

CONTRATTO TRA ASSEMBLEA LEGISLATIVA E CSI PIEMONTE PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA APPLICATIVA DI SECONDO LIVELLO PER LE PIATTAFORME DEFENDO – CORECOM E TRASVERSALI - CIG 7063343708

L'anno 2017 (duemiladiciasette) il giorno 11 (undici) del mese di ottobre

tra

L'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna (di seguito denominata "Assemblea legislativa"), con sede in Bologna, Viale Aldo Moro n. 50, codice fiscale n. 80062590379, nella persona del Dirigente Elena Roversi, Responsabile del Servizio Funzionamento e Gestione, domiciliata per la carica presso la sede dell'Assemblea Legislativa

e

il Consorzio per il Sistema Informativo – CSI PIEMONTE (di seguito "CSI"), con sede legale in Torino, Corso Unione Sovietica n. 216 – 10134 Torino - Codice Fiscale 01995120019 (iscrizione registro delle Imprese di Torino REA n. TO-538244), nella persona del Procuratore Speciale Ennio Caggiati nato ad Alessandria il 12/08/1965, domiciliato per la carica presso la sede del CSI

premesso che:

- l'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna e il Consiglio Regionale del Piemonte hanno sottoscritto il "Protocollo d'Intesa per la cooperazione istituzionale volta allo sviluppo di iniziative di semplificazione amministrativa, dematerializzazione dei procedimenti, gestione documentale e potenziamento della società dell'informazione", rinnovato in data 17/11/2015 per ulteriori 36 mesi;
- in data 16 maggio 2017 prot. 7879 il CSI ha presentato l'Offerta per acquisizione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017;
- con determinazione n. 488 del 28 luglio 2017 è stata approvato l'affidamento per il servizio di manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme DEFENDO – CORECOM e trasversali – anno 2017 - CIG 7063343708.

1 - OGGETTO DEL CONTRATTO E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

E' oggetto del presente contratto il servizio di **manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello delle piattaforme DEFENDO – CORECOM e trasversali**.

Il servizio è erogato nell'anno 2017 con livelli di prestazione **in coerenza con la progressiva presa in carico**, delle stesse attività, **da parte dell'Assemblea**.

La prestazione del servizio è differenziata, in termini di contenuto, nei vari periodi dell'anno ai prezzi di seguito esplicitati:



Anno 2017	Attività da erogare	Prezzo massimo - iva esclusa- euro
1 gennaio – 30 giugno	<p>WP.S8 Servizio applicativo macchina consiliare</p> <p>FULL: Attività al 100% in carico a CSI. La somma da corrispondere è pari alla somma degli importi mensili indicati in offerta</p> <p>Piattaforma DEFENDO importo mensile 2.116,00 Piattaforma CORECOM importo mensile 5.134,80 Piattaforme TRASVERSALI importo mensile 1.866,42</p> <p>Importo complessivo mensile 9.117,22 Importo semestrale 9.117,22 x 6 mesi = 54.703,32</p>	54.703,32
1 luglio – 30 settembre	<p>WP.S9 Servizio applicativo macchina consiliare</p> <p>MEDIUM: attività di gestione applicativa svolta da Assemblea Legislativa con affiancamento e supporto del CSI.</p> <p>In tale periodo l'attività sarà svolta da CSI al 66,67% e dall'Assemblea di RER al 33,33% pertanto l'importo mensile da corrispondere si ottiene sottraendo il 33,33% dagli importi mensili dei primi sei mesi:</p> <p>Piattaforma DEFENDO 1.410,74 Piattaforma CORECOM 3.423,37 Piattaforma TRASVERSALI 1.244,34</p> <p>Importo complessivo mensile 6.078,45 Importo trimestrale 6.078,45 x 3 mesi = 18.235,35</p>	18.235,35
1 ottobre – 31 dicembre	<p>WP.S10 Servizio applicativo macchina consiliare</p> <p>LIGHT: attività di gestione applicativa svolta da Assemblea Legislativa. In questi tre mesi l'attività sarà svolta da CSI al 33,33% e dall'Assemblea di RER al 66,67% pertanto gli importi mensili si riducono del 66,67%</p> <p>Piattaforma DEFENDO 705,26 Piattaforma CORECOM 1.711,43 Piattaforma TRASVERSALI 622,08</p> <p>Importo complessivo mensile 3.038,77 Importo trimestrale 3.038,77 x 3 mesi = 9.116,31</p>	9.116,31
<i>Totale imponibile</i>		82.054,98
<i>Totale iva aliquota al 22%</i>		18.052,10
<i>Totale complessivo iva al 22% inclusa</i>		100.107,08



Il servizio erogato nel primo periodo, a carico al 100% di CSI, comprende le attività atte ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento delle piattaforme CORECOM, DEFENDO e trasversali. In dettaglio:

1. Gestione integrata delle segnalazioni, degli eventi, delle richieste degli utenti (Service control room) e dei malfunzionamenti: attività di monitoraggio di request e incident (segnalazione di malfunzionamenti ed anomalie) veicolate attraverso un unico punto di contatto finalizzata a presidiare i processi di erogazione dei servizi. Comprende le attività di troubleshooting degli incidenti e/o problemi rilevati nel funzionamento dei servizi applicativi; l'adozione delle azioni correttive necessarie al ripristino del normale funzionamento anche ricorrendo eventualmente a soluzioni di by pass applicativi laddove necessario. Sono escluse le attività di troubleshooting su temi di integrazione con la piattaforma di gestione documentale DOC/ER.
2. Backoffice applicativo: gestione delle attività funzionali all'esercizio delle applicazioni e delle piattaforme (monitoraggio dell'accessibilità e della fruibilità del prodotto software e dell'infrastruttura, monitoraggio e verifica delle procedure batch, controllo log dei servizi di integrazione); attività proattive di prevenzione di eventuali malfunzionamenti, anche attraverso verifica delle prestazioni e tuning applicativo.

Rientrano in questa voce le attività di testing del software applicativo in carico a CSI relative a:

- patching trimestrale e/o di sicurezza (sia in relazione al SO che all'Hypervisor) imposte dagli standard di sicurezza della Regione Emilia Romagna;
- eventuali modifiche all'infrastruttura hardware/software del cluster che impongono spegnimento e riavvio dei server.

Sono escluse le attività di natura sistemistica relative a tutte le componenti infrastrutturali utilizzate delle applicazioni di CSI (dal sistema operativo ai componenti di middleware come application server, database, configurazioni di rete, firewall, ecc). Per tali componenti, è richiesto ai sistemisti dell'Assemblea di provvedere agli aggiornamenti necessari anche su richiesta del CSI in ambiente di test, sviluppo e produzione.

