

REGIONE
TOSCANA



**REGIONE TOSCANA
GIUNTA REGIONALE
SOGGETTO AGGREGATORE**

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI

**SETTORE UFFICIO PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE.
INFRASTRUTTURE E TECNOLOGIE PER LO SVILUPPO DELLA
SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE**

**“Gestione, Assistenza, Manutenzione, Evoluzione della
Piattaforma IRIS – Fascicolo delle posizioni debitorie”**

C.I.G.: 755171505D

C.U.P: D16G18000160009

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

ARTICOLO 1. PREMESSA, ALLEGATI E RIFERIMENTI.....	5
1.1. PREMESSA.....	5
1.2. COERENZA CON GLI OBIETTIVI DELL'AGENDA DIGITALE ITALIANA.....	5
1.3. ALLEGATI.....	5
1.4. RIFERIMENTI.....	5
1.5. ALCUNE DEFINIZIONI.....	6
ARTICOLO 2. OGGETTO DELL'APPALTO.....	8
2.1. CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI.....	8
2.1.1. <i>Gestione, manutenzione ordinaria e correttiva della piattaforma.....</i>	<i>9</i>
2.1.2. <i>Manutenzione evolutiva.....</i>	<i>11</i>
2.1.2.1 Modalità di svolgimento delle attività.....	11
2.1.2.2 Attività specifiche di manutenzione evolutiva.....	14
2.1.2.2.1 Gestione attività verso AGID – pagoPA.....	14
2.1.2.2.2 Gestione attività RIUSO.....	14
2.1.2.2.3 Gestione attività Enti del territorio.....	14
2.1.3. <i>Monitoraggio.....</i>	<i>14</i>
2.1.3.1 Piattaforma.....	14
2.1.3.2 Attività di progettazione e realizzazione di nuove componenti.....	15
2.1.4. <i>Help Desk e supporto.....</i>	<i>15</i>
2.1.4.1 Help Desk Utente.....	15
2.1.4.2 Help desk Ente.....	16
2.1.4.3 Supporto Enti – Gestione del processo di integrazione Enti – Gestione del processo di funzionamento quotidiano	17
2.1.4.3.1 Sistema informativo situazione Enti.....	17
2.1.4.3.2 Attività di supporto a Regione Toscana.....	18
2.1.4.3.3 Attività di formazione/informazione.....	18
2.1.5. <i>Licenze/prodotti/sistemi da fornire.....</i>	<i>18</i>
2.1.6. <i>Processo di attivazione tecnica di un Ente del territorio sulla piattaforma.....</i>	<i>19</i>
2.1.7. <i>Attività relative a Posizioni debitorie – pagamenti spontanei.....</i>	<i>20</i>
ARTICOLO 3. IMPORTO CONTRATTO QUADRO.....	22

ARTICOLO 4. ADESIONE AL CONTRATTO QUADRO DA PARTE DI ALTRE AMMINISTRAZIONI/ENTI E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO.....	23
4.1. PROCEDURA DI ADESIONE E DI STIPULA DEGLI ATTI DI ADESIONE.....	24
4.1.1. <i>Manifestazione di interesse.....</i>	25
4.1.2. <i>Approvazione della Manifestazione di interesse.....</i>	25
4.1.3. <i>Atto di adesione.....</i>	25
4.1.4. <i>Ordinativo di Fornitura.....</i>	25
ARTICOLO 5. TERMINI, AVVIO DELL'ESECUZIONE, SOSPENSIONE E ULTIMAZIONE DELL'ESECUZIONE.....	27
5.1. DURATA CONTRATTUALE. RINNOVO. PROROGA.....	27
5.2. FASE PRELIMINARE.....	27
5.2.1. <i>Periodo di affiancamento Fornitore uscente.....</i>	28
5.3. PRESA IN CARICO DELLA PIATTAFORMA.....	29
5.4. SOSPENSIONE/RIPRESA DEL CONTRATTO.....	29
5.5. ULTIMAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	30
5.6. CONDIZIONI DI ESECUZIONE.....	30
5.7. PERIODO DI AFFIANCAMENTO APPALTATORE ENTRANTE.....	30
ARTICOLO 6. OBBLIGHI DI INFORMAZIONE E PER IL PERSONALE.....	31
ARTICOLO 7. ASSICURAZIONI.....	32
ARTICOLO 8. GARANZIA DEFINITIVA (ART. 103 D.LGS. 50/2016).....	34
ARTICOLO 9. CONTROLLI E VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	35
9.1. ACCERTAMENTO QUALI-QUANTITATIVO DELLE PRESTAZIONI DA RENDERE A REGIONE TOSCANA.....	35
9.2. VERIFICHE DI CONFORMITÀ.....	36
9.2.1. <i>Verifica in corso di esecuzione della fase di “presa in carico della piattaforma”.....</i>	36
9.2.2. <i>Verifica del Processo di attivazione tecnica di un Ente del territorio sulla piattaforma.....</i>	37
9.2.3. <i>Verifica in corso di esecuzione delle attività a giorni/persona.....</i>	37
9.2.3.1. <i>Attività a giorni/persona eseguite per Regione Toscana.....</i>	37
9.2.3.2. <i>Attività a giorni/persona eseguite per gli Enti riusanti.....</i>	38
9.2.3.3. <i>Attività a giorni/persona eseguite per gli Enti aderenti.....</i>	39
9.2.4. <i>Verifica di conformità intermedia del contratto quadro.....</i>	39
9.2.5. <i>Verifica di conformità finale Ordinativi di fornitura.....</i>	39
9.2.6. <i>Verifica di conformità finale per i servizi svolti nei confronti di Regione Toscana.....</i>	40

9.2.7.	<i>Certificato di verifica di conformità provvisorio delle intere prestazioni del contratto quadro</i>	40
9.3.	SUPERVISIONE E CONTROLLO DEL CONTRATTO QUADRO.....	40
9.4.	CONTESTAZIONI E RISERVE DEL FORNITORE.....	40
ARTICOLO 10.	SLA	42
10.1.	HELP-DESK E ATTIVITÀ DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	42
10.2.	ALTRI SLA.....	44
ARTICOLO 11.	PENALI	46
11.1.	INTRODUZIONE.....	46
11.2.	HELP-DESK E ATTIVITÀ DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	46
11.3.	ALTRI SLA.....	49
11.4.	NON CONFORMITÀ.....	49
ARTICOLO 12.	REALIZZAZIONE E LO SVILUPPO DEI PRODOTTI	50
12.1.	VINCOLI.....	50
12.2.	PROCESSO DI SVILUPPO.....	50
12.3.	Attività di test.....	51

Articolo 1. Premessa, Allegati e riferimenti

1.1. Premessa

Il presente appalto indetto da Regione Toscana – Soggetto Aggregatore è finalizzato alla stipula di un contratto quadro con l'aggiudicatario e la Regione Toscana e disciplina i servizi e le prestazioni da rendere direttamente a Regione Toscana – Giunta Regionale e i servizi e le prestazioni da rendere, se richiesti, ai Soggetti aderenti di cui all'articolo 4 del presente Capitolato, i quali aderiranno al contratto quadro con le modalità previste dallo stesso Articolo 4..

1.2. Coerenza con gli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana

Le finalità dell'intervento oggetto della presente procedura di gara risultano coerenti con l'obiettivo specifico di innovazione della PA tramite la realizzazione di soluzioni tecnologiche e la digitalizzazione dei processi interni dei vari ambiti della Pubblica Amministrazione, nel quadro del Sistema pubblico di connettività.

Le finalità ed i prodotti dell'intervento sono allineati con i risultati attesi dall'Accordo di Partenariato 2014 – 2020 relativamente ai Fondi Strutturali, in particolare dei fondi FESR, e sono coerenti con il Piano di Sviluppo Regionale 2016-2020 che include il Prog. N. 5 Agenda Digitale, Banda Ultra Larga, Semplificazione e Collaborazione e con la Strategia Nazionale per la Crescita Digitale .

