall'A.RE.T. il ricorso al subappalto da uno o più componenti del RTI, nei limiti percentuali e con le modalità consentite in fase di gara aperta, indetta da InnovaPuglia S.p.A. sono ammesse le variazioni solo se comunicate ufficialmente dalla stazione appaltante InnovaPuglia S.p.A. In tal caso, inoltrare gli atti almeno 20gg prima l'inizio dell'esecuzione delle prestazioni riferite allo stesso ai sensi dell'art. 105, co. 7 del D.lgs.n.50/2016 e ss.mm.ii. (vedi allegato 1 alla presente).

B2 - In base a quanto previsto dall'art. 105, comma 2 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. è ammesso il ricorso a subforniture, diverse dal subappalto nel limite massimo del 2% dell'importo offerto, comunicando, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. (vedi allegato A accluso alla presente).

C- Che la propria Impresa è iscritta alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, come segue:

provincia di iscrizione: _____ forma giuridica società: _____
 anno di iscrizione: _____ durata della società: _____
 numero di iscrizione: _____ capitale sociale: _____

che soci ¹e direttori tecnici sono:

Cognome e nome	nato a	in data	carica ricoperta	
			Rappres. legale	Direttore tecnico
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹ Soci nelle società in nome collettivo, soci accomandatari per le società in accomandita semplice, il socio unico, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio.

<p>che rappresentanti legali o altri soggetti con potere di rappresentanza sono: <i>(compilare solo il campo di pertinenza):</i> - Amministratore Unico, nella persona di: nome _____ cognome _____, nato a _____, il _____, C.F. _____, residente in _____, nominato il ___/___/___ fino al ___/___/___, con i seguenti poteri associati alla carica: _____;</p>	
<p>- Consiglio di Amministrazione composto da n. ___ membri e, in particolare, da: <i>(indicare i dati di tutti i Consiglieri)</i> _____ cognome _____, nato a _____, il _____, C.F. _____, residente in _____, carica _____ (<i>Presidente del Consiglio di Amministrazione, Amministratore Consigliere...</i>), nominato il ___/___/___ fino al ___/___/___, con i seguenti poteri associati alla carica: _____</p>	
<p>- che gli organi di vigilanza, di direzione e di controllo sono costituiti da: <i>(compilare per i direttori e il collegio dei sindaci-compilare più righe a seconda delle necessità):</i> nome _____ cognome _____, nato a _____, il _____, C.F. _____, residente in _____, nominato il ___/___/___ fino al ___/___/___, carica: _____;</p>	
1.	<p>che il sottoscritto dichiarante ricopre la carica di legale rappresentante dell'impresa, (<i>ovvero</i>) riveste la carica di procuratore ².</p> <p>Che, ai fini del presente procedimento permangono tutti i requisiti e le condizioni di cui all'aggiudicazione dell'Accordo Quadro e restano valide e confermate le dichiarazioni sostitutive rilasciate nell'istanza e negli allegati presentati prima della data della presente dichiarazione.</p>
2.	<p>che con riferimento alla presente gara:</p> <p>a) non ha in corso né ha praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e ss. del Trattato CE e gli articoli 2 e ss. della Legge n. 287/1990, e che la partecipazione a questa gara è stata predisposta nel pieno rispetto di tale normativa;</p> <p>b) di essere consapevole che l'eventuale realizzazione nella presente gara di pratiche e/o intese restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e ss. del Trattato CE e gli articoli 2 e ss. della Legge n. 287/1990, sarà valutata dall'Amm.ne contraente, nell'ambito delle successive procedure di gara da essa indette, al fine della motivata esclusione dalla partecipazione nelle stesse procedure, ai sensi della normativa vigente;</p>
3.	<p>che l'impresa concorrente:</p> <p><input type="checkbox"/> - non è in possesso della certificazione del sistema di gestione della qualità della serie europea ISO 9001:2008;</p> <p><input type="checkbox"/> - è in possesso della certificazione del sistema di gestione della qualità della serie europea ISO 9001:2008, in corso di validità: - certificato n. <input type="text"/> con validità fino al <input type="text"/> : _____ rilasciato da: _____</p>

²Nel caso in cui i documenti amministrativi siano sottoscritti da un procuratore dell'Impresa, a pena di esclusione, deve esser presentata la relativa procura speciale in originale o in copia autentica.

	(ovvero) allega copia/e conforme/i all'originale/i della/e certificazione/i di sistemi di qualità;									
3.1	<p>che l'impresa concorrente:</p> <p><input type="checkbox"/> - non è in possesso delle ulteriori certificazioni di cui all'art. 93 comma 7, D.Lgs. n. 50/2016;</p> <p><input type="checkbox"/> - è in possesso delle segg. ulteriori certificazioni, in corso di validità:</p> <p>- certificato n. <input type="text"/> con validità fino al <input type="text"/> rilasciato da: _____</p> <p>- certificato n. <input type="text"/> con validità fino al <input type="text"/> rilasciato da: _____</p> <p>- <input type="text"/> con validità fino al <input type="text"/> rilasciato da: _____</p> <p>(ovvero) allega copia/e conforme/i all'originale/i della/e certificazione/i;</p>									
4.	che la parte delle attività contrattuali eventualmente da svolgere presso l'Impresa sarà eseguita presso sedi o dipendenze in territorio UE e comunque in Stati che abbiano attuato la convenzione di Strasburgo del 28 gennaio 1981 in materia di protezione delle persone rispetto al trattamento di dati o che comunque assicurino adeguate misure di sicurezza dei dati stessi.									
5.	che il personale che sarà impiegato per l'esecuzione delle attività contrattuali ha padronanza della lingua italiana.									
6.	<p>a) che l'impresa, nell'ambito del raggruppamento temporaneo / consorzio ordinario, eseguirà le seguenti attività:</p> <table border="1"> <tr> <td>a)</td> <td>per una quota del</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>b)</td> <td>per una quota del</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>c)</td> <td>per una quota del</td> <td>%</td> </tr> </table> <p>b) che in caso di aggiudicazione si impegna a non modificare la composizione del raggruppamento temporaneo da costituirsi sulla base del presente impegno, a perfezionare in tempo utile il relativo mandato irrevocabile indicando nel medesimo atto la quota di partecipazione di ciascuno all'associazione, ed a conformarsi alla disciplina prevista dalle norme per i raggruppamenti temporanei;</p>	a)	per una quota del	%	b)	per una quota del	%	c)	per una quota del	%
a)	per una quota del	%								
b)	per una quota del	%								
c)	per una quota del	%								
7.	<p>che l'impresa concorrente:</p> <p><input type="checkbox"/> - non è una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media ³ (3);</p> <p><input type="checkbox"/> - è una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media (3).</p>									

³ **Microimprese:** imprese che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure, un totale di bilancio annuo, non superiori a 2 milioni di EUR. - **Piccole imprese:** imprese che occupano meno di 50 persone e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di EUR. **Medie imprese:** imprese che non appartengono alla categoria delle microimprese né a quella delle piccole imprese, che occupano meno di 250 persone e il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di EUR e/o il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di EUR.

8.	<i>(eventuale, in caso di soggetto non residente e senza stabile organizzazione in Italia)</i> che l'Impresa si uniformerà alla disciplina di cui agli artt. 17 comma 2 e 53 comma 3 D.P.R. 633/72 e comunicherà, in caso di aggiudicazione, la nomina del rappresentante fiscale nelle forme di legge;
9.	di aver preso piena conoscenza del Capitolato tecnico e che l'offerta rispetta tutti i requisiti minimi in esso indicati;
10.	di aver preso piena conoscenza della Lettera di Invito e degli altri documenti ad essa allegati, ovvero richiamati e citati, nonché delle norme che regolano la procedura di aggiudicazione e l'esecuzione del relativo contratto e di obbligarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservarli in ogni loro parte;
11.	di aver considerato e valutato tutte le condizioni, incidenti sulle prestazioni oggetto dell'appalto, che possono influire sulla determinazione dell'offerta e delle condizioni contrattuali e di aver preso conoscenza di tutte le circostanze, generali e specifiche, relative all'esecuzione del contratto e di averne tenuto conto nella formulazione dell'offerta economica;
13.	di aver tenuto conto, nella preparazione della propria offerta, degli obblighi relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di condizioni di lavoro e di previdenza e di assistenza in vigore nel luogo dove deve essere eseguito il servizio;
14.	di accettare, in caso di aggiudicazione in proprio favore, le eventuali variazioni della consistenza e delle modalità operative per la realizzazione del servizio;
15.	di essere in grado, in ogni momento, di certificare tutti gli elementi innanzi dichiarati impegnandosi altresì, nel caso in cui l'impresa sia dichiarata aggiudicataria della prestazione, a collaborare con l'Amministrazione per l'acquisizione della documentazione richiesta.
16.	di essere a conoscenza che l'Amm.ne contraente si riserva il diritto di procedere d'ufficio a verifiche, anche a campione, in ordine alla veridicità delle dichiarazioni.
17.	di essere edotto degli obblighi derivanti dal codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto, visionabile sul sito
18.	di essere a conoscenza e di aver preso visione dell'informativa sulla privacy resa ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE - 2016/679, allegata alla lettera d'invito.

Il dichiarante

Firmata digitalmente dal legale rappresentante

Ai sensi degli articoli 38 e 43 del D.P.R. 445/2000, eventuali comunicazioni vanno inviate alla e-mail di seguito indicata:

Nominativo _____

Telefono _____



Accordo Quadro multifornitore di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT - Lotto 3 (CIG 7329164975)

Appalto Specifico per l'affidamento di Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza agli utenti finali, Conduzione Applicativa ed Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura - (CIG Derivato 9139012747)

Allegato 1 – Modello di domanda

E-mail/PEC

Cellulare

Allegato A

DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE AI FINI DEL RILASCIO DELL'AUTORIZZAZIONE AL SUBAPPALTO

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- DGUE
- Dichiarazione integrativa al DGUE
- Dichiarazione ex art. 1 D.P.C.M. 187/1991 sulla composizione societaria (vedi apposito mod.) (solo per società di capitali)
- Comunicazione dati C/C dedicato subappaltatore ex art. 3 L. 136/2010 (se non riportati nel contratto)
- Dichiarazione dell'impresa appaltatrice su forme di collegamento e controllo ex art. 2359 c.c. (se non contenuta nell'istanza)
- Contratto di subappalto, datato e sottoscritto in ogni pagina sia dall'impresa appaltatrice che dal subappaltatore e contenente assunzione obblighi in materia di tracciabilità, importo complessivo di subappalto con indicazione espressa degli oneri per la sicurezza, ribasso non superiore al venti per cento, con opzione di pagamento direttamente al subappaltatore in caso di PMI. Se prodotto unitamente alla richiesta, il contratto d'appalto deve riportare altresì la "clausola sospensiva dell'efficacia" all'autorizzazione da parte della Stazione Appaltante. In alternativa, ai fini dell'autorizzazione può essere presentato lo schema di contratto; in questo caso l'originale dovrà essere prodotto almeno venti giorni prima dell'effettivo inizio delle lavorazioni in subappalto.

Solo per subappalti di importo superiore a € 150.000,00 IVA esclusa, dovrà essere altresì prodotta la seguente documentazione ai fini antimafia:

- Dichiarazioni sostitutive di certificazione, a' sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, in carta semplice, sottoscritte da tutti i soggetti di cui all'art. 85 del D.Lgs. 159/2011 e ss.mm.ii, compresi i propri familiari conviventi, dei quali devono essere specificate le generalità complete.
- Dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante relativa alla presenza/assenza nel consorzio o nella società consortile di consorziati che detengano una partecipazione superiore al 5 per cento oppure che, pur detenendo una partecipazione inferiore al 5 per cento, abbiano stipulato un patto parasociale riferibile a una partecipazione pari o superiore al 5 per cento, nonché alla presenza/assenza di soci o consorziati per i quali la società consortile o il consorzio operi in modo esclusivo nei confronti della pubblica amministrazione.

IN CASO DI I SUBAFFIDAMENTI

I contratti aventi ad oggetto attività, diverse dai lavori, espletate nel cantiere in cui si riferisce l'appalto, che richiedono l'impiego di manodopera, quali le forniture con posa in opera e i noli a caldo, di importo inferiore al 2% e a € 100.000,00 o con percentuale di incidenza della manodopera inferiore al 50%, sono qualificabili come sub-affidamenti e come tali non sono soggetti ad autorizzazione ma a semplice comunicazione preventiva, con l'indicazione dell'oggetto e dell'importo dell'affidamento e la denominazione del soggetto affidatario.

Alla comunicazione di sub affidamento devono essere allegati:

- Copia del subcontratto, anche per estratto, contenente la clausola di assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 136/2010 e ss.mm.i.
- Comunicazione dati C/C dedicato sub-affidatario ex art. 3 L. 136/2010 (se non riportati nel contratto) • DGUE
- Dichiarazione integrativa del DGUE

Allegato 3 - Offerta Economica

A Spett.
Agenzia Regionale del turismo
Pugliapromozione
Pec: ufficioprotocollopp@pec.it

OGGETTO: Domanda di partecipazione ""Appalto Specifico per l'affidamento di Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza tecnica-applicativa e agli utenti finali, Conduzione Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura
 Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT. Lotto 3 (CIG 7329164975).
(CIG DERIVATO _____)

Dichiarazione di Offerta Economica

Il sottoscritto				
nato a		Prov		il
in qualità di ¹				
dell'impresa				
con sede legale in via				n.
Città			Prov.	
Codice fiscale		Partita IVA		

per le prestazioni di cui all'oggetto

DICHIARA

di impegnarsi ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nella lettera di invito per la realizzazione della fornitura di cui all'oggetto per gli importi (con due cifre decimali) di seguito indicati:

Descrizione	U.M.	Q.tà	Prezzo Unitario (Iva escl.)	Prezzo totale (Iva escl.)
Progettazione e realizzazione (effort stimato n. XX gg*persona)	gg*persona			
.....	"			
Manutenzione a canone	mese	XX		
Manutenzione evolutiva e assistenza tecnica	gg*persona	XX		
Addestramento	gg*persona	XX		
Prodotti software licenziati	Pz.			
Importo Totale				

¹Nel caso in cui l'offerta venga sottoscritta da un procuratore dell'Impresa, a pena di esclusione, deve esser presentata la relativa procura speciale in originale o in copia autentica.

Oppure:

Attività/Profilo Professionale	Numero risorse	Giorni persona	Costo unitario (€/gg/pp)	Totale €
Analisi degli interventi evolutivi (Effort stimato 140 giorni persona)				
• Capo Progetto				
• Progettista di Sistemi Informatici				
• Analista Programmatore				
• Sistemista				
• Assistente funzionale				
Realizzazione e/o personalizzazione del software (Effort stimato 590 giorni persona)				
• Capo Progetto				
• Progettista di Sistemi Informatici				
• Analista Programmatore				
• Sistemista				
• Assistente funzionale				
Installazione, configurazione e avviamento (Effort stimato 76 giorni persona)				
• Capo Progetto				
• Progettista di Sistemi Informatici				
• Analista Programmatore				
• Sistemista				
• Assistente funzionale				
Addestramento e training on the job (Effort stimato 1114 giorni persona)				
• Capo Progetto				
• Progettista di Sistemi Informatici				
• Analista Programmatore				
• Sistemista				
• Assistente funzionale				
TOTALE				
Attività/Profilo Professionale	Numero risorse	Giorni persona	Costo unitario (€/gg/pp)	Totale € (per 5 mesi)
Manutenzione (Canone per 5 mesi)				
TOTALE				

e conseguentemente si impegna ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nella lettera di invito per la realizzazione della fornitura e dei servizi di cui all'oggetto per un importo complessivo pari a:

Importo offerto (IVA esclusa) in cifre – Euro <i>(comprensivo di due cifre decimali)</i>	
In lettere	

- di cui € per costi relativi alla manodopera, anche se pari a zero
- di cui €, per costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dal concorrente medesimo **(da indicare obbligatoriamente)**;
- oltre a € **0,00** per oneri relativi alla sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso.

Dichiara altresì:

- a) che il prezzo indicato è comprensivo di ogni onere e spesa, senza IVA, compresi eventuali software necessari all'ottimale realizzazione dei prodotti richiesti;
- b) che l'offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al 90° (novantesimo) giorno successivo alla data di presentazione della stessa;
- c) che detta offerta non vincolerà in alcun modo la stazione appaltante;
- d) di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione del prezzo richiesto, ritenuto remunerativo;
- e) di rinunciare a chiedere la risoluzione del contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta ai sensi dell'articolo 1467 cod. civ. ed alla revisione del corrispettivo, anche ove le variazioni del costo dei materiali e della manodopera siano superiori al 10% del prezzo di cui sopra, che non sarà, pertanto, soggetto a revisione;
- f) di aver preso atto che il corrispettivo contrattuale, anche per quanto concerne l'eventuale integrazione, potrà essere soggetto a giudizio di congruità ai sensi dell'articolo 6 della Legge n. 537/1993.

L'Impresa prende infine atto che:

- ⇒ i termini per l'ultimazione dei servizi sono da considerarsi a tutti gli effetti essenziali ai sensi dell'articolo 1457 cod. civ.;
- ⇒ InnovaPuglia Spa si riserva la facoltà di apportare un aumento o una diminuzione nell'esecuzione del contratto fino alla concorrenza di un quinto, in più o in meno, del corrispettivo offerto;
- ⇒ La lettera di invito costituisce parte inscindibile e sostanziale del contratto che verrà eventualmente stipulato con InnovaPuglia Spa.

Ai sensi della Legge 136 del 13 agosto 2010 e s.m.i., si comunica che il pagamento del corrispettivo contrattuale dovrà avvenire sul conto corrente intestato a _____, n° _____, presso la Banca _____, Agenzia _____, Codice IBAN _____

Il dichiarante

Firmata digitalmente dal legale rappresentante



Accordo Quadro multifornitore di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT

Lotto 3 (CIG 7329164975)

Appalto Specifico per l'affidamento di Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza tecnica-applicativa e agli utenti finali, Conduzione Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura (CIG DERIVATO 9139012747)

AGENZIA REGIONALE DEL TURISMO –
PUGLIAPROMOZIONE
C.F.93402500727
Sede legale – Piazza Aldo Moro 33/A Bari
Direzione generale – Lungomare Starita n. 4 c/o Fiera
del Levante padiglione 172 Bari
Telefono: 080.5821411 Fax: 080. 5821429 - PEC:
ufficioprotocollopp@pec.it
Accesso elettronico alle informazioni:
[http://www.agenziapugliapromozione.it/portal/
bandi-di-gara-e-contratti](http://www.agenziapugliapromozione.it/portal/bandi-di-gara-e-contratti)

Allegato 4: Capitolato Tecnico

Marzo 2022

Indice

1	PREMESSA	4
2	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	7
2.1	APPLICATIVI DELL'ECOSISTEMA TURISTICO-CULTURALE	7
2.1.1	<i>Viaggiareinpuglia.it (VIP)</i>	7
2.1.2	<i>APP Visit Puglia</i>	7
2.1.3	<i>Content Management System (CMS VIP)</i>	7
2.1.4	<i>SIRTUR Datawarehouse (SIRTUR DWH)</i>	8
2.1.5	<i>SIRTUR Monitor</i>	8
2.1.6	<i>Pugliaevents (PE)</i>	8
2.1.7	<i>Osservatorio Turistico (OTUR)</i>	8
2.1.8	<i>Sistema di ticketing I e II livello (GLPI)</i>	8
2.1.9	<i>Sistema Puglia per l'Osservatorio Turistico per le strutture ricettive (SPOT)</i>	8
2.1.10	<i>Sistema Puglia per l'Osservatorio Turistico per le locazioni turistiche (SPOT Easy)</i>	9
2.1.11	<i>Comunicazione dei Prezzi e Servizi (CPS)</i>	9
2.1.12	<i>Sito ARET (OLD ARET)</i>	9
2.1.13	<i>Registro regionale strutture non alberghiere (Registro Regionale)</i>	10
2.1.14	<i>Bacheca</i>	10
2.1.15	<i>Monitoraggio flussi strutture ricettive</i>	10
2.1.16	<i>Monitoraggio flussi locazioni turistiche</i>	10
2.1.17	<i>News</i>	10
2.1.18	<i>Digital Management System (DMS)</i>	10
2.1.19	<i>Sistema di Gestione degli Eventi e delle Attività (SIGEA)</i>	11
2.1.20	<i>Buypuglia</i>	11
2.1.21	<i>Digital Library</i>	11
2.2	ARCHITETTURA DEI SISTEMI	11
2.2.1	<i>Ecosistema Cultura e Turismo</i>	11
2.2.2	<i>Digital Library</i>	15
3	SERVIZI RICHIESTI	20
3.1	MANAGEMENT	21
3.2	MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)	21
3.2.1	<i>Evolutive su servizio Bacheca</i>	22
3.2.2	<i>Evolutive su servizio Registro regionale</i>	22
3.2.3	<i>Evolutive su Ecosistema DMS</i>	22
3.2.4	<i>Evolutive su servizio SPOT e SPOT Easy</i>	23
3.2.5	<i>Evolutive su Digital Library e CartApulia</i>	24
3.3	CONDUZIONE APPLICATIVA	24
3.3.1	<i>Servizio di assistenza agli utenti finali</i>	24
3.3.2	<i>Assistenza tecnica-applicativa</i>	25
3.4	CONDUZIONE OPERATIVA	27
3.4.1	<i>Attività richieste dal servizio</i>	27
3.4.2	<i>Modalità di svolgimento del servizio</i>	28
3.4.3	<i>Composizione e dimensionamento del team di lavoro</i>	29
3.4.4	<i>Livelli di servizio</i>	31
3.4.5	<i>Variazione dei sistemi in conduzione</i>	34
3.5	MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC)	35
3.5.1	<i>Livelli di servizio – Manutenzione correttiva</i>	37

3.6	GESTIONE DELLA SICUREZZA.....	38
3.6.1	<i>Organizzazione della sicurezza</i>	38
3.6.2	<i>Politiche e procedure del sistema di gestione della sicurezza</i>	38
3.6.3	<i>Gestione dei rischi</i>	39
3.6.4	<i>Monitoraggio e controlli</i>	39
3.6.5	<i>Gestione degli incidenti</i>	40
4	GARANZIA PRODOTTI SOFTWARE	40
5	CONSEGNA INSTALLAZIONE E COLLAUDO	41
6	CARATTERISTICHE DEL GRUPPO DI LAVORO E IMPEGNO PREVISTO	41
7	AVVIO DELLE ATTIVITÀ	46
8	DURATA DELLA FORNITURA	46
9	CRONOPROGRAMMA	47
10	SEDI DI LAVORO	47
11	PROPRIETÀ	47
12	MONITORAGGIO ATTIVITÀ	48
12.1	SISTEMA DI TROUBLE TICKETING	48
12.2	REPORTISTICA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E CORRETTIVA	49
12.3	REPORTISTICA DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE OPERATIVA.....	50
12.4	REPORTISTICA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI FINALI.....	51
13	MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE	51
14	SERVIZI PROFESSIONALI CONNESSI	52
15	ELENCO MINIMO DOCUMENTI DA RILASCIARE DURANTE L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	52

1 Premessa

Con il piano strategico del Turismo in Puglia 2016-2025 la Regione Puglia ha avviato un importante percorso di valorizzazione, rafforzamento e promozione del brand Puglia. Sulla scia dell'ultimo decennio nel quale i flussi turistici hanno avuto un incremento a doppia cifra, l'azione di governo della Regione ha puntato ad analizzare approfonditamente quanto accaduto per identificarne i punti di forza, le criticità e la strategia di medio-lungo termine. Ne è emerso che l'elemento chiave della strategia è legato alla brand identity e più in generale alla prospettiva di commercializzazione, internazionalizzazione e promozione della Puglia nei prossimi anni. Decisiva in questo senso è l'opera di valorizzazione turistica realizzata con le tecnologie dei servizi digitali, per favorire l'engagement di nuove categorie di consumatori digitali e sfruttare la grande mole di dati a disposizione per fornire sempre più delle esperienze personalizzate.

La strategia digitale regionale in tema di Turismo e Cultura ha infatti il suo fulcro nell'Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura, un'area di intervento settoriale e omogenea in cui si svolge l'azione del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio e in cui vengono erogati servizi a cittadini e imprese attraverso il digitale, in conformità al "Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della Pubblica Amministrazione" definito nel "Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione".

Coerentemente con questo modello, l'Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura della Regione Puglia definisce servizi digitali per la valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale, la promozione del territorio e delle attività turistiche e culturali, lo sviluppo delle economie culturali, il matching e gli incontri online, gli adempimenti amministrativi, l'aggiornamento delle competenze.

Gli Utenti accedono all'Ecosistema per adempiere, promuovere, gestire, promo-commercializzare, comunicare, partecipare, incontrare, informarsi, formarsi. Alla base di tutto il concetto di semplificazione: i cittadini, le imprese, le amministrazioni stesse devono poter accedere in maniera semplice ed immediata ai servizi della PA, non devono fornire più e più volte lo stesso dato, devono ottenere risposte chiare e veloci.

L'Ecosistema è stato progettato con l'obiettivo di realizzare una piattaforma ovvero un insieme di componenti e servizi che costituiscono i building block "atomici" tramite i quali è possibile realizzare servizi e componenti sempre più complessi sino alla realizzazione di soluzioni verticali riferimento dell'intero ecosistema.

I driver scelti per la progettazione della architettura applicativa dell'Ecosistema sono affiancati da requisiti non funzionali di scalabilità, resilienza e flessibilità che hanno portato alla realizzazione di una soluzione orientata ai μ -servizi, scalabile orizzontalmente by design che utilizza l'approccio a container.

Nei successivi capitoli sarà descritto il contesto, l'oggetto e le caratteristiche complessive della fornitura con il dettaglio dei servizi richiesti ed i relativi livelli che ciascun il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire.