3. Estrazione e correzione dati (request): Per quanto riguarda le attività di estrazioni di dati ad hoc a fini statistici, è prevista un'estrazione calendarizzata nel primo semestre in concomitanza con la rilevazione dei tempi procedurali per quanto riguarda DEFENDO, mentre per CORECOM è prevista un'estrazione calendarizzata mensilmente e l'estrazione dei dati richiesti di volta in volta ad assistenzaer@csi.it. Per quanto riguarda l'individuazione e correzione delle incongruenze sui dati, dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato sia di bonifiche estese, sono fornite su richiesta specifica entro 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta. Sono escluse le attività di forzatura (avanzamento/correzione di stato del processo) dovute a errori degli operatori Corecom/Defendo; in questi casi, si richiede la chiusura e l'annullamento del processo da parte dell'operatore che ha causato l'errore. Saranno prese in carico solo le forzature dovute a eventuali anomalie dell'applicativo.
4. Manutenzione correttiva attività di correzione degli errori rilevati dall'Assemblea Legislativa o dal CSI sulle piattaforme CORECOM, DEFENDO e trasversali. La voce comprende:
 - Correzione degli errori e il rilascio in ambienti di test e di esercizio (con produzione della baseline di rilascio corredata dalla documentazione di installazione, deployment e gestione nell'ambiente specifico).
 - Per gli applicativi CORECOM, DEFENDO e per le piattaforme trasversali sono previste massimo 2 installazioni calendarizzate e concordate durante il periodo di competenza annuo. Per quanto

riguarda le piattaforme trasversali la valorizzazione è stata calcolata sull'attuale soluzione infrastrutturale dei sistemi dell'Assemblea Legislativa, pertanto sono escluse attività di migrazione/manutenzione dovute a cambiamenti delle infrastrutture medesime.

5. Gestione profilazione applicativa: gestione del ciclo di vita delle abilitazioni per l'accesso ai diversi servizi applicativi (ruoli ed attributi).

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Gestione integrata delle segnalazioni, degli eventi, delle richieste degli utenti (Service control room) e dei malfunzionamenti: Tutte le attività oggetto del presente contratto sono veicolate attraverso un unico punto di contatto, costituito dalla casella assistenzaer@csi.it. Potranno essere prese in carico solo le segnalazioni provenienti direttamente dai referenti autorizzati dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia Romagna. In base al tipo di richiesta o segnalazione pervenuta, verrà aperto sui sistemi CSI un "caso" tracciato da apposito numero identificativo univoco (ticket). La gestione del ticket CSI, cioè le attività necessarie alla risoluzione della segnalazione, verranno svolte internamente al CSI e verrà comunicata la chiusura del ticket alla casella di posta elettronica da cui è pervenuta la richiesta. La tracciatura (apertura/gestione/chiusura ticket) sui sistemi dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia Romagna sono a carico della medesima Assemblea.

Backoffice applicativo: Le attività di testing del software applicativo in carico a CSI, relative a patching trimestrale e/o di sicurezza (sia in relazione al SO che all'Hypervisor) imposte dagli standard di sicurezza della Regione Emilia Romagna o richieste da eventuali modifiche all'infrastruttura hardware/software del cluster che impongono spegnimento e riavvio dei server, si svolgeranno secondo le seguenti modalità:

- l'Area Sistemi dell'Assemblea legislativa invierà a CSI comunicazione alla casella assistenzaer@csi.it della necessità di una o più delle attività, con almeno 10 gg lavorativi di anticipo rispetto alla data di prevista messa in produzione
- CSI esamina l'attività proposta, svolge in ambiente di sviluppo e test le attività necessarie alla valutazione e fornisce entro 10 giorni il suo parere sulla fattibilità dell'operazione alla casella assistenzaer@csi.it (se negativo, descrivendone dettagliatamente le motivazioni, che l'Area Sistemi provvederà a sottoporre agli Amministratori della Sicurezza al fine di individuare una soluzione condivisa da tutti);
- l'Area Sistemi procederà, concordandone i tempi con CSI, all'esecuzione dell'attività sui server di test (VMALE0xCSIT) e di sviluppo (VMALE0xCSIS);
- verificata la corretta ripartenza dei sistemi di test e di sviluppo, l'Area Sistemi procederà, concordandone i tempi con CSI e con gli utenti di CORECOM e DEFENDO, all'esecuzione dell'attività sui server di produzione (VMALE0Xcsip).

Estrazione e correzione dati Le richieste di estrazione e correzione dati provenienti direttamente dai referenti autorizzati dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia Romagna e indirizzate alla casella assistenzaer@csi.it, verranno svolte nei tempi indicati in richiesta.

Manutenzione correttiva Le attività di correzione degli errori rilevati dall'Assemblea Legislativa o dal CSI sulle piattaforme CORECOM, DEFENDO e trasversali verranno svolte a fronte di specifica richiesta dell'Assemblea.

Gestione profilazione applicativa Le attività di gestione della profilazione utenti è svolta su richiesta indirizzata alla casella assistenzaer@csi.it e verrà svolte nei tempi indicati in richiesta.

LIVELLI DI SERVIZIO - CSI si impegna a garantire i seguenti livelli di servizio.

ORARIO DI SERVIZIO	
Definizione	Finestra di disponibilità del servizio
Disponibilità oraria	dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00 dal Lunedì al Giovedì (venerdì fino alle ore 16.00)

LIVELLI DI SERVIZIO						
ID	Titolo	Descrizione	Unità di misura	Formula	Frequenza di misurazione	Soglia minima
TP	Tempestività della presa in carico	Percentuale di richieste di assistenza prese in carico con tempi superiori al valore soglia	%	TPC= [Numero di richieste prese in carico sopra le 12 ore (o 32 ore per i periodi straordinari)]/ (Numero di richieste totali)	Semestrale, effettuato sul sistema di tracciatura dell'Assemblea Legislativa E.R.	Entro 12 ore dalla ricezione della richiesta o 32 ore per i periodi straordinari per il 90% delle richieste

Il periodo ordinario prevede la presa in carico entro le 12 ore lavorative successive all'arrivo della richiesta (Per le segnalazioni pervenute dopo le 16.00, il calcolo di 12 ore lavorative partirà dal giorno lavorativo successivo all'invio della richiesta) e la risposta entro **secondo giorno lavorativo** successivo alla presa in carico. Il periodo straordinario prevede la presa in carico elevata come limite alle 32 ore lavorative successive e riguarda i seguenti periodi: dal 07.08.2017 al 18.08.2017 e dal 27.12.2017 al 31.12.2017. Tali livelli di servizio vanno ridotti a 30 minuti per tutte quelle attività in cui le piattaforme risultassero offline.

SERVIZIO APPLICATIVO MACCHINA CONSILIARE

Il servizio per i primi sei mesi è completamente erogato da CSI.

Nei tre mesi successivi l'Assemblea Legislativa svolgerà le attività di gestione applicativa di seguito descritte con il supporto del CSI.

Configurazioni tabelle anagrafiche

- mantenimento anagrafiche

Configurazione parametri applicativi

- a) mantenimento configurazione parametri (es. abilitazione o disabilitazione SMS, ecc)
- b) trattamento dati
- c) cancellazione fascicolo per errore Docer
- d) controllo funzionamenti componenti collegati (FAX SERVER, SMS, ...)
- e) gestione rinunce
- f) estrazioni statistiche

Le restanti attività di gestione applicativa e di piattaforma rimangono in carico a CSI.



Nell'ultimo periodo le attività di gestione applicativa di seguito descritte sono prese in carico in autonomia dall'Assemblea Legislativa.