Attraverso questo intervento Regione Toscana si propone di contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica. In particolare l'intervento rientra nella più ampia strategia regionale di potenziamento dell'infrastruttura regionale di supporto e delle piattaforme abilitanti da rendere disponibili alle amministrazioni toscane, ai cittadini ed alle imprese.

1.3. Allegati

Sono allegati al presente “*Capitolato speciale descrittivo prestazionale*”, e ne costituiscono parte integrante e sostanziale, i seguenti documenti:

- *Allegato 1 - Profili delle Figure Professionali*: nel quale vengono indicati i requisiti necessari, in termini di esperienza e know-how, delle figure professionali richieste per l'esecuzione dell'appalto;

1.4. Riferimenti

- **Codice dell'amministrazione digitale** (D.Lgs. n. 82/2005) e successive modifiche ed integrazioni
- **DECRETO CRESCITA 2.0** (DL 179/2012 conv. con L 221/2012)
- **L.R. 1/2004** e ss.mm.ii.
- **Programma Regionale di Sviluppo 2016-2020**

1.5. Alcune definizioni

Amministrazione aderente: i Soggetti che, attraverso il sistema di acquisti telematici START, aderiscono al Contratto quadro, nel periodo di sua validità ed efficacia, mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura; nella definizione di Amministrazione aderente rientrano anche gli Enti riusanti;

Anno convenzionale: anno di 365 (trecentosessantacinque) giorni solari calcolato secondo quanto specificato all'Articolo 4. per il computo, a fini contabili, delle posizioni debitorie/pagamenti spontanei immessi sulla piattaforma per ciascuna Amministrazione aderente;

ARPA: Infrastruttura per l'autenticazione, autorizzazione e accesso ai servizi di Regione Toscana. Regione Toscana, attraverso il progetto ARPA, implementa una serie di servizi di autenticazione, autorizzazione ed accesso di tipo orizzontale da offrire a supporto delle applicazioni esistenti e di quelle di prossimo sviluppo. La visione strategica di Regione Toscana mira a posizionare il Sistema ARPA, come punto di aggregazione per un insieme di servizi sia di tipo verticale (servizi applicativi) che di tipo orizzontale (servizi infrastrutturali). - <http://www.regione.toscana.it/-/arpa-infrastruttura-per-l-autenticazione-autorizzazione-e-accesso-ai-servizi>

Atto di Adesione: l'atto sottoscritto da un soggetto autorizzato a rappresentare l'Amministrazione aderente e dal RUP che formalizza l'adesione al Contratto quadro, sulla base del quale verranno emessi gli Ordinativi di Fornitura;

CART: Cooperazione Applicativa Regionale Toscana. L'infrastruttura CART è lo strumento che abilita lo sviluppo di soluzioni software interoperabili e cooperanti - <http://www.cart.rete.toscana.it>

DAX: Infrastruttura per la conservazione a norma dei documenti informatici. L'infrastruttura di conservazione a lungo termine, denominata DAX, realizzata e messa a disposizione da Regione Toscana, è concepita per garantire la conservazione nel medio e lungo periodo degli archivi (di deposito e storico) di tutte le Pubbliche Amministrazioni del territorio regionale toscano: si interfaccia con l'archivio corrente per ricevere la documentazione da conservare. - <http://www.regione.toscana.it/-/dax-infrastruttura-per-la-conservazione-a-norma-dei-documenti-informatici>

Direttore dell'esecuzione (DEC): è il soggetto nominato da ciascuna Amministrazione aderente che provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione delle prestazioni dedotte in ogni Ordinativo di Fornitura. Le funzioni di DEC possono essere svolte dal RES. Le pretese e gli obblighi potranno essere fatti valere dal Fornitore esclusivamente nei confronti dei RES dell'Amministrazione aderente nei limiti comunque previsti nel presente Capitolato.

Ente del Territorio: Consiglio Regionale, Agenzie e altri enti dipendenti o Soggetti in house della Regione Toscana, E.S.T.A.R., le Aziende sanitarie ed altri Enti del SSR, Pubblica Amministrazione che insiste sul territorio regionale.

Ente riusante: altre Regioni e loro enti ed agenzie o altre PP.AA che abbiano acquisito o acquisiscano i sorgenti della piattaforma IRIS o parti di essi in riuso secondo quanto previsto dalla normativa vigente, in particolare il Codice dell'Amministrazione Digitale.

Fornitore: l'operatore economico - singolo, riunito o raggruppato - aggiudicatario della gara, che stipula il Contratto quadro con Regione Toscana – Giunta Regionale e si obbliga a prestare, in

favore delle Amministrazioni aderenti, i servizi conseguenti ai singoli Ordinativi di Fornitura ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel Contratto quadro;

giorno: qualora non specificato espressamente la dizione giorno indica il giorno solare.

Manifestazione di interesse: il documento presentato dall'Amministrazione contraente al RUP per l'approvazione all'Adesione al Contratto quadro;

Ordinativo di Fornitura: atto in forma elettronica, sottoscritto da un soggetto autorizzato ad impegnare legalmente e formalmente l'Amministrazione contraente, che viene inviato al Fornitore. Costituisce il documento contrattuale che formalizza l'accordo tra le Amministrazioni aderenti e il Fornitore;

OSCAT: Piattaforma per lo Sviluppo e Rilascio di Componenti Software di Regione Toscana. Nasce con l'obiettivo di standardizzare il processo di sviluppo e rilascio di progetti Open Source ad uso della Community di utenti di Regione. La Piattaforma contiene il catalogo delle soluzioni Open Source adottate da Regione Toscana e mette a disposizione un insieme di strumenti di collaborazione per la realizzazione di nuovi elementi da aggiungere al catalogo. – oscat.rete.toscana.it. La piattaforma è integrata con servizi di continuous integration per il controllo di qualità del codice sorgente depositato.

Pagamento spontaneo: versamento spontaneo da parte del contribuente di quanto dovuto. Consente di effettuare pagamenti a favore degli Enti ad iniziativa completa del cittadino, laddove previsto

Posizione debitoria: pendenza di un cittadino/impresa nei confronti della P.A.

Responsabile Unico del Procedimento (RUP): è il soggetto che sovrintende al corretto utilizzo del Contratto quadro e agli adempimenti ad esso connessi sia in riferimento alle Amministrazioni aderenti sia in riferimento al Fornitore. È titolare delle prerogative attribuite nel presente Capitolato e nel Contratto quadro. Si occupa del monitoraggio di tutte le attività previste nel Contratto quadro e di quello degli importi di adesione. Riceve dalle Amministrazioni aderenti le segnalazioni in merito all'adempimento delle prestazioni di cui ai singoli Ordinativi di Fornitura.

Responsabile dell'esecuzione del contratto (RES): è il responsabile del procedimento per ciascuna Amministrazione aderente e, di regola, sottoscrive l'Atto di Adesione e gli Ordinativi di Fornitura. Il responsabile dell'esecuzione del contratto è il rappresentante per l'Amministrazione aderente nei confronti del Fornitore.

Riuso: si intende la possibilità per una pubblica amministrazione di riutilizzare gratuitamente programmi informatici, o parti di essi, sviluppati per conto e a spese di un'altra amministrazione, adattandoli alle proprie esigenze

RTRT: Rete Telematica Regionale Toscana

Articolo 2. Oggetto dell'appalto

Oggetto del presente appalto sono le attività di assistenza, di help desk, di gestione e di manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva, quest'ultima relativa alla realizzazione di prodotti software per l'ampliamento funzionale ed applicativo, della "Piattaforma IRIS – Fascicolo delle posizioni debitorie".