In particolare, il documento si compone di:

SEZIONE I - SCENARIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO contenente la descrizione funzionale dell'ecosistema e la sua architettura

SEZIONE II - OGGETTO DELLE PRESTAZIONI individua i servizi oggetto della fornitura e i livelli richiesti



Accordo Quadro multifornitore di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT -
Lotto 3 (CIG 7329164975)
Appalto Specifico per l'affidamento di Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza
agli utenti finali, Conduzione Applicativa ed Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura
(CIG Derivato 9139012747)
Allegato 4 – Capitolato Tecnico

SEZIONE III - ORGANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI descrive le caratteristiche della fornitura e le modalità operative

Per qualunque aspetto non normato o descritto dal presente capitolato si rimanda a quanto previsto nel capitolato generale e suoi allegati dell'Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A.

SEZIONE I - SCENARIO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

2 Il contesto di riferimento

In questa sezione è descritta l'architettura tecnologica dell'infrastruttura e per ogni sistema ospitato si dettagliano le caratteristiche e i servizi erogati.

2.1 Applicativi dell'Ecosistema Turistico-Culturale

Nei paragrafi seguenti sono descritti nel dettaglio i principali applicativi presenti all'interno di RPU-ECT e del CS SIRTUR oggetto delle prestazioni.

Inoltre, in RPU-ECT sono ospitate ulteriori componenti applicative minori (batch, consumatori di code ed API) di supporto alla corretta esecuzione delle funzionalità erogate dai sistemi descritti in seguito.

2.1.1 Viaggiareinpuglia.it (VIP)

È il portale turistico ufficiale del turismo della Regione Puglia <https://www.viaggiareinpuglia.it/>

Sono descritti in modo molto dettagliato i principali punti di interesse turistici, suddivisi per tipologia o per aree territoriali, oltre alle schede anagrafiche delle imprese del settore turistico con i relativi servizi. Pertanto, mostra agli utenti finali il Catalogo dell'offerta turistica pugliese.

Offre agli utenti registrati funzionalità di *trip-planner* ed ospita le landing page delle campagne promozionali promosse dalla Stazione Appaltante.

Dal punto di vista tecnologico è una web application custom sviluppata in Java e che utilizza framework quali Struts, ibatis e JQuery. I contenuti di VIP, infine, confluiscono giornalmente in un indice SOLR e sono resi disponibili tramite apposite API REST, sviluppate sempre in Java. L'indice SOLR contiene anche le informazioni sulle anagrafiche delle imprese del settore turistico con i relativi servizi.

La Stazione Appaltante ha affidato ad altro operatore economico il servizio di progettazione e sviluppo di un nuovo portale turistico in sostituzione dell'attuale. L'affidamento è attualmente in essere. Le funzionalità erogate dal nuovo portale saranno sostanzialmente invariate rispetto alla versione corrente mentre dal punto di vista tecnologico la nuova soluzione sarà sviluppata a servizi con un modulo di front-end sviluppato in AngularJS e un modulo di backend sviluppato in SpringBoot.

2.1.2 APP Visit Puglia

L'APP Visit Puglia è un ulteriore strumento digitale che mostra agli utenti finali il Catalogo dell'offerta turistica pugliese. I contenuti presenti in VIP sono mostrati anche all'interno dell'APP ma con criteri idonei alla navigazione mobile.

L'APP Visit Puglia è presente sia nello store Android che nell'app store Apple. In ciascuno store, l'app pubblicata è realizzata in modo nativo utilizzando gli SDK rilasciati dai due vendor.

La Stazione Appaltante ha affidato ad altro operatore economico il servizio di progettazione e sviluppo di una nuova APP, Android ed Apple, in sostituzione dell'attuale. L'affidamento è attualmente in essere. Le funzionalità erogate dall'APP saranno sostanzialmente invariate rispetto alla versione corrente. Dal punto di vista tecnologico, sarà un APP sviluppata in modo nativo per Android ed Apple che utilizza lo stesso backend di VIP

2.1.3 Content Management System (CMS VIP)

Il CMS VIP è il sistema di gestione dei contenuti mostrati all'interno di VIP e dell'APP Visit Puglia.

Tramite CMS VIP gli utenti redattori della Stazione Appaltante, ma anche utenti esterni, possono consultare, inserire, modificare, cancellare e geolocalizzare le schede anagrafiche e descrittive degli *attrattori turistici*.

CMS VIP è una web application custom sviluppata in Java e che utilizza framework quali Struts, ibatis e JQuery.

La Stazione Appaltante ha affidato ad altro operatore economico il servizio di progettazione e sviluppo di un nuovo sistema di gestione dei contenuti dell'offerta turistica (chiamato SIGEO) che andrà a

sostituire CMSVIP. L'affidamento è attualmente in essere. Le funzionalità erogate dal nuovo sistema saranno sostanzialmente invariate rispetto alla versione corrente mentre dal punto di vista tecnologico la nuova soluzione avrà un front-end sviluppato in Liferay ed un backend in SpringBoot.

2.1.4 SIRTUR Datawarehouse (SIRTUR DWH)

Il SIRTUR DWH è lo strumento utilizzato dalla Stazione Appaltante per generare reportistica sui flussi turistici giornalieri e mensili delle persone che soggiornano presso le strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere pugliesi e rilevati tramite il servizio digitale SPOT (descritto in seguito). Fornisce anche strumenti per effettuare, sugli stessi dati, analisi multidimensionali.

SIRTUR DWH è sostanzialmente una personalizzazione di Pentaho CE all'interno del quale sono stati installati diversi report predefiniti e non modificabili.

2.1.5 SIRTUR Monitor

È il sistema Nagios utilizzato per monitorare tutta l'infrastruttura tecnologica, in termini di server e software, presente all'interno del CS SIRTUR. Sono stati configurati allarmi che inoltrano messaggi al team di conduzione operativa al verificarsi di determinati eventi.

Il monitoraggio dell'infrastruttura RPU-ECT è delegato alla componente Prometheus come già descritto in precedenza.

2.1.6 Pugliaevents (PE)

PE è il precedente sistema di CMS degli eventi turistici e culturali che si svolgono sul territorio pugliese. È sviluppato in PHP. Attualmente le funzionalità di CMS sono state spostate, dal punto di vista funzionale che tecnologico, nel nuovo servizio SIGEA installato in RPU-ECT. PE è attivo perché espone una libreria PHP per la referenziazione delle foto degli eventi ed utilizzata da VIP, compreso il modulo VIP-REST, e CMSVIP.

2.1.7 Osservatorio Turistico (OTUR)

OTUR è lo strumento software utilizzato dalla Stazione Appaltante, dalle sedi Territoriali e dai funzionari della Sezione Turismo per elaborare ulteriori report sulla movimentazione mensile dalle strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere pugliesi e rilevata tramite il servizio digitale SPOT (descritto in seguito). Consente la generazione dei tracciati record che vengono trasmessi periodicamente all'ISTAT dai funzionari regionali e il governo del processo di acquisizione dei dati statistici.

OTUR è una web application custom sviluppata in Java e che utilizza framework quali Struts, ibatis e JQuery.

2.1.8 Sistema di ticketing I e II livello (GLPI)

GLPI è il sistema di trouble ticketing utilizzato dagli operatori di help desk di primo livello nell'assistenza fornita agli utenti finali. Gli operatori di help desk registrano nel software la richiesta di assistenza (telefonica e/o via mail) ricevuta dall'utente generando un ticket che può essere assegnato al team di conduzione applicativa (secondo livello) per la risoluzione. È un prodotto open source installato in CS SIRTUR

2.1.9 Sistema Puglia per l'Osservatorio Turistico per le strutture ricettive (SPOT)

SPOT è il servizio utilizzato dai titolari di strutture ricettive pugliesi, alberghiere ed extra-alberghiere, per assolvere l'obbligo normativo di comunicazione dei dati su arrivi, partenze e presenze turistiche.

SPOT si divide in due strumenti software distinti:

- SPOT Online: è installato nel Cluster K8s (RPU-ECT) ed è usato dalle strutture ricettive che scelgono di trasmettere la movimentazione turistica in forma anonima. La movimentazione può essere inserita in due modalità: tramite interfaccia web oppure caricando un file XML il cui tracciato è stato condiviso con le aziende software che sviluppano o personalizzano software gestionali di tipo PMS. È composto da un modulo di front-end realizzato usando SpringMVC, JQuery e Bootstrap ed un modulo di backend realizzato usando SpringBoot

- SPOT Completo (SPOT+): è un software standalone installabile autonomamente dagli utenti finali sul proprio PC che, oltre a trasmettere la movimentazione turistica via API REST al server installato nel CS SIRTUR, persiste i dati anagrafici degli ospiti sempre nel PC dove è stato installato. SPOT+ è una web application custom sviluppata in Java, che utilizza framework quali Struts, ibatis e JQuery. Viene distribuita agli utenti finali tramite JNLP

L'ambito applicativo di SPOT si completa con tre ulteriori software:

- SPOT Admin: utilizzato dall'help desk di primo livello nelle attività di assistenza agli utenti finali
- SPOT Engine: modulo software che effettua dei job periodici nel DB di movimentazione
- SPOT DW: consente la generazione di report di trend tra annualità diverse

Tutti i software su descritti sono web application custom sviluppate in Java e che utilizzano framework quali Struts, ibatis e JQuery.

2.1.10 Sistema Puglia per l'Osservatorio Turistico per le locazioni turistiche (SPOT Easy)

SPOT Easy ha le stesse finalità di SPOT, da cui prende il nome, ma è rivolto ai gestori di locazioni turistiche, ovvero di appartamenti dati in locazione per finalità turistiche, ricadenti nel territorio pugliese. È, quindi, un servizio digitale utilizzato dai gestori per assolvere l'obbligo normativo di comunicazione di arrivi, partenze e presenze.

A differenza di SPOT, versione Online, SPOT Easy permette la memorizzazione dei dati anagrafici degli ospiti nel DB, ospitato in RPU-ECT, per consentire la generazione del tracciato record da trasmettere alla Polizia di Stato. Tali informazioni sono persistite comunque in forma criptata e, nel rispetto dei dettami del GDPR, cancellati al termine del trattamento previsto.

SPOT Easy è composto da un modulo di front-end realizzato usando SpringMVC, SpringBoot e Bootstrap ed un modulo di backend realizzato usando SpringBoot.

2.1.11 Comunicazione dei Prezzi e Servizi (CPS)

CPS è lo strumento software utilizzato dai titolari di strutture ricettive, alberghiere ed extra-alberghiere, stabilimenti balneari e agriturismi senza servizio di ricettività, ricadenti nel territorio pugliese, per assolvere l'obbligo normativo di comunicazione dei prezzi praticati, dei periodi di apertura e dei servizi offerti a fini di pubblicità.

CPS è una web application custom sviluppata in Java, che utilizza framework quali Struts, ibatis e JQuery.

2.1.12 Sito ARET (OLD ARET)

Il Sito ARET è il sito istituzionale precedente della Stazione Appaltante <https://www.agenziapugliapromozione.it/portal>

Fino all'introduzione del DMS (descritto in seguito) conteneva l'archivio degli operatori turistici ricadenti nel territorio pugliese oltre a fornire a questi operatori alcune funzionalità. Tale archivio è messo a disposizione di altre applicazioni come VIP, APP, CMSVIP e SIRTUR DWH mentre le funzionalità sono richiamate all'interno del DMS. Il sito è sviluppato in Liferay.

La Stazione Appaltante ha affidato a due distinti operatori economici rispettivamente il servizio di progettazione e sviluppo di un nuovo sito istituzionale e il porting delle funzionalità all'interno del DMS. Gli affidamenti sono attualmente in essere. Il sito istituzionale sarà sviluppato in Liferay mentre, con riferimento al porting delle funzionalità, l'operatore economico non ha fornito dettagli implementativi al momento di scrittura del presente Capitolato.

2.1.13 Registro regionale strutture non alberghiere (Registro Regionale)

Il Registro Regionale è il servizio digitale che elenca tutte le strutture ricettive non alberghiere, comprese le locazioni turistiche, ricadenti nel territorio pugliese ed è stato istituito da apposita legge regionale. Oltre alle informazioni anagrafiche, il Registro fornisce il Codice Identificativo di Struttura (CIS) assegnato univocamente a ciascuna struttura.

È composto soltanto da un modulo di front-end realizzato usando SpringMVC e Bootstrap.

2.1.14 Bacheca

Bacheca è il servizio digitale utilizzato dagli operatori di help desk di primo livello e dalla Stazione Appaltante per gestire particolari richieste, prodotte dal servizio SPOT Online, e per memorizzare le segnalazioni tecniche da considerare nel processo sanzionatorio inerente i flussi turistici SPOT.

È composto da un modulo di front-end realizzato usando SpringMVC e Bootstrap ed un modulo di backend realizzato usando SpringBoot.

2.1.15 Monitoraggio flussi strutture ricettive

Monitoraggio SPOT è il servizio digitale utilizzato dalla Stazione Appaltante per gestire e governare il processo sanzionatorio, disciplinato da normativa regionale, dall'istruttoria iniziale fino alla comunicazione degli elenchi delle strutture ricettive risultate inadempienti ai Comuni pugliesi. Il servizio comprende un "pannello di configurazione" che consente alla Stazione Appaltante di impostare alcuni parametri utilizzati dall'algoritmo che determina l'adempienza o l'inadempienza di una struttura ricettiva e che sono disciplinati sempre dalla normativa vigente.

È composto da un modulo di front-end realizzato usando SpringMVC e Bootstrap ed un modulo di backend realizzato usando SpringBoot.

2.1.16 Monitoraggio flussi locazioni turistiche

Per monitorare le trasmissioni dei flussi turistici da parte delle locazioni turistiche è stato predisposto questo servizio, utilizzato dalla Stazione Appaltante, che genera ed invia via posta elettronica un report dettagliato contenente le statistiche per comune pugliese ed alcuni dati qualitativi (sesso ed età media) sul tipo di turista che ha pernottato in una locazione turistica.

È composto da un modulo di front-end realizzato usando SpringMVC e Bootstrap ed un modulo di backend realizzato usando SpringBoot.

2.1.17 News

News è il servizio digitale utilizzato dalla Stazione Appaltante per poter inserire, modificare e cancellare le news e le rassegne stampa che saranno mostrate agli utenti finali all'interno del DMS (descritto in seguito).

È composto da un modulo di front-end realizzato usando SpringMVC, SpringBoot e Bootstrap ed un modulo di backend realizzato usando SpringBoot.

2.1.18 Digital Management System (DMS)

Il DMS è la porta di accesso alla maggior parte dei servizi digitali descritti nei paragrafi precedenti.

Tra le principali funzionalità, consente la registrazione e la profilazione di imprese operanti nei settori turistici e culturali, la valutazione di queste richieste, la registrazione delle locazioni turistiche nel territorio pugliese. L'accesso al DMS è possibile in due modalità: tramite identità digitale (SPID personale livello 2, CIE, TS/CNS ed EIDAS) oppure attraverso l'inserimento di username/password (di seguito accesso legacy).

L'accesso tramite identità digitale è mediato dallo IAM regionale (SISTEMA LOGIN REGIONE PUGLIA) ed è utilizzato da tutti gli operatori finali mentre l'accesso legacy è mediato da WSO2 Identity Server installato presso CS SIRTUR ed è utilizzato dagli utenti della Stazione Appaltante.

È composto da un modulo di front-end realizzato usando SpringMVC e Bootstrap ed un modulo di backend realizzato usando SpringBoot.

Il DMS si completa con due ulteriori servizi:

- Backoffice: ha il compito di mostrare agli utenti preposti le richieste di registrazione imprese inserite dagli utenti finali;
- Gestione Delegati: consente agli utenti titolari di un'impresa di delegare altre persone che, in questo modo, possono operare per conto del titolare.

Anche questi moduli sono realizzati usando SpringMVC e Bootstrap ed un modulo di backend realizzato usando SpringBoot.

2.1.19 Sistema di Gestione degli Eventi e delle Attività (SIGEA)

SIGEA è composto da due servizi distinti "Promozione eventi" e "Gestione eventi". Essi permettono di curare tutte le fasi necessarie alla pubblicazione di un evento o di un'attività, dalla sua promozione alla gestione della scheda redazionale. Il servizio "Promozione eventi" è disponibile per tutti gli operatori della filiera turistico e culturale e per gli enti mentre "Gestione eventi" è disponibile per gli operatori della Stazione Appaltante.

È composto da un modulo di front-end realizzato usando SpringMVC e Bootstrap ed un modulo di backend realizzato usando SpringBoot.

2.1.20 Buypuglia

Buypuglia è una piattaforma "Business to Business" ideata per mettere in contatto Buyer internazionali e Seller (ovvero operatori della filiera turistico e culturale) pugliesi. Accedendo alla piattaforma Buyer e Seller possono cercarsi e avviare chat per scambiare informazioni. Inoltre, basandosi sulla profilazione di Buyer e Seller, il sistema produce un valore di compatibilità; quindi, ogni Seller può consultare la compatibilità con i diversi Buyer (e viceversa).

È composto da un modulo di front-end realizzato usando SpringMVC, SpringBoot e Bootstrap ed un modulo di backend realizzato usando SpringBoot.

2.1.21 Digital Library

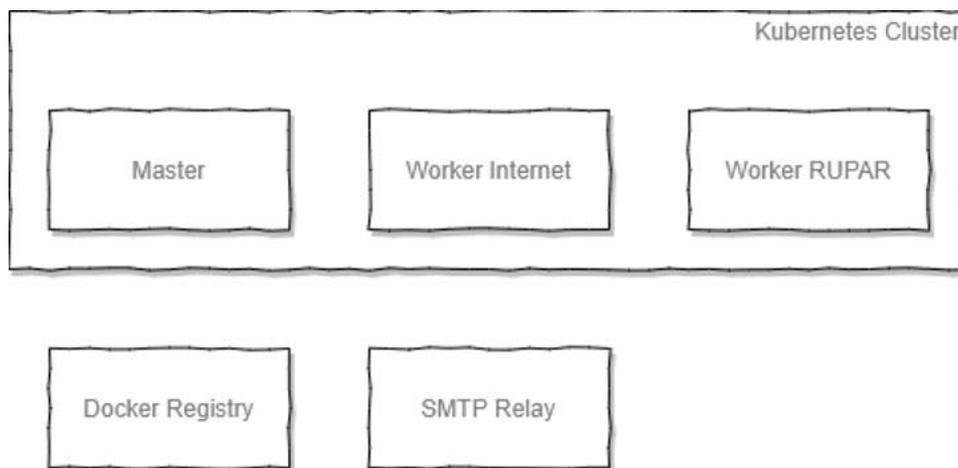
La Digital Library (DL) della Regione Puglia nasce per conservare la memoria del patrimonio regionale. Uno dei pilastri fondamentali della DL è l'interfacciamento: sono integrati i servizi di interfaccia che consentono l'accesso specifico da e verso aggregatori sia nazionali che europei (Musei d'Italia, Internet Culturale, SAN-Sistema Archivistico Nazionale, CulturaItalia, Europea ed altri) utilizzando gli standard di riferimento e degli specifici schemi di esportazione (MAG, METS, PICO,...) per ogni tipo di bene conservato. Non ultimo la condivisione dei dati mediante sistemi di Linked Open Data come punto di accesso libero all'informazione.

2.2 Architettura dei sistemi

2.2.1 Ecosistema Cultura e Turismo

Tutti i sistemi trattati nella fornitura sono installati all'interno di due infrastrutture distinte entrambe erogati dal Datacenter di InnovaPuglia.

La prima infrastruttura, con acronimo RPU-ECT, è configurata all'interno del Cloud di InnovaPuglia e consiste in un Cluster Kubernetes (di seguito K8s) che governa un insieme di container Docker.



L'architettura del cluster prevede i ruoli di Master e Worker e, inoltre, i worker sono segregati per ambito di utilizzo ovvero sono presenti worker che "rispondono" alle richieste provenienti da rete Internet ed altri che rispondono a richieste provenienti dalla RUPAR.

Sono disponibili anche servizi di Docker Registry, che contiene le immagini Docker, ed un servizio di inoltra della posta elettronica, SmtP Relay, autonomo installato per soddisfare le policy di InnovaPuglia. Relativamente al monitoraggio dell'infrastruttura, all'interno del Cluster sono stati installati i componenti Prometheus e Grafana. Il primo registra le metriche raccolte dai singoli agent, il secondo mostra i dati raccolti sotto forma di report e dashboard.

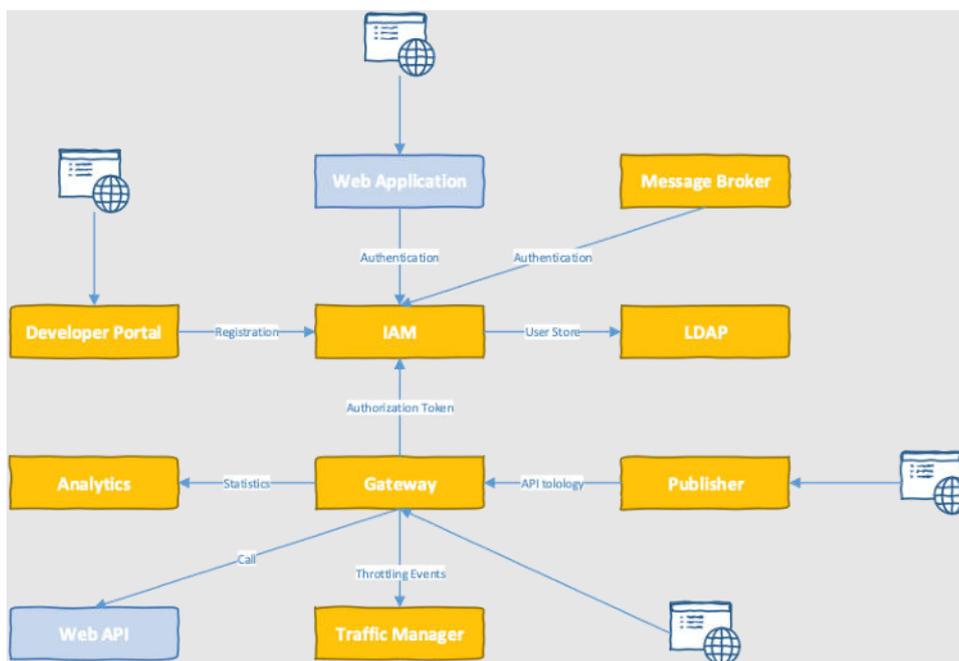
Non è previsto un ambiente di collaudo dal momento che il cluster K8s eroga sia i servizi di produzione che quelli di collaudo.

L'ambito produttivo è dimensionato con 12 macchine virtuali (di seguito VM): 3 di tipo Master, 7 Worker e 2 Registry.

In RPU-ECT sono installati la maggior parte dei servizi digitali, intesi come moduli di front-end, microservizi che implementano la logica di business dei servizi, database e i job, dell'Ecosistema Turismo e Cultura.

La seconda infrastruttura, con acronimo CS SIRTUR, è basata su VM standalone all'interno delle quali sono installati gli application server, le web application e i database che completano il parco applicativo facente parte dall'Ecosistema Turismo e Cultura.

All'interno di questa seconda infrastruttura si colloca anche la suite open source WSO2 ed in particolare le componenti di WSO2 Identity Server, che assolve al compito di Identity ed Access Management, di API Manager, che stabilisce le linee guida di sviluppo delle API e le modalità di integrazione con le stesse. Di seguito un diagramma descrittivo delle comunicazioni tra le varie componenti di WSO2



È presente un sistema centralizzato di logging basato sullo stack ELK, in particolare le componenti Elasticsearch, Kibana ed alcuni sotto moduli di Beats ovvero Filebeat e Metricbeat. Questo sistema ha lo scopo di analizzare in tempo reale lo stato dell'infrastruttura e delle componenti applicative. In particolare, Filebeat è installato su ogni nodo del Cluster di RPU-ECT e ogni server del CS SIRTUR e si occupa di collezionare ed inoltrare i dati presenti all'interno dei file di log generati localmente su ogni server o nei container applicativi al motore di ricerca ElasticSearch. Queste informazioni vengono rese disponibili mediante la dashboard di Kibana.

Il dimensionamento del CS SIRTUR è costituito da 43 VM suddivisi da ambiente di esercizio ed ambiente di collaudo.

Una *big picture* dell'architettura applicativa presente all'interno di RPU-ECT è mostrata nel seguente diagramma:

- Nagios
- App native per Android e per iOS

La Stazione Appaltante, con l'ausilio del fornitore uscente e di InnovaPuglia, fornirà nella fase esecutiva del contratto al soggetto attuatore tutti i documenti di dettaglio architeturali, i manuali operativi di conduzione e l'assistenza formativa necessaria per la presa in carico dei sistemi.

2.2.2 Digital Library

Il sistema Digital Library (DL) della Regione Puglia è basato sulla piattaforma open source Dspace [v. <http://www.DSpace.org/>], che assicura le funzionalità fondamentali e ne rappresenta l'architettura portante, integrata di componenti software aggiuntive che ne estendono le funzionalità.