Configurazioni tabelle anagrafiche

- mantenimento anagrafiche

Configurazione parametri applicativi

- a) mantenimento configurazione parametri (es. abilitazione o disabilitazione SMS, ecc)
- b) trattamento dati
- c) cancellazione fascicolo per errore docer
- d) controllo funzionamenti componenti collegati (FAX SERVER, SMS, ...)
- e) gestione rinunce
- f) estrazioni statistiche

Le restanti attività di gestione applicativa e di piattaforma rimangono in carico a CSI.

ART. 2 - DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto si riferisce al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2017.

ART. 3 – CORRISPETTIVO, FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il prezzo complessivo per i servizi oggetto del presente contratto ammonta ad euro 100.107,08 iva al 22% inclusa.

Le fatture saranno emesse previa presentazione da parte di CSI della rendicontazione delle attività svolte nel periodo di riferimento e solo dopo il ricevimento del certificato di regolare esecuzione.

Ai sensi dell'art. 30, comma 5 bis, del d. lgs. n. 50/2016, sull'importo netto di ciascuna fattura emessa, sarà calcolata la ritenuta dello 0,50 per cento. Tali ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale previo rilascio del certificato di regolare esecuzione ed acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

Le fatture dovranno riportare la seguente intestazione: "Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna, Viale Aldo Moro n. 50 – 40127 Bologna" ed essere inviate tramite il Sistema di interscambio della fatturazione elettronica riportando il seguente Codice Univoco Ufficio: **1RIBC5**.

Il pagamento dei corrispettivi avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento di regolare fattura, emessa con le modalità sopra indicate.

Ai sensi dell'art. 25 del decreto legge n. 66/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni, le fatture elettroniche, emesse verso le PP.AA., devono riportare il codice identificativo di gara CIG. Pertanto questa Amministrazione non potrà procedere al pagamento delle fatture elettroniche che non riportano il codice CIG.

Il pagamento della fattura sarà effettuato con bonifico bancario sul conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, intestato a CSI, dalla stessa comunicato ai sensi dell'art. 3, commi 1 e 7, della legge 13 agosto 2010, n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e ss. mm.ii..

La liquidazione delle fatture verrà effettuata ai sensi dell'art. 1, commi 629, lett. b) e c), 630, 632 e 633 della legge 23 dicembre 2014 n. 190 che ha introdotto l'art. 17-ter del d.p.r. 26 ottobre 1972 n. 633 (split payment).



L'Amministrazione provvederà, sulla base del disposto del Decreto ministeriale del 23 gennaio 2015, a versare la quota dell'Iva direttamente all'Erario.

Eventuali contestazioni o irregolarità di fatturazione sospenderanno il termine di pagamento.

ART. 4 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

CSI si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dall'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss. mm. ii. in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari. CSI, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente nota all'Amministrazione ogni successiva variazione ai dati trasmessi. In difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, CSI non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati. Il mancato utilizzo nella transazione finanziaria del bonifico bancario o postale costituisce causa di risoluzione del contratto.

ART. 5 - OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

CSI ha l'esclusiva responsabilità del personale occupato nelle attività contrattuali e si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza, sicurezza ed infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi. CSI si obbliga:

1. ad attuare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro applicabili, alla data di stipulazione del contratto, alle categorie e nella località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni;
2. ad applicare tali contratti, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione;

I suddetti obblighi vincolano CSI anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

CSI si obbliga a dimostrare, a richiesta dell'Amministrazione l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti.

ART. 6 - OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI A CARICO DI CSI

Sono a carico del CSI, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti per l'espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri assicurativi. CSI si obbliga ad eseguire le prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte e nel rispetto delle vigenti norme e prescrizioni tecniche, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini contenuti nel presente contratto.

CSI è tenuto a comunicare all'Amministrazione ogni eventuale modificazione nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi, entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.

ART. 7 - PRETESE DI TERZI

CSI si obbliga a tenere indenne l'Amministrazione da ogni responsabilità per perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i relativi oneri e spese, anche in sede giudiziale, a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalle prestazioni.



CSI garantisce e solleva l'Amministrazione da ogni e qualsiasi pretesa di terzi derivante da inosservanza del CSI stesso, anche parziale, delle norme contrattuali e da inadempienze nell'ambito delle attività e rapporti comunque posti in essere dal CSI medesimo per l'esecuzione dell'oggetto del contratto.

ART. 8 - RESPONSABILITÀ CIVILE DEL CSI

Il CSI è responsabile e solleva l'Amministrazione da ogni responsabilità per danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, a persone o beni, derivanti o connessi a omissioni, negligenze o altre inadempienze nell'esecuzione del contratto attribuibili al medesimo, subiti dall'Amministrazione, dal suo personale nonché da terzi.

ART. 9 - RISERVATEZZA

Fermo restando le disposizioni e gli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. in merito alla tutela dei dati personali, tutti i dati economici, finanziari, patrimoniali, personali e/o di qualunque altro genere relativi all'attività dell'Assemblea legislativa, che verranno a conoscenza del CSI in conseguenza dei servizi resi presso l'Amministrazione, sono considerati riservati, tranne quelli di pubblico dominio. CSI si obbliga a mantenere riservati tali dati, a non divulgarli in alcun modo e a non utilizzarli per scopi diversi da quelli relativi all'esecuzione del contratto. CSI è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti o collaboratori impegnati nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali dei suddetti obblighi di riservatezza.

ART. 10 - VARIAZIONE DEI SERVIZI PRESTATI

Nel caso in cui servizi e strutture dell'Assemblea Legislativa richiedessero variazioni dei servizi prestati da CSI, i relativi corrispettivi saranno adeguati all'effettiva prestazione erogata nei limiti del totale complessivo del contratto. Eventuali modifiche ai servizi e ai relativi corrispettivi pattuiti possono essere ammesse solo in forma scritta e previa approvazione di modifiche al presente contratto da parte dell'Assemblea legislativa e di CSI.

ART. 11 -CESSIONE DEL CREDITO

Fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore del contratto, è fatto divieto di cedere il contratto, a pena di nullità.

CSI può cedere i crediti derivanti dal contratto alla condizione che le cessioni siano stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e siano notificate all'Amministrazione. E' fatto divieto a CSI di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.

CSI, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare il conto corrente dedicato nonché ad anticipare i pagamenti all'Aggiudicatario mediante bonifico bancario o postale sul conto corrente dedicato dell'Aggiudicatario medesimo riportando il CIG dallo stesso comunicato.

In caso di inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo il contratto si intende risolto di diritto.

ART. 12 – PENALI

CSI è tenuto ad eseguire con la massima puntualità l'assistenza dei servizi di cui al presente contratto. L'Amministrazione ha facoltà di contestare e/o di rifiutare il servizio reso qualora, a seguito di controlli sull'attività oggetto del contratto, emerga che lo stesso non sia rispondente, in tutto o in parte, a quanto previsto dal presente contratto relativamente ai livelli di servizio di cui al precedente art. 1. Al verificarsi di

tale circostanza, oltre ad intimare la risoluzione dell'anomalia contestata, il Responsabile unico del procedimento, si riserva la facoltà di applicare una penale per ogni infrazione da euro 30,00 ad euro 60,00 a seconda della gravità della stessa.