Sono altresì comprese nell'appalto tutte le attività necessarie alla gestione del ciclo di vita delle posizioni debitorie e dei pagamenti relativi agli Enti (Regione Toscana compresa) attivi sulla piattaforma.

L'Infrastruttura, in particolare:

- consente all'Ente attivo sulla piattaforma di inviare le posizioni debitorie di propria competenza, secondo le modalità scelte, e ne gestisce anche il ciclo di vita;
- notifica all'Ente i pagamenti effettuati tramite canali riconducibili alla piattaforma stessa;
- consente all'Ente, tramite back office specifico, di verificare la situazione di posizioni debitorie e pagamenti;
- consente al cittadino o all'Impresa, autenticati in maniera forte, di accedere alla propria posizione debitoria;
- consente al cittadino o all'Impresa di effettuare il pagamento di servizi/tributi/...:
 - a. erogati da Enti diversi (multi Ente);
 - b. attraverso molteplici canali di accesso quali WEB, Mobile, Totem, etc.;anche, laddove previsto, in modalità non autenticata e/o spontanea
- si interfaccia, come intermediario tecnologico, con il sistema pagoPA ma è in grado di interfacciarsi anche con gateway verso canali di pagamento diversi.

In altre parole, attraverso l'infrastruttura, gli Enti mettono a disposizione e aggiornano, per quanto di loro competenza, l'universo delle posizioni debitorie che i cittadini/imprese sono tenuti a pagare e dall'altra i cittadini/imprese, oltre a verificare la propria posizione debitoria (se autenticati), attraverso la molteplicità dei canali di pagamento messi a disposizione, possono effettuare il pagamento di quanto dovuto.

Si rimanda ai paragrafi 2.7, 2.8, 2.9 della Relazione Tecnico Illustrativa per eventuali approfondimenti.

Si ricorda inoltre che lo stato dell'arte della piattaforma IRIS al momento della pubblicazione della gara risulta descritto nella Relazione Tecnico Illustrativa e suoi allegati. Si fa presente che, nel periodo intercorrente fra la pubblicazione della gara e la stipula del contratto con l'aggiudicatario, la piattaforma potrebbe essere sottoposta ad evoluzioni e quindi, al momento della stipula del contratto, saranno messi a disposizione dell'aggiudicatario sia i sorgenti che la documentazione aggiornata a quel momento. Resta inteso che tutte le attività, funzionalità, caratteristiche descritte nella Relazione Tecnico Illustrativa e suoi allegati, e le eventuali evoluzioni di cui sopra, dovranno essere prese in carico e garantite dall'aggiudicatario, comprese le attività nei confronti di sistemi/servizi terzi.

2.1. Caratteristiche delle prestazioni

I servizi/attività richieste e descritti nei sottoparagrafi successivi si dividono in base alla modalità di remunerazione in:

- attività “a canone” - tutte le attività afferenti ai paragrafi 2.1.1, 2.1.3.1, 2.1.4, 2.1.5. Tali attività dovranno essere espletate secondo quanto prescritto negli S.L.A. riportati all’Articolo 10. del presente Capitolato;
- attività “a giorni/persona” - distinguendo i diversi profili necessari, così come individuati nell’ “Allegato 1 - Profili delle Figure Professionali”, per manutenzione evolutiva come descritto al paragrafo 2.1.2;
- “a corpo/una tantum/altre voci a costo unitario” – per realizzare tutte le attività afferenti ai paragrafi 2.1.6, 2.1.7, 5.2 e 5.3;

Le “attività a canone” riguardano esclusivamente Regione Toscana e dovranno essere attivate alla data di avvio dell’esecuzione del contratto, come indicato al successivo Articolo 5., senza l'emissione di alcun ordinativo di esecuzione specifico, ad eccezione di quanto previsto al paragrafo 5.2.

Le attività da espletarsi “a giorni/persona” potranno essere richieste:

- da Regione Toscana e attivate dalla data di avvio dell’esecuzione del contratto quadro fino alla scadenza contrattuale, tramite ordine di esecuzione con le modalità previste al successivo paragrafo 2.1.2.1;
- da parte delle Amministrazioni aderenti limitatamente alle attività previste ai paragrafi 2.1.2.2.2 e 2.1.2.2.3, previa adesione al contratto quadro ai sensi dell’Articolo 4. del presente capitolato, con le modalità previste al successivo paragrafo 2.1.2.1

Salvo diversa disposizione da parte di Regione Toscana o delle Amministrazioni aderenti tutte le attività/servizi richiesti dovranno essere eseguiti nella sede dell’appaltatore. In particolare, gli strumenti tecnici operativi per lo svolgimento delle attività (ambiente per lo sviluppo ed il test dei prodotti realizzati, stazioni di lavoro e prodotti software necessari per la loro utilizzazione), sono a carico dell’appaltatore così come le attività di installazione/reinstallazione, comprese quelle relative agli ambienti di staging e produzione presenti presso Regione Toscana.

Le operazioni di verifica di conformità per le attività svolte per Regione Toscana, ove non diversamente indicato, saranno effettuate sui sistemi installati ed attivi presso Regione Toscana.

Per quanto riguarda le Amministrazioni aderenti lo svolgimento delle operazioni di verifica sarà stabilito di volta in volta fra Fornitore ed Amministrazione aderente

Qualora necessario, le attività relative alla “gestione, manutenzione ordinaria e correttiva della piattaforma” potranno, essere svolte presso gli uffici regionali o la sede del TIX situata in via San Piero a Quaracchi 250, Firenze.

Le attività/servizi richiesti dovranno essere espletate per tutto il periodo contrattuale e nel rispetto degli SLA richiesti all’Articolo 10. del presente documento.

2.1.1. Gestione, manutenzione ordinaria e correttiva della piattaforma

Per la piattaforma nel suo complesso e per tutti i prodotti software sviluppati, per quelli di base, d’ambiente, di comunicazione, di business intelligence, sistemi RDBMS o altra tipologia, che fanno parte della piattaforma (ad eccezione delle componenti/attività in carico al TIX come evidenziato al paragrafo 2.6 della Relazione Tecnico Illustrativa) o saranno forniti in esecuzione al presente

appalto, e per tutti i dispositivi hardware, eventualmente forniti in esecuzione al presente appalto, dovrà essere almeno garantito:

- la gestione ed il regolare funzionamento dei servizi forniti dalla piattaforma e delle componenti sopra citate;
- in caso di malfunzionamenti, la loro diagnosi e rimozione anche tramite patch, comprensivo delle attività di installazione, disinstallazione, verifiche e controllo necessari per la sicurezza degli interventi e quant'altro dovesse essere necessario;
- la fornitura di componenti aggiuntive che risultino indispensabili o migliorino il funzionamento del singolo prodotto, a seguito di aggiornamenti tecnologici della infrastruttura di servizio nel suo complesso;
- adeguamento a versioni/releases successive delle componenti applicative e dei prodotti software rilasciati, compresi i sistemi ed i prodotti software di base.
- l'adeguamento delle componenti applicative e/o sistemistiche e dei prodotti software rilasciati, a seguito di interventi di aggiornamento tecnologico o di rilascio di versioni/releases successive sui componenti software dell'infrastruttura messa a disposizione dalla Regione Toscana;
- il servizio di aggiornamento tecnologico finalizzato a garantire l'affidabilità ed il buon funzionamento dei sistemi;
- il riallineamento almeno annuale delle release dei vari prodotti installati al fine del mantenimento ottimale del livello di funzionamento e di integrazione dell'intero sistema;
- l'installazione/reinstallazione, su richiesta, dei pacchetti applicativi nel caso di sostituzione di componenti software e/o hardware (sistemi operativi, infrastrutture software regionali, etc.);
- la fornitura di almeno una copia aggiornata della documentazione tecnica relativa ai sistemi installati;
- il licensing per quei prodotti che lo richiedano;
- la sostituzione di eventuali dispositivi e parti di questi non funzionanti;
- monitoraggio preventivo, che consiste nel controllo periodico e nella messa a punto dei sistemi al fine di ottimizzare il funzionamento ed individuare in via preventiva possibili fonti di malfunzionamento (disallineamenti software, utilizzi non appropriati, configurazioni non ben dimensionate rispetto all'uso, etc.);
- a seguito di periodici Vulnerability Assessment e Penetration Test (VAPT) sulla piattaforma, sia per la parte infrastrutturale che applicativa, da parte delle strutture del TIX su indicazione di Regione Toscana, presa in carico e svolgimento delle attività di remediation, indicate nella reportistica consegnata a seguito delle attività di VAPT, per le parti di competenza in carico al gestore della piattaforma IRIS.