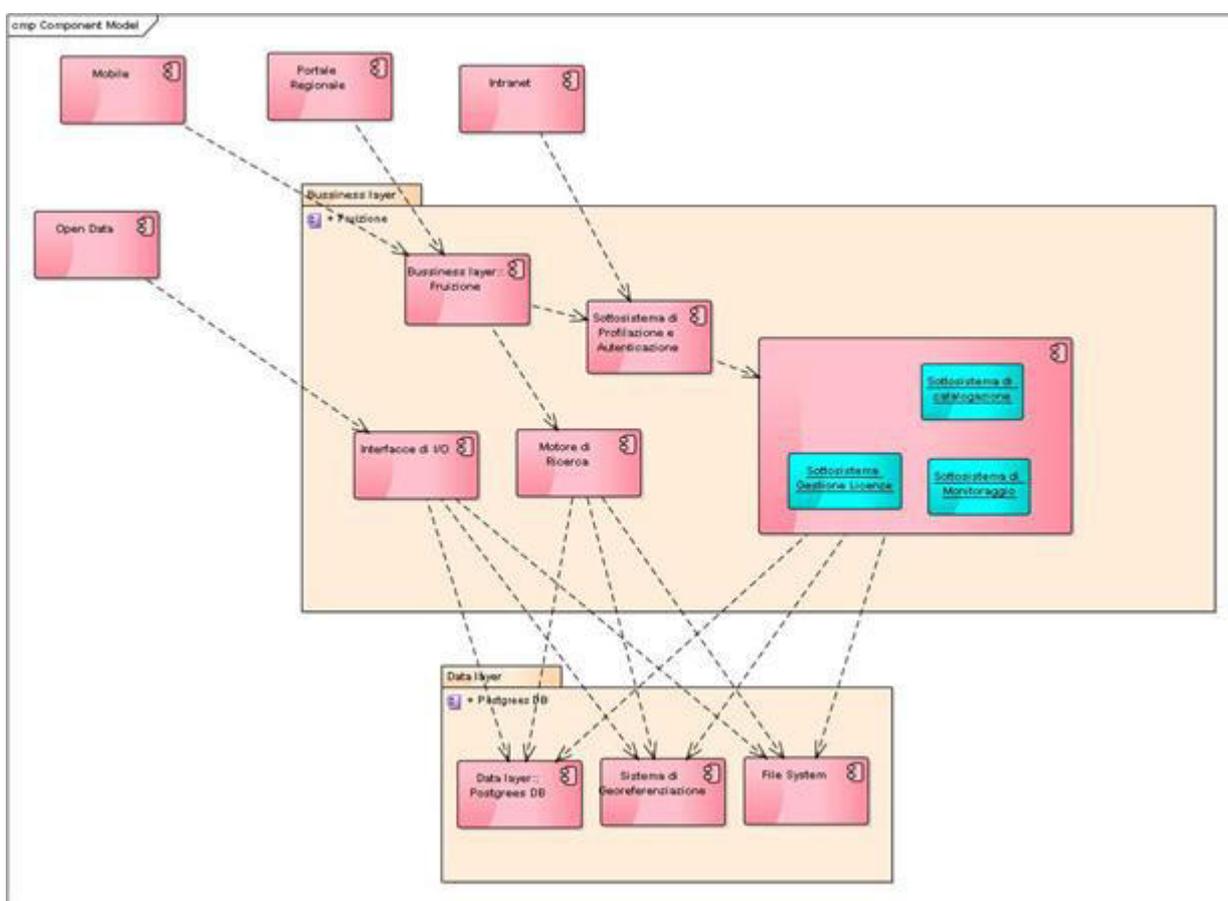


Figura 1 - Schema complessivo del sistema

I componenti dell'architettura sono:

SOTTOSISTEMA DI FRUIZIONE

La componente rappresenta l'infrastruttura per la fruizione e distribuzione dei contenuti. Le tipologie di media gestiti sono: documenti, audio, immagini, video e contenuti interattivi.

SOTTOSISTEMA DI PROFILAZIONE E AUTENTICAZIONE

Il sottosistema di profilazione e autenticazione consente di gestire gli accessi ai contenuti. Le funzionalità previste consentono di:

- definire i profili di accesso al sistema; ogni profilo identifica un differente livello di interazione con il sistema associando ad esso specifici moduli e funzionalità e definendole classi di

informazioni che sono visibili;

- identificare un utente in base a login e password;
- associare ad ogni utente un profilo adatto al ruolo ricoperto.

Oltre ai gruppi “standard” di Amministratore (con diritti completi su tutto il sistema) e Anonymous (con diritti di sola lettura sui contenuti) sono stati creati, per la gestione del back-end, i seguenti gruppi:

- Redattore: utente che può effettuare ingestione in collezioni già esistenti sulle quali ha diritto di accesso e metadatozione dei contenuti digitali delle collezioni stesse
- Capo Redattore: utente che ha la responsabilità di approvazione dei contenuti digitali che devono essere pubblicati e che, in generale, oltre ai privilegi dei redattori, può creare collezioni all'interno di comunità sulle quali ha diritto di accesso.
- Utente Upload Massivo: utente che può sfruttare la funzionalità di upload massivo dei contenuti digitali.

SOTTOSISTEMA DI CATALOGAZIONE

Ogni oggetto delle DL ha con sé una collezione di informazioni, a seconda della tipologia (audio, video, ecc.). L'input di tali informazioni è reso possibile attraverso user interface nella scheda dell'oggetto o in fase di import mediante batch associando ad ogni oggetto un file di tipo XML il cui schema è in grado di recepire tutti i tag previsti nei metadati supportati¹.

Inoltre, è implementato un sistema di conversione che permette di convertire a runtime le informazioni legate all'oggetto digitale nei formati di metadati richiesti.

SOTTOSISTEMA GESTORE LICENZE

il sistema consente di registrare i dati sulle licenze associate ad ogni contenuto. Il sistema di DL comprende infatti una componente di DRM (Digital Rights Management) per certificare la proprietà intellettuale degli oggetti digitali e il controllo dell'accesso.

Qualora siano previste particolari restrizioni di visualizzazione in termini di tempo sugli oggetti video, se ne tiene conto nella fase dell'elaborazione della versione conforme a licenza del contenuto video.

Il formato licenza per gli oggetti audio e video decide se l'oggetto sarà fruibile con watermark e/o bassa risoluzione e/o didascalia e/o durata limitata (solo per video).

SOTTOSISTEMA DI GEOREFERENZIAZIONE

L'applicazione Web GIS realizzata permette la distribuzione di dati geo-spaziali e la pubblicazione di informazioni geografiche per mezzo di classiche funzionalità di applicazioni web-based. Si basa su normali funzionalità web ed è accessibile da un qualsiasi browser. Fa uso della libreria OpenLayers che

¹ I set di metadati usati dalla DL sono:

1. DC: Dublin Core Metadata Initiative;
2. EAC-CPF: Encoded Archival Context - Corporate Bodies, Persons, and Families;
3. EAD: Encoded Archival Description finding aid;
4. LC-AV: Technical metadata specified in the Library of Congress A/V prototyping project;
5. MARC: MACHine-Readable Cataloging;
6. MAG - Administrative and Management Metadata;
7. METSRIGHTS: Rights Declaration Schema;
8. MODS: Library of Congress Metadata Object Description Schema;
9. NISOIMG: NISO Technical Metadata for Digital Still Images (MIX);
10. PICO: PICO Application profile;
11. PREMIS: PREservation Metadata: Implementation Strategies;
12. TEXTMD: textMD Technical metadata for text;
13. VRA: Visual Resources Association Core.

è una libreria JavaScript di tipo Open Source con licenza derivata dalla licenza BSD per visualizzare mappe interattive nei browser web.

Tramite tale sottosistema, la DL permette l'inserimento di contenuti con coordinate geografiche, nel formato X/Y UTM 33 WGS84, e la georeferenziazione su mappa degli oggetti catalogati così da essere disponibili nella fase di interrogazione da mappa.

SOTTOSISTEMA MOTORE DI RICERCA

La funzionalità di ricerca è affidata al motore di ricerca open source SOLR. Attraverso tale integrazione tutti i contenuti, i metadati, e le informazioni possono essere utilizzate dal portale per la ricerca e il browsing a faccette delle risorse digitali.

La DL consente diverse modalità di ricerca dei contenuti:

- Ricerca a testo libero e/o tipologia di risorsa
- Ricerca a faccette (faceted search)
- Ricerca per mappa
- Ricerca per argomenti e collezioni
- Linea del tempo

SOTTOSISTEMA REPOSITORY

Le informazioni relative all'oggetto digitale sono di due tipi: il file dell'oggetto e le informazioni come contenuto, metadati e licenza.

Il file dell'oggetto viene salvato nel file system in più versioni e a seconda della tipologia dell'oggetto. Il contenuto degli oggetti se di tipo testuale, i metadati e altre informazioni inserite in fase di catalogazione, viene memorizzato nel database e indicizzato allo scopo di facilitarne la ricerca.

SOTTOSISTEMA INTERFACCE I/O

La DL permette l'interfacciamento verso l'esterno sia nella fase di importazione che di esportazione. Nello specifico:

- consente il caricamento massivo dei dati (da parte dei redattori). Questo è possibile attraverso il caricamento, da parte del redattore o altra figura autorizzata, in una apposita directory degli oggetti digitali insieme ad un file di metadati o XML che contenga le informazioni a corredo dell'oggetto multimediale. Il caricamento avviene in modalità batch, schedulato una o più volte al giorno. Il processo batch preleva il file e ne crea una o più versioni.
- integra un repository di metadati ed un OAI-PMH Data Provider che rende i metadati del repository fruibili ad operazioni di harvesting da parte dei service.
- Espone i dati in formato Open Data e Linked Open Data
- Gestisce i formati MAG e METS standard, MAG per Internet Culturale, METS per MuseiD-Italia, METS-SAN per SAN e PICO per Cultura Italia.

Il sistema applicativo è un'applicazione Java basata su tecnologie Internet e utilizzata mediante browser web. Di seguito il diagramma dell'architettura sviluppata:

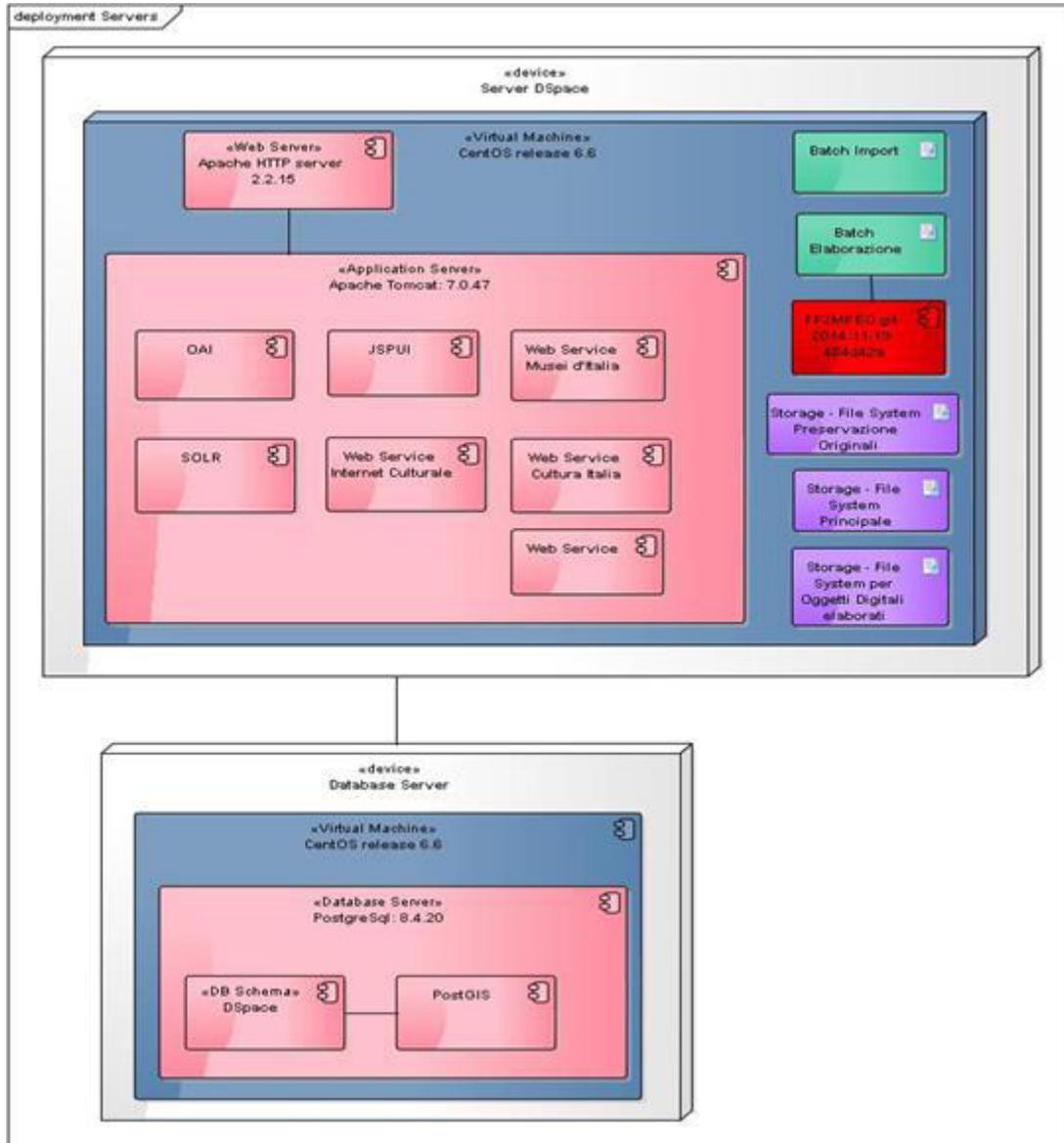


Figura 2 - Deployment Diagram

SEZIONE II – OGGETTO DELLE PRESTAZIONI

3 Servizi richiesti

I servizi richiesti dal seguente Capitolato sono:

- Management
- Manutenzione evolutiva (MEV)
- Conduzione Applicativa:
 - servizio di assistenza agli utenti finali
 - assistenza tecnica-applicativa
- Conduzione Operativa
- Manutenzione adeguativa e correttiva (MAC)

Di seguito si riportano i servizi richiesti per ciascun sistema software:

ID	Nome sistema	Conduzione applicativa	Conduzione operativa	Manutenzione adeguativa e correttiva	Manutenzione evolutiva
1	VIP ²	X	X	X	
2	APP Visit Puglia ²	X	X	X	
3	CMS VIP ²	X	X	X	
4	SIRTUR DWH	X	X	X	
5	SIRTUR MONITOR		X		
6	PE ²		X		
7	OTUR	X	X	X	
8	GLPI		X		
9	SPOT (tutto l'ambito applicativo)	X	X	X	X
10	SPOT EASY	X	X	X	X
11	CPS	X	X	X	
12	OLD ARET ²	X	X	X	
13	REGISTRO REGIONALE	X	X	X	X
14	BACHECA	X	X	X	X
15	MONITORAGGIO FLUSSI STRUTTURE RIC. E LOCAZIONI TUR.	X	X	X	
16	NEWS	X	X	X	
17	DMS	X	X	X	X
18	SIGEA	X	X	X	

² Sistema destinato alla dismissione con eventuale subentro del nuovo. Fare riferimento a quanto descritto nel paragrafo 3.4.5 3.4.5per la variazione del numero dei sistemi in conduzione

19	BUYPUGLIA	X	X	X	
20	DIGITAL LIBRARY	X	X	X	X
21	CARTAPULIA				X

Tabella "Sistemi software"

Sono inclusi la consegna del codice sorgente (software sviluppati e/o mantenuti per tutti i servizi), dei sottosistemi e delle applicazioni realizzate in forma completa ad autoconsistente e – ove applicabile - il rilascio e la pubblicazione o aggiornamento delle specifiche tecniche, della documentazione e della manualistica tecnica ed utente.

Tutti i servizi e le prestazioni oggetto del presente Capitolato avranno durata pari a 36 mesi a partire dalla sottoscrizione del contratto e dovranno essere resi a regola d'arte e secondo i Profili di Qualità previsti nell'Accordo Quadro, le caratteristiche e specifiche nel seguito esposte e rendicontate secondo i termini illustrati nella Sezione III - Organizzazione delle Prestazioni del presente Capitolato, pena l'applicazione delle penalità previste nell'Allegato 4.6 Livelli di Servizio e penali dell'Accordo Quadro.

3.1 Management

Il servizio di management deve prevedere una figura professionale in grado di coordinare le intere fasi progettuali in grado di interfacciarsi con la Stazione Appaltante e responsabile degli obblighi e attività previste per tutta la durata dell'affidamento.

3.2 Manutenzione Evolutiva (MEV)

Sono richieste interventi di manutenzione evolutiva su alcuni applicativi dell'ecosistema che saranno dettagliate nei successivi paragrafi.

Si evidenzia che le attività di sviluppo potranno essere ripianificate, a seguito di sopraggiunte necessità della Stazione Appaltante, con conseguente ridefinizione dell'effort che sarà stimato dal soggetto attuatore secondo le modalità indicate nel capitolato dell'Accordo Quadro e suoi allegati e/o concordate con la Stazione Appaltante, fermo restando la stima complessiva delle giornate uomo di cui al paragrafo 6 in relazione alle professionalità e alle competenze richieste.

Si specifica che ogni realizzazione prevista nei successivi paragrafi deve includere tutta la documentazione così come regolata dall'Accordo Quadro inerente al processo di sviluppo software, ovvero al minimo:

- Analisi dei requisiti
- Analisi funzionale e diagramma dei casi d'uso
- Progettazione di dettaglio e datamodel
- Test case

La Stazione Appaltante potrà richiedere documentazione aggiuntiva o anche diminuire quella prevista. La produzione di documentazione, come dettagliato al paragrafo 12.2, a corredo dovrà essere inclusa nelle giornate stimate per l'attività senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante.

I nuovi artefatti software realizzati nel servizio di manutenzione evolutiva devono adottare le regole e le linee guida raccolte nel Design System predisposto per i servizi dell'Ecosistema Cultura e Turismo <https://designsystem.ect.regione.puglia.it/>.

Dal punto di vista implementativo dovranno essere utilizzate le stesse tecnologie/soluzioni adottate in RPU-ECT e CS SIRTUR.

3.2.1 Evolutive su servizio Bacheca

Al fine di efficientare il servizio Bacheca (cfr. al paragrafo 2.1.14) e migliorare l'operatività degli utilizzatori, si richiede che venga fornito un maggior livello di dettaglio per ciascuna richiesta registrata nel servizio (cancellazione movimentazione, cambio modalità e segnalazione struttura ricettiva): i riferimenti dell'operatore che ha registrato la richiesta, i riferimenti dell'operatore che l'ha evasa, le relative date ed ora di registrazione, di presa in carico e di evasione, la tipologia della struttura ricettiva e la modalità di utilizzo di SPOT (cancellazione movimentazione), le note dell'assistenza agli operatori finali (cambio modalità). Inoltre, migliorare sia l'attuale gestione delle richieste "lette/non lette" che dovrà essere specifica per operatore che l'archivio dei cambi modalità con l'aggiunta dei cambi stati effettuati autonomamente dall'operatore.

Si chiede anche che venga data la possibilità alla Stazione Appaltante di poter gestire direttamente le richieste di cancellazione registrate nel servizio senza dover coinvolgere il servizio di HD 1° livello. Il servizio deve notificare all'indirizzo mail di HD 1° livello la presenza in Bacheca di richieste da gestire e registrate dagli altri utilizzatori del servizio stesso.

Nella progettazione e implementazione degli interventi evolutivi sopra descritti il soggetto attuatore dovrà, se necessario, adeguare i servizi applicativi che concorrono alla visualizzazione delle richieste all'interno di Bacheca.

Infine, si dovrà adeguare l'interfaccia grafica (UI) del servizio considerando il Design System.

3.2.2 Evolutive su servizio Registro regionale

È richiesto il miglioramento dell'usabilità del servizio (cfr. al paragrafo 2.1.13) consentendo alla Stazione Appaltante di richiamare il dettaglio dei flussi statistici di una locazione turistica direttamente dalla maschera di dettaglio della stessa e viceversa.

Inoltre, si richiede il completamento del flusso funzionale di "Annullamento CIS" con l'invio di una notifica mail al gestore della locazione al termine del processo.

3.2.3 Evolutive su Ecosistema DMS

Si chiede l'analisi, la progettazione e l'implementazione di un nuovo modello dati che coinvolge le imprese turistiche e culturali censite nel DMS (cfr. al paragrafo 2.1.18) con la contestuale introduzione di nuovi campi descrittivi.

Questa nuova modellazione dati comporta, di conseguenza, l'esecuzione delle seguenti attività:

- il porting dei dati nel DB dall'attuale modello verso il nuovo modello dati progettato;
- la riprogettazione dell'attuale processo di registrazione dell'impresa turistica/culturale nel DMS;
- la riprogettazione di una nuova area riservata che consenta, al titolare dell'impresa, o a un suo delegato, di: visualizzare le imprese di sua competenza, di accedere ai servizi digitali dell'Ecosistema fruibili dall'impresa, di modificare i campi descrittivi associati all'impresa, di caricare ulteriore documentazione (ad esempio statuti, certificazioni). Deve essere inoltre prevista la storizzazione di queste informazioni;
- la modifica di tutti gli artefatti software (API/endpoint, Front-end, Batch, Consumer) implementati nell'Ecosistema, ed impattati dal cambiamento, affinché sia sempre garantito un corretto funzionamento degli stessi;
- lo sviluppo di nuovi endpoint, all'interno di "OperatoriApiPublic" esposta dall'API Manager di WSO2, che forniscono l'elenco e il dettaglio dei dati sugli operatori turistici. Questi endpoint potranno essere richiamati da sistemi abilitati ed esterni all'Ecosistema

Il processo di registrazione, ove possibile, dovrà recuperare i dati amministrativi dell'impresa dal Sistema Camerale utilizzando il servizio "RegistroImprese" di APIPuglia <https://oros-git.regione.puglia.it/api-puglia/>

Inoltre, dovrà essere utilizzato il servizio "ProtocolloInformatico", disponibile anch'esso su APIPuglia, per protocollare sia le richieste di registrazione che l'esito dell'istruttoria nel sistema di Protocollo regionale al posto di quello finora adottato (Protocollo Informatico dell'Agenza ARET Pugliapromozione).

È richiesta, altresì, la progettazione e l'implementazione del nuovo servizio dell'Ecosistema denominato "Fascicolo informativo Operatori" attraverso il quale gli utenti appartenenti a Sezioni, Agenzie e HD, attivati all'interno dell'Ecosistema, possono tramite interfaccia grafica: consultare e filtrare l'elenco di operatori registrati nell'Ecosistema, esportare i risultati in excel, visualizzarne le informazioni di dettaglio con possibilità di richiedere il pdf, poter avviare altri servizi digitali erogati dall'Ecosistema per aumentarne il livello informativo sull'operatore.

Si richiedono, infine,

- l'integrazione con la costituenda banca dati delle strutture ricettive e degli immobili destinati alle locazioni brevi decisa dal Ministero del Turismo. L'integrazione dovrà essere disponibile e funzionante entro i termini previsti dalle linee guida di prossima emanazione.
- l'integrazione con il costituendo Tourism Digital Hub (TDH), promosso dal Ministero del Turismo, attraverso l'invocazione di API messe a disposizione dallo stesso TDH.

3.2.4 Evolutive su servizio SPOT e SPOT Easy

Si chiede di intervenire nei report di movimentazione già messi a disposizione agli operatori che utilizzano il servizio SPOT (cfr. al paragrafo 2.1.9) al fine di migliorarne la grafica e il livello informativo offerto. Sono altresì richiesti interventi sull'interfaccia utente (UI) del servizio e di ottimizzazione del processo di caricamento dei file XML prodotti dagli operatori finali.

Per migliorare ulteriormente la qualità sui dati statistici acquisiti dal servizio SPOT, sono richiesti interventi che permettono di acquisire in forma obbligatoria la "data di partenza" nei file XML.

È richiesto il rifacimento dell'attuale procedura di invio mensile del sollecito alle strutture ricettive e locazioni turistiche per risolvere le problematiche tecniche che occorrono frequentemente.

Si richiede, altresì, lo sviluppo di API di interoperabilità, mediati e protetti da WSO2 API Manager installato in RPU-ECT, che consentono di acquisire i flussi turistici direttamente dai software gestionali installati presso strutture ricettive o locazioni turistiche. Le strutture dei "flussi dati" utilizzate da queste nuove API corrispondono alle strutture dati dei file previsti rispettivamente in SPOT e SPOT Easy (cfr. al paragrafo 2.1.10).

Con riferimento al "Fascicolo informativo Operatori", previsto nel paragrafo 3.2.3, per rendere più efficiente il servizio di assistenza agli utenti finali, è necessario sviluppare nuovi servizi digitali, richiamabili all'interno del Fascicolo. In particolare, si richiede di:

- consentire il download dei file XML inviati dalle strutture ricettive all'interno di SPOT;
- poter inviare all'operatore di struttura ricettiva la mail di attivazione di SPOT Completo;
- agganciare più strutture ricettive ad un'utenza SPOT;
- di poter consultare le deleghe assegnate da un'impresa con la possibilità di aggiungerne/revocarne altre;
- poter assegnare delle deleghe temporanee (o "a tempo") agli utenti appartenenti al servizio di assistenza tecnica.

3.2.5 Evolutive su Digital Library e CartApulia

Durante il periodo dell'affidamento saranno richiesti interventi su altri applicativi dell'Ecosistema in particolare la Digital Library e/o CartApulia che saranno definiti in seguito a necessità tecniche della Stazione Appaltante.

3.3 Conduzione Applicativa

Il servizio di Conduzione Applicativa si applica sulla gestione di portali, applicazioni web e app e comprende un insieme di attività atte a garantire il corretto funzionamento, da un punto di vista infrastrutturale ed operativo, del parco applicativo costituenti l'Ecosistema Turistico-Culturale.

Il servizio si compone di due distinte sottoclassi di servizio:

- Servizio di Assistenza agli utenti finali (di seguito HD 1° livello)
- Assistenza tecnica-applicativa (di seguito HD 2° livello)

3.3.1 Servizio di assistenza agli utenti finali

Il servizio di HD 1° livello pone a disposizione della platea di utenti finali dell'ecosistema Turistico-Culturale un punto di accesso unico volto ad assicurare il supporto necessario e la tracciabilità in termini di segnalazioni/azioni intraprese.