L'inadempimento contrattuale che darà luogo all'applicazione della suddetta penale verrà contestato per iscritto dal Responsabile del procedimento. CSI dovrà comunicare le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'Amministrazione ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra riportate. L'importo relativo alla penale sarà trattenuto sulla liquidazione della fattura corrispondente al periodo di erogazione del servizio oggetto di contestazione ovvero, se insufficiente, sulla cauzione definitiva. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso CSI dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è manifestata la contestazione e che ha fatto sorgere la comminazione della medesima penale.

È fatta salva la facoltà di risoluzione unilaterale del contratto e ogni altra azione per il risarcimento del maggior danno subito.

ART. 13 – GARANZIA

A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento di tutti gli obblighi contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, CSI ai fini della sottoscrizione del contratto, ha presentato garanzia definitiva in favore dell'Amministrazione, ai sensi dell'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016, mediante polizza fidejussoria rilasciata dalla Compagnie Francaise'Assurance pour le Commerce exterieur s.a. rappresentante generale per l'Italia, per un importo garantito di € 4.103,00 (diconsi quattromilacentotré/00) pari al cinque (cinque) % dell'importo contrattuale depositata agli atti dell'Amministrazione al prot. n. AL/2017/50533.

La garanzia prestata, opera a far data dalla stipula del contratto e sarà svincolata secondo quanto previsto dall'art. 103, comma 5, del d.lgs. n. 50/2016.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per altre inadempienze, CSI dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione.

ART. 14 - SPESE CONTRATTUALI

Tutti gli oneri fiscali e tributari relativi alla stipulazione del contratto restano a carico del CSI.

Il presente contratto sarà registrato in caso d'uso, con applicazione dell'imposta in misura fissa trattandosi di prestazioni soggette ad IVA, ai sensi degli artt. 5, commi 1 e 2, e art. 40 del D.P.R. 26 aprile 1986 n. 131. Le spese relative all'imposta di bollo restano a carico del CSI.

ART. 15 - DESIGNAZIONE DEL RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

Il CSI è designato responsabile esterno dei trattamenti dei dati personali di seguito specificati, di cui l'Assemblea legislativa e/o la Regione Emilia-Romagna sono Titolari:

- trattamento 1: Conciliazione e definizione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti - Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi;
- trattamento 3: Gestione delle attività di difesa civica, di garanzia delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale, di garanzia dell'infanzia e dell'adolescenza;

e di quei trattamenti che in futuro verranno affidati per iscritto.



I compiti sono i seguenti:

- a) adempiere all'incarico attribuito adottando idonee e preventive misure di sicurezza, con particolare riferimento a quanto stabilito dal Codice, dall'Allegato B del Codice, dalle Linee guida dell'Assemblea in materia di protezione dei dati personali del. U.P. n. 29/2012 Allegato B) e dai Disciplinari tecnici dalla stessa adottati;
- b) trasmettere, con la massima tempestività, le istanze dell'interessato per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e ss. del Codice che necessitano di riscontro orale o scritto al responsabile interno del trattamento dell'Assemblea, per consentire allo stesso di dare riscontro all'interessato nei termini stabiliti dal Codice;
- c) fornire al responsabile interno del trattamento dell'Assemblea la massima assistenza, necessaria per soddisfare tali richieste, nell'ambito dell'incarico affidatogli;
- d) individuare gli incaricati del trattamento dei dati personali e fornire agli stessi istruzioni per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull'attuazione delle istruzioni impartite ai sensi dell'art.30 del Codice;
- e) consentire al Titolare, dandogli piena collaborazione, verifiche periodiche, tramite i Responsabili dei trattamenti o il Responsabile della sicurezza di cui rispettivamente ai paragrafi 3 e 5 dell'Appendice 5 della deliberazione U.P. 173/2007;
- f) fornire al Titolare, nel caso di servizi di amministrazione di sistema forniti in insourcing, l'elenco con gli estremi identificativi delle persone fisiche che espletteranno, nell'ambito dell'incarico affidato con il suindicato contratto, funzioni di amministratori di sistema nonché copia dei relativi atti di nomina nei quali risulterà l'attestazione delle conoscenze, dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità degli stessi soggetti, e l'idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza e l'obbligo di attenersi alle regole tecniche ed organizzative in relazione alla sicurezza dei dati e delle informazioni trattate con l'utilizzo di strumentazioni informatiche descritte nel Disciplinare Tecnico per amministratori di sistema della Giunta e dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna (determinazione n.597 del 23/01/2012). Il Titolare, ai sensi del par. 6.2 del predetto Disciplinare Tecnico, provvederà a integrare l'incarico assegnato dal CSI con l'elencazione degli ambiti di operatività in funzione dei profili autorizzativi assegnati. Il Titolare in attuazione di quanto prescritto alla lettera f) del paragrafo 2 del Provvedimento del 28/11/2008 del Garante per la protezione dei dati personali relativo agli amministratori di sistema, provvederà alla registrazione degli accessi logici ai sistemi da parte degli amministratori di sistema come sopra designati;
- g) attestare, poiché l'incarico affidato ricomprende l'adozione di misure minime di sicurezza, la conformità degli interventi alle disposizioni di cui alla misura 25 dell'Allegato B del D. Lgs. n. 196/2003 e trasmettere tale attestazione al Responsabile di cui al Paragrafo 3 dell'Appendice 5 della deliberazione di U.P. n. 173/2007 e al Responsabile della sicurezza di cui al Paragrafo 5 dell'Appendice 5 della deliberazione di U.P. n. 173 del 2007;

Relativamente al compito di cui alla lettera e) le relative verifiche consistono:

- nell'invio di specifici report a cadenza annuale e/o a richiesta, in cui il responsabile esterno deve fornire le seguenti informazioni:
- nell'attestazione di aver adottato tutte le misure minime di sicurezza di cui agli artt. 33 e ss. e all'Allegato B) del Codice per la protezione dei dati personali;
- nella comunicazione di aver adempiuto, per quanto possibile, alla prescrizione di cui al punto 2 lettera e) "Verifica delle attività" del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti

effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema”;

Tutti i testi dei principali riferimenti normativi relativi alle deliberazioni dell’Ufficio di Presidenza e ai Disciplinari tecnici sono pubblicati sul sito dell’Assemblea legislativa all’indirizzo:

<http://www.assemblea.emr.it/assemblea-legislativa/struttura-organizzativa/sistemi-informativi-informatici-e-innovazione/innovazione-e-semplificazione/privacy-1>

ART. 16 ASSENZA DI CONFERIMENTO DI INCARICHI O DI CONTRATTI DI LAVORO A EX DIPENDENTI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

CSI, a decorrere dall’entrata in vigore del comma 16 ter dell’art. 53 del D. Lgs. n. 165/2001 (28.11.2012), non ha affidato incarichi o lavori retribuiti, di natura autonoma o subordinata, a ex dipendenti dell’Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna di cui all’art.1, comma 2, del medesimo decreto, entro tre anni dalla loro cessazione dal servizio, se questi avevano esercitato, nei confronti del CSI medesimo, poteri autoritativi o negoziali in nome e per conto dell’Amministrazione di appartenenza.