Dovrà essere espletata la gestione e la manutenzione (ordinaria e correttiva) per tutto il periodo contrattuale nel rispetto degli SLA previsti all'Articolo 10. del presente documento .

Nel caso di malfunzionamenti/guasti/segnalazioni relativi a componenti/attività in carico al TIX, come evidenziato al paragrafo 2.6 della Relazione Tecnico Illustrativa, questi devono essere

tempestivamente comunicati al TIX e ai direttori di esecuzione del TIX e del presente appalto. Le modalità di comunicazione saranno definite nella fase descritta al paragrafo 5.2.

Nel caso di malfunzionamenti/guasti/segnalazioni relativi a componenti/attività in carico ad altri soggetti/strutture esterne al gestore della piattaforma ed al TIX (ad esempio, CART, Ente,...), deve essere tempestivamente inviata segnalazione ai corrispondenti referenti. Le modalità di comunicazione ed i referenti saranno definite nella fase descritta al paragrafo 5.2.

Tutto quanto richiesto nel presente paragrafo, comprensivo delle attività di installazione, disinstallazione, re-installazione, verifiche e controllo necessari per la sicurezza degli interventi e quant'altro dovesse essere necessario, deve essere fornito senza oneri aggiuntivi rispetto all'offerta economica.

Il Fornitore dovrà garantire gratuitamente il regolare funzionamento dei beni e servizi forniti per tutta la durata contrattuale anche attraverso la stipula di propri contratti di assistenza e manutenzione con i produttori/fornitori dei prodotti forniti.

Non è previsto nessun corrispettivo per diritti di chiamata, spese di viaggio ecc. inerenti allo svolgimento delle attività di manutenzione per tutta la durata contrattuale.

2.1.2. Manutenzione evolutiva

Per quanto riguarda la manutenzione evolutiva i singoli interventi saranno concordati con Regione Toscana o le Amministrazioni aderenti sulla base di quanto specificato al paragrafo 2.1.2.1.

Tutti i prodotti realizzati nell'ambito di manutenzioni evolutive dovranno essere garantiti gratuitamente per tutto il periodo contrattuale nel rispetto degli SLA richiesti all'Articolo 10. del presente documento.

Per i prodotti/attività consegnati nei dodici mesi precedenti la scadenza, si deve intendere che rimangono coperti da garanzia anche oltre la scadenza contrattuale, fino ad arrivare a coprire i dodici mesi successivi alla verifica di conformità.

Tutti i prodotti realizzati nell'ambito di manutenzioni evolutive dovranno essere realizzati nella forma DB independent.

Di tutti i prodotti realizzati dovranno essere consegnati i sorgenti, corredati di opportuna documentazione tecnica, che sono di proprietà di Regione Toscana, sia quelli realizzati per Regione Toscana che quelli realizzati per gli Enti riusanti (paragrafo 2.1.2.2.2 – con le modalità ivi indicate); analogamente per quanto riguarda i sw realizzati per gli Enti del territorio (paragrafo 2.1.2.2.3) qualora il prodotto sia relativo a componenti da integrare all'interno della piattaforma IRIS.

Tutti i prodotti realizzati per Regione Toscana dovranno essere realizzati secondo quanto indicato all'Articolo 12..

2.1.2.1 Modalità di svolgimento delle attività

Le attività di manutenzione evolutiva (ad esempio la realizzazione di una interfaccia specifica per il colloquio con un determinato gateway sistemi di pagamento e comunque le attività di assistenza e manutenzione evolutiva in generale) saranno svolte dal personale individuato tramite i Profili professionali richiesti (vedi Allegato 1 - Profili delle Figure Professionali) ed a seguito di emissione di Ordine di esecuzione da parte di Regione Toscana e degli Ordinativi di fornitura per le altre Amministrazioni aderenti sulla base di schede di intervento, attraverso la seguente procedura:

1. l'Amministrazione contatta il Fornitore per fissare un incontro finalizzato alla definizione di una scheda di intervento (richiesta di intervento). Qualora la richiesta pervenga da Regione Toscana o da altro Ente riusante questi qualificano già in questa sede la realizzazione dell'intervento come:

- a. impattante sull'operatività della propria piattaforma;
- b. non impattante o marginalmente impattante sull'operatività della propria piattaforma;

Nel caso di Enti del territorio gli interventi richiesti non sono da considerarsi impattanti sulla operatività della piattaforma.

2. il Fornitore concorda con l'Amministrazione la data dell'incontro, che deve comunque tenersi nel termine di 7 (sette) giorni solari dal contatto dell'Amministrazione. Si applicano le penali come descritto all'Articolo 11.;

3. a seguito dell'incontro con l'Amministrazione, il Fornitore predispone e trasmette all'Amministrazione, nel termine di 15 (quindici) giorni solari, la scheda di intervento (valutazione dell'intervento). Si applicano le penali come descritto all'Articolo 11.

4. Ricevuta la scheda di intervento, l'Amministrazione può:

- a) approvarla e, quindi, emettere il relativo Ordine. Negli ordini di esecuzione di Regione Toscana e negli Ordinativi di fornitura degli Enti riusanti verrà riportata la qualificazione dell'intervento come individuata al precedente punto 1);
- b) rinunciare all'intervento senza alcun onere a suo carico;
- c) chiedere modifiche o integrazioni alla scheda di intervento. In questo caso:
 - nel termine di 15 (quindici) giorni solari (pena l'applicazione delle penali di cui all'Articolo 11.) dalla richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore predispone e trasmette all'Amministrazione la scheda di intervento modificata ed integrata secondo le indicazioni dell'Amministrazione;
 - ricevuta la scheda di intervento modificata ed integrata da parte del Fornitore, l'Amministrazione può: approvarla e, quindi, emettere il relativo Ordine; rinunciare all'intervento senza alcun onere a suo carico; chiedere ulteriori modifiche ed integrazioni secondo quanto previsto dalla precedente lett. c);

5. emesso l'Ordine da parte dell'Amministrazione, il Fornitore esegue l'intervento nel rispetto dei tempi di inizio e conclusione stabiliti nella scheda di intervento (realizzazione dell'intervento). Si applicano le penali come descritto all'Articolo 11..