Esso consta nel garantire un'assistenza telefonica o mail ai diversi utenti (operatori della filiera turistica e culturale, gestori di locazioni turistiche, funzionari regionali e comunali e dipendenti della Stazione Appaltante) sulle funzionalità erogate dai servizi digitali descritti in precedenza, al fine di supportarli nell'utilizzo dei medesimi e di raccogliere le eventuali problematiche rilevate durante il rispettivo esercizio. Il servizio dovrà essere erogato in modalità continuativa da remoto attraverso l'impiego di figure professionali aventi competenze idonee allo svolgimento dello stesso.

Le attività ricadenti in tale servizio sono:

- ricevere, registrare e prendere in carico le singole segnalazioni relative al sistema applicativo;
- fornire istruzioni utili all'uso dei sistemi applicativi impartibili da remoto;
- raccogliere le informazioni dall'utente utili a dare una prima classificazione della segnalazione in termini di livello di gravità e priorità, nonché inoltrare la richiesta all'assistenza di secondo livello
- provvedere alla chiusura amministrativa della singola segnalazione a fronte dell'esito delle operazioni effettuate dalle strutture di assistenza su cui era stata fatta escalation, ovvero a fronte della diretta risoluzione da parte del presente servizio laddove possibile.
- effettuare recall telefoniche o tramite mail

L'attivazione del servizio avviene da parte degli utenti finali per il tramite di segnalazioni e richieste di assistenza indirizzate a canale telefonico (numero verde 800.174.555) e/o posta elettronica (indirizzo mail supporto.tecnico@aret.regione.puglia.it)

La gestione, e gli eventuali costi, del numero verde e della casella di posta elettronica, sono a carico della Stazione Appaltante.

La Stazione Appaltante, infine, mette a disposizione del soggetto attuatore numero 5 (cinque) licenze del softphone "Zoiper 5" e le licenze del software di controllo remoto Teamviewer.

La registrazione di tutti i ticket di segnalazione di guasto / malfunzionamento o di richieste di assistenza / supporto all'uso dei vari sistemi applicativi dovranno avvenire nel sistema di trouble ticketing GLPI. Sono a totale carico del soggetto attuatore, la fornitura e la gestione del centralino VoIP al quale potranno giungere le chiamate telefoniche, la fornitura di apparecchiature e dell'infrastruttura tecnica

di comunicazione, la fornitura e la gestione del sistema di risponditore automatico (IVR) necessari all'espletamento del servizio, eventualmente avvalendosi di soluzioni virtualizzate in cloud.

Il servizio di HD 1° livello dovrà essere operativo nella fascia oraria 09:00 - 18:30 nei giorni lavorativi feriali dal lunedì al venerdì.

Vista la complessità del servizio richiesto si è individuata un profilo professionale adeguato che meglio soddisfa l'esigenza, ovvero lo Specialista di tematica.

Sulla base dell'analisi storico del servizio il fabbisogno in giornate/uomo minime necessarie è espresso nella tabella "Assistenza Tecnica/Applicativa" al paragrafo 6.

Le risorse assegnate al servizio di assistenza tecnica dovranno essere coordinate da una figura di "team leader", individuata dall'operatore economico fra le risorse stesse, che abbia comprovate capacità di leadership e coordinamento e che sappia padroneggiare sapientemente tutti gli strumenti tecnici messi a disposizione. La Stazione Appaltante si relazionerà con questa figura per alcune attività collaterali inerenti al servizio quali reporting, partecipazione ai collaudi tecnici e similari.

Per l'erogazione del servizio di HD 1° livello si stimano i seguenti volumi per i 36 mesi previsti in questo Capitolato:

Tipo di contatto	Media mensile (anni 2020 e 2021)	Stima annua (anni 2022 e 2023)
Telefono	2.165/mese	31.200/anno
Mail	213/mese	3.100/anno

I livelli di servizio minimi previsti sono nel seguito riportati:

Servizio	Parametro qualitativo	Fascia Ordinaria Servizio	Copertura
Servizio di HD 1° Livello	Rapporto tra n.ro chiamate ricevute e perse su base mensile (PCP)	PCP<=35%	
Servizio di HD 1° Livello	Report di dettaglio (cfr. paragrafo 12.4) dell'attività svolta dall'HD 1° livello in un mese solare	1 report mensile	

3.3.2 Assistenza tecnica-applicativa

Il servizio di HD 2° livello eroga il supporto per la gestione e la risoluzione di tutti i problemi quotidiani relativi a malfunzionamenti/errori rilevati e relativi al funzionamento dei sistemi applicativi e/o difficoltà operative degli utenti nell'utilizzo del medesimo.

In particolare, le principali fasi del servizio sono:

- Individuazione del problema: consiste nell'individuare la componente in errore e le cause del problema;
- Assegnazione del problema: consiste nel determinare, in funzione del tipo di problema e del componente in errore, la struttura di supporto (Manutenzione Correttiva/Adeguativa di tipo funzionale-applicativo, Conduzione Operativa ovvero degli Ambienti di Esecuzione, Stazione Appaltante) cui compete il problema ed assegnarlo ad essa per la risoluzione;
- Problem solving: consiste nella effettuazione delle attività correttive di secondo livello

applicativo;

- Controllo dell'attività effettuata: consiste nel coordinamento di tutte le attività del processo ed al rispetto dei livelli di servizio richiesti;
- Reporting: consiste nel tracciamento del processo e nella produzione di opportuna reportistica, che illustri con cadenza mensile tutti gli interventi effettuati.

Si riporta un elenco non esaustivo di attività rientranti nel servizio di HD 2° livello (Service Request):

- Gestione delle funzionalità in esercizio, comprensiva di attività di gestione della configurazione:
 - servizio di help desk e risoluzione delle richieste di intervento effettuate dagli utenti (operatori di HD 1° livello e Stazione Appaltante)
 - ripristino base dati,
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica,
 - gestione degli ambienti applicativi di sviluppo, collaudo e produzione,
 - gestione della configurazione,
 - determinare ed assegnare eventuali problemi alla struttura di supporto di competenza,
 - esecuzione periodica di procedure di controllo della base dati per garantirne la correttezza e la consistenza,
 - esecuzione di procedure applicative per garantire il corretto funzionamento degli applicativi in esercizio,
 - verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione.
- Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:
 - schedulazione e pianificazione della presa in carico di nuove funzionalità e del loro rilascio in esercizio,
 - verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
 - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti,
 - gestione della nuova configurazione,
 - coordinamento con team di sviluppo esterni al soggetto attuatore
- Supporto agli operatori di HD 1° livello:
 - preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella a corredo dei sistemi in esercizio, (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.),
 - predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc).
- Pianificazione funzionale del servizio (es. schedulazione batch):
 - disponibilità del servizio on line,
 - controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestionale.
- Supporto agli operatori della Stazione Appaltante o a terzi da essa indicati:
 - configurazione di utenze specifiche e loro abilitazione ai servizi digitali
 - esecuzione di query preventivamente già definite e sviluppate
 - sviluppo a richiesta di nuove query applicative ed esecuzione delle stesse
- Monitoraggio delle applicazioni/portali/app attraverso indici prestazionali e di disponibilità.

Come ribadito in epigrafe, tutta la documentazione su manuali e procedure operative e l'assistenza formativa necessaria per la presa in carico dei sistemi, saranno messe a disposizione del soggetto attuatore all'avvio della fase esecutiva del contratto.

Per l'erogazione del servizio di HD 2° livello si stimano i seguenti volumi nell'arco dei 36 mesi previsti in questo Capitolato:

Tipo di contatto	Media mensile (anno 2021)	Stima annua (anni 2022 e 2023)
Ticket/Mail	113/mese	1.500/anno

Il servizio dovrà essere erogato in modalità continuativa da remoto attraverso l'impiego di figure professionali aventi competenze idonee allo svolgimento dello stesso ed operativi nella seguente fascia oraria:

Intervallo di erogazione del servizio	Orario di erogazione
Dal lunedì al venerdì (giorni feriali)	09.00 – 18.30

I livelli di servizio minimi previsti sono nel seguito riportati:

Servizio	Parametro qualitativo	Fascia Ordinaria Servizio	Copertura
Servizio di HD 2° Livello	Tempo medio di presa in carico delle Service Request. Rilevazione mensile	Tempo medio <= 60 minuti	
Servizio di HD 2° Livello	Report di dettaglio dell'attività svolta dall'HD 2° livello in un mese solare	1 report bimestrale	

I sistemi in esercizio sono i sistemi software riportati nella tabella "Sistemi software" ad inizio paragrafo 3 sui cui è richiesto l'attivazione del servizio di Conduzione Applicativa.

La Stazione Appaltante si riserva il diritto di verificare con propri strumenti il gradimento del servizio e la risoluzione delle segnalazioni pervenute.

3.4 Conduzione operativa

3.4.1 Attività richieste dal servizio

Obiettivo dell'attività è assicurare la piena operatività, l'utilizzabilità e il governo dell'infrastruttura applicativa e dei sistemi di elaborazione che la supportano, nonché la sicurezza complessiva dei dati (monitoraggio degli accessi, prevenzione degli accessi non autorizzati, backup ed eventuale ripristino dei dati, ecc.) per tutti gli ambienti, sia di esercizio che di collaudo. Comprende l'amministrazione del database, la gestione del software di base e applicativo, le attività di backup e restore delle componenti, la gestione della sicurezza. In particolare, si elencano le principali attività che dovranno essere erogate nell'ambito del servizio di Conduzione Operativa a seguito di eventi pianificati, ordinari, straordinari o su richiesta della Stazione Appaltante:

- Monitoraggio di tutta l'infrastruttura tecnologica ed applicativa che eroga i sistemi software descritti nel presente Capitolato
- Valutazione del dimensionamento delle risorse e tuning delle stesse
- Installazione ed aggiornamento dei sistemi software
- Gestione delle abilitazioni di accesso
- Redazione di documentazione operativa

- Acquisto, installazione e configurazione di 11 certificati wildcard SSL/TLS (*.nomedominio.it) con una validità almeno triennale
- Tuning dei sistemi e ottimizzazione delle prestazioni
- Eventuale completamento della migrazione del codice sorgente dal sistema di versioning basato su SVN verso Git regionale
- Configurazione e l'installazione di un nuovo Cluster Kubernetes, all'interno di RPU-ECT, che orchestra container Docker con l'obiettivo di creare un ambiente di collaudo distinto con le stesse caratteristiche definite nel Cluster di esercizio. È richiesta parimenti la migrazione, verso questa nuova infrastruttura, degli applicativi installati nei namespace di collaudo e sviluppo presenti nel Cluster di esercizio.
- Adeguamento alle versioni più recenti dei software di base Kubernetes, Docker e la suite WS02 di collaudo e di esercizio. L'attività dovrà essere preceduta da uno studio di fattibilità per stabilire gli impatti sui sistemi a seguito degli aggiornamenti ipotizzati.
- Pianificazione, configurazione, esecuzione e al monitoraggio del backup e del restore di tutti i sistemi, database compreso, secondo le policy già impostate e utilizzando i tools di backup forniti dalla Stazione Appaltante. Il periodo di conservazione delle copie di backup sarà concordato con la Stazione Appaltante in fase esecutiva dei lavori. Un eventuale cambio di policy e quindi di schedulazione dovrà essere concordato con la Stazione Appaltante.
- Allineamento del sito di Disaster Recovery (DR): nell'eventualità che la piattaforma sia ridondata anche presso il sito di DR si dovranno eseguire tutte le attività necessarie per consentire in qualsiasi momento il trasferimento dell'operatività dei sistemi sul sito di Disaster Recovery senza alcuna perdita di dati.

Si precisa che tutte le prestazioni specifiche suelencate dovranno essere erogate in seguito ad eventi ordinari del servizio di conduzione (es. degrado delle prestazioni) o attivate su richiesta specifica della Stazione Appaltante senza alcun onere economico aggiuntivo ovvero comprese nel canone di conduzione operativa secondo quanto offerto dall'operatore economico.

Dovranno essere completamente a carico del soggetto attuatore gli interventi di installazione, configurazione e aggiornamento di tutti gli ambienti software oggetto di fornitura (applicativi, di middleware e di base) oltre che la gestione e il controllo dei sorgenti rilasciati sul sistema di versioning; nel caso siano previsti sviluppi di componenti applicative di terze parti dovranno essere create e coordinate altre linee di sviluppo gestendo eventuali operazioni di merge su sorgenti condivisi.

Gli interventi di gestione del software devono essere svolti a seguito di sue evoluzioni (es. rilascio nuovi prodotti software, upgrade di prodotti, upgrade software di base o di ambiente, evoluzione del software applicativo e di cooperazione, ecc.), nonché a seguito di attività di manutenzione che si rendano necessarie. Sono incluse le attività di deploy all'interno di RPU-ECT e CS SIRTUR e di monitoraggio di componenti applicative sviluppate da terzi per le quali saranno forniti documenti di configurazione e installazione.

3.4.2 Modalità di svolgimento del servizio

Per tutte le attività il fornitore agirà in autonomia sui sistemi del Centro Servizi di InnovaPuglia a partire dalle macchine su cui sono installati i sistemi di cui dovrà chiedere le credenziali, sia per l'accesso ai sistemi stessi, sia per la connessione via VPN, secondo le procedure previste dalla Stazione Appaltante. Nel caso si renda necessario o sia richiesto dalla Stazione Appaltante, il soggetto attuatore dovrà rendersi disponibile ad eseguire interventi presso il luogo che sarà preventivamente indicato.

3.4.3 Composizione e dimensionamento del team di lavoro

Per il servizio di conduzione operativa il soggetto attuatore vista la complessità architettonica tecnologica dovrà assicurare un team di lavoro che risponda all'esigenza di gestire con accuratezza e tempestività ogni attività ordinaria e straordinaria che potrà verificarsi.

Al fine di dimensionare adeguatamente il Team e l'effort necessario alla conduzione operativa dei sistemi oggetto del presente capitolato, gli stessi vengono classificati in tre fasce distinte per definirne la complessità architettonica tecnologica a fini della gestione.

La classificazione considera il **grado di complessità (GC)** sulla base dei seguenti indicatori:

- Complessità tecnologica: misura la complessità delle componenti architettoniche che compongono il sistema per la quale sono richieste professionalità specifiche
- Interazione con altri sistemi: indica la complessità delle interazioni con altri sistemi (interni ed esterni all'ecosistema); un numero elevato sistemi che interoperano aumenta il grado di complessità e possibili degradi prestazionali
- Livello di interazione: un livello elevato di interazioni con il sistema può richiedere un effort importante nel monitoraggio delle prestazioni e/o interventi più frequenti

La tabella seguente esprime i possibili valori di GC e relativo valore numerico:

Grado di complessità	Valore numerico
Alto	1
Medio	0,50
Basso	0,25

Tabella "Grado di complessità"

Per ogni indicatore viene assegnato il valore numerico del grado di complessità della tabella precedente; la somma dei singoli valori del grado di complessità definisce il GC totale del sistema esaminato.

Il valore totale risultante, ottenuto sommando i singoli valori degli indicatori, colloca la complessità globale del sistema in una delle fasce della tabella seguente.

Complessità del sistema	Indice di complessità globale
Alta	≥ 2
Media	$1 < e < 2$
Bassa	$\leq di 1$

Tabella "Complessità globale del sistema"

La tabella seguente esegue una mappatura dei sistemi oggetto della conduzione.

Nome sistema	Complessità tecnologica	Interazione con altri sistemi	Livello di interazione	Totale (somma del grado di complessità degli indicatori)	Complessità del sistema
VIP	0,5	0,25	0,25	1	Bassa
APP Visit Puglia	0,5	0,25	0,25	1	Bassa
CMS VIP	0,5	0,25	0,25	1	Bassa
SIRTUR DWH	0,5	0,25	0,25	1	Bassa
SIRTUR MONITOR	0,25	0,25	0,25	0,75	Bassa
PE	0,25	0,25	0,25	0,75	Bassa
OTUR	0,5	0,25	0,25	1	Bassa
GLPI	0,25	0,25	0,25	0,75	Bassa
SPOT (tutto l'ambito applicativo)	1	1	1	3	Alta
SPOT EASY	1	0,5	0,5	2	Alta
CPS	0,5	1	1	2,5	Alta
OLD ARET	0,5	0,5	0,5	1,5	Media
REGISTRO REGIONALE	0,25	0,25	0,25	0,75	Bassa
BACHECA	0,25	0,25	0,25	0,75	Bassa
MONITORAGGIO FLUSSI STRUTTURE RIC. E LOCAZIONI TUR.	0,5	0,5	0,5	1,5	Media
NEWS	0,25	0,25	0,25	0,75	Bassa
DMS	1	1	1	3	Alta
SIGEA	0,5	0,5	1	2	Alta
BUYPUGLIA	0,5	0,25	0,25	1	Bassa
DIGITAL LIBRARY	0,5	0,5	0,25	1,25	Media

La tabella seguente riassume per ogni fascia di complessità la numerosità dei sistemi.

Complessità del sistema	Numero sistemi
Alta	5
Media	3
Bassa	12

Per ogni fascia di complessità si definisce la composizione del team e le GG/UU mensili minime necessarie per il servizio di conduzione operativa:

Giornate mensili stimate sistema con complessità alta

Profilo Professionale	gg/u
Specialista di prodotto/tecnologia	1
Sistemista Junior	4

Giornate mensili stimate sistema con complessità media	
Profilo Professionale	gg/u
Sistemista Junior	3

Giornate mensili stimate sistema con complessità bassa	
Profilo Professionale	gg/u
Sistemista Junior	1

Per la gestione delle infrastrutture tecnologiche dei sistemi sono necessarie figure professionali con competenze adeguate; la seguente tabella elenca la tipologia di figure professionali richieste, si precisa che i curricula devono chiaramente riportare esperienze consolidate sulle tecnologie summenzionate.

Giornate mensili Infrastrutture Tecnologiche	
Profilo Professionale	gg/u
Specialista di prodotto/tecnologia senior	2
Specialista di prodotto/tecnologia	2
Tecnico di collaudo e integrazione sistemi	3
Database administrator	4
Sistemista Junior	13

Il dimensionamento complessivo minimo delle GG/U per il servizio di conduzione operativa necessarie per tutta la durata dell'affidamento e per ogni profilo professionale è dato dalla tabella seguente.

Giornate uomo totali	
Profilo Professionale	gg/u
Specialista di prodotto/tecnologia senior	72
Specialista di prodotto/tecnologia	252
Tecnico di collaudo e integrazione sistemi	108
Database administrator	144
Sistemista Junior	1944

3.4.4 Livelli di servizio

I sistemi hanno differenti criticità operative sulla base dei servizi erogati. Si definiscono due diversi livelli di servizio associati ad ogni sistema e si dovranno garantire i servizi secondo l'orario e i giorni della seguente tabella:

LS1 – Sistemi a bassa/media criticità

Giorni	Orario di erogazione del servizio	
	Dalle	Alle
Da lunedì a venerdì (giorni feriali)	9:00	18:30

LS2* – Sistemi ad alta criticità		
Giorni	Orario di erogazione del servizio	
	Dalle	Alle
Da lunedì a venerdì (giorni feriali)	9:00	18:30

I tempi di ripristino in caso di down dei sistemi sono i seguenti:

Livello di servizio	Down durante orario di erogazione del servizio	Down fuori orario di erogazione del servizio	Down sabato domenica e festivi
LS1	entro due ore		
LS2*	entro un'ora	entro quattro ore	entro quattro ore

*Il servizio si intende H24 ed è richiesto *continuativamente, anche sabato e festivi, solo nel periodo 01/06 - 31/12 di ogni anno e per tutta la durata dell'affidamento, con un minimo di 35 ore annuali complessive di intervento.*

Il soggetto attuatore dovrà, nell'esecuzione dell'affidamento, garantire per ogni sistema i livelli di servizio come da tabella seguente.

Nome sistema	Livello di servizio
VIP	LS1
APP Visit Puglia	LS1
CMS VIP	LS1
SIRTUR DWH	LS1
SIRTUR MONITOR	LS1
PE	LS1
OTUR	LS1
GLPI	LS1
SPOT (tutto l'ambito applicativo)	LS2
SPOT EASY	LS2
CPS	LS2
OLD ARET	LS1

REGISTRO REGIONALE	LS1
BACHECA	LS1
MONITORAGGIO FLUSSI STRUTTURE RIC. E LOCAZIONI TUR.	LS2
NEWS	LS1
DMS	LS2
SIGEA	LS2
BUYPUGLIA	LS1
DIGITAL LIBRARY	LS1

Gli eventuali guasti bloccanti dell'intera applicazione dovranno essere tempestivamente rilevati dal gruppo di conduzione operativa del soggetto attuatore. Qualora il guasto che ha generato il blocco dell'applicazione sia di natura applicativa, la segnalazione potrebbe giungere anche da altra fonte con comunicazione diretta ai servizi di assistenza tecnica-applicativa.

Il mancato allineamento del software di base ai nuovi rilasci è considerato un errore bloccante.

Per **blocchi parziali dell'applicazione** che comunque compromettono l'uso della piattaforma, i tempi di ripristino sono riconducibili a quelli dei guasti bloccanti e prevedono l'indagine delle cause del malfunzionamento ed eventualmente il ripristino dello stato di inconsistenza dei dati e il riavvio dei sistemi. Qualora l'errore dipendesse da sistemi esterni, il fornitore dovrà chiedere esplicitamente deroga alla Stazione Appaltante per la consegna differita della soluzione rispetto al livello di servizio previsto.

Per **errori applicativi** che richiedono un servizio di MAC ma non hanno carattere bloccante per l'applicazione o una sua componente, i tempi necessari per la soluzione del problema a fronte della formalizzazione della segnalazione sono quelli previsti dai livelli di servizio della MAC. Qualora l'errore dovesse presentare un livello di difficoltà elevato, il fornitore dovrà chiedere esplicitamente deroga alla Stazione Appaltante per la consegna differita della soluzione rispetto al livello di servizio previsto. La deroga non potrà essere concessa se l'errore compromette l'integrità dei dati o l'uso dell'applicazione.

Le procedure di conduzione operativa dovranno essere consegnate alla Stazione Appaltante che avrà facoltà di chiedere ulteriori integrazioni qualora necessario.

A valle della rilevazione di un guasto di qualunque natura (applicativo o sistemistico o entrambi) o tipo (bloccante o non bloccante), il fornitore deve rilevare la causa dell'errore, provvedere al ripristino del funzionamento della piattaforma nei tempi previsti, provvedere al ripristino della consistenza della base dati (qualora sia stata compromessa dalla situazione di errore), produrre un report da consegnare alla Stazione Appaltante che descriva l'errore, le cause, il tipo di intervento effettuato e se è necessario effettuare interventi più strutturali per prevenire il ripetersi dell'evento.

Gli utenti finali devono sempre essere avvisati di eventuali fermi macchina (improvvisi o programmati) o interventi sulla piattaforma attraverso messaggi sul sito che forniscano all'utente l'indicazione dei tempi di ripristino del sistema.

Il fornitore dovrà consegnare periodicamente alla Stazione Appaltante i report sullo stato dei sistemi e delle sue prestazioni (cfr. paragrafo 12.3).

La Stazione appaltante può richiedere modifiche alle tecnologie o agli strumenti utilizzati e il fornitore sarà tenuto ad adeguare la piattaforma secondo le indicazioni ricevute a meno che non dimostri, con una relazione tecnica da inviare alla Stazione Appaltante, che la richiesta non compromette altre caratteristiche della piattaforma o non raggiunge l'obiettivo previsto.

Per la segnalazione di problemi attinenti alla conduzione dei sistemi, l'Aggiudicatario è tenuto a fornire appositi recapiti, telefonico e di posta elettronica, distinti da quelli forniti per i Servizi di Assistenza tecnica-applicativa e di MAC. Tali recapiti sono ad uso esclusivo della Stazione Appaltante o altri soggetti da esso delegati.

L'Aggiudicatario deve predisporre e mantenere per l'intera durata dell'appalto il documento **PIANO DELLA CONDUZIONE OPERATIVA**. I contenuti del Piano potranno essere oggetto di riconsiderazione durante l'intera durata dell'appalto, senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante e ferma restando la sua approvazione.

Il piano deve contemplare almeno le attività inerenti:

- **Monitoraggio, Gestione Problemi e Interventi**
L'attività di monitoraggio e gestione problemi include le azioni necessarie al rilevamento e alla risoluzione di eventuali malfunzionamenti, causati da problemi o eventi che impediscono il normale funzionamento dell'infrastruttura tecnologico-applicativa, a qualsiasi livello essi si verifichino: di hardware, di software di ambiente, di software applicativo e di cooperazione, di basi informative.
- **Amministrazione del Database**
L'Amministrazione del Database include le attività necessarie per la gestione della base dati, assicurandone le performance richieste e la disponibilità conformemente ai livelli di servizio stabiliti.
- **Gestione del Software e procedure di installazione di componenti applicativi di terze parti**
- **Backup e Restore**

Il personale impegnato dal soggetto attuatore nel Servizio deve essere dotato di:

- specifiche conoscenze tecniche, di processo e di dominio attinente agli ambiti di intervento e applicazione del Sistema;
- capacità di prima analisi delle anomalie di funzionamento segnalate;
- abilità di proficua interazione e coordinamento con gli altri soggetti coinvolti a vario titolo nella risoluzione dell'anomalia.

A tal fine il soggetto attuatore è tenuto a formare adeguatamente e continuamente il personale impegnato nell'erogazione del Servizio.

Si precisa che la conduzione operativa del Livello Centrale del Sistema comprende anche la conduzione del sistema di Disaster Recovery.