CSI attesta inoltre di essere edotta delle sanzioni previste dal medesimo comma 16 ter dell’art. 53 del D. Lgs. n. 165/2001 in caso di violazione del divieto di pantouflage di cui al punto precedente: nullità dei contratti e degli incarichi e divieto in capo ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni, con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti.

ART. 17 - CODICE DI COMPORTAMENTO

CSI si obbliga, nell’esecuzione del contratto, a rispettare, e a far rispettare dai propri dipendenti o collaboratori, quando operano presso le strutture dell’Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna o al servizio della stessa, il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con D.P.R. n. 62/2013 e il Codice di comportamento della Regione Emilia-Romagna approvato con delibera di Giunta regionale n. 421 del 2014, di cui dichiara di avere preso visione tramite consultazione nella sezione “Codice di comportamento dei dipendenti pubblici” al seguente link:

<http://www.assemblea.emr.it/trasparenza/corruzione/piano-triennale-di-prevenzione-della-corruzione/piano-triennale-di-prevenzione-della-corruzione>

La violazione degli obblighi di comportamento comporterà per l’Amministrazione la facoltà di risolvere il contratto, qualora, in ragione della gravità o della reiterazione, la stessa sia ritenuta grave, previo esperimento di una procedura che garantisca il contraddittorio.

ART. 18 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Ferme restando le ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, l’Amministrazione ha facoltà di considerare il contratto risolto di diritto in caso di ritardi per negligenza dell’Aggiudicatario che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 10 giorni, che verrà assegnato, dal RUP o dal DEC, a mezzo posta elettronica certificata (PEC), per porre fine all’inadempimento. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio, qualora l’inadempimento permanga, la stazione appaltante risolve il contratto.

La stazione appaltante può risolvere il contratto all’avverarsi di una o più delle condizioni elencate dall’art. 108, comma 1, del d. lgs. n. 50/2016.

La stazione appaltante deve risolvere il contratto al verificarsi delle ipotesi previste dall’art. 108, comma 2, del d. lgs. n. 50/2016.

Il contratto può essere, altresì risolto a seguito della procedura contemplata al comma 3 dell’art. 108 del Nuovo Codice dei contratti pubblici, a seguito di formale contestazione dell’addebito e dopo





aver valutato negativamente le eventuali controdeduzioni presentate nel termine di 15 giorni dalla contestazione stessa.

L'Amministrazione ha diritto di ritenere definitivamente la cauzione, e /o di applicare una penale equivalente, di procedere nei confronti dell'Aggiudicatario per il risarcimento dell'eventuale maggior danno nonché in ogni altra eventuale azione risarcitoria a tutela dei propri interessi.

In tutti i casi di risoluzione, l'Aggiudicatario ha diritto unicamente alla restituzione dei beni difformi consegnati.

ART. 19 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

L'Amministrazione potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa comunicazione a CSI della volontà di avvalersi della clausola risolutiva espressa, da effettuarsi mediante PEC, nei seguenti casi:

- qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti d'ordine generale richiesti per partecipare alla procedura;
- qualora uno o più servizi o le caratteristiche tecniche degli stessi non fossero conformi ai requisiti richiesti in sede di procedura;
- per mancato reintegro della cauzione eventualmente escussa nel termine di giorni 15 (quindici) dalla richiesta dell'Amministrazione;
- in caso di cessione del contratto o del credito ad eccezione di quanto previsto al precedente art. 11;
- in caso di cessione in subappalto con inosservanza di quanto prescritto dall'art. 105 del d. lgs. n. 50/2016 e senza preventiva autorizzazione dell'Amministrazione;
- in caso di frode o grave inadempimento degli obblighi contrattuali;
- qualora l'ammontare delle penali applicate raggiunga un importo pari al 10% del valore del contratto;
- nel caso di inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e per mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro e degli integrativi locali;
- qualora il DURC, rilasciato dallo Sportello unico previdenziale relativo all'Aggiudicatario, sia negativo per due volte consecutive.

ART. 20 - RECESSO

L'Amministrazione ha diritto, in presenza di giusta causa, di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, da comunicarsi all'Impresa con lettera trasmessa con posta elettronica certificata (PEC). Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- qualora sia stato depositato contro l'Affidatario un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari dell'Aggiudicatario;
- qualora taluno dei componenti l'Organo di Amministrazione o l'Amministratore delegato o il Direttore generale o il Responsabile tecnico dell'Aggiudicatario siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la Fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.



L'Amministrazione ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto anche nei casi e con le modalità di cui all'art. 1 "Riduzione della spesa per l'acquisto di beni e servizi e trasparenza delle procedure", comma 13, del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95 "Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini", convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135 (Spending Review – 2 o riduzione spesa a servizi invariati) e successive modifiche.

ART. 21 - CONTROVERSIE - FORO COMPETENTE

Le controversie che dovessero eventualmente insorgere nell'interpretazione e nell'esecuzione del contratto non risolvibili in via consensuale saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Bologna.

ART. 22 - CLAUSOLA FINALE

Il presente contratto costituisce manifestazione integrale della volontà negoziale delle parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole che dichiarano quindi di approvare specificamente nel loro insieme.

Qualunque modifica al presente atto non può aver luogo e non può essere provata che mediante atto scritto.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente, da entrambe le parti, il giorno 11 ottobre 2017

Torino – Bologna

CSI Piemonte- Consorzio per il sistema Informativo

Dott. Ennio Caggiati (Procuratore Speciale)

Firmato digitalmente

Assemblea legislativa della Regione Emilia Romagna

Dott.ssa Elena Roversi

Firmato digitalmente

	<p>OFFERTA per acquisizione di manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017</p>	 <p>Assemblea Legislativa Pag. 1 di 12</p>
---	--	---

ASSEMBLEA LEGISLATIVA EMILIA ROMAGNA

Offerta per acquisizione di manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017

SOMMARIO

1. GENERALITÀ.....	3
2. PREMESSA	5
3. DURATA DEL SERVIZIO	5
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	6
4.1 WP'S ATTIVITÀ DEL WORKPACKAGE DI SERVIZIO APPLICATIVO MACCHINA CONSILIARE.....	7
5. PIANO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
5.1 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	9
5.2 LIVELLI DI SERVIZIO	10
6. OFFERTA ECONOMICA	11
7. CONDIZIONI GENERALI	12



OFFERTA
per acquisizione di manutenzione e assistenza
applicativa di secondo livello per le piattaforme
DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017



REGIONE EMILIA-ROMAGNA
Assemblea Legislativa

Pag. 3 di 12

1. GENERALITÀ

DENOMINAZIONE DELL'OFFERTA

Acquisizione di manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017

CATALOGO

Catalogo dei servizi e Listino del CSI-Piemonte approvato nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 11.04.2017

RICHIEDENTE

Direzione Committente Assemblea legislativa della Regione Emilia Romagna

Direzione Richiedente Servizio funzionamento e gestione

RIFERIMENTI CLIENTE

Responsabile Unico del Procedimento (RUP): Elena Roversi

RIFERIMENTI CSI-PIEMONTE

Referente Offerta Maria Clara Peira (0113168716)