Il modello delle schede e le loro modalità di trasmissione fra le parti (e-mail, etc.) saranno definite nella fase descritta al paragrafo 5.2. In ogni caso la scheda di intervento dovrà essere strutturata almeno secondo i seguenti punti:

- GENERALITÀ le informazioni di corredo al documento compreso il contesto all'interno del quale si inserisce l'intervento
- STORIA DEL DOCUMENTO dove riportare la tracciatura degli interventi eseguiti sul documento nel corso della sua evoluzione

- ARCHITETTURA TECNICO/FUNZIONALE (DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE PROPOSTA) dove illustrare con opportuni diagrammi quale architettura si prevede di realizzare
- DETTAGLIO TECNICO DELLA FUNZIONE dove illustrare la soluzione tecnica proposta. Questa sarà da corredare con quanto ritenuto opportuno per una illustrazione metodologicamente all'altezza, intendendo quindi schemi derivati dallo strumento di analisi utilizzato (Use Case, Collaboration Diagram, DataBase Model...). Si devono altresì esporre i MockUp delle funzioni a disposizione dell'utilizzatore finale (nel caso di funzioni che lo prevedano). La soluzione tecnica proposta dovrà comunque essere aderente all'ambiente architeturale ed agli standard tecnologici adottati da Regione Toscana.
- APPENDICI dove trovano posto tutte le note ed approfondimenti non inseriti nel precedente punto, al fine di non appesantire l'esposizione della funzione da realizzare
- DESCRIZIONE DEGLI IMPATTI PREVISTI SUL SISTEMA IN ESSERE dove illustrare gli impatti che la soluzione tecnica proposta ha all'interno del sistema in essere
- ATTIVITÀ PREVISTE dove specificare il dettaglio delle attività previste per un ottimale rilascio della Funzione compresi il cronogramma dei tempi di realizzazione, i profili professionali coinvolti e la numerosità di ciascun profilo necessaria per la realizzazione dell'intervento, le eventuali attività di manutenzione sulle attuali componenti del sistema, ivi comprese quelle che si rendano necessarie con lo sviluppo della nuova Funzione

Nel caso di Funzioni che abbiano un risvolto sugli Enti creditori aderenti a IRIS (o su attori esterni in genere) – in particolare sui loro applicativi - dovrà essere inoltre descritto il percorso di affiancamento all'Ente previsto e relative attività

Qualora necessario dovrà essere compreso nella attività, senza oneri aggiuntivi, l'aggiornamento e/o la creazione degli RFC come da standard di e.toscana compliance.

Il soggetto aggiudicatario dovrà fornire la necessaria documentazione che dovrà comprendere, in linea del tutto generale, almeno quella relativa a:

- base dati;
- processi elaborativi;
- requisiti funzionali;
- manuali tecnici di architettura e di utente;
- verbali di test e installazione;
- sorgenti

In ogni caso, il Fornitore ha diritto esclusivamente al pagamento delle sole giornate previste nella scheda di intervento approvata dall'Amministrazione.

2.1.2.2 Attività specifiche di manutenzione evolutiva

All'interno della manutenzione evolutiva rivestono una particolare importanza le attività riportate nei seguenti sotto paragrafi.

2.1.2.2.1 Gestione attività verso AGID – pagoPA

Rientrano in questo task sia tutte le attività di adeguamento della piattaforma IRIS alle nuove normative/regole tecniche relative a pagoPA comprensive di tutte le attività relative a test di

funzionamento – da realizzarsi sulla base di schede di intervento e con le modalità previste al paragrafo 2.1.2.1 - sia le attività di supporto all'Amministrazione nell'interazione con le strutture di pagoPA, queste ultime senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione stessa.

2.1.2.2.2 Gestione attività RIUSO

Il SW della piattaforma IRIS è riusato da alcuni Enti Extra Territoriali. Con tali attività si intende che, su richiesta ed a costo dell'Ente riusante, l'aggiudicatario è tenuto a fornire attività, sulla base delle schede di intervento e con le modalità descritte al paragrafo 2.1.2.1, di sviluppo, installazione, configurazione, manutenzione ordinaria e correttiva per le parti software di IRIS sviluppate per l'Ente riusante. Le parti software realizzate dovranno essere messe a disposizione, compresi i sorgenti corredati di opportuna documentazione tecnica, anche di Regione Toscana che ne diverrà proprietaria e potrà decidere o meno di integrarle all'interno della propria piattaforma IRIS.

2.1.2.2.3 Gestione attività Enti del territorio

Rientrano in questo task quelle attività che gli Enti del territorio dovessero richiedere inerenti l'interazione con piattaforma IRIS o configurazioni specifiche sulla piattaforma (ad esempio realizzazione plugin specifici) – da realizzarsi sulla base di schede di intervento e con le modalità previste al paragrafo 2.1.2.1. Qualora le parti software realizzate siano relative a componenti da integrare all'interno della piattaforma IRIS, dovranno essere messe a disposizione, compresi i sorgenti corredati di opportuna documentazione tecnica, anche di Regione Toscana che ne diverrà proprietaria.

2.1.3. Monitoraggio

2.1.3.1 Piattaforma

Dovrà essere garantito il monitoraggio della piattaforma a partire dal sistema illustrato al paragrafo 2.9 della Relazione Tecnico Illustrativa e suoi allegati.

In fase di esecuzione dell'appalto l'appaltatore potrà utilizzare anche altro sistema di monitoraggio rispetto a quello già presente ma, in questo caso, dovrà garantire almeno le caratteristiche e funzionalità di quello attuale e ciò non dovrà comportare oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

L'amministrazione si riserva di accettare il nuovo sistema a fronte della valutazione di una dettagliata proposta tecnica che ne illustri caratteristiche, funzionalità, e quant'altro ritenuto necessario, oltre ai tempi di attivazione previsti. L'eventuale nuovo sistema dovrà essere installato presso il TIX in modalità IAAS e sarà di proprietà di Regione Toscana

2.1.3.2 Attività di progettazione e realizzazione di nuove componenti

Dovrà essere garantito il monitoraggio dello sviluppo, realizzazione e gestione del ciclo di vita delle applicazioni.

2.1.4. Help Desk e supporto

La lingua di riferimento per l'erogazione dei servizi qui descritti deve essere l'Italiano.

2.1.4.1 Help Desk Utente

L'Help-desk utente è il punto unico dove richiedere attività di assistenza relativamente alle varie situazioni d'uso del sistema di pagamenti da parte dell'utenza.

Per attività di assistenza si intende almeno:

- supporto all'utenza nell'utilizzo del sistema e delle sue componenti;
- supporto all'utenza nella risoluzione di problematiche relative all'utilizzo della piattaforma per il pagamento di pendenze;

A Titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali richieste registrate presso l'Help Desk Utente:

- PAGAMENTO MARCHE DA BOLLO DIGITALI
 - L'utente lamenta di poter pagare solo con il PSP Infocamere una Marca da Bollo Digitale
 - L'utente ha difficoltà nel pagare con il PSP Infocamere una Marca da Bollo Digitale
- CARICAMENTO ASINCRONO (V2) POSIZIONI DEBITORIE
 - L'utente ha caricato un bollo tirocinio sull'applicativo "Tirocinio On Line" ma non lo vede su IRIS
 - L'utente ha caricato un bollo formulario sull'applicativo "FSE" ma non lo vede su IRIS
- POSIZIONE DEBITORIA BOLLO AUTO
 - L'utente non vede il bollo auto pagato su IRIS avendolo pagato esternamente a IRIS con un Bonifico Fuori Linea o altri canali non integrati
 - L'utente non vede il bollo auto caricato nella propria posizione debitoria
- POSIZIONE DEBITORIA ASL
 - L'utente segnala ticket sanitari inesatti sulla sua posizione debitoria
 - L'utente segnala ticket sanitari non pagati sulla sua posizione debitoria, avendoli pagati esternamente a IRIS con altri canali non integrati
- PAGAMENTO BOLLO AUTO
 - L'utente non riesce a pagare il bollo perché sbaglia la tipologia del mezzo tra ciclomotore e motoveicolo
- PAGAMENTI PRESSO SITO PSP
 - L'utente ha difficoltà nel pagare utilizzando la Carta di Credito con un PSP di PagoPA
- ACCESSO ALLA PIATTAFORMA
 - L'utente ha difficoltà nell'accedere a IRIS con la CNS

Il servizio:

- Deve essere mantenuto attivo il numero verde dedicato (800098594) a carico dell'Appaltatore, contattabile da fissi e mobili di tutti gli operatori e dovrà essere presidiato minimo dalle ore 8.00 alle ore 18.00 Lunedì – Venerdì e dalle ore 8.00 alle 14.00 il Sabato (esclusi giorni festivi)
- Fuori orario dovrà essere disponibile una segreteria telefonica e dovrà essere possibile inviare le richieste all'Help Desk anche via e-mail con richiamata entro le due ore del successivo giorno lavorativo.
- dovrà essere supportato da uno strumento informatico di registrazione, tracciamento e reporting delle chiamate, con classificazione delle stesse e consultazione via WEB per utenze autorizzate – in particolare utenze indicate da Regione Toscana

2.1.4.2 Help desk Ente

L'Help-desk Ente è il punto unico dove gli Enti possono richiedere attività di assistenza e manutenzione e verificare lo stato di eventuali chiamate e informazioni sui servizi previsti all'interno del contratto, sulle modalità per usufruire dei servizi stessi e sull'uso dei sottosistemi.