Penalità

Si fa riferimento all'indicatore di qualità TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio (allegato 4.6 al capitolato tecnico dell'Accordo Quadro).

3.4.5 Variazione dei sistemi in conduzione

Nell'eventualità che nella fase esecutiva si renda necessario affidare al soggetto attuatore sistemi aggiuntivi in conduzione si attuerà il seguente processo:

- InnovaPuglia assegnerà la complessità al sistema con la metodologia indicata nel **paragrafo 3.4.3**.
- Il soggetto attuatore dovrà prevedere l'impiego minimo mensile delle giornate uomo aggiuntive indicate dal presente capitolato in relazione al grado di complessità, con conseguente valorizzazione economica secondo quanto previsto dall'Accordo Quadro, dalla normativa

vigente e dall'offerta economica.

- Sarà prevista una fase di acquisizione della conoscenza del sistema riconoscendo al soggetto attuatore una quotazione economica aggiuntiva pari a **5 (cinque) giornate uomo complessive** delle figure professionali previste per la fascia di complessità di riferimento del sistema

Inoltre, dovranno essere garantiti gli stessi livelli di servizio (**cf. paragrafo 3.4.4**) in base alla criticità, definita dalla Stazione Appaltante, del sistema aggiunto senza alcun onere aggiuntivo.

Infine, se durante la fase attuativa del contratto, la Stazione Appaltante comunica al soggetto attuatore la dismissione dei sistemi precedentemente descritti, si dovrà rivalutare il canone di conduzione congiuntamente con InnovaPuglia. Al termine della valutazione, se il valore economico risulterà inferiore, si opterà per una rimodulazione in compensazione che comporterà un incremento delle giornate uomo disponibili sugli altri servizi richiesti dal presente Capitolato come, ad esempio, la manutenzione evolutiva. Il valore delle giornate uomo sarà sempre rapportato alle tariffe offerte dall'operatore economico.

3.5 Manutenzione adeguativa e correttiva (MAC)

L'aggiudicatario erogherà il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva sul parco applicativo riportato nella tabella "Sistemi software".

Per manutenzione adeguativa si intende l'adattamento del software a cambiamenti dell'ambiente operativo (hardware, software di base, interfacce, organizzazione, legislazione, ecc.). Ha quindi lo scopo di adattare le procedure all'evoluzione dell'ambiente tecnologico al fine di garantire alle applicazioni esistenti di avvalersi dei continui mutamenti tecnologici e di sfruttarne al meglio le potenzialità, ma anche quello di assicurare il costante aggiornamento delle funzionalità del software applicativo rispetto a variazioni normative rilevabili da documenti ufficiali che comportino interventi di modifica del software medesimo. Nello specifico il servizio di manutenzione per adeguamenti normativi si applica agli interventi che comportano la modifica di elementi funzionali già esistenti di un modulo applicativo affinché questo risulti aderente alla normativa vigente; sono invece esclusi interventi di modifica del software atti a realizzare nuove funzionalità o atti a supportare cambiamenti organizzativi che quantunque derivanti da disposizioni normative, implicano l'implementazione di diverse logiche di gestione sottese dalle componenti funzionali esistenti.

La manutenzione correttiva consiste in un numero non prevedibile di interventi tecnici che si rendano necessari. Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause dei malfunzionamenti nelle procedure, nei programmi in esercizio e nelle interfacce nonché la diagnosi e la rimozione degli effetti di detti malfunzionamenti sulle basi dati. Il servizio di manutenzione correttiva è normalmente attivato da una segnalazione di impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente. I difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o il collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva.

Il servizio di manutenzione correttiva, di norma, comporta limitate variazioni alla consistenza del parco applicativo; anche in questo caso il fornitore è tenuto a fornire tutti gli eventuali elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornato l'inventario e la consistenza del parco applicativo. Nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva il fornitore dovrà disporre in proprio anche dell'eventuale competenza sistemistica necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento.

Gli interventi potranno essere richiesti a seguito di segnalazioni al servizio di assistenza oppure dalla Stazione Appaltante attraverso il sistema di Trouble Ticketing (cf. paragrafo 12.1).

Il flusso operativo atteso per l'erogazione del servizio consiste delle seguenti fasi:

- Formalizzazione attraverso il sistema di Trouble Ticketing, da parte della Stazione Appaltante o del servizio di Conduzione applicativa, della richiesta correttiva o adeguativa;
- Presa in carico del ticket e relativa analisi sulla base delle informazioni ricevute e registrate nel Sistema di Trouble Ticketing
- Comunicazione alla Stazione Appaltante dei tempi massimi per l'esecuzione dell'intervento
- Esecuzione delle modifiche necessarie a correggere il mal funzionamento (in caso di richiesta correttiva) o ad assicurare l'aderenza delle procedure e dei programmi in esercizio (in caso di richieste adeguate);
- Applicazione delle modifiche e test in ambiente di pre-esercizio o collaudo;
- Verifica di conformità;
- Versionamento delle componenti software modificate, con l'identificazione del codice del Trouble Ticketing della richiesta;
- Produzione del documento "Piano di Lavoro" in cui viene delineato l'ordine di rilascio delle componenti software modificate e presenti sul sistema di versionamento;
- Passaggio in ambiente di esercizio, secondo le indicazioni presenti nel "Piano di Lavoro", coordinandosi col team di Conduzione Operativa.
- Redazione di un report di dettaglio, secondo le indicazioni riportate nel paragrafo 12.2, con cadenza bimestrale

Alcune attività di manutenzione adeguativa previste sono:

- gli aggiornamenti necessari nei front-end degli applicativi che erogano servizi ai cittadini per adeguarli alle "Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e migliorare, conseguentemente, le attuali percentuali di accessibilità;
- l'integrazione con il nuovo servizio di recapito certificato qualificato a norma eIDAS che sostituirà l'attuale PEC e che si baserà sugli standard REM definiti dal TC ESI dell'ETSI e sulle linee guida dell'AgID di prossima emanazione. L'integrazione dovrà essere disponibile e funzionante entro i termini previsti dal DPCM che ne regolerà i tempi attuativi. Implementare contestualmente i meccanismi di autenticazione che saranno messi a disposizione dai TSP (Trust Service Providers) per l'accesso ai nuovi servizi di recapito certificato qualificato;
- il miglioramento della gestione della sessione applicativa dell'utente all'interno dell'Ecosistema DMS e dei servizi digitali da esso raggiungibili. In particolare, si richiedono al minimo questi interventi:
 - se sessione scaduta o disattiva, ritorno automatico alla pagina di login con messaggio specifico di sessione scaduta;
 - dare avviso specifico se esiste già una sessione attiva nello stesso browser;
 - mostrare una dialog in prossimità dello scadere della sessione che dia la possibilità all'utente di prolungarne la durata
- l'individuazione ed implementazione di un tool di Consent Management che permette l'adeguamento dei sistemi alle "Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento" emanate dal Garante Privacy a giugno 2021 ed eventuale adeguamento ai contenuti testuali della pagina di cookie policy.

Il servizio dovrà essere erogato in modalità continuativa da remoto attraverso l'impiego di figure professionali aventi competenze idonee allo svolgimento dello stesso ed operativi nella seguente fascia oraria:

Intervallo di erogazione del servizio	Orario di erogazione
Dal lunedì al venerdì (giorni feriali)	09.00 - 18.30

Per il servizio MAC si è considerato team mix e l'effort medio mensile con le seguenti figure professionali:

Profilo professionale	GG/U mensili	Totale affidamento
Analista Funzionale	1	36
Analista Programmatore	3	108
Programmatore	5	180
	Totale	324

3.5.1 Livelli di servizio – Manutenzione correttiva

I tempi necessari al ripristino dei sistemi software costituiscono livelli di servizio cui il soggetto attuatore è vincolato in funzione della severità delle anomalie/malfunzionamenti diagnosticate.

Ai malfunzionamenti dovranno, quindi, all'atto della comunicazione, essere assegnati appropriati livelli di severità secondo la seguente tassonomia:

- Bloccante:
 - malfunzionamento in una o più aree/moduli, non aggirabile attraverso altre funzionalità a disposizione, che impedisce l'esecuzione di una funzionalità critica;
 - malfunzionamento in una o più aree/moduli che limita l'utilizzo di una funzionalità critica ma consente di proseguire con serie limitazioni o degrado nell'utilizzo del sistema;
- Non Bloccante:
 - malfunzionamento in una o più aree/moduli che causa su una funzionalità un degrado di prestazione tollerabile e/o per periodi limitati;
 - errori di funzionamento che non pregiudicano l'operatività di base e le funzionalità chiave del sistema.

I livelli di servizio minimi previsti sono nel seguito riportati:

Servizio	Parametro qualitativo	Fascia Ordinaria Servizio	Copertura
Servizio MAC	Tempo medio di presa in carico delle anomalie/malfunzionamenti di tipo "bloccante" per un sistema in esercizio. Rilevazione mensile	Tempo medio <= 60 minuti	
Servizio MAC	Tempo medio di presa in carico delle anomalie/malfunzionamenti di tipo "non bloccante" per un sistema in esercizio. Rilevazione mensile	Tempo medio <= 180 minuti	
Servizio MAC	Report di dettaglio (cfr. paragrafo 12.2) dell'attività svolta in un mese solare	1 report a bimestre	

I sistemi in esercizio sono i sistemi software riportati nella tabella "Sistemi software" ad inizio paragrafo 3 sui cui è richiesto l'attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva.

La Stazione Appaltante si riserva il diritto di verificare con propri strumenti il gradimento del servizio e la risoluzione delle segnalazioni pervenute.

3.6 Gestione della sicurezza

Il sistema ed i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico devono essere inseriti nel contesto di gestione della sicurezza dei Servizi erogati tramite il Datacenter regionale.

Pertanto, nella Relazione Tecnica, il soggetto attuatore deve descrivere le modalità di gestione della sicurezza del sistema nel suo complesso e dei servizi accessori, comprensive delle caratteristiche di sicurezza dei software oggetto della fornitura, delle linee guida operative sia per la gestione degli accessi logici ai sistemi, ai servizi, alle applicazioni, sia per la risoluzione dei relativi problemi. I contenuti devono essere conformi alle linee guida AgID in merito alla sicurezza informatica; al riguardo il principale riferimento normativo è costituito dalle “Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni” di cui alla Circolare AgID del 17 marzo 2017, n. 1/2017 in G.U. (Serie Generale n.79 del 04/04/2017).

In particolare, dovranno essere descritti, per la parte di propria competenza, i seguenti aspetti:

1. organizzazione della sicurezza;
2. politiche e procedure del sistema di gestione della sicurezza;
3. gestione dei rischi;
4. monitoraggio e controlli;
5. gestione degli incidenti.

Quanto riportato nell'Offerta Tecnica dal Concorrente su questi temi costituisce la base per la formulazione del **Piano della Sicurezza** che il soggetto attuatore deve redigere **entro due mesi** dalla presa in carico dei sistemi e tenere aggiornato per tutta la durata del periodo contrattuale, tenendo conto delle eventuali evoluzioni normative, tecnologiche, organizzative e del dominio applicativo.

Sono a carico del soggetto attuatore tutte le attività e gli adempimenti necessari alla completa rispondenza dei sistemi e delle relative procedure di gestione dei dati personali ai dettami del D.lgs. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali) e del Regolamento (UE) 2016/679 (regolamento generale sulla protezione dei dati) ove applicabile, inclusa la redazione del documento di **Analisi dei rischi inerenti al trattamento dei dati personali**.

Di seguito verranno analizzati i dettagli relativi a ciascun aspetto da inserire nel Piano della Sicurezza.

3.6.1 Organizzazione della sicurezza

Nel Piano della Sicurezza deve essere dettagliato il modello organizzativo associato agli aspetti di sicurezza delle informazioni.

In particolare, il soggetto attuatore deve dettagliare nel Piano della Sicurezza la procedura di **gestione degli incidenti di sicurezza** (paragrafo 3.6.5).

Sarà compito del soggetto attuatore integrare nel modello organizzativo le comunicazioni previste con la Stazione Appaltante e il CSIRT/CERT Regionale, in accordo alla procedura di gestione incidenti.

3.6.2 Politiche e procedure del sistema di gestione della sicurezza

Il soggetto attuatore si impegna a redigere politiche e procedure relative al sistema di gestione della sicurezza. Le politiche devono seguire le “best practices” in materia di sicurezza informatica, seguendo quando richiesto dal Regolamento UE 679/2016, dalle “Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni” promosse da AgID, le “Linee guida per lo sviluppo del software sicuro” e dallo standard ISO 27001.

La documentazione del sistema di gestione della sicurezza va gestita in modo da assicurarne il livello di protezione adeguato. Per tale documentazione il soggetto attuatore dovrà definire e implementare una procedura che definisca le azioni di gestione necessarie a:

- Riesaminare ed aggiornare i documenti e riapprovare i documenti in caso di modifiche successive;
- Assicurarci che siano identificati i cambiamenti e l'attuale stato di revisione dei documenti;
- Assicurarci che le versioni più recenti dei documenti rilevanti siano facilmente identificabili e disponibili prevenendo l'utilizzo non intenzionale di documenti obsoleti;
- Assicurarci che la distribuzione dei documenti sia controllata.

3.6.3 Gestione dei rischi

Il soggetto attuatore deve condurre un'accurata gestione dei rischi che insistono sulla realizzazione e gestione del sistema informativo oggetto della fornitura.

Ai fini della gestione dei rischi, InnovaPuglia, in qualità di CSIRT (Computer Security Incident Response Team) di prossimità per la regione Puglia (di seguito, CSIRT Regionale), ha avviato l'adozione dello strumento messo a disposizione da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) per tutta la Pubblica Amministrazione (PA) (<https://www.sicurezza.gov.it/cyber/>) per la gestione dei rischi per i sistemi informativi ospitati nel suo Datacenter.

Il soggetto attuatore è tenuto ad effettuare, entro i termini temporali stabiliti dalla Stazione Appaltante, le valutazioni di propria competenza attraverso la compilazione dei questionari forniti dallo stesso.

Al termine dell'analisi, la Stazione Appaltante si riserva di fornire al soggetto attuatore il Piano di Trattamento, al fine di conseguire, per i sistemi forniti, un livello di sicurezza adeguato. Il soggetto attuatore è tenuto a recepire, controfirmandolo, tale Piano e ad attuare tutte le azioni di trattamento previste senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante.

La Stazione Appaltante si riserva di effettuare controlli sull'andamento dei piani di azione associati al processo di gestione del rischio.

L'esito negativo delle verifiche determinerà una situazione di non conformità della fornitura e l'applicazione delle pertinenti clausole contrattuali.

Il processo di gestione dei rischi deve essere effettuato con cadenza almeno semestrale e in occasione di significative modifiche apportate ai sistemi informativi.

3.6.4 Monitoraggio e controlli

Monitoraggio

Il soggetto attuatore è tenuto ad effettuare tutte le azioni finalizzate al "continuous monitoring" (**monitoraggio continuo**) e alla gestione proattiva delle minacce informatiche, utilizzando un unico sistema Security Information and Event Management (SIEM).

Inoltre, il soggetto attuatore è tenuto a trasferire in tempo reale, mediante protocollo syslog, al sistema SIEM del SOC di InnovaPuglia, secondo le specifiche che saranno fornite nella fase esecutiva del contratto, i dati necessari (p.es. log di accesso alle applicazioni - web server).

Infine, il soggetto attuatore è tenuto ad installare "agenti software" sugli host del Sistema Informativo; gli agenti (ad es. "Endpoint Protection", "Application Performance Monitoring", etc.), resi disponibili dalla Stazione Appaltante, saranno in grado di interagire con la piattaforma di "Threat Intelligence" di InnovaPuglia, secondo le specifiche che saranno fornite in fase esecutiva del contratto.

Il soggetto attuatore è totalmente responsabile della gestione degli incidenti di sicurezza, per cui si rimanda al paragrafo 3.6.

Controlli

Il soggetto attuatore deve attuare, con cadenza almeno semestrale, il controllo delle misure di sicurezza adottate, la verifica della loro efficacia e della coerenza con il Piano di sicurezza, in relazione almeno ai seguenti aspetti:

- mutamenti di contesto (organizzativi, tecnologici, ...);
- vulnerabilità eventualmente riscontrate durante la normale operatività dei sistemi.

Il Sistema e i servizi devono essere scansionati per identificare eventuali vulnerabilità all'interno delle applicazioni in fase di esecuzione e l'analisi dell'esposizione al rischio di attacchi informatici ai sistemi informativi mediante l'utilizzo di tecniche di analisi dinamica.

La Stazione Appaltante si riserva di effettuare, tramite il **CSIRT Regionale** controlli periodici tramite l'esecuzione di **Vulnerability Assessment** e **Penetration Test**, necessari per certificare la sicurezza dei sistemi oggetto dell'appalto.

L'attività di Vulnerability Assessment è condotta per identificare eventuali vulnerabilità informatiche presenti nel sistema informativo. L'attività di Penetration Test è condotta per simulare attacchi informatici mirati ai sistemi, al fine di produrre un dettagliato report su ciò che è stato identificato e sviluppare piani di rientro. Tale attività sarà concordata con il soggetto attuatore.

Il soggetto attuatore sarà obbligato ad attuare tutte le contromisure e i piani di rientro necessari a correggere le vulnerabilità riscontrate dai controlli eseguiti. La Stazione Appaltante si riserva di rieseguire i controlli al termine della bonifica delle criticità evidenziate.

Il mancato superamento di tali verifiche in fase di verifica per il software oggetto di nuovo rilascio costituisce **non conformità** della fornitura, mentre analogo esito in fase di esercizio rende necessario e improrogabile un intervento di manutenzione adeguativa al fine di rendere nuovamente sicuro il sistema.

3.6.5 Gestione degli incidenti

Il soggetto attuatore deve dettagliare nel Piano della Sicurezza la procedura di **gestione degli incidenti di sicurezza**. Viene considerato incidente di sicurezza un evento o una serie di eventi, non voluti o inattesi, che hanno una probabilità significativa di compromettere la sicurezza delle informazioni e che, pertanto, abbiano portato ad una diminuzione di almeno una delle tre caratteristiche fondamentali: riservatezza, integrità e disponibilità.

La responsabilità della gestione degli incidenti di sicurezza è in capo al soggetto attuatore, che tuttavia è tenuta a collaborare con il Security Operation Center (SOC) di InnovaPuglia e/o con il CSIRT Regionale. Nel caso in cui il SOC di InnovaPuglia rilevi un potenziale incidente di sicurezza che riguarda la fornitura in oggetto, esso informerà tempestivamente il Referente per la Sicurezza indicato nel Piano della Sicurezza. Il soggetto attuatore è tenuto a prendere in considerazione tale segnalazione e ad effettuare le fasi di analisi, contenimento, ripristino e raccolta evidenze. Al termine delle operazioni, il soggetto attuatore è tenuto a dare un riscontro al SOC e/o al CSIRT Regionale circa le azioni intraprese e la gravità dell'incidente.

Resta in capo al soggetto attuatore adempiere agli obblighi normativi in caso di Data Breach.

Qualora la Ditta Aggiudicatrice rilevi un potenziale problema riguardante la struttura ospitante (il Datacenter di InnovaPuglia) o che in qualche modo risulta impattante sulla infrastruttura messe a disposizioni dal cloud Regionale, essa è tenuta ad inviare una segnalazione ai riferimenti di InnovaPuglia, che verranno resi noti in fase esecutiva del contratto.

Inoltre, nell'ambito delle attività di monitoraggio continuo della Cyber Security, il Fornitore ha l'obbligo di segnalare gli incidenti di sicurezza al CSIRT Puglia secondo modalità e procedure che saranno fornite nella fase esecutiva del contratto.

4 Garanzia prodotti software

Si rimanda a quanto previsto nel paragrafo 3.13 del capitolato tecnico generale dell'Accordo Quadro.

5 Consegna Installazione e collaudo

Il software eventualmente sviluppato dovrà essere rilasciato sul sistema di versioning, dal personale specializzato del soggetto attuatore, disponibile presso il Centro Tecnico RUPAR di InnovaPuglia, a Valenzano (BA).

Le installazioni, gli aggiornamenti (upgrade) e le eventuali modifiche correttive (patch) saranno sempre rese disponibili al referente tecnico di InnovaPuglia dal soggetto attuatore preliminarmente nell'ambiente di collaudo che dovrà essere predisposto e mantenuto sempre dallo stesso soggetto attuatore.

Al termine delle verifiche tecniche è richiesta al soggetto attuatore la consegna formale dei deliverables, delle specifiche di integrazione (se necessario). Tali consegne sono soggette a verifica ed accettazione da parte della Stazione Appaltante.

Il collaudo comprenderà anche l'esecuzione delle seguenti attività in forma di test da svolgere in contraddittorio con la Stazione Appaltante e i referenti tecnici di InnovaPuglia:

- Verifica del Piano di test approntato e consegnato dalla Ditta Appaltatrice, eventualmente integrato dalla Stazione Appaltante;
- Verifica di non regressione di altre funzionalità e del sistema nel suo complesso;
- Verifica di non degrado di prestazioni del Sistema

Al termine di ciascuna fase di collaudo dovrà essere redatto lo specifico verbale indipendentemente dall'esito ottenuto.

In caso di esito negativo il fornitore dovrà correggere eventuali malfunzionamenti del sistema oppure sostituire e/o reinstallare, senza ulteriori oneri aggiuntivi a quelli derivanti dal prezzo di aggiudicazione, le componenti software oggetto di fornitura, o in ogni caso correggere l'anomalia che ha dato origine all'esito negativo, entro due giorni lavorativi. In tal caso il collaudo verrà ripetuto.

Se anche il secondo collaudo risultasse negativo la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di applicare le penali previste e di procedere alla risoluzione del contratto.

Tutti i collaudi, per tutti i rilasci previsti nella presente fornitura avverranno con le medesime modalità.

6 Caratteristiche del gruppo di lavoro e impegno previsto

Si riassumono i profili professionali essenziali che dovranno comporre il gruppo di lavoro per lo svolgimento delle attività e servizi oggetto del presente capitolato come definiti nell'Accordo Quadro:

- Capo Progetto;
- Analista Funzionale;
- Analista Programmatore;
- Programmatore;
- Specialista di Prodotto/Tecnologia senior;
- Specialista di Prodotto/Tecnologia
- Data Base Administrator;
- Tecnico di collaudo e integrazione sistemi

- Sistemista Junior
- Specialista di tematica

Per ogni servizio richiesto si dettaglia l'impegno complessivo in giornate uomo per ogni singola figura professionale che dovrà essere corrispondente almeno a quanto riportato nelle successive tabelle.

Management	
Attività/Profilo Professionale	gg/u
Capo progetto	108
Totale	108

Il servizio di Assistenza tecnica-applicativa dovrà essere erogato da un mix figure professionali adeguate alla complessità dei sistemi, la successiva tabella espone l'effort richiesto sulla base delle professionalità che attualmente erogano il servizio e sull'effort derivante dall'analisi storica dell'attività.

Assistenza tecnica-applicativa + Assistenza agli utenti finali	
Attività/Profilo Professionale	gg/u
Analista programmatore	396
Help Desk Specialistico*	2520
Totale	2916

In particolare, la figura "Help Desk Specialistico", non definita fra le professionalità previste nell'Accordo Quadro, è una figura in grado di gestire problemi complessi, soprattutto nell'ambito delle statistiche relative al dominio turistico regionale e nazionale.

Per il servizio di conduzione operativa la stima complessiva considera quanto illustrato nel paragrafo 3.4.3.

Conduzione Operativa	
Attività/Profilo Professionale	gg/u
Specialista di prodotto/tecnologia senior	72
Specialista di prodotto/tecnologia	252
Tecnico di collaudo e integrazione sistemi	108
Database administrator	144
Sistemista Junior	1944
Totale	2520

Manutenzione Evolutiva	
Attività/Profilo Professionale	gg/u
Analista Funzionale	180

Analista Programmatore	360
Programmatore	576
Visual Web Designer	18
Grafico Web	11
Totale	1145

La Stazione Appaltante per le attività di manutenzione evolutiva descritte nei paragrafi 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3 e 3.2.4 prevede un impegno massimo di **855 GG/U**; il totale complessivo delle GG/U potrà aumentare durante il periodo dell'affidamento in considerazione di quanto riportato nel paragrafo 3.4.5.

Le restanti GG/U delle **1145** richieste saranno utilizzate durante tutto il periodo dell'affidamento per esaudire eventuali necessità non previste dell'amministrazione, in particolare per interventi che riguarderanno la Digital Library e/o la Carta dei Beni Culturali (CartApulia).

Si precisa che le attività saranno richieste dalla Stazione Appaltante e la stima delle GG/U necessarie dovrà essere approvata dalla stessa Stazione Appaltante con il supporto tecnico di InnovaPuglia.