Referente Cliente Silvia Zanchetta (0113169133)

	OFFERTA per acquisizione di manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017	 Assemblea Legislativa Pag. 4 di 12
---	---	--

DOCUMENTI E RIFERIMENTI

“Proposta Attività 2017” prot CSI 2909 del 21/02/2017, così come modificata da lettera prot ER 14755 de' 24/03/2017 e successivi chiarimenti CSI prot 5984 del 05/04/2017, approvata da Assemblea ER con mcil del 27 aprile 2017

Lettera da Assemblea RER a CSI Piemonte del 10 maggio 2017 (id. AL/2017/0022680) avente per oggetto: Richiesta conferma per “Attività 2017 Accordo Integrato” ex art. 63, comma 2, lettera b) punto 2) del D.Lgs 50/2016 - CIG 7063343708

Offerta per acquisizione di manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017 prot. CSI n. 00022593 del 23/12/2016

Offerta per acquisizione di manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017 prot. CSI n. 00007879 del 16/5/2017

Protocollo d'Intesa 2012-2015

[Rif. DCRP] Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale del Piemonte n. 109 del 22 ottobre 2012;

[Rif. DALER] Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia-Romagna n.129 del 17 ottobre 2012;

[Rif. ProtIntesa] PROTOCOLLO D'INTESA PER LA COOPERAZIONE ISTITUZIONALE VOLTA ALLO SVILUPPO DI INIZIATIVE DI SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA, DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI, GESTIONE DOCUMENTALE E POTENZIAMENTO DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE

Rinnovo Protocollo d'Intesa 2015-2018

[Rif. DCRP] Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale del Piemonte n. 120 dell'11 novembre 2015

[Rif. DALER] Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia-Romagna n92 del 5 novembre 2015

Contratto per lo sviluppo e il dispiegamento di soluzioni applicative in riuso tra Assemblea legislativa e il CSI Piemonte per il triennio 2014-2016. Rimodulazione servizi e Forniture prot. n. 56104 del 22.12.2015

Documenti tecnici

[Rif. TechDetail] Specifiche tecniche, tecnologiche ed architetture delle soluzioni applicative poste a riuso.

[Rif. DGLineeGuidaEgov] Delibera di Giunta - Linee guida per la governance del sistema informatico regionale

[Rif. LineeGuidaEgov] Linee guida per la governance del sistema informatico regionale e relativi allegati tecnici

[Rif. LineeGuidaEgovDOCER] Linee guida per l'integrazione dei sistemi verticali con il sistema documentale regionale

[Rif. LineeGuidaEgovLM] Linee Guida Archsigth per integrazione Log Manager

[Rif. Contratto2013-2015] *Riuso Soluzioni Applicative 2013-2015. Informatizzazione e dematerializzazione dei procedimenti degli istituti di garanzia, del bilancio dei gruppi consiliari e integrazione delle soluzioni con le piattaforme della Regione Emilia-Romagna* rif. Ns. offerta prot. 0018476 del 05.11.2014.

[Mail dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia Romagna del 25/01/2015] (prot. CSI n 2048 del 29/01/2016). *Richiesta formulazione contratto servizi di assistenza su Conciliazioni Corecom e Defendo*

2. PREMESSA

La presente offerta per l'anno 2017 è da inquadrare nell'ambito delle soluzioni software e di piattaforma poste a riuso in virtù del Protocollo d'intesa in corso di validità tra il Consiglio Regionale del Piemonte e l'Assemblea Legislativa dell'Emilia Romagna.

La presente offerta è:

- coerente con il documento "Catalogo dei servizi e Listino del CSI-Piemonte approvato nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 11.04.2017
- in continuità con le attività prestate da CSI nel corso del 2016 sulla base della

- Determinazione n° 534 del 29/07/2016 affidamento Consorzio per il Sistema Informativo – CSI piemonte, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) punto 2) del d.lgs 50/2016, Servizio di manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme defendo - corecom e trasversali CIG 676309066b

- Contratto tra Assemblea Legislativa e CSI Piemonte per il servizio di manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme Defendo – Corecom e trasversali. anno 2016. cig676309066b del 15.09.2016

- rispondente ai contenuti della "Proposta Attività 2017" prot CSI 2909 del 21/02/2017, così come modificata da lettera prot ER 14755 del 24/03/2017 e successive comunicazioni formali tra le due amministrazioni (CSI prot 5984 del 05/04/2017, approvata da Assemblea ER con mail del 27/04/2017; Richiesta conferma per "Attività 2017 accordi integrato" ex-art.63 comma 2 lettera b punto 2 del D.lgs 50/2016 CIG 7063343708prot. AL 2017/22680 del 10/05/2017).

- organizzata in forniture, in funzione della progressiva presa in carico di attività di servizio da parte della vostra Amministrazione e della vostra modalità di affidamento del servizio prestato da CSI.

- annulla e sostituisce le due precedenti offerte (*Offerta per acquisizione di manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017 prot. CSI n. 00022593 del 23/12/2016 e Offerta per acquisizione di manutenzione e assistenza applicativa di secondo livello per le piattaforme DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017 prot. CSI n. 00007879 del 16/5/2017*) riferite ai servizi 2017, come da richiesta dell'Assemblea pervenuta via mail in data 20/07/2017.

3. DURATA DEL SERVIZIO

Il CSI si impegna ad erogare il servizio per l'anno 2017.

Il CSI si impegna ad erogare il servizio per il periodo richiesto, a meno di revoca formale

dell'affidamento e/o disdetta del servizio adeguatamente motivata da parte di Assemblea Legislativa della Regione Emilia Romagna comunicata formalmente con 30 giorni di anticipo rispetto al termine indicato per l'interruzione dello stesso.

In ogni caso il CSI avrà diritto al pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione, ivi compresi gli oneri residui per investimenti agli stessi dedicati.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Le attività proposte sono suddivise in WorkPackage specifici di servizio (S), strutturati su 3 livelli, FULL, MEDIUM, LIGHT, in funzione della presa in carico graduale di alcune attività da parte dell'Assemblea Legislativa. Il passaggio da livello FULL a MEDIUM e da MEDIUM a LIGHT è sancito da un momento di verifica congiunto (assessment) formalmente verbalizzato.

I workpackages di servizio sono costruiti in modo da essere auto-consistenti e comprendono il complesso delle attività relative alle piattaforme CORECOM, DEFENDO e trasversali. Il servizio comprende le attività atte ad assicurare il corretto e continuativo funzionamento delle piattaforme CORECOM, DEFENDO e trasversali.

Di seguito è fornita la descrizione dei livelli di servizio, sulla quale sono costruiti i WorkPackage.