Per attività di assistenza si intende almeno:

- supporto agli Enti sulle modalità per usufruire dei servizi previsti all'interno del contratto;
- ricezione di segnalazione di guasti e malfunzionamenti in relazione alla continuità dei servizi offerti;

A titolo esemplificativo si riportano di seguito le principali richieste registrate presso l'Help Desk Ente:

- PRE-ADESIONE ENTI : Richieste di chiarimenti sulla procedura tecnica di adesione (approfondimenti sulla di documentazione tecnica)
- ADESIONE ENTI : Richieste di supporto durante la procedura tecnica di adesione in tutte le sue fasi (compilazione delle schede di adesione, censimenti su CART, piano dei test in staging/esercizio, go-live)
- CONFIGURAZIONE CART : Richieste di supporto dovuta a problemi nella configurazione su CART (SIL, credenziali SmartProxy, endpoint dei servizi applicativi)
- UTILIZZO SMART PROXY : Richieste di supporto nella fase di caricamento delle posizioni debitorie mediante SmartProxy (valorizzazione dei campi, blocco dello SmartProxy o della sua console)
- UTILIZZO RFC : Richieste di supporto nella fase di generazione degli artefatti software da WSDL RFC127/145 per la Cooperazione Applicativa
- GESTIONE MBD : Richieste di supporto per la gestione del processo di caricamento e pagamento delle Marche da Bollo Digitali
- PAGAMENTI OTF : Richieste di supporto per la gestione del processo di pagamento On The Fly
- PAGAMENTI SPONTANEI : Richieste di servizi personalizzati o di configurazione del Bollettino Bianco parametrico
- RICONCILIAZIONE PAGAMENTI : Richieste di supporto nella fase di riconciliazione dei pagamenti con le scritture contabili

Per quanto riguarda il servizio:

- Deve essere mantenuto attivo il numero verde dedicato (800098597) a carico dell'Appaltatore, contattabile da fissi e mobili di tutti gli operatori e dovrà essere presidiato minimo dalle ore 8.00 alle ore 18.00 Lunedì – Venerdì e dalle ore 8.00 alle 14.00 il Sabato (esclusi giorni festivi)
- Fuori orario dovrà essere disponibile una segreteria telefonica e dovrà essere possibile inviare le richieste all'Help Desk anche via e-mail con richiamata entro le due ore del successivo giorno lavorativo.
- dovrà essere supportato da uno strumento informatico di registrazione, tracciamento e reporting delle chiamate, con classificazione delle stesse e consultazione via WEB per utenze autorizzate – in particolare utenze indicate da Regione Toscana

Il servizio di Help Desk dovrà prevedere la possibilità di attivazione di ulteriori funzioni di servizio, laddove la richiesta di supporto non potesse essere risolta direttamente dagli operatori di Help Desk.

2.1.4.3 Supporto Enti – Gestione del processo di integrazione Enti – Gestione del processo di funzionamento quotidiano

L'attività di gestione del processo di integrazione consiste nel supporto che l'aggiudicatario dovrà fornire ad un Ente del territorio o suo fornitore durante le fasi di test dell'integrazione di propri software e poi nella fase di passaggio in produzione, ma anche nel coordinamento (autorizzato da RT) delle attività interagendo con gli altri attori coinvolti nelle fasi di integrazione di un nuovo Ente: in linea del tutto generale Ente, Fornitore, ARPA, CART, IRIS, PagoPA, PSP.

L'attività di gestione del processo di funzionamento quotidiano consiste da un lato nella supervisione del funzionamento quotidiano del sistema nel suo complesso – a partire dallo strumento di monitoraggio utilizzato attualmente per la piattaforma (vedi relazione tecnica illustrativa e suoi allegati) - dall'altro nel coordinamento (autorizzato da RT) delle attività atte a risolvere eventuali problematiche interagendo con gli altri attori coinvolti - in linea del tutto generale Ente, Fornitore, ARPA, CART, IRIS, PagoPA, PSP.

2.1.4.3.1 Sistema informativo situazione Enti

Nella fase di Presa in carico della piattaforma dovrà essere fornito (e mantenuto per tutta la durata contrattuale) un sistema informativo che tenga aggiornata la situazione degli Enti almeno relativamente:

- alla loro adesione al contratto
- ai riferimenti amministrativi e tecnici dell'Ente,
- alla loro situazione nei confronti di pagoPA (in particolare IBAN e modelli attivi, e, se possibile, indicazione di referente dei pagamenti e referente tecnico, altro eventualmente di interesse), con storicizzazione dei dati (dovrà essere mantenuta traccia dei cambiamenti di IBAN dichiarati dagli Enti (con data inizio e fine validità), delle variazioni di modelli attivi per l'Ente, dei cambiamenti relativi ai referenti, etc),
- ai tributi attivi su IRIS e con quali modalità (ad esempio pagamento spontaneo/ CART / SmartProxy),
- al nr. di posizioni debitorie inviate su base mensile,
- al nr. di pagamenti spontanei ricevuti su base mensile,
- al nr. di pagamenti complessivi ricevuti su base mensile.

Il sistema dovrà inoltre mettere a disposizione degli Enti interessati sia la documentazione amministrativa che quella tecnica necessari per l'attivazione di un Ente sulla piattaforma, mantenendo tale documentazione aggiornata.

Il sistema dovrà essere accessibile via https in modalità autenticata.

Dovranno essere almeno definiti ruoli di amministratore del sistema, operatore master con accesso in consultazione a tutti i dati e possibilità di inserimento/modifica di alcuni dati (si citano, ad esempio, i dati relativi a pagoPA, essendo Regione Toscana intermediario tecnologico verso pagoPA per gli Enti sulla piattaforma IRIS), operatore dell'Ente con accesso in consultazione ai soli dati dell'Ente.

Dovrà altresì essere possibile al minimo il download (almeno in formato csv, xls) delle posizioni debitorie, dei pagamenti spontanei ricevuti e dei pagamenti complessivi ricevuti sia in forma analitica che di sintesi, consentendo almeno una estrazione su base Ente e/o intervallo di tempo.

Tale sistema dovrà essere installato in modalità IAAS su sistemi di Regione Toscana presso il TIX, sarà di proprietà di Regione Toscana, basato su sw open source (sia sistema operativo che componenti middleware utilizzati);

per tutti i software applicativi sviluppati dal Fornitore per la gestione del sistema informativo dovranno essere forniti il codice sorgente (nelle varie versioni implementate nel tempo) e adeguata documentazione a corredo, effettuando la consegna di tali oggetti sul repository oscat.rete.toscana.it, dedicato allo scopo.