Manutenzione Adeguativa e Correttiva	
Attività/Profilo Professionale	gg/u
Analista Funzionale	36
Analista Programmatore	108
Programmatore	180
Totale	324

Il gruppo di lavoro proposto, in relazione al profilo professionale nell'ambito del servizio richiesto, dovrà essere composto da persone che soddisfino nel complesso al minimo le competenze e/o conoscenze elencate:

- ciclo di vita del software e degli attributi di qualità del software, metodologie per l'analisi dei processi e dei requisiti, la progettazione, lo sviluppo, il test e la manutenzione di applicazioni software, tecnologie di progettazione di software applicativo (es. Unified Process, UML)
- i principi privacy by design e privacy by default e la valutazione di impatto del trattamento di dati sensibili, GDPR (UE) 2016/679 and D.Lgs 101/2018
- conoscenza delle prescrizioni e linee guida AGID relativi alla progettazione e sviluppo di portali e servizi nell'ambito della pubblica amministrazione, sull'accessibilità (WCAG 2.1) ed usabilità
- programmazione Java, conoscenza ambienti di sviluppo IDE e SCM (Software Configuration Management), conoscenza di software di Continuous Integration (Jenkins), conoscenza di software di analisi sulla qualità del codice (SonarQube e CheckStyle)
- tecniche e tecnologie di progettazione e realizzazione di applicazioni: Object Oriented, J2SE/J2EE, JSP, SOA, Web Services SOAP/REST
- metodologie e tecnologie di modellazione e gestione dei dati relazionali: ER Diagram, SQL, RDBMS PostgreSQL, MySQL e Oracle RAC con AMS

- competenze su manipolazione dati e relativa interrogazione (XSL, XML, XSD, XPath)
- tecniche e tecnologie di realizzazione di applicazioni basate sul web: HTML, XHTML5, XSL, CSS3, XML, Javascript, jQuery, Bootstrap, Angular
- tecniche di georeferenziazione e rappresentazione cartografica delle informazioni geolocalizzate
- conoscenza di API di integrazione con le mappe più diffuse (OpenStreetMap, Google Maps, Bing Maps)
- ambienti di sviluppo Portale/Front end: Liferay
- DSPACE minimo versione 4
- framework Spring, iBatis, Maven
- conoscenza approfondita della suite WSO2: API Manager, Identity Server
- conoscenza dei maggiori sistemi di versioning e uso degli stessi in ambiente collaborativo (al minimo Git, SVN)
- conoscenza approfondita di Kubernetes, Docker, ElasticSearch, Kibana, Grafana, Tomcat
- conoscenza dei sistemi operativi basati su Linux, Apache HTTP Server e Nginx
- conoscenze di cybersecurity, degli strumenti e tecniche di risoluzione delle vulnerabilità di sicurezza
- conoscenze dei software di prototipazione grafica come Figma, Sketch, InVision, Adobe XD e Creative Cloud; competenza su sviluppo di design system ed UI kit

SEZIONE III – ORGANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI

7 Avvio delle attività

Entro cinque giorni naturali e consecutivi dalla data di invio della lettera d'ordine ovvero stipula del l'Operatore Economico aggiudicatario dovrà notificare alla Stazione Appaltante il nominativo del responsabile della commessa (team leader) per i servizi richiesti.

A seguito della notifica in parola la Stazione Appaltante consegnerà al soggetto attuatore le documentazioni tecniche necessarie all'avvio delle attività durante apposita riunione di kick-off concordata tra le Parti e presieduta dal Responsabile dell'Esecuzione del Contratto della Stazione Appaltante e dal Team Leader dell'Aggiudicatario.

Il soggetto attuatore svolgerà le attività nel perimetro delimitato dai tempi e nei modi di cui al presente capitolato e così come declinati nelle correlate lettere d'ordine.

Il materiale predisposto relativo all'appalto non dovrà, in alcun modo e in qualsiasi forma, essere comunicato o divulgato a terzi, e non potrà essere utilizzato, da parte del soggetto attuatore o da parte di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli contrattuali.

8 Durata della fornitura

Il contratto avrà la durata complessiva di 36 (trentasei) mesi dalla data di sottoscrizione dello stesso. Tale periodo risulta così composto:

- Fase di Erogazione: ha una durata di n. 36 (trentasei) mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del Contratto Esecutivo per la fornitura di tutte le prestazioni oggetto del presente appalto.
- Fase di Acquisizione da precedente fornitore (Phase-in): ha una durata di n. 7 (sette) giorni lavorativi; in tale periodo, successivo al kick-off meeting, sarà svolta un'attività fondamentale di trasferimento delle conoscenze tecniche, funzionali e di processo fra il fornitore uscente, la Stazione Appaltante ed il soggetto attuatore. L'attività, denominata "affiancamento" o "presa in carico", consiste nell'acquisizione da parte del soggetto attuatore di tutto il know how per effettuare un assesment degli artefatti e delle componenti descritte in questo Capitolato. Sarà a carico del soggetto attuatore il coordinamento dell'attività e la gestione temporale della stessa.
- Fase di Trasferimento verso nuovo fornitore (Phase-out): ha una durata di n. 2 (due) mesi; in tale periodo, coincidente con l'ultimo trimestre del periodo contrattuale, il soggetto attuatore deve effettuare il trasferimento della gestione complessiva dei sistemi e dei servizi oggetto del presente appalto in qualità di Fornitore Uscente all'Impresa che le subentrerà a fine contratto. La fase di trasferimento al Fornitore Entrante sarà svolta nel primo mese, fornendo, nel secondo mese, il supporto ulteriore eventualmente necessario al Fornitore Subentrato. Sarà a carico del soggetto attuatore il coordinamento dell'attività e la gestione temporale della stessa da concordare col Fornitore Entrante.

Il Phase-in e Phase-out non prevedono oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante e sono totalmente a carico del soggetto attuatore.

L'Aggiudicatario deve predisporre il "Piano di Trasferimento dei beni e delle competenze" almeno 20 giorni solari prima della data di avvio della fase di Phase-out. Il soggetto attuatore deve recepire eventuali rilievi della Stazione Appaltante entro i successivi 5 giorni lavorativi dalla loro notifica.

Il piano proposto per la transizione delle attività di fine fornitura si prefigge, come obiettivo fondamentale e prioritario, quello di mettere in condizione il fornitore subentrante di assumere l'erogazione delle attività senza soluzione di continuità, cedendo il controllo e la conoscenza completa sia tecnologica che funzionale necessaria, con il massimo della collaborazione e condivisione delle informazioni.

La Stazione Appaltante si riserva di richiedere, in qualsiasi momento, modifiche ai contenuti del Piano, anche nel caso in cui esso sia stato già approvato.

La fase di esecuzione comprende il periodo di garanzia così come espressa nel All. 4 Capitolato tecnico del Accordo Quadro.

9 Cronoprogramma

Le prestazioni dovranno essere eseguite in aderenza ai tempi e alle modalità previste nell'Offerta Tecnica presentata.

Il soggetto attuatore dovrà, **entro 10 giorni dal kick-off meeting**, in accordo con la Stazione Appaltante produrre una pianificazione di dettaglio delle attività considerando che il servizio di Conduzione Operativa ed Applicativa saranno erogati dalla data di presa in carico dei sistemi a valle dell'espletamento delle procedure di consegna da parte della Stazione Appaltante delle utenze di accesso ai sistemi.

La pianificazione di dettaglio dovrà indicare i tempi e le milestone dei prodotti oggetto dell'appalto.

Nell'eventualità che sorgano nuove e diverse esigenze da parte della Stazione Appaltante il soggetto attuatore dovrà produrre nuova pianificazione entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione delle stesse.

10 Sedi di lavoro

Le attività lavorative, oltre che presso le sedi della Ditta Offerente, in base a specifiche necessità, potranno essere svolte presso la sede indicata dalla Stazione Appaltante.

Le consegne avverranno presso la sede indicata dalla Stazione Appaltante.

Il soggetto attuatore si obbliga a partecipare, senza ulteriori oneri aggiuntivi, ad incontri di lavoro o ad un presidio delle attività, presso la Regione Puglia o altra sede indicata dalla Stazione Appaltante, per periodi richiesti dal Responsabile dell'Esecuzione relativamente a specifiche problematiche che dovessero presentarsi in fase di esecuzione dell'appalto.

11 Proprietà

Tutti i risultati rilasciati nel contesto del presente appalto risulteranno di esclusiva proprietà della Stazione Appaltante che potrà disporre per qualsiasi uso, senza limitazioni e esclusioni.

Il software oggetto di fornitura deve essere fornito completo di codice sorgente, comprensivo di tutta la relativa documentazione (progettazione esecutiva, specifiche tecniche, manuali di installazione, manuali utente, ...), affinché possa essere garantita alla Stazione Appaltante la gestione autonoma e indipendente dal Fornitore del sistema.

Tutti i materiali resi disponibili nel corso dell'appalto (codice sorgente, codice eseguibile, documentazione, materiale didattico, ...) rimarranno immediatamente di proprietà dell'Amministrazione sin dall'istante del loro rilascio anche nella versione di prototipo e bozza.

Qualora il software fornito incorpori o utilizzi in qualsiasi modalità componenti software open source, il Fornitore dovrà attestare quanto segue:

- l'inesistenza o la rimozione di condizioni e clausole che ne impediscano l'uso nell'ambito e per i fini del presente appalto;
- la rimozione o l'inesistenza di vincoli che comportino la cessione della titolarità esclusiva del software open source in caso di sua modifica;
- la rimozione di vincoli o l'inesistenza di clausole nella licenza d'uso del software open source tali da comportare, da parte della Stazione Appaltante, la perdita della titolarità esclusiva del software e della documentazione comunque realizzato nell'ambito del presente appalto.

12 Monitoraggio attività

L'Operatore Economico aggiudicatario è tenuto, durante il periodo di esecuzione del contratto, a consegnare appropriata reportistica sulle attività pianificate e svolte. Le informazioni dei report dovranno essere rese nelle forme in seguito descritte, fatte salve eventuali diverse richieste concordate con la Stazione Appaltante. Si intende che tali richieste non implicheranno aggravamento e/o maggiore onerosità delle attività svolte dall'Operatore Economico.

Il soggetto attuatore dovrà presentare un "Rapporto di lavoro" per il monitoraggio della Commessa e la Rendicontazione per linee di attività/servizi, producendo la necessaria documentazione a supporto e a dimostrazione delle attività realizzate. La frequenza di composizione ed invio di tali rapporti di lavoro è nel seguito esposta, per tipologia di prestazione/attività.

Il mancato e/o tardivo invio dei rapporti di lavoro/rendicontazioni delle prestazioni/servizi (ovvero la produzione di rapporti incompleti, non comprensibili e/o manifestamente non veritieri) costituirà, per la Stazione Appaltante, titolo per la sospensione dei pagamenti e, se perdurante, ove ricorrano le condizioni previste, l'applicazione delle penali correlate in danno dell'Aggiudicatario, fatte salve ulteriori e più incisive azioni a tutela degli interessi della Regione Puglia.

La reportistica in argomento dovrà essere inviata al responsabile indicato dalla Stazione Appaltante.

I documenti prodotti devono avvalersi dei dati registrati nel sistema di Trouble Ticketing e devono riguardare i singoli servizi erogati, come descritto nei successivi paragrafi.

12.1 Sistema di Trouble Ticketing

La Stazione Appaltante mette a disposizione del soggetto attuatore il sistema di Trouble Ticketing Atlassian Jira installato presso InnovaPuglia. In alternativa, il soggetto attuatore può mettere a disposizione un Sistema di Trouble Ticketing in modo tale da supportare efficientemente ed efficacemente l'erogazione dei Servizi di Manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva, nonché documentare le attività svolte dal Servizio di Conduzione Operativa ed Applicativa.

A tal fine, nel sistema di Trouble Ticketing individuato, devono essere rese disponibili almeno le seguenti funzionalità:

- registrazione delle richieste differenziate per categoria e sottocategoria
- possibilità di assegnazione di livelli di priorità e registrazione delle soluzioni fornite e delle modalità di risoluzione (p.es. da remoto o on-site);
- gestione della richiesta sui diversi livelli di assegnazione (inoltre a specialisti di secondo/terzo livello, ecc.);
- controllo dei tempi dell'intervento dall'apertura del ticket fino alla sua Chiusura, anche ai fini della verifica del Livello di Servizio fornito;
- notifica della Chiusura Tecnica del ticket a mezzo e-mail;
- elaborazione analisi statistiche e report in relazione, ad esempio, al numero di richieste pervenute, al tipo e al merito di richieste, alle richieste chiuse con violazione dei livelli di servizio;
- tracciamento delle attività svolte;
- produzione dei Report periodici di monitoraggio dell'esecuzione dei servizi di Manutenzione e di Conduzione Operativa.

La Stazione Appaltante deve poter:

- accedere al Sistema di Trouble Ticketing con personale proprio e/o di soggetti terzi delegati;
- esportare in locale tutti i dati relativi ai ticket secondo tracciati e formati proposti dall'Aggiudicatario e approvati dalla Stazione Appaltante.

I Dati minimi da tracciare sono elencati per singolo servizio.

Manutenzione adeguativa e correttiva

In aggiunta a quanto innanzi riportato per l'assistenza agli utenti, devono essere tracciati:

- tipologia di problema riscontrato: errore di programmazione, errore di database, errore dovuto a problemi sistemistici (configurazioni di sistema, alimentazione, software di ambiente, ecc.), errore introdotto in fase di analisi (errata interpretazione dei requisiti del cliente), errore nella documentazione (messaggi, manuale utente, ecc.), dati errati, ...;
- data (anno, giorno, ora) e modalità (e-mail, fax, trouble ticket helpdesk) di ricezione della richiesta;
- soggetto che ha richiesto l'intervento;
- descrizione del problema/anomalia;
- gravità e priorità di intervento assegnata;
- azione avviata (risoluzione immediata, smistamento o rigettata perché non di competenza); nel caso di smistamento a strutture di secondo livello andranno specificati: responsabilità per la risoluzione (indicare la struttura di assistenza/persona cui è stata smistata la richiesta);
- azioni effettuate;
- esito dei test.

Manutenzione Evolutiva

per la manutenzione evolutiva, il sistema deve consentire di tracciare il flusso operativo descritto precedentemente e i relativi documenti prodotti; inoltre contenere almeno

- le date concordate per l'avvio della lavorazione e per il rilascio del risultato;
- il suo grado di urgenza e la data auspicata di rilascio
- descrizione dell'attività da svolgere.
- la dimensione dell'intervento misurata in giorni persona.
- data e ora di Chiusura Tecnica dell'intervento confermata da una verifica di conformità terminata con esito positivo;

Conduzione operativa

In aggiunta a quanto innanzi riportato per la manutenzione correttiva (p.es. in caso di anomalie di funzionamento dei sistemi) o per la manutenzione pianificata, deve essere tracciato la tipologia delle componenti coinvolte e il tempo della loro indisponibilità calcolato in minuti.

12.2 Reportistica del servizio di manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva

Il soggetto attuatore dovrà tracciare sotto il profilo documentale tutte le attività e gli interventi tecnici di manutenzione. Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere tracciati a partire dalla segnalazione del malfunzionamento e/o dell'esigenza correttiva fino alla chiusura del trouble ticket.

Il report, sottoscritto dal responsabile del Fornitore ed inviato alla Stazione Appaltante al termine di ogni bimestre, conterrà almeno i seguenti dati:

Per la manutenzione adeguativa ed evolutiva, per ogni singola tipologia e attività

- Stato dell'attività con data di conclusione prevista ed eventualmente quella effettiva
- Scostamento eventuale sulle date e sull'impegno;
- Percentuale di completamento;

- Eventuali imprevisti ed azioni di recupero effettuate;
- Personale impegnato nello svolgimento delle attività e relativi impegni individuali;
- Prodotti e rispettive date di consegna/attivazione;
- Effort consuntivo in giorni (e/o ore) uomo.

Per la manutenzione correttiva, per ogni singola tipologia e attività

- data (anno, giorno, ora) e modalità (e-mail, fax, trouble ticket helpdesk) di ricezione della richiesta;
- soggetto che ha richiesto l'intervento;
- descrizione del problema/anomalia;
- gravità e priorità di intervento assegnata;
- azione avviata
- azioni effettuate;
- esito dei test.
- data (anno, giorno, ora) di rilascio dell'intervento di correttiva in ambiente di produzione.

Dovranno inoltre essere evidenziate e motivate le attività non in linea con i tempi, i fatti nuovi emersi, e ogni altra informazione utile al controllo della commessa da parte del Responsabile del procedimento. I dati da esporre potranno essere soggetti ad aggiornamento nel corso del contratto e dovranno in ogni caso essere consegnati, a mezzo elettronico, sia in formato “.pdf” che in versione editabile “.xlsx” o similare. La Stazione Appaltante potrà, in ogni caso e senza oneri aggiuntivi, richiedere rielaborazioni degli stessi dati quali, ad esempio, ordinamenti, raggruppamenti, viste, indicatori.

12.3 Reportistica del servizio di conduzione operativa

Il rapporto di monitoraggio del servizio di conduzione operativa deve comprendere, in opportune sezioni, almeno:

1. disponibilità mensile dei sistemi: minuti di disponibilità erogati nel mese e minuti di disponibilità totali previsti nel mese;
2. merito e numero di eventuali Warning e Alert emessi dal Sistema di Monitoraggio ed azioni intraprese per riportare nella norma i parametri di funzionamento dei sistemi;
3. numero di malfunzionamenti rilevati/segnalati e numero di malfunzionamenti risolti nel periodo di riferimento, ordinati e raggruppati in base a data e ora di rilevazione/segnalazione; per ogni malfunzionamento dovranno essere esplicitate almeno le informazioni circa data/ora in cui si è verificato il malfunzionamento, data/ora della rilevazione, tipologia di malfunzionamento, sistema, utenti impattati, fonte/mezzo della rilevazione, data/ora della risoluzione;
4. numero interventi di Gestione del Software effettuati nel periodo di riferimento; per ogni intervento di gestione del software dovranno essere esplicitate almeno le informazioni circa tipologia, sistema, utenti impattati, data/ora pianificata per l'intervento, data/ora dell'inizio dell'intervento, data/ora chiusura tecnica;
5. numero di backup non andati a buon fine nel periodo di riferimento, con esplicitazione almeno della tipologia del backup, dei dati coinvolti, della data/ora pianificata per il backup, della data/ora dell'inizio del backup;
6. numero di restore effettuati nel periodo di riferimento: per ogni restore dovranno essere esplicitate almeno le informazioni circa tipologia, dati ripristinati, richiedente, data/ora pianificata per il restore, data/ora dell'inizio del restore, data/ora chiusura tecnica del restore;
7. sintesi dei livelli di servizio assicurati nel periodo di riferimento.

I dati da esporre potranno essere soggetti ad aggiornamento nel corso del contratto e dovranno in ogni caso essere consegnati, a mezzo elettronico, sia in formato “.pdf” che in versione editabile “.xlsx” o

similare. La Stazione Appaltante potrà, in ogni caso e senza oneri aggiuntivi, richiedere rielaborazioni degli stessi dati quali, ad esempio, ordinamenti, raggruppamenti, viste, indicatori.

12.4 Reportistica del servizio di assistenza agli utenti finali

Il rapporto di monitoraggio del servizio di assistenza agli utenti finali deve comprendere, in opportune sezioni, almeno:

1. Riepilogo numerico dei contatti ricevuti suddiviso per canali di assistenza (mail e numero verde) e numero dei ticket aperti di 1° e 2° livello
2. Suddivisione per categorie di utenza a cui si fornito assistenza
3. Riepilogo numerico delle telefonate ricevute suddivise per tipologia di utenza e provincia pugliese dove è ubicato l'utente
4. Distribuzione tra chiamate ricevute, prese, perse e recuperate
5. Distribuzione delle telefonate gestite nel mese per giorno della settimana e per ora
6. Durata ed attesa media delle telefonate nel mese
7. Riepilogo numerico dei ticket aperti e di quelli chiusi
8. Distribuzione dei ticket per categorie di intervento e loro dettaglio

I dati da esporre potranno essere soggetti ad aggiornamento nel corso del contratto e dovranno in ogni caso essere consegnati, a mezzo elettronico, in formato “.pdf”. La Stazione Appaltante potrà, in ogni caso e senza oneri aggiuntivi, richiedere rielaborazioni degli stessi dati quali, ad esempio, ordinamenti, raggruppamenti, viste, indicatori.

13 Modalità di rendicontazione

Area	Servizi	Metrica		Rendicontazione		
		Punti Funzione	Giorni Persona	A corpo	Consumo	Canone
Servizi di Sviluppo Software	Manutenzione Evolutiva		X		X	
Servizio di conduzione applicativa	Help desk di primo e secondo livello		X			X
Servizio di Conduzione Operativa	Gestione applicativi e sistemi		X			X
Servizio di manutenzione	Servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva		X			X

Il soggetto attuatore è tenuto a consegnare alla Stazione Appaltante ogni due mesi, salvo i casi in cui non sia espressamente e diversamente previsto dal Contratto, l'elenco di tutti gli interventi effettuati per tipologia di servizio con una descrizione sintetica, la data di inizio e di fine dell'intervento, l'effort complessivo in gg/uomo e gli eventuali test effettuati, allegando la reportistica richiesta.

I prodotti realizzati in esecuzione delle prestazioni previste e ordinate saranno sottoposti a verifica e accettazione dalla Stazione Appaltante.

14 Servizi professionali connessi

Progettazione, programmazione (ove applicabile), gestione e rendicontazione (reporting) dei servizi di manutenzione nei termini in precedenza esposti comprensive di attività di sviluppo, integrazione, installazione, configurazione, parametrizzazione in ambiente di test, verifiche funzionali, test di non regressione, test in contraddittorio con i referenti tecnici di InnovaPuglia, test di carico, conseguente rilascio ed eventuale installazione in ambiente di produzione di tutte le componenti applicative.

Le attività di testing sono a carico del soggetto attuatore. Si chiede di esplicitare nella Relazione Tecnica le caratteristiche della testing factory, essendo la stessa oggetto di valutazione insieme alla documentazione tecnica che deve essere prodotta a seguito delle attività di testing (unitario, di non regressione, funzionale, non funzionale VA, PT, SAST, DAST, ...).

Produzione della manualistica tecnica per i gestori del sistema e di accompagnamento del software (architettura, generazione, ecc.); aggiornamento e personalizzazione della manualistica per le diverse categorie di utenti.

15 Elenco minimo documenti da rilasciare durante l'esecuzione del contratto

Per le attività di manutenzione, per le componenti applicative realizzate ex novo e per i servizi di conduzione è richiesta la seguente documentazione minima che non prevede alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante:

Prodotto	Formato	Descrizione	Consegna
Documentazione tecnica applicativa (funzionalità implementate e/o integrate)	docx e PDF	Descrizione del funzionamento delle componenti del software applicativo e delle loro interazioni interne ed esterne al sistema; Dettaglio di file/tabelle di configurazione comprensivo di tutte le variabili opzionali; Disegno fisico del DB e sua descrizione funzionale; Analisi dei requisiti; Analisi funzionale e diagramma dei casi d'uso; Progettazione di dettaglio	Consegna appena disponibili le nuove funzionalità.
Reportistica di tutte le diverse attività di test svolte	docx /xlsx	I documenti dovranno riportare, i casi di test, gli esiti e le valutazioni associate alle varie attività di test svolte su specifiche componenti e/o sull'intero sistema	Periodicità bimestrale
Manualistica utente	docx e PDF	Redazione e/o revisione della manualistica utente	Consegna appena disponibili le nuove funzionalità.
Reportistica servizio di manutenzione evolutiva	docx /xlsx	Per ogni attività manutentiva effettuata il documento, come da paragrafo 12.2, dovrà contenere il piano manutentivo e eventuali motivi di scostamento dalla tempistica prevista.	Periodicità bimestrale

Prodotto	Formato	Descrizione	Consegna
Reportistica del servizio di assistenza agli utenti finali	PDF	Il documento dovrà riportare le informazioni minime come da paragrafo 12.4 ai fini della valutazione della qualità del servizio svolto	Periodicità mensile
Reportistica del servizio di assistenza tecnica-applicativa	docx e PDF	Il documento dovrà riportare il dettaglio sulle attività svolte ai fini della valutazione della qualità del servizio svolto	Periodicità bimestrale
Piano della conduzione operativa	docx e PDF docx e PDF	Il documento deve contemplare almeno le attività effettuate di monitoraggio, di gestione problemi e relativi interventi, di amministrazione del database, di gestione software effettuati, di backup e restore	Intera durata dell'appalto
Report del servizio di conduzione operativa	docx /xlsx	Il documento dovrà riportare le informazioni minime come da paragrafo 12.3 ai fini della valutazione della qualità del servizio svolto	Periodicità bimestrale
Reportistica servizio di manutenzione adeguativa e correttiva	docx /xlsx	Il documento dovrà riportare le informazioni minime come da paragrafo 12.2 ai fini della valutazione della qualità del servizio svolto	Periodicità bimestrale
Piano di Trasferimento dei beni e delle competenze	docx e PDF	Il documento si prefigge l'obiettivo di mettere in condizione il fornitore subentrante di assumere l'erogazione delle attività senza soluzione di continuità, cedendo il controllo e la conoscenza completa sia tecnologica che funzionale necessaria, con il massimo della collaborazione e condivisione delle informazioni.	20 (venti) giorni prima dell'avvio del Phase-out
Piano della Sicurezza	docx e PDF	Il documento dovrà contenere l'organizzazione della sicurezza, le politiche e le procedure del sistema di gestione della sicurezza, la gestione dei rischi, il monitoraggio, i controlli e la gestione degli incidenti.	Intera durata dell'appalto



Accordo Quadro multifornitore di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT -
Lotto 3 (CIG 7329164975)

Appalto Specifico per l'affidamento di Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza
agli utenti finali, Conduzione Applicativa ed Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura
(CIG Derivato 9139012747)

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



Accordo Quadro multifornitore di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT -
Lotto 3 (CIG 7329164975)
Appalto Specifico per l'affidamento di Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza
agli utenti finali, Conduzione Applicativa ed Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura
(CIG Derivato 9139012747)
Allegato 4 – Capitolato Tecnico

FINE DOCUMENTO

Contratto Appalto Specifico per l'affidamento di Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza tecnica-applicativa e agli utenti finali, Conduzione Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura

TRA

AGENZIA REGIONALE DEL TURISMO – PUGLIA PROMOZIONE, con Sede legale – Piazza Aldo Moro 33/A Bari - C.F.93402500727, in persona del legale rappresentante pro tempore dott. Luca Scandale, nel seguito per brevità definita anche “**Amministrazione**”,

E

....., con sede legale in,
Via....., capitale sociale Euro....., iscritta al Registro del-
le Imprese di..... al n....., P.IVA....., domiciliata a fine del
presente atto in....., Via, in persona del
..... e legale rappresentante
..... giusta poteri allo stesso conferiti
da.....
nel seguito per brevità definito anche “Fornitore”;

oppure
:

....., con sede legale in,
Via....., capitale sociale Euro....., iscritta al Registro del-
le Imprese di..... al n....., P.IVA....., domiciliata a fine del
presente atto in....., Via, in persona del
..... e legale rappresentante
..... nella sua qualità di impresa mandataria capogruppo del Raggruppamento
Temporaneo oltre alla stessa la mandante con sede legale in

....., Via, capitale sociale Euro
....., iscritta al Registro delle Imprese di..... al n....., P. IVA
....., domiciliata ai fini del presente atto in, Via
..... e la mandante
..... con sede legale in,
Via....., capitale sociale Euro....., iscritta al Registro delle
Imprese di..... al n....., P. IVA, domiciliata ai fini del presente
atto in, Via
....., giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal
notaio in dott. repertorio
n.....;

nel seguito per brevità definito anche “Fornitore”;

PREMESSOCHE

- InnovaPuglia, nella sua qualità di società regionale in house che svolge le attività di supporto tecnico per la definizione, realizzazione e gestione di progetti di innovazione basati sulle ICT per la PA regionale, il supporto alla programmazione strategica regionale a sostegno dell'innovazione, nonché quale Soggetto Aggregatore della Regione Puglia, designato con L. R. n. 37 del 01/08/2014, ai sensi dell'art. 9 D.L. 66/2014 convertito con modificazioni dalla L.89/2014, ha indetto una procedura aggregata per l'acquisizione dei servizi ICT per la realizzazione di progetti, servizi e sistemi finalizzati all'innovazione della Pubblica Amministrazione regionale in attuazione degli obiettivi dell'Agenda Digitale regionale. All'iniziativa possono altresì aderire altri Soggetti Aggregatori regionali del Mezzogiorno, previo accordo da sottoscrivere ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 50/2016 e dell'art. 1 co. 419 della Legge di Stabilità n. 232/2016;
- L'iniziativa è stata indetta –giusta Deliberazione del CDA di InnovaPuglia del 15/11/2017 Verb. n.004– mediante gara comunitaria a procedura aperta telematica, ai sensi del D.Lgs.n.50/2016, finalizzata alla selezione di più contraenti, mediante l'utilizzo dell'Accordo Quadro di cui all'art. 54 del D.Lgs. n. 50/2016, di seguito definita anche “gara”, in n. 8 lotti suddivisi in n. 4 ecosistemi (o ambiti tematici) ognuno dei quali declinato in n. 2 classi

dimensionali. L'Accordo Quadro è stato concluso per ogni lotto con tre operatori economici che possono aggiudicarsi gli Appalti specifici indetti dai Soggetti Aderenti allo stesso, mediante procedura di rilancio del confronto competitivo di cui al comma 4 del citato art. 54.