Livello FULL: attività al 100% in carico al CSI

Livello MEDIUM: le seguenti attività di gestione applicativa sono svolte da Assemblea Legislativa con affiancamento e supporto del CSI:

- Configurazioni tabelle anagrafiche
 - a) mantenimento anagrafiche
- Configurazione parametri applicativi
 - a) mantenimento configurazione parametri (es. abilitazione o disabilitazione SMS, ecc)
 - b) trattamento dati
 - c) cancellazione fascicolo per errore Docer
 - d) controllo funzionamenti componenti collegati (FAX SERVER, SMS, ...)
 - e) gestione rinunce
 - f) estrazioni statistiche

Le restanti attività di gestione applicativa e di piattaforma rimangono in carico a CSI Piemonte per tutto il 2017.

Livello LIGHT: le seguenti attività di gestione applicativa sono svolte da Assemblea Legislativa in autonomia, successivamente all'assessment conclusosi con esito positivo, come di seguito specificato:

- Configurazioni tabelle anagrafiche
 - b) mantenimento anagrafiche
- Configurazione parametri applicativi
 - g) mantenimento configurazione parametri (es. abilitazione o disabilitazione SMS, ecc)
 - h) trattamento dati
 - i) cancellazione fascicolo per errore Docer
 - j) controllo funzionamenti componenti collegati (FAX SERVER, SMS, ...)
 - k) gestione rinunce

l) estrazioni statistiche

Le restanti attività di gestione applicativa e di piattaforma rimangono in carico a CSI Piemonte per tutto il 2017.

Di seguito vengono descritte le attività comprese nel servizio applicativo Macchina Consiliare.

4.1 W.P.S ATTIVITÀ DEL WORKPACKAGE DI SERVIZIO APPLICATIVO MACCHINA CONSILIARE

Le attività comprese nel servizio applicativo Macchina Consiliare riguardano:

1. Gestione integrata delle segnalazioni, degli eventi, delle richieste degli utenti (Service control room) e dei malfunzionamenti: attività di monitoraggio di request e incident (segnalazione di malfunzionamenti ed anomalie) veicolate attraverso un unico punto di contatto finalizzata a presidiare i processi di erogazione dei servizi. Comprende le attività di troubleshooting degli incidenti e/o problemi rilevati nel funzionamento dei servizi applicativi; l'adozione delle azioni correttive necessarie al ripristino del normale funzionamento anche ricorrendo eventualmente a soluzioni di by pass applicativi laddove necessario.

Sono escluse le attività di troubleshooting su temi di integrazione con la piattaforma di gestione documentale DOC/ER.

2. Backoffice applicativo: gestione delle attività funzionali all'esercizio delle applicazioni e delle piattaforme (monitoraggio dell'accessibilità e della fruibilità del prodotto software e dell'infrastruttura, monitoraggio e verifica delle procedure batch, controllo log dei servizi di integrazione); attività proattive di prevenzione di eventuali malfunzionamenti, anche attraverso verifica delle prestazioni e tuning applicativo.

Rientrano in questa voce le attività di testing del software applicativo in carico a CSI Piemonte relative a:

- patching trimestrale e/o di sicurezza (sia in relazione al SO che all'Hypervisor) imposte dagli standard di sicurezza della Regione Emilia Romagna;
- eventuali modifiche all'infrastruttura hardware/software del cluster che impongono spegnimento e riavvio dei server.

Sono escluse le attività di natura sistemistica relative a tutte le componenti infrastrutturali utilizzate delle applicazioni di CSI Piemonte (dal sistema operativo ai componenti di middleware come application server, database, configurazioni di rete, firewall, ecc). Per tali componenti, è richiesto ai sistemisti dell'Assemblea di provvedere agli aggiornamenti necessari anche su richiesta del CSI Piemonte in ambiente di test, sviluppo e produzione.

3. Estrazione e correzione dati (request):

Per quanto riguarda le attività di estrazioni di dati ad hoc a fini statistici, è prevista un'estrazione calendarizzata nel primo semestre in concomitanza con la rilevazione dei tempi procedurali per quanto riguarda DEFENDO, mentre per CORECOM è prevista un'estrazione calendarizzata mensilmente e l'estrazione dei dati richiesti di volta in volta ad assistenzaer@csi.it.

Per quanto riguarda l'individuazione e correzione delle incongruenze sui dati, dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato sia di bonifiche estese, sono fornite su richiesta specifica entro 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta. Sono escluse le attività di forzatura (avanzamento/correzione di stato del processo) dovute a errori degli operatori Corecom/Defendo; in questi casi, si richiede la chiusura e l'annullamento del processo da parte dell'operatore che ha causato l'errore. Saranno prese in carico solo le forzature dovute a eventuali anomalie de l'applicativo.

4. Manutenzione correttiva attività di correzione degli errori rilevati dall'Assemblea Legislativa o da CSI Piemonte sulle piattaforme CORECOM, DEFENDO e trasversali. La voce comprende il rilascio in ambienti di test e di esercizio (con produzione della baseline di rilascio corredata dalla documentazione di installazione, deployment e gestione nell'ambiente specifico).

Per gli applicativi CORECOM, DEFENDO e per le piattaforme trasversali sono previste massimo 2 installazioni calendarizzate e concordate durante il periodo di competenza annuo. Per quanto riguarda le piattaforme trasversali la valorizzazione è stata calcolata sull'attuale soluzione infrastrutturale dei sistemi dell'Assemblea Legislativa, pertanto sono escluse attività di migrazione/manutenzione dovute a cambiamenti delle infrastrutture medesime.

5. Gestione profilazione applicativa: gestione del ciclo di vita delle abilitazioni per l'accesso ai diversi servizi applicativi (ruoli ed attributi).

5. PIANO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Nella tabella che segue sono indicate le attività con i relativi periodi di erogazione del servizio. A seguito dell'accompagnamento da parte di CSI Piemonte alla presa in carico delle attività sopra descritte, i periodi di erogazione verranno eventualmente rimodulati.

Attività (WP)	Periodo erogazione
WP.S8 Servizio applicativo Macchina Consiliare FULL	01/01/17-30/06/17
WP.S9 Servizio applicativo Macchina Consiliare MEDIUM	01/07/17-30/09/17
WP.S10 Servizio applicativo Macchina Consiliare LIGHT	01/10/17-31/12/17



5.1 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per ciascuna delle voci del servizio viene di seguito descritta la modalità di erogazione.

Gestione integrata delle segnalazioni, degli eventi, delle richieste degli utenti (Service control room) e dei malfunzionamenti:

Tutte le attività oggetto della presente offerta sono veicolate attraverso un unico punto di contatto, costituito dalla casella assistenzaer@csi.it. Potranno essere prese in carico solo le segnalazioni provenienti direttamente dai referenti autorizzati dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia Romagna. In base al tipo di richiesta o segnalazione pervenuta, verrà aperto sui sistemi CSI un "caso" tracciato da apposito numero identificativo univoco (ticket). La gestione del ticket CSI, cioè le attività necessarie alla risoluzione della segnalazione, verranno svolte internamente al CSI e verrà comunicata la chiusura del ticket alla casella di posta elettronica da cui è pervenuta la richiesta.

La tracciatura (apertura/gestione/chiusura ticket) sui sistemi dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia Romagna sono a carico della medesima Assemblea.