La messa in produzione di tale servizio e dei suoi componenti sarà condizionata a verifiche positive di Continuous Integration del codice sorgente e di Vulnerability Assessment sia infrastrutturale (IAAS gestita) che applicativo

2.1.4.3.2 Attività di supporto a Regione Toscana

Il Fornitore è tenuto a supportare Regione Toscana, su richiesta, in occasione di interventi e partecipazioni a riunioni con gli Enti sul territorio, inerenti la piattaforma IRIS e le tematiche relative.

2.1.4.3.3 Attività di formazione/informazione

Nell'ambito delle attività a supporto degli Enti potranno essere richieste attività formative/informative sulle problematiche dei pagamenti, relazionate in particolare alla piattaforma IRIS, a pagoPA ed alla interazione degli Enti con le proprie banche tesoriere.

2.1.5. Licenze/prodotti/sistemi da fornire

Sulla base di quanto indicato al paragrafo 2.6.2 della Relazione tecnico illustrativa il fornitore è tenuto a fornire quanto ivi indicato; nello specifico:

RDBMS licenze per MySQL Versione Enterprise Edition 5.7. Si ricorda che il DB di esercizio è configurato in HA su 3 nodi di cui due al TIX in configurazione Master /Slave con replica proprietaria MySQL (HW in carico al TIX) ed un Nodo ubicato in una Farm del fornitore dislocata in Italia – in configurazione Slave, in replica asincrona rispetto al Master – completamente (compreso HW) in carico al gestore della piattaforma IRIS. E' poi presente una licenza per il DB in ambiente di staging.

sito di replica DB dei soli dati, nella FARM del fornitore dislocata in Italia. Dovrà essere garantito il regolare funzionamento della replica del DB secondo gli SLA corrispondenti indicati all'Articolo 10. per "Assistenza e Manutenzione Correttiva Hardware/Software (in condizioni di urgenza)"

Sistema Operativo: Per le macchine DBMS sono previste, ed in carico al fornitore, 4 VM RedHat 7 (tre in produzione (di cui una presso la server farm del fornitore) ed una in collaudo); nello specifico sono previste due licenze RH00004 - Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes) - 1 physical entitlement for a Server (2-sockets, Stackable) OR 2 Virtual Instances.

Application Server: licenze per il prodotto Jboss EAP 6.3.3 – 3 server 16 cores

Le suddette licenze dovranno essere intestate a Regione Toscana. A tale scopo farà fede la consegna di un certificato di proprietà licenze che riporti almeno le seguenti informazioni:

- nominativo dell'intestatario della/delle licenza/e (Regione Toscana),
- codice licenze,

- descrizione del prodotto (oltre alla descrizione specificare “On Premises”),
- codice prodotto,
- data inizio validità della Maintenance/Support,
- data fine validità della Maintenance/Support

Relativamente alle suddette licenze l’Amministrazione si riserva di acquisirle in autonomia qualora queste siano presenti in convenzioni Consip o contratti quadro del Soggetto Aggregatore regionale con costi più vantaggiosi per l’Amministrazione stessa.

2.1.6. Processo di attivazione tecnica di un Ente del territorio sulla piattaforma

Per l’attivazione di un Ente del territorio sulla piattaforma il fornitore dovrà effettuare tutte le attività necessarie per la definizione, predisposizione, configurazione, attivazione e gestione sul sistema di un Ente, consulenza iniziale e quant’altro ritenuto necessario (attivazione Ente) e l’attivazione di tributi/sanzioni nelle diverse modalità di seguito descritte scelte dall’Ente richiedente (attivazione del Servizio).

Ciascun Ente del territorio può attivare i pagamenti sulla piattaforma secondo quattro modalità specifiche che vengono qui riassunte:

- **Pagamenti spontanei con Bollettino Bianco:** rivolta in particolare a quei tributi/servizi per i quali un Ente non mette a disposizione posizioni debitorie. IRIS prevede l’utilizzo di “plugin”, ovvero di form web (lato utente) in cui il debitore inserisce gli opportuni dati e procede al pagamento.
- **SmartProxy:** come la modalità Cooperazione Applicativa con la differenza che il protocollo di comunicazione da utilizzare è basato su un file csv. Sarà lo SmartProxy che si occuperà di convertire il csv negli standard RFC 127 e 145. Tale modalità è attualmente in fase di revisione (trasparente per i Sistemi Informativi degli Enti) senza l’uso dell’infrastruttura CART
- **Cooperazione Applicativa:** da utilizzare nelle situazioni più complesse in presenza di pagamenti attesi. Il protocollo di comunicazione prevede l’uso degli standard RFC 127 e 145.
- **On The Fly: (OTF)** da scegliere se si vuole utilizzare IRIS come semplice terminale di accesso ai canali di pagamento disponibili sulla piattaforma stessa, in caso di posizioni generate al momento sui sistemi locali dell’Ente o che necessitano di un pagamento immediato. Da utilizzare anche nel caso di pagamento delle Marca da Bollo Digitale (MBD).

Tempi e modi di attivazione, che dipendono sia dalla modalità di interazione con la piattaforma (vedi sopra) che dalle attività degli Enti del territorio e/o loro fornitori saranno da concordarsi di volta in volta fra Ente del territorio e Fornitore.

Qualora un Ente del territorio richieda l’attivazione sulla piattaforma solamente nelle modalità Bollettino Bianco parametrico o in modalità SmartProxy sarà riconosciuta al Fornitore come corrispettivo dell’attività svolta la voce offerta nel Dettaglio Economico corrispondente alla una tantum – “START UP ENTE”. Nel caso di integrazione via CART (modalità standard (asincrona) o OTF), al Fornitore sarà riconosciuto un ulteriore corrispettivo corrispondente alla una tantum “Addendum Ente via CART” indipendentemente dal nr. di tributi/sanzioni che integrerà durante la

durata contrattuale (voce offerta nel Dettaglio Economico) ma sulla base del bacino di utenza dell'Ente.

Per gli enti già attivi in piattaforma alla data di stipula del contratto non sono previste le attività di cui sopra; quelli attivi in modalità bollettino bianco o modalità SmartProxy potranno richiedere, una volta effettuata l'adesione al nuovo contratto, il passaggio della propria attivazione sulla piattaforma dalla modalità bollettino bianco o modalità SmartProxy ad integrazione via CART e/o OTF. In tal caso verrà corrisposto al Fornitore la sola una tantum "Addendum Ente via CART" (qualunque sia il nr. di tributi/sanzioni che integrerà durante la durata contrattuale ma, comunque, sulla base del bacino di utenza dell'Ente).

Tutte le posizioni debitorie/pagamenti presenti sulla piattaforma alla data di conclusione della "presa in carico della piattaforma" (paragrafo 5.3) sono da gestire e mantenere senza oneri aggiuntivi per gli Enti interessati (Regione Toscana compresa).

2.1.7. Attività relative a Posizioni debitorie – pagamenti spontanei

Per poter consentire il pagamento dei propri tributi/sanzioni/... gli Enti, tramite l'integrazione con la piattaforma, "versano" sulla stessa lotti di posizioni debitorie che il Fornitore è tenuto a gestire e mantenere all'interno della piattaforma stessa, includendo anche le notifiche di pagamento che la piattaforma invia ai sistemi degli Enti.

Per alcuni tributi l'Ente può anche consentire il pagamento spontaneo (NON atteso) di quanto dovuto consentendo quindi al contribuente di effettuare pagamenti a sua completa iniziativa. Il pagamento effettuato viene trattato all'interno della piattaforma alla stregua di una posizione debitoria, che nasce nel momento in cui il contribuente procede al pagamento.