- Il Bando di gara è stato inviato in data 20/12/2017 alla GUUE e pubblicato sulla GURI, sul Bollettino Ufficiale Regione Puglia, (BURP), sul sito informatico del Ministero delle infrastrutture, sul SIMOG dell'ANAC, sul profilo del committente www.innova.puglia.it, sulla piattaforma EmPULIA all'indirizzo internet: www.empulia.it, nonché per estratto su 4 quotidiani, di cui 2 a diffusione nazionale e 2 a diffusione locale;
- il Fornitore è risultato aggiudicatario della suddetta gara per il Lotto e ha stipulato con InnovaPuglia S.p.A. l'Accordo Quadro per servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT.
- l'Amministrazione, nei limiti di capienza dell'importo massimo complessivo di cui all'art.3.2 del presente Contratto Esecutivo, ha individuato il Fornitore tra quelli che sono parti dell'Accordo Quadro attraversoDescrizione Procedura
.....
.....

- L'Amministrazione ha svolto ogni attività prodromica necessaria alla stipula del presente Contratto Esecutivo;
- il CIG dell'Accordo Quadro Lotto è il seguente.....;
- il CIG Derivato del presente Contratto Esecutivo è il seguente:.....

Tutto ciò premesso, tra le Parti come in epigrafe rappresentate e domiciliare: SI

CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Articolo 1

Definizioni

1. I termini contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato nell'Accordo Quadro e nei relativi Allegati, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.
2. I termini tecnici contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato nel Capitolato Tecnico, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.

3. Il presente Contratto Esecutivo è regolato in via graduata:

- a) dalle disposizioni del presente atto e dai suoi allegati, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra il Fornitore e l'Amministrazione relativa mente alle attività e prestazioni contrattuali;
- b) dalle disposizioni dell'Accordo Quadro e dai suoi allegati;
- c) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.;
- d) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- e) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.
- f) Discipline per l'utilizzo dei servizi telematici denominato EmPULIA del Soggetto aggregatore della Regione Puglia (Approvata dal CdAdi Innova Puglia S.p.A. il 02/11/2015)

Articolo 2

Valore delle premesse e degli allegati

1. Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nell'annesso parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo. Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo, ancorché non materialmente allegati:
 - l'Accordo Quadro;
 - la lettera di invito e Allegati;
 - l'offerta economica e l'offerta tecnica.
2. In particolare, per ogni condizione, modalità e termine della prestazione contrattuale che non sia espressamente regolata nel presente atto, vale il Partiquant stabilito nell'Accordo Quadro, con il quale devono intendersi regolati tutti i termini del rapporto tra le Parti. Infatti, le Parti pressantemente convengono che il predetto Accordo Quadro ha valore di regolamento e pattuizione per il presente Contratto Esecutivo.

Articolo 3

Oggetto del Contratto

1. Il presente Contratto Esecutivo definisce i termini e le condizioni che, unitamente alle disposizioni contenute nell'Accordo Quadro, regolano la prestazione in favore della Amministrazione da parte del Fornitore di
 - a) Servizi di
 - b) Servizi
 - c)
2. Le predette prestazioni dovranno essere svolte con le modalità e dalle condizioni stabilite nel presente Contratto Esecutivo, nonché nell'Accordo Quadro e relativi allegati.
3. L'Amministrazione, ai sensi e per effetto dell'art. 106 comma 12 del D.Lgs. 50/2016, si riserva la facoltà di apportare un aumento o una diminuzione nell'esecuzione del contratto fino alla concorrenza di un quinto, in più o in meno, del corrispettivo complessivo del presente contratto. Per servizi/forniture appartenenti a tipologie non previste, l'affidamento avverrà, previa verifica della disponibilità dell'Impresa, nei limiti di valore complessivi sopra indicati, determinando il corrispettivo mediante concordamento dei nuovi prezzi in applicazione dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.
4. *(se indicato nella lettera di invito)* L'Amministrazione si riserva, inoltre, di richiedere l'estensione del contratto ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) D. Lgs n. 50/2016, per un periodo non superiore a ... (.....) mesi. In tal caso, il costo massimo complessivo della fornitura è stimato in € IVA esclusa.

Articolo 4

Efficacia e Durata

1. Il presente Contratto Esecutivo ha validità dalla data di sottoscrizione, salvo il caso di risoluzione o recesso ai sensi, rispettivamente, degli art. 19 e 20 dell'Accordo Quadro.
2. Resta inteso che, in nessun caso, la durata del presente Contratto Esecutivo, può eccedere i 48 (quarantotto) mesi naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto stesso.

Articolo 5

Proprietà

1. Tutti i risultati prodotti e/o rilasciati nell'esecuzione delle attività contrattuali, saranno di proprietà dell'Amm.ne senza limitazioni di alcun tipo. L'Amm.ne potrà utilizzare e riutilizzare completamente ed in parte quanto prodotto, anche prima della scadenza del contratto. L'Amm.ne potrà, senza alcuna limitazione, memorizzare, riprodurre, condividere e distribuire tali risultati a terzi.
2. Resta convenuto che la proprietà può essere ceduta dall'Amm.ne alla Regione Puglia o a terzi in qualsiasi istante, senza modificare alcun termine delle condizioni e degli obblighi previsti.
3. L'Impresa garantisce la piena proprietà dei dispositivi o soluzioni tecniche o di altra natura utilizzati per l'esecuzione delle attività e dichiara che tali suoi diritti sono liberi da vincoli o diritti a favore di terzi.

Articolo 6

Erogazione delle prestazioni

1. Il Fornitore ha l'obbligo di erogare le prestazioni di cui al precedente art. 3 in favore dell'Amministrazione entro i termini e secondo modalità e condizioni previste nel Capitolato tecnico All. 4 alla lettera di invito, e nell'Accordo Quadro, All. 4.1 - Gestione forniture e fasi operative, pena l'applicazione delle penalità di cui oltre.

Articolo 7

Gestione del Contratto Esecutivo

1. Nell'esecuzione del presente Contratto Esecutivo, l'interfaccia del Fornitore con l'Amministrazione è rappresentata dal Responsabile Esecutivo nominato dal Fornitore.
2. Le attività tecniche di supervisione e controllo della corretta esecuzione del presente Contratto Esecutivo, in relazione ai servizi richiesti, sono svolte dalla Amministrazione d'intesa con Innova Puglia S.p.A.
3. Le attività amministrative di supervisione e controllo del presente Contratto Esecutivo sono svolte dall'Amministrazione, con l'eventuale supporto di Innova Puglia S.p.A. Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del presente Contratto Esecutivo, il Fornitore comunicherà all'Amministrazione

dati relativi al soggetto referente per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali (Rappresentante del Fornitore).

4. Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del presente Contratto Esecutivo, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore i dati relativi al Responsabile dell'Esecuzione del Contratto per l'Amministrazione.

Articolo 8

Consegna

1. La consegna, intendendo con questo termine l'insieme delle prestazioni finali e/o intermedie erogate, dovrà essere effettuata dal Fornitore entro i termini previsti nel Capitolato tecnico All. 4 alla lettera di invito, dovrà essere completa e da effettuarsi presso i siti indicati dall'Amm.ne nell'ambito del territorio regionale.
3. La fornitura dovrà essere realizzata con attrezzature e materiali accessori che risultino necessari al completamento della stessa e che dovranno ritenersi compresi nel prezzo complessivo.
4. La consegna non solleva l'Impresa dalle responsabilità derivanti da vizi, apparenti e occulti, ancorché riscontrati successivamente alla consegna.

Articolo 9

Verifica di conformità e Accettazione

1. Nel periodo di efficacia del presente Contratto Esecutivo, il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto per l'Amministrazione avrà facoltà di eseguire verifiche relative alla conformità delle prestazioni erogate al Capitolato Tecnico e ai Livelli di Servizio. Il Fornitore è tenuto a prestare tutta l'assistenza e la strumentazione necessaria all'effettuazione di tali verifiche.
2. Il Fornitore, a fronte dei rilievi trasmessi dal Responsabile dell'Esecuzione del Contratto per l'Amministrazione mediante apposita comunicazione in relazione ai risultati delle verifiche di cui al precedente comma, si impegna a presentare, entro 7 (sette) giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione, un piano di correzione che dovrà essere implementato nei successivi 20 (venti) giorni lavorativi entro i quali il Fornitore dovrà dare comunicazione di ultimazione.

3. Previa esito positivo della verifica di funzionalità eseguita dall'Amministrazione sulla base di quanto previsto dal Capitolato Tecnico che ha valore di certificazione delle prestazioni, le prestazioni oggetto del presente Contratto Esecutivo saranno sottoposte ad una ulteriore verifica da parte del Responsabile dell'Esecuzione del Contratto alla presenza di un Rappresentante del Fornitore.
4. I termini e le modalità della verifica da parte dell'Amministrazione, di cui al precedente comma 3, sono descritte nel Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro, come eventualmente meglio dettagliate nell'All. 4 alla lettera di invito.
5.

Ove non si riscontrino difetti o carenze, la verifica avrà valore positivo. Le operazioni di verifica isulteranno da apposto verbalmente che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile dell'Esecuzione del Contratto per l'Amministrazione e dal Rappresentante del Fornitore in doppio originale per il Fornitore e l'Amministrazione.

Qualora dagli accertamenti effettuati in sede di prima verifica, le prestazioni non risultassero conformi alle specifiche di dettaglio previste nelle prove di verifica, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro i termini fissati dal Responsabile dell'Esecuzione del Contratto per l'Amministrazione, che comunque non potranno essere superiori ai 30 (trenta) giorni solari. Decorso detto termine, il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto per l'Amministrazione procederà ad una seconda verifica. Nel caso in cui le prestazioni non risultassero ancora conformi alle specifiche, l'Amministrazione avrà facoltà di risolvere il presente Contratto Esecutivo.
6. In ogni caso, l'Amministrazione procederà alle verifiche di conformità delle forniture eseguite dal Fornitore al fine di accertarne la regolare esecuzione ai sensi dell'art. 102 D.Lgs. 50/2016, anche facendo ricorso alla documentazione contrattuale prodotta dal Fornitore e dal Produttore o, comunque, di contenuto analogo attestante la conformità delle forniture e servizi alle prescrizioni contrattuali.

Articolo 10

Penalità

1.

Nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità nell'esecuzione della prestazione, comunque, delle attività contrattuali, non imputabile all'Amministrazione, ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai Livelli di Servizio stabiliti nell'allegato 4.6 "Livelli di servizio e penali" dell'Accordo Quadro, l'Amministrazione applicherà al Fornitore le penali dettate e descritte nel regolamento predetto allegato, e quanto integralmente trascritte, fatto comunque salvo il risarcimento del maggior danno.

2. Per le modalità di contestazione ed applicazione delle penalità le Partecipanti stabilite dall'articolo 18 dell'Accordo Quadro e dall'Allegato 4.6 – Livelli di Servizio e Penali.

Articolo 11

Corrispettivi

1. Il corrispettivo contrattuale globale massimo, onnicomprensivo, per l'esecuzione dell'oggetto contrattuale è pari a complessivi Euro IVA esclusa, di cui euro IVA esclusa, per oneri relativi alla sicurezza non soggetti a ribasso.
2. Il predetto corrispettivo contrattuale globale si riferisce all'esecuzione della prestazione a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
3. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'Impresa dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi, capitolati e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi dal corrispettivo contrattuale.
4. Il corrispettivo contrattuale è accettato dall'Impresa in base ai propri calcoli alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, ed è pertanto invariabile ed indipendente da qualsiasi imprevisto o eventualità.
5. L'Impresa non potrà vantare diritto ad altri compensi ovvero ad adeguamenti o aumenti del corrispettivo contrattuale.

Articolo 12

Trasparenza dei prezzi

1. Il Fornitore esprime e conferma irrevocabilmente:

- i. dichiarare che non vi è stata mediazione o altro opera di terzi per la conclusione del presente Contratto Esecutivo;
- ii. dichiarare di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altre utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto Esecutivo stesso;
- iii. si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di denaro o altre utilità finalizzate a facilitare o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente Contratto Esecutivo rispetto agli obblighi con esso assunti, né a compiere azioni comunque volte a gli stessi fini.

2.

Qualora non risultasse conforme al vero o anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del presente contratto, lo stesso si intende a risoltodiritto ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 cod.civ.per fatto e colpa dell'Impresa, che sarà conseguentemente tenuta al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

Articolo 13

Fatturazione e pagamenti

1. Le fatture in formato elettronico, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, relative ai corrispettivi dovuti secondo quanto previsto al precedente art.12 vengono emesse dal Fornitore all'esito delle verifiche di conformità. I corrispettivi saranno corrisposti dall'Amministrazione secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni e previo accertamento della prestazione effettuata. Ciascuna fattura elettronica verrà corrisposta nel termine stabilito nell'Accordo Quadro. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in un'annua pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art.5 del D.Lgs.n.231/2002.
2. Ciascuna fattura dovrà essere emessa nel rispetto di quanto prescritto dal comma 3 dell'art.13 dell'Accordo Quadro.

3.

L'Amministrazione opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni unarie tenute del 0,5% (zero virgola cinque per cento) che verrà liquidata dalle stesse solo al termine del presente Contratto Esecutivo e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

4. Resta, tuttavia, espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione delle forniture e dei servizi, comunque, delle attività previste nel presente Contratto Esecutivo. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo il presente Contratto Esecutivo potrà essere risolto di diritto mediante semplice e unilaterale dichiarazione da comunicarsi da parte dell'Amministrazione tramite PEC.

5. Qualora il Fornitore sia costituito in raggruppamento, le singole Società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti dell'Amm.ne contraente, provvederanno ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alla ripartizione delle attività. La società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.

6. I corrispettivi saranno accreditati, a spese del Fornitore, sul/i conto/i corrente n., intestato al Fornitore presso Codice IBAN; il Fornitore dichiara che ciascuno dei predetti conti opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e si obbliga a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i all'Amministrazione all'atto del perfezionamento del presente Contratto Esecutivo.

6. Il Fornitore, al termine di ogni anno solare, invierà all'Amministrazione una relazione consuntiva del fatturato globale, suddivisa per tipologia di servizio e con i prezzi unitari applicati.

7. Le Parti prendono atto che l'Amministrazione è registrata/non è registrata alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012, in conformità a quanto previsto dai Decreti stessi.

Articolo 14

Cauzione

1. A garanzia degli obblighi assunti con il presente contratto esecutivo, si dà atto che il Fornitore ha prestato cauzione definitiva di € _____ a mezzo polizza fidejussoria n. _____, rilasciata da _____ con sede _____.
2. La fidejussione o polizza fidejussoria di cui al precedente comma dovrà essere valida per tutta la durata del presente Contratto Esecutivo e, comunque, sino alla completa esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto contratto e sarà vincolata, secondo le modalità e dalle condizioni previste all'art. 103, comma 1, del d.lgs. n. 50/2016.
3. Qualora l'ammontare della presente garanzia dovesse ridursi:
 - I. per effetto dell'applicazione di penali, o
 - II. per qualsiasi altra causa, ivi incluso l'incremento del valore del presente Contratto Esecutivo o a seguito di modifiche contrattuali,il Fornitore dovrà provvedere al reintegro e/o all'incremento della garanzia entro i termini di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione.
4. In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel presente articolo, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto Esecutivo, fermo restando il risarcimento del danno.
6. La prestazione della garanzia ai sensi del presente articolo non limita l'obbligo del Fornitore di provvedere all'integrale risarcimento dei danni tutti, anche ove gli stessi siano di valore superiore all'importo garantito.

Articolo 15

Subappalto

1. Nel caso il Fornitore abbia dichiarato di voler far ricorso al subappalto:

- Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, si è riservato di affidare in subappalto, in misura non superiore al 30% dell'importo contrattuale, l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

	Forniture e servizi	Quantità

- nell'osservanza di quanto previsto dall'art. 12 dell'Accordo Quadro.

Articolo 16

Divieto di cessione del Contratto

1. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 13 del D.Lgs. 50/2016, è fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto Esecutivo, a pena di nullità della cessione e di risarcimento del danno del Contratto e di risarcimento del danno del Fornitore, fatta salva la possibilità per il Fornitore, previa comunicazione all'Amministrazione di cessione a società a partecipazione del gruppo cui appartiene. In particolare, in caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto Esecutivo.

Articolo 17

Risoluzione e recesso

1. In caso di inadempimento del Fornitore anche a un solo degli obblighi assunti con la stipula del presente Contratto Esecutivo, che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo PEC dall'Amministrazione, la

- medesima Amministrazione ha la facoltà di considerare risolto di diritto il predetto Contratto Esecutivo ed è ritenere definitivamente la garanzia adiacui al precedente art. 14, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
2. Fermo restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nell'art. 108 del D.Lgs. 50/2016, si conviene che, in ogni caso, la Amministrazione, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con PEC, il presente Contratto Esecutivo e i casi previsti dall'art. 19 dell'Accordo Quadro.
 3. In tutti i casi di risoluzione, anche parziale, del presente Contratto Esecutivo, non saranno pregiudicati i diritti di ciascuna Parte e i suoi titolari prima della data di risoluzione, nonché tutti gli altri diritti previsti dalla legge, ivi incluso il diritto al risarcimento del danno.
 4. In tutte le ipotesi di risoluzione di cui al presente articolo, e nelle ulteriori ipotesi di risoluzione contenute nel presente Contratto Esecutivo, quest'ultimo sarà risolto di diritto
 5. Qualora Innova Puglia S.p.A. eserciti la facoltà di recedere dal Accordo Quadro in tutto o in parte, l'Amministrazione recederà dal presente Contratto Esecutivo.
 6. Fermo restando quanto previsto all'art. 20 dell'Accordo Quadro, l'Amministrazione ha diritto di recedere motivatamente dal presente Contratto Esecutivo in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore a mezzo PEC. In tal caso, il Fornitore ha diritto ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs. 50/2016 es. m. i. al pagamento da parte dell'Amministrazione dei servizi prestati, purché eseguiti correttamente e a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel Contratto Esecutivo, oltre al 10% dell'importo dei servizi non ancora erogati, rinunciando espressamente, o, in alternativa, a qualsiasi ulteriore e eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ.

7. Dall'adempimento del recesso, il Fornitore dovrà assicurare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Amministrazione.

Articolo 18

Forza maggiore

1. Nessuna Parte sarà responsabile per qualsiasi perdita che potrà essere patita dall'altra Parte a causa di eventi di forza maggiore (che includono, a titolo esemplificativo, disastri naturali, terremoti, incendi, fulmini, guerre, sommosse, sabotaggi, atti del Governo, autorità giudiziarie, autorità amministrative e/o autorità di regolamentazione indipendenti) a tale Parte non imputabili.
2. Nel caso in cui un evento di forza maggiore impedisca l'esecuzione della prestazione da parte del Fornitore, l'Amministrazione, imprevisto e senza colpa del Fornitore, non dovrà pagare i corrispettivi per la prestazione dei servizi interessati fino a che tali servizi non siano ripristinati e, ove possibile, avrà diritto di affidare i servizi in questione ad altro fornitore aggiudicatario per un'adeguata ragioneevole secondo le circostanze.
3. L'Amministrazione si impegna, inoltre, in tale eventualità a compiere le azioni necessarie al fine di risolvere tali accordi, non appenai il Fornitore lo comunica di essere in grado di erogare nuovamente la prestazione.

Articolo 19

Responsabilità Civile

1. Ferme restando quanto previsto dall'art. 27 dell'Accordo Quadro, il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore quanto dell'Amministrazione o di terzi, indipendentemente da omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

Articolo 20

Tracciabilità dei flussi finanziari – ulteriori clausole risolutive espresse

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art.3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n.136 es.m.i., il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Contratto Esecutivo, si conviene che, in ogni caso, l'Amministrazione, in ottemperanza a quanto disposto dall'art.3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n.136 es.m.i., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolverà di diritto, ai sensi dell'art.1456 cod.civ., nonché ai sensi dell'art.1360 cod.civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore a mezzo PEC, il presente Contratto Esecutivo nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale o verodegli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n.136 es.m.i., del Decreto Legge 12 novembre 2010 n.187 nonché della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici n.8 del 18 novembre 2010.
3. Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i quale si voglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
4. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, ai sensi dell'art.3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n.136 es.m.i., ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 es.m.i.
5. Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art.3 della Legge 13 agosto 2010 n.136 es.m.i. è tenuto adarne immediata comunicazione all'Amministrazione e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governodella Provincia ove ha sede la stazione appaltante.
6. Il Fornitore, si obbliga a garantire che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specificata di risoluzione di diritto del

relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.

7. L'Amministrazione verificherà che nei contratti di subappalto inseriti, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere all'Amministrazione, oltre alle informazioni di cui all'art. 105, comma 2 ultime tre periodi, anche appositamente dichiarate ai sensi del DPR 445/2000, attestando che nel relativo sub-contratto, ove predisposto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge, restando inteso che l'Amministrazione si riserva di procedere a verifiche e campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto. Ai sensi della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/noriportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.

Articolo 21

Oneri fiscali e spese contrattuali

1. Il Fornitore riconosce a proprio carico tutti gli oneri fiscali e tutte le spese contrattuali relative al presente atto.
2. Al presente atto, dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. 26 aprile 1986 n. 131 e successive modificazioni e integrazioni.

Articolo 22

Foro Competente

1. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e l'Amministrazione, la competenza è determinata in base alla normativa vigente.

Articolo 23

Trattamento dei dati personali

1. Con il contratto il Fornitore si impegna:
 - i) a considerare strettamente riservati e, pertanto, a non divulgare e/o comunque a non rendere noti a terzi i Dati Personali e/o informazioni fornite in relazione all'attività svolta per conto dell'Amministrazione e relativi alle attività della stessa (intendendosi per "terzi" tutti i soggetti diversi dagli amministratori, dipendenti, collaboratori o consulenti dell'Amministrazione) a cui lo stesso Fornitore potrà accedere nella misura in cui ciò sia necessario al fine di consentirgli di svolgere i Servizi e le attività affidategli;
 - ii) a proteggere i Dati Personali di titolarità dell'Amministrazione eventualmente trattati e/o le informazioni con cautele e misure organizzative e di sicurezza comunque non inferiori a quelle utilizzate per proteggere le proprie informazioni e la propria documentazione riservata;
 - iii) a non diffondere o effettuare alcun annuncio e/o comunicazione al pubblico o a terzi riguardo ai Dati Personali, alle informazioni e alle eventuali applicazioni di cui il Fornitore verrà a conoscenza.

Qualora la comunicazione e/o diffusione presso terzi di materiale, Dati Personali o di informazioni ritenute riservate (e acquisite durante lo svolgimento dei servizi) sia stato causato da atti o fatti imputabili al Fornitore, quest'ultimo sarà tenuto a risarcire all'Amministrazione tutti gli eventuali danni connessi alla violazione dell'obbligo della clausola di riservatezza, ivi incluse le sanzioni eventualmente comminate ai sensi del Regolamento EU 2016/679.