Backoffice applicativo

Le attività di testing del software applicativo in carico a CSI Piemonte relative a patching trimestrale e/o di sicurezza (sia in relazione al SO che all'Hypervisor) imposte dagli standard di sicurezza della Regione Emilia Romagna o richieste da eventuali modifiche all'infrastruttura hardware/software del cluster che impongono spegnimento e riavvio dei server, si svolgeranno secondo le seguenti modalità.

- l'Area Sistemi dell'Assemblea legislativa invierà a CSI Piemonte comunicazione alla casella assistenzaer@csi.it della necessità di una o più delle attività, con almeno 10 gg lavorativi di anticipo rispetto alla data di prevista messa in produzione
- CSI Piemonte esamina l'attività proposta, svolge in ambiente di sviluppo e test le attività necessarie alla valutazione e fornisce entro 10 giorni il suo parere sulla fattibilità dell'operazione alla casella assistenzaer@csi.it (se negativo, descrivendone dettagliatamente le motivazioni, che l'Area Sistemi provvederà a sottoporre agli Amministratori della Sicurezza al fine di individuare una soluzione condivisa da tutti);
- l'Area Sistemi procederà, concordandone i tempi con CSI Piemonte, all'esecuzione dell'attività sui server di test (VMAL0xCSIT) e di sviluppo (VMAL0xCSIS);
- verificata la corretta ripartenza dei sistemi di test e di sviluppo, l'Area Sistemi procederà, concordandone i tempi con CSI Piemonte e con gli utenti di CORECOM e DEFENDO, all'esecuzione dell'attività sui server di produzione (VMAL0Xcsip)

Estrazione e correzione dati

Le richieste di estrazione e correzione dati provenienti direttamente dai referenti autorizzati dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia Romagna e indirizzate alla casella assistenzaer@csi.it, verranno svolte nei tempi indicati in richiesta.

Manutenzione correttiva

Le attività di correzione degli errori rilevati dall'Assemblea Legislativa o dal CSI Piemonte sulle piattaforme CORECOM, DEFENDO e trasversali verranno svolte per un massimo di 2 installazioni calendarizzate e concordate durante il periodo di competenza annuo, a fronte di specifica richiesta dell'Assemblea.



Gestione profilazione applicativa

Le attività di gestione della profilazione utenti è svolta su richiesta indirizzata alla casella assistenzaer@csi.it e verrà svolte nei tempi indicati in richiesta.

5.2 LIVELLI DI SERVIZIO

Il CSI Piemonte si impegna a garantire i seguenti livelli di servizio.

ORARIO DI SERVIZIO	
Definizione	Finestra di disponibilità del servizio
Disponibilità oraria	dalle 9.00 alle 13.00 dalle 14.00 alle 17.00 dal Lunedì al Giovedì (venerdì fino alle ore 16.00)

LIVELLI DI SERVIZIO						
ID	Titolo	Descrizione	Unità di misura	Formula	Frequenza di misurazione	Soglia minima
TPC	Tempestività della presa in carico	Percentuale di richieste di assistenza prese in carico con tempi superiori al valore soglia	%	TPC= [Numero di richieste prese in carico sopra le 12 ore (o 32 ore per i periodi straordinari)]/ (Numero di richieste totali)	Semestrale, effettuato sul sistema di tracciatura dell'Assemblea Legislativa Emilia Romagna	Entro 12 ore dalla ricezione della richiesta per i periodi ordinari e 32 ore per i periodi straordinari, per il 90% delle richieste

Il periodo ordinario prevede la presa in carico entro le 12 ore lavorative successive all'arrivo della richiesta (Per le segnalazioni pervenute dopo le 16.00, il calcolo di 12 ore lavorative partirà dal giorno lavorativo successivo all'invio della richiesta) e la risposta entro secondo giorno lavorativo successivo alla presa in carico. Il periodo straordinario prevede la presa in carico elevata come limite alle 32 ore lavorative successive e riguarda i seguenti periodi dal 07/08/17 al 18/08/17 e dal 27/12/17 al 31/12/17. Tali livelli di servizio vanno ridotti a 30 minuti per tutte quelle attività in cui le piattaforme risultassero offline.



OFFERTA
per acquisizione di manutenzione e assistenza
applicativa di secondo livello per le piattaforme
DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017



Regione Emilia-Romagna
Assemblea Legislativa

Pag. 11 di 12

6. OFFERTA ECONOMICA

Descrizione del servizio	Importo mensile		Importo periodo
WP.S8 Servizio applicativo Macchina Consiliare FULL (6 mesi)	DEFENDO	€ 2.116,00	€ 54.703,32
	CORECOM	€ 5.134,80	
	TRASVERSALI	€ 1.866,42	
WP.S9 Servizio applicativo Macchina Consiliare MEDIUM (3 mesi)	DEFENDO	€ 1.410,74	€ 18.235,35
	CORECOM	€ 3.423,37	
	TRASVERSALI	€ 1.244,34	
WP.S10 Servizio applicativo Macchina Consiliare LIGHT (3 mesi)	DEFENDO	€ 705,26	€ 9.116,31
	CORECOM	€ 1.711,43	
	TRASVERSALI	€ 622,08	
Totale (IVA Esclusa)			€ 82.054,98

Il totale si ritiene comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.



OFFERTA
per acquisizione di manutenzione e assistenza
applicativa di secondo livello per le piattaforme
DEFENDO-CORECOM e trasversali – Anno 2017



Assemblea Legislativa
Assemblea Legislativa

Pag. 12 di 12

7. CONDIZIONI GENERALI

Il CSI eroga i servizi utilizzando le competenze, le funzioni organizzative e le strutture tecnico-informatiche necessarie, mettendo a disposizione dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia Romagna risorse di provata capacità ed esperienza con riferimento alla tipologia di prestazioni erogate. I servizi saranno forniti direttamente con proprio personale o, in caso di acquisizione esterna di servizi, qualitativamente equivalenti, CSI si atterrà alle previsioni del D.Lgs 18 aprile 2016 n. 50.

CSI potrà avvalersi delle prestazioni di esperti e professionisti estranei alla propria organizzazione per l'esecuzione di attività che richiedono conoscenze specialistiche. L'affidamento di tali consulenze e collaborazioni avverrà nell'osservanza dei principi di pubblicità e trasparenza delle procedure e di efficace e appropriata selezione dei candidati, secondo quanto disposto dal Regolamento per il conferimento di incarichi esterni vigente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI.

- Validità offerta: 30 giorni dall'emissione dell'offerta.
- Durata del servizio: annuale (01/01/17-31/12/17)
- Fatturazione: la fatturazione avverrà in tre tranches, corrispondenti ai livelli di erogazione FULL/MEDIUM/LIGHT:
- la prima, relativa al periodo gennaio – giugno 2017
 - la seconda relativa al periodo luglio – settembre 2017
 - la terza relativa al periodo ottobre – dicembre 2017
- Emissione fattura in seguito a rendicontazione delle tranches di attività svolte e ricezione del certificato di regolare esecuzione dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia Romagna
- Pagamento: 30 gg data ricevimento fattura
- IVA: E' esclusa dai prezzi indicati ed è a carico del Cliente.

Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna (r_emilia)
Assemblea Legislativa (AOO_AL)
allegato al AL/2017/0051033 del 11/10/2017 18:11:24