La posizione debitoria (cui si assimilano anche i pagamenti spontanei NON attesi, qualora previsti) ha in generale un ciclo di vita che può attraversare più fasi quali la pubblicazione, la modifica (di vari parametri che la compongono, ad esempio l'importo da pagare), la chiusura, il pagamento effettuato, la cancellazione. Normalmente il ciclo di vita attivo (ovvero in cui i dati relativi alla posizione debitoria possono variare) si esaurisce entro un anno dalla pubblicazione, anche se le posizioni devono essere mantenute sul sistema fino alla loro archiviazione, comunque almeno per tutta la durata contrattuale, rinnovi e proroghe comprese, se non altrimenti specificato.

L'immissione di nuove posizioni debitorie sulla piattaforma comporta un maggior utilizzo da parte degli utenti e degli enti dei servizi descritti al paragrafo 2.1.4, ma anche interventi più frequenti relativi a gestione e manutenzione (paragrafo 2.1.1).

Per ulteriori informazioni sulle posizioni debitorie e le funzionalità ad esse associate si rimanda all'RFC 127 (<http://web.rete.toscana.it/eCompliance>)

Articolo 3. Importo contratto quadro

L'importo del contratto quadro comprese eventuali rinnovi e proroghe, è pari ad € 12.950.000 (dodicimilioninovecentocinquantamila/00) oltre Iva nei termini di legge così suddiviso:

a) importo massimo contratto quadro (tre anni):

€ 1.650.000,00 (unmilione seicentocinquantamila/00) oltre Iva nei termini di legge per il primo triennio quale importo massimo per Regione Toscana - Giunta Regionale;

€ 4.850.000,00 (quattromilioniottocentocinquantamila/00) oltre Iva nei termini di legge quale importo massimo per l'eventuale adesioni delle seguenti Amministrazioni e dei seguenti soggetti: Giunta Regionale, il Consiglio Regionale, le Agenzie e gli altri enti dipendenti o i soggetti in house della Regione Toscana, altre pubbliche amministrazioni che insistono sul territorio regionale, altre regioni e loro enti ed agenzie che abbiano acquisito o acquisiscano la piattaforma IRIS o parti di essa in riuso;

b) importo massimo per l'eventuale rinnovo di 24 mesi del contratto quadro:

€ 1.100.000,00 (unmilione centomila/00) oltre Iva nei termini di legge quale importo massimo per Regione Toscana Giunta Regionale;

€ 3.200.000,00 (tremilioni duecentomila/00) oltre Iva nei termini di legge quale importo massimo per la Giunta Regionale, il Consiglio Regionale, le Agenzie e gli altri enti dipendenti o i soggetti in house della Regione Toscana, altre pubbliche amministrazioni che insistono sul territorio regionale, altre regioni e loro enti ed agenzie che abbiano acquisito o acquisiscano la piattaforma IRIS o parti di essa in riuso.

c) importo massimo per l'eventuale proroga di 12 mesi del contratto quadro:

€ 550.000,00 (cinquecentocinquantamila/00) oltre Iva nei termini di legge quale importo massimo per Regione Toscana Giunta Regionale;

€ 1.600.000,00 (unmilione seicentomila/00) oltre Iva nei termini di legge quale importo massimo per la Giunta Regionale, il Consiglio Regionale, le Agenzie e gli altri enti dipendenti o i soggetti in house della Regione Toscana, altre pubbliche amministrazioni che insistono sul territorio regionale, altre regioni e loro enti ed agenzie che abbiano acquisito o acquisiscano la piattaforma IRIS o parti di essa in riuso.

Gli importi del contratto quadro dei primi tre anni, del suo eventuale rinnovo e della sua eventuale proroga potranno ai sensi dell'art. 106 comma 1 lettera a) essere incrementati di un 30% prima della scadenza dei rispettivi termini qualora i rispettivi importi massimi risultino esauriti; pertanto l'importo del contratto quadro potrà raggiungere l'importo massimo di Euro 16.835.000,00 (sedecimilioniottocentotrentacinquemila/00).

Articolo 4. Adesione al contratto quadro da parte di altre Amministrazioni/Enti e obblighi dell'aggiudicatario

Le amministrazioni o gli enti interessati (da ora in poi Amministrazioni aderenti o Amministrazione aderente) potranno aderire al contratto tramite sottoscrizione di un atto di adesione.

I soggetti che possono aderire al contratto quadro sono: il Consiglio Regionale, Giunta Regionale, Agenzie e altri enti dipendenti o Soggetti in house della Regione Toscana, E.S.T.A.R., le Aziende sanitarie ed altri Enti del SSR, ed altre pubbliche amministrazione che insistono sul territorio regionale. I suddetti soggetti hanno facoltà di aderire al contratto quadro per i servizi di cui alla Tabella economica "Enti" del Dettaglio Economico con le modalità di adesione sotto individuate.

Potranno altresì aderire al presente contratto anche altre regioni e loro enti ed agenzie o altre PP.AA che abbiano acquisito o acquisiscano la piattaforma IRIS o parti di essa in riuso (Ente riusante), per l'acquisizione di attività a giornate/uomo.

La Regione Toscana non assume alcun impegno nei confronti del Fornitore nel caso in cui le Amministrazioni in questione non usufruiscano di questa possibilità.

Le richieste di adesione potranno essere avviate solo dopo l'esito positivo della verifica di conformità prevista dopo i primi 30 (trenta) giorni della fase "presa in carico della piattaforma". Gli Enti già presenti sulla piattaforma dovranno avviare e perfezionare la procedura di adesione entro 45 (quarantacinque) giorni.

Pertanto in caso di verifica di conformità positiva dopo i primi 30 (trenta) giorni dall'avvio dell'esecuzione del contratto, le Amministrazioni già attive sulla piattaforma avranno 45 (quarantacinque) giorni di tempo per avviare e perfezionare le pratiche di adesione al nuovo contratto; il computo, a fini contabili, delle posizioni debitorie/pagamenti spontanei immessi sulla piattaforma per ciascuna di queste Amministrazioni avrà inizio a partire dal giorno successivo alla fine della fase della presa in carico (ovvero il 46° (quarantaseiesimo) giorno successivo alla verifica di conformità positiva succitata); conseguentemente per tali Amministrazioni, compresa Regione Toscana, l'anno sul quale viene basato il calcolo delle posizioni debitorie immesse in un anno convenzionale inizia in tale data (46° (quarantaseiesimo) giorno successivo alla verifica di conformità positiva succitata).

Nel caso dell'attivazione di nuovi Enti sulla piattaforma l'anno convenzionale inizia dalla prima "attivazione del servizio" sulla piattaforma; per "attivazione del servizio" si rimanda al paragrafo 2.1.6 e al paragrafo 10.2.

Al termine dell'anno convenzionale il contatore delle posizioni debitorie/pagamenti spontanei immessi viene azzerato ed inizia il computo per l'anno successivo.

Il Fornitore è tenuto, fino alla concorrenza degli importi indicati all'Articolo 3. del Capitolato descrittivo prestazionale, a consentire l'adesione al contratto, agli stessi prezzi, patti e condizioni fissati nel contratto quadro e suoi allegati, alle Amministrazioni individuate nel presente articolo che ne facciano richiesta.

Gli atti di adesione ed i relativi servizi non potranno avere una durata superiore alla scadenza del contratto quadro (ad esempio: se il termine di scadenza del contratto quadro è il 30/01/2022, tutti gli atti di adesioni scadranno al massimo il 30/01/2022).

Non potranno essere stipulati atti di adesione nel mese precedente la scadenza del contratto quadro.

Gli importi dovuti dalle Amministrazioni, che aderiranno al contratto, sono a totale carico delle stesse.

Le amministrazioni non ancora presenti sulla piattaforma dovranno preliminarmente acquisire il servizio/le attività di “Start up Ente” ed, eventualmente, l’ ”addendum Ente tipo n via CART” sulla base del bacino di utenza.

Tutte le