Il vincolo di riservatezza continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del contratto e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

2. Le Parti, ai sensi della normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali (“Normativa in materia di protezione dei Dati Personali”), dichiarano di procedere al trattamento dei dati personali comunicati per le finalità inerenti all’esecuzione del contratto e all’adempimento degli obblighi legali e contrattuali dallo stesso derivanti. Le stesse si impegnano, nell’esecuzione di tutte le attività connesse che possono comportare il trattamento dei Dati Personali, ad agire in conformità con la Normativa in materia di protezione dei Dati Personali applicabile (in particolare il Regolamento UE 2016/679 c.d. “GDPR”), osservando misure organizzative e tecniche adeguate, nonché idonee a garantire la sicurezza delle informazioni relative all’attività dell’Amministrazione sotto l’aspetto della riservatezza, disponibilità e confidenzialità dei Dati Personali trattati, atte a prevenire rischi di distruzione, perdita o alterazione, anche accidentale, di dati e documenti.
3. Il Fornitore prende atto che la ragione sociale dell’operatore economico ed il prezzo di aggiudicazione dell’appalto, potranno essere diffusi tramite il sito internet dell’Amministrazione e sono in ogni caso soggetti agli obblighi imposti dalla vigente normativa sulla trasparenza delle attività dell’Amministrazione.
4. Il Fornitore si impegna a svolgere i trattamenti di dati personali nel pieno rispetto della legislazione vigente nonché della normativa per la protezione dei dati personali (ivi inclusi - oltre al Regolamento (UE) 2016/679 e al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 - anche gli ulteriori provvedimenti, autorizzazioni generali, pronunce in genere emanati dal Garante per la protezione dei dati personali) nonché delle misure minime di sicurezza ICT per le PP.AA. di cui alla Circolare AgID n. 2/2017 del 18 aprile 2017 (in Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n. 103 del 5-5-2017).
5. Il Fornitore si impegna con il presente contratto ad accettare la eventuale designazione da parte dell’Amministrazione a Responsabile (o Sub-Responsabile) del trattamento dei dati ai sensi dell’art. 28 del GDPR relativamente ai dati personali di cui la medesima Amministrazione è Titolare o Responsabile del Trattamento (quando agisce per conto della Regione Puglia). Il Fornitore è comunque autorizzato al trattamento degli eventuali dati personali nell’ambito dell’erogazione dei servizi contrattualmente ivi previsti. Le modalità di trattamento dovranno essere improntate ai disposti del Regolamento UE 679/2016, del Dlgs

196/2003 e s.m.i. e dovranno essere conformi alle condizioni contenute nella nomina a Responsabile/Sub-Responsabile del Trattamento se predisposta.

6. Resta inteso che la designazione del Fornitore quale Responsabile del Trattamento dei dati decadrà in qualunque caso di cessazione del rapporto intercorrente con l'Amministrazione, con effetto immediato dalla data di tale cessazione.

Letto, approvato e sottoscritto

Città, lì _____

(Per l'Amministrazione)

(per il Fornitore)

A sensi e per gli effetti dell'art. 1341 c.c. il Fornitore dichiara di aver letto con attenzione e di approvare specificamente le pattuizioni contenute negli articoli seguenti: Art. 5 Proprietà, Art. 6 Erogazione della prestazione, Art. 7 Gestione del Contratto Esecutivo, Art. 8 Consegna; Art. 9 Verifica di conformità e Accettazione, Art. 10 Penalità, Art. 11 Corrispettivi, Art. 12 Trasparenza dei prezzi, Art. 13 Fatturazione e pagamenti, Art. 14 Cauzione, Art. 15 Subappalto, Art. 16 Divieto di cessione del contratto, Art. 17 Risoluzione e Recesso, Art. 18 Forza Maggiore, Art. 19 Responsabilità civile, Art. 20 Tracciabilità dei flussi finanziari - Ulteriori clausole risolutive espresse, Art. 21 Oneri fiscali e spese contrattuali, Art. 22 Foro competente, Art. 23 Trattamento dei dati personali.

Letto, approvato e sottoscritto

Città, lì _____

(per il Fornitore)

**FRANCESCO
SURICO**
CN = SURICO
FRANCESCO
SerialNumber =
IT:SRCFNC60H20A662S



InnovaPuglia^{spa}

Soggetto Aggregatore della Regione Puglia

Gara telematica a procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del D.Lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT

Allegato n. 6 – D.V.R.I Standard

Procedura: art. 54 comma 4 lett. c) del D.Lgs.n.50/2016 e s.m.i.

Criterio di aggiudicazione: offerta economicamente più vantaggiosa art. 95 comma 2 del D.Lgs.n.50/2016

**InnovaPuglia S.p.A.
Str. Prov. Casamassima Km 3
70010 Valenzano BARI
Italia
www.innova.puglia.it**

Dicembre 2017

PREMESSA

L'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro) obbliga il Datore di Lavoro, in caso di affidamento di lavori, servizi o forniture all'impresa appaltatrice o a lavoratori autonomi all'interno della propria azienda, o di una singola Unità produttiva della stessa, nonché nell'ambito dell'intero ciclo produttivo dell'azienda medesima, sempre che abbia la disponibilità giuridica dei luoghi in cui si svolge l'appalto o la prestazione di lavoro autonomo, a promuovere la cooperazione nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro, incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto ed il coordinamento degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, elaborando un unico documento di valutazione dei rischi che indichi le misure per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza.

A titolo esemplificativo si possono considerare interferenti i seguenti rischi:

- derivanti da sovrapposizioni di più attività svolte da operatori di appaltatori diversi immessi nel luogo di lavoro del committente dalle lavorazioni dell'appaltatore;
- esistenti nel luogo di lavoro del committente, ove è previsto che debba operare l'appaltatore, ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria dell'appaltatore;
- derivanti da modalità di esecuzione particolari richieste esplicitamente dal committente (che comportino pericoli aggiuntivi rispetto a quelli specifici dell'attività appaltata).

Il Documento di Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (DUVRI) deve essere allegato al contratto di appalto o di opera e va adeguato in funzione dell'evoluzione dei lavori, servizi e forniture. Nei singoli contratti di subappalto, di appalto e di somministrazione, devono essere specificamente indicati a pena di nullità ai sensi dell'articolo 1418 del codice civile i costi relativi alla sicurezza del lavoro con particolare riferimento ai costi delle misure adottate per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro derivanti dalle interferenze delle lavorazioni. Tali costi non sono soggetti a ribasso.

Il D.Lgs. 106/2009 (Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs. 81/2008) ha modificato il suddetto articolo 26 del D.Lgs. 81/2008 introducendo al comma 3-ter la previsione per cui nei casi in cui il contratto sia affidato dai soggetti (centrali di committenza) di cui all'articolo 3, comma 34, del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 o in tutti i casi in cui il datore di lavoro non coincide con il committente, il soggetto che affida il contratto redige il documento di valutazione dei rischi da interferenze recante

una **valutazione ricognitiva dei rischi standard** relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto. Il soggetto presso il quale deve essere eseguito il contratto, prima dell'inizio dell'esecuzione, integra il predetto documento riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dall'esecutore, integra gli atti contrattuali. Viene inoltre specificato al comma 3-bis che l'obbligo della redazione del DUVRI non si applica ai servizi di natura intellettuale, alle mere forniture di materiali o attrezzature, nonché ai lavori o servizi la cui durata non sia superiore ai due giorni, sempre che essi non comportino rischi derivanti dalla presenza di agenti cancerogeni, biologici, atmosfere esplosive o dalla presenza dei rischi particolari di cui all'allegato XI del D.Lgs. 81/2008.

Considerato che la gara in oggetto è finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro ex art. 54 comma 4 lett. c) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., e che, pertanto, InnoVaPuglia S.p.A. agisce quale «soggetto aggregatore», centrale di committenza iscritta nell'elenco istituito ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, InnoVaPuglia S.p.A. è tenuta alla redazione del presente documento ricognitivo dei rischi standard.

Si precisa che, atteso che i singoli contratti di fornitura vengono conclusi a tutti gli effetti tra le Amministrazioni Contraenti ed il Fornitore attraverso l'emissione degli Ordinali di Fornitura, sarà cura delle medesime Amministrazioni Contraenti (nonché appaltanti specifiche) redigere il DUVRI integrando il presente documento (DUVRI), prima dell'emissione dell'Ordinativo di fornitura, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dall'esecutore, integra gli atti contrattuali.

In particolare, il presente documento, come previsto dall'art. 26, comma 3-ter del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., reca una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia delle prestazioni oggetto della “

Gara a procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'Accordo Quadro di servizi per lo sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT ai fini dell'esecuzione dell'Azione Pilota Puglia Log-in”, che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione dei singoli contratti.

Resta comunque onere di ciascun Fornitore elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti all'esercizio della propria attività, il documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici connessi all'attività svolta dallo stesso.

VALUTAZIONE RICOGNITIVA DEI RISCHI STANDARD

Obiettivo principale dell'Accordo Quadro è l'acquisizione di Servizi ICT per la realizzazione di progetti, servizi e sistemi finalizzati all'innovazione della Pubblica Amministrazione regionale in attuazione degli obiettivi dell'Agenda Digitale regionale.

Nel complesso, l'affidamento di detti servizi ICT è finalizzato a migliorare l'accessibilità e la fruibilità dei servizi pubblici digitali che la Regione Puglia eroga ed intende erogare a cittadini ed imprese del proprio territorio.

In particolare, si tratta dei servizi seguenti:

- a) Sviluppo, manutenzione conservativa, evolutiva, adeguativa, migliorativa di software ad hoc (cioè di software realizzato su specifiche esigenze funzionali e tecniche dell'Amministrazione)
- b) Fornitura di software commerciali in licenza d'uso
- c) Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso.
- d) Altri servizi: Gestione Applicativi, Content Management, Digitalizzazione dei contenuti, ecc, così come nel seguito indicati.

L'oggetto delle prestazioni, in dettaglio, comprende:

- a) Sviluppo di Software ad hoc;
- b) Personalizzazione e parametrizzazione del software;
- c) Assistenza all'utenza in remoto e on site;
- d) Digitalizzazione di contenuti (on site e presso il fornitore);
- e) Gestione applicativi
- f) Gestione dei contenuti di Siti Web
- g) Content Management
- h) Publishing su Intranet e/o Internet
- i) Monitoraggio e Tuning
- j) Servizio di Manutenzione del software
- k) Servizio Supporto Specialistico
- l) Garanzia sui prodotti software rilasciati o mantenuti
- m) Servizi di gestione della forniture e delle fasi operative

Di seguito sono indicati alcuni rischi potenziali che potrebbero verificarsi durante l'esecuzione delle attività oggetto del presente appalto.

Tipologia Ambiente	Rischi Potenziali	Misure di Prevenzione e protezione
Locali tecnici	Elettrico	Impianti elettrici conformi Procedure di sicurezza sull'uso delle attrezzature

Tipologia Ambiente	Rischi Potenziali	Misure di Prevenzione e protezione
Locali tecnici	Incendio/esplosione	Divieto di fumo Procedure di emergenza Presidi antincendio Illuminazione di emergenza Cartellonistica di sicurezza Certificazione/documentazione sicurezza (CPI, libretti di impianto, conformità, ecc)
	Mancata informazione	Certificazione/documentazione sicurezza (caratteristiche tecniche di impianto). Cartellonistica di sicurezza (per informare del pericolo presente e dei comportamenti da tenere)
Aree esterne	Caduta dall'alto	Parapetti Cartellonistica di sicurezza Segnalazione zone pericolose
	Inciampi e urti	Controllo periodico delle eventuali sconessioni della pavimentazione Segnalazione di eventuali passaggi pericolosi Protezione di eventuali passaggi pericolosi
	Scivolamento (pedoni e motoveicoli)	Procedere con cautela e a velocità limitata
	Arrotamento/investimento	Posizionamento segnali stradali indicanti il limite massimo di velocità consentito e il corretto flusso veicolare

Si precisa che il presente documento dovrà essere integrato dalla singola Amministrazione Contraente, all'atto dell'indizione dell'appalto specifico, con i rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto, individuando le misure atte ad eliminare, o quantomeno ridurre, tali rischi ed indicando i relativi costi; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dal Fornitore, dovrà integrare gli atti contrattuali.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(ex art. 13, Regolamento 2016/679/UE - GDPR)

1. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare del Trattamento è l'**Agenzia Regionale Pugliapromozione**, con sede legale in Bari, Piazza Moro, 33/A (e con sede operativa presso Fiera del Levante PAD 172, Lungomare Starita - 70132 Bari), C.F. e P.IVA 93402500727 - Tel. (+39) 0805821400 - privacy@aret.regione.puglia.it (in seguito "PP" o "Titolare"), in qualità di titolare del trattamento.

Responsabile della protezione dei dati personali

Il Responsabile della protezione dei dati è contattabile al seguente recapito e-mail: dpo@aret.regione.puglia.it.

2. Finalità del Trattamento

Il Titolare tratta i dati personali, identificativi (ad esempio, nome, cognome, indirizzo, telefono, e-mail, riferimenti bancari e di pagamento, dati reddituali o finanziari, etc.) - in seguito, "dati personali" o anche "dati") - da Lei comunicati per dare esecuzione ad un contratto in cui l'interessato è parte o per dare esecuzione a misure precontrattuali ovvero per adempiere a obblighi di legge.

Tutti i dati che vengono comunicati dagli interessati (o acquisiti direttamente da PP da terzi) saranno utilizzati esclusivamente per la gestione dei rapporti contrattuali e pre-contrattuali con gli interessati, per adempiere ad obblighi delle normative sovranazionali, nazionali, regionali e regolamentari che disciplinano l'attività istituzionale di PP ed eventualmente per finalità di rilevante interesse pubblico, connessi allo svolgimento dei rapporti. I motivi appena esposti costituiscono la base giuridica del relativo trattamento (cfr. art. 6 co. 1 lett. b, c ed e del GDPR, nonché art. 9 co. 2 lett. g del GDPR).

3. Descrizione del Trattamento

I dati personali sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato. Il dato è trattato per espletare la verifica (in fase pre-contrattuale o contrattuale) di posizioni giudiziarie, fiscali e di condotta di fornitori ed operatori economici, al fine di:

- svolgere le attività preliminari connesse in particolare alla effettuazione delle verifiche sul possesso dei requisiti di ordine generale (anche in considerazione di quanto prescritto dalla normativa antimafia) e di ordine speciale (idoneità professionale, capacità economica e finanziaria, capacità tecniche e professionali);
- svolgere le attività finalizzate alla valutazione dell'offerta presentata (economica e tecnica, quest'ultima, ove prevista) oltre che le attività finalizzate alla valutazione dell'anomalia dell'offerta (ove necessario);
- gestire il procedimento e le attività connesse (stipula del contratto, monitoraggio dei tempi del procedimento in affidamento, esecuzione del contratto);
- gestire l'eventuale fase contenziosa.

Inoltre:

senza il consenso espresso (art. 6 lett. b), c), e) GDPR), per le seguenti Finalità di Servizio:

- concludere i contratti per la acquisizione di servizi, forniture, lavori e opere, nonché i concorsi di progettazione;
- adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti con Lei in essere;
- adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come ad esempio in materia di antiriciclaggio);
- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;

4. Natura dei dati Personali, dati personali relativi a condanne penali e reati. Quali sono i dati personali strettamente necessari per perseguire la finalità descritta

Tutti i dati possono essere comunicati volontariamente dagli interessati, ovvero, per motivazioni strettamente ed esclusivamente connesse all'adempimento delle normative che disciplinano le attività di PP, possono essere raccolti da fonti pubbliche che forniscono tali informazioni per compito istituzionale. Il trattamento sarà effettuato sia con strumenti manuali e/o informatici e/o telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle vigenti disposizioni.

Potrebbe rendersi necessaria la registrazione e/o conservazione di dati personali presenti nella documentazione inerente a:

- DURC (es. acquisendo parte dei dati da Inps, Inail, Cassa Edile e Casse Previdenza);
- Visure camerali (acquisiti tramite il sistema Verifiche PA);
- Certificato del Casellario Giudiziale integrale e Certificato dei carichi pendenti (riferiti ai soggetti indicati dall'art. 80, comma 3, del codice), quest'ultimo da acquisire presso la Procura della Repubblica del luogo di residenza; Certificato dell'anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato;
- Accertamenti sulla situazione societaria e personale delle controparti, Casellario ANAC, Banca Dati Servizio Contratti Pubblici, AVcpass (ANAC);
- Banca Dati Operatori Economici (Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti), quando sarà istituito;
- Comunicazioni ed Informative Antimafia (Consultazione della banca dati su: <https://bdna.interno.it>);
- Verifica regolarità fiscale (Agenzia delle Entrate);
- Impiego di lavoratori disabili (Provincia);
- Iscrizione al M.E.P.A/EMPULIA;
- S.O.A.

Le verifiche di cui innanzi sono necessarie anche per i casi di avalimento e/o subappalto e/o RTI (mandataria e mandanti) e/o reti di imprese.

5. Modalità per fornire l'informativa

La presente informativa viene resa a corredo della documentazione di gara predisposta.

Al momento della stipula del contratto potrà rendersi necessario consegnare un'ulteriore informativa più specifica in funzione del servizio reso o del bene acquisito o della prestazione e/o opera in materia di lavori. Verrà valutata caso per caso, a seconda delle situazioni, la eventuale nomina e designazione di un responsabile esterno che dovrà garantire e presentare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che soddisfi i requisiti di cui all'art. 28 del Reg. U.E. 2016/679 (GDPR) e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.

6. Periodo di conservazione dei dati

Tutti i dati detenuti da PP vengono conservati solamente per il periodo necessario in base alle necessità gestionali ed agli obblighi normativi applicabili, nonché in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa, tecnica ed economica. Poiché PP è assoggettato a specifiche norme di conservazione dei dati (Codice dell'Amministrazione Digitale, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, Normativa IVA e contabile), tutti i dati vengono conservati per il tempo stabilito dalle stesse normative e fisicamente cancellati anche mediante procedura di scarto d'archivio. I tempi possono essere molto diversi a seconda del tipo di contratto e dell'oggetto del contratto. Il criterio per stabilirli si basa su principi di buon senso e sulle precisazioni dell'Autorità Garante secondo cui i dati possono essere conservati in generale "finché sussista un interesse giustificabile" e cioè finché la loro conservazione risulti necessaria agli scopi per i quali sono stati raccolti e trattati.

7. Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati personali dell'Operatore Economico a cui la presente informativa è rivolta è realizzato per mezzo delle operazioni di: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

8. Accesso ai dati comunicazione a terzi

I Suoi dati potranno essere resi accessibili:

- a dipendenti e collaboratori di PP e/o di società, partner tecnologici di PP, gestore del supporto legale ed informatico di PP, nella loro qualità di responsabili e/o amministratori di sistema, dal ricevimento delle domande e sino alla fase di proposta di aggiudicazione (c.d. "aggiudicazione provvisoria");
- a dipendenti e collaboratori del Titolare del servizio dalla fase di proposta di aggiudicazione e per tutta la durata contrattuale di acquisizione di servizi, forniture, lavori e opere, nonché i concorsi di progettazione, nella loro qualità di responsabili interni del trattamento;
- a società terze o altri soggetti (a titolo indicativo, istituti di credito, enti pubblici di assistenza previdenziale, società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.
- a soggetti a cui la comunicazione è necessaria per la gestione del rapporto contrattuale, a personale informatico (interno od esterno) esclusivamente per ineliminabili necessità tecniche ed in modo limitato a quanto strettamente necessario. In alcun caso PP comunica dati a terzi se ciò non è necessario per l'esperto adempimento ad obblighi normativi, per necessità contrattuali o per necessità di gestione.

Fatte salve esigenze di riservatezza di documentazione coperta da segreto tecnico o commerciale, che dovrà essere previamente comunicata ed adeguatamente comprovata e motivata, e per la quale l'Amministrazione si riserva di valutarne la compatibilità con il diritto di accesso agli atti, attraverso un autonomo bilanciamento di interessi:

- da ogni operatore economico concorrente che eserciti il diritto di accesso per poter accedere ad ogni documento amministrativo, tecnico ed economico contenuto nel Plico di gara da Lei presentato;
- da ogni operatore economico concorrente che abbia preso visione di ogni documento amministrativo, tecnico ed economico contenuto nel Plico di gara da Lei presentato, la estrazione, in copia, di quanto necessario all'operatore economico ai fini di una sua eventuale tutela e difesa in giudizio.

Il Titolare potrà comunicare i Suoi dati ad Autorità giudiziarie, Agenzia delle Entrate, INPS, a società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

I Suoi dati potranno essere oggetto di diffusione nella sezione "Trasparenza" del nostro sito web, al fine di adempiere agli obblighi di cui al D.Lgs. 33/2013.

9. Trasferimento dati

I dati personali sono conservati su server ubicati a all'interno dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare i server anche extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, previa stipula delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

10. Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

Tutti i dati richiesti all'interessato sono necessari per la gestione del rapporto contrattuale e/o pre-contrattuale e/o in quanto la loro acquisizione è prevista dalle normative che regolano tale rapporto. Pertanto, la mancata comunicazione dei dati richiesti durante tutto lo svolgimento del rapporto contrattuale e/o pre-contrattuale potrebbe causare: l'impossibilità di costituire il rapporto contrattuale stesso, l'interruzione del rapporto, il risarcimento del danno o lo svolgimento di ulteriori specifici trattamenti giustificati dal legittimo interesse di PP.

12. Diritti dell'interessato

La normativa riconosce importanti diritti a tutti gli interessati; PP è impegnata ad assicurare la facoltà di esercizio di tali diritti nel modo più agevole. Si ricorda che tra i diritti che la norma garantisce vi sono quelli di accesso ai dati personali, di rettifica o cancellazione degli stessi, di richiesta di interruzione del trattamento, la limitazione del trattamento che lo riguarda o di opposizione al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati. Gli interessati potranno esercitare tali diritti ai relativi contatti di PP sopra riportati. L'interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando comunicazione al Responsabile della Protezione dei Dati tramite e-mail all'indirizzo: dpo@aret.regione.puglia.it.

13. Facoltà di reclamo

La normativa, inoltre, stabilisce il diritto per chiunque di presentare reclamo all'Autorità nazionale di controllo che in Italia è costituita dal Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

Il Titolare del trattamento

(Agenzia Regionale Pugliapromozione)

OGGETTO: “Appalto Specifico per l'affidamento di Servizi di Manutenzione Evolutiva, Correttiva, Adeguativa, Assistenza tecnica-applicativa e agli utenti finali, Conduzione Operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura”

Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT. Lotto 3 (CIG **7329164975**).

(CIG DERIVATO 9139012747)

PATTO D'INTEGRITÀ

tra ARET PUGLIAPROMOZIONE e il partecipante alla procedura in oggetto.

Il presente patto d'integrità costituisce parte integrante della documentazione della procedura in oggetto e sancisce la reciproca, formale obbligazione di ARET PUGLIAPROMOZIONE e del partecipante di conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza nonché l'espresso impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto o al fine di distorcerne la corretta esecuzione.

Il personale, i collaboratori ed i consulenti di ARET PUGLIAPROMOZIONE coinvolti nell'espletamento della procedura e nel controllo dell'esecuzione del relativo contratto, condividendo il presente patto d'integrità, risultano edotti delle sanzioni previste a loro carico in caso di mancato rispetto delle statuizioni ivi previste.

ARET PUGLIAPROMOZIONE si impegna comunicare l'accoglimento o rigetto della offerta.

L'operatore economico, da parte sua, si impegna a segnalare a ARET PUGLIAPROMOZIONE qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della procedura o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto.

L'operatore economico si impegna a rendere noti, su richiesta dell'ente, tutti i pagamenti eseguiti e riguardanti il contratto eventualmente assegnatogli a seguito della procedura in oggetto compresi quelli eseguiti a favore di intermediari e consulenti.

La remunerazione di questi ultimi non deve superare il “congruo ammontare dovuto per servizi legittimi”.

L'operatore economico prende nota e accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti con questo patto di integrità, comunque accertato da ARET PUGLIAPROMOZIONE, potranno essere applicate le seguenti sanzioni:

- risoluzione o perdita del contratto;
- escussione della cauzione di validità dell'offerta, laddove prevista;
- escussione della cauzione di buona esecuzione del contratto, laddove prevista;
- responsabilità per danno arrecato a ARET PUGLIAPROMOZIONE nella misura del 20% del valore del contratto, impregiudicata la prova dell'esistenza di un danno maggiore;
- esclusione del partecipante ad eventuali altre procedure indette da ARET PUGLIAPROMOZIONE per 5 anni.

Il presente patto d'integrità e le relative sanzioni applicabili resteranno in vigore sino alla completa esecuzione del contratto assegnato a seguito della procedura in oggetto.

Le controversie relative all'interpretazione, ed esecuzione del presente patto d'integrità fra ARET PUGLIAPROMOZIONE e l'operatore economico saranno deferite all'Autorità Giudiziaria competente.

Bari, li _____

Per Pugliapromozione

(dott. _____)

f.to

Il legale rappresentante dell'operatore economico

(.....)

f.to

N.B.

Il presente patto d'integrità deve essere obbligatoriamente sottoscritto digitalmente e presentato insieme all'offerta economica. Non occorre la firma olografa o la compilazione dei campi vuoti: il documento finale (file) da caricare a sistema dovrà recare le due firme digitali (quella del legale rappresentante di Pugliapromozione e quella del legale rappresentante dell'operatore economico concorrente). La mancanza del documento debitamente sottoscritto dal legale rappresentante del soggetto concorrente comporterà l'esclusione dalla gara.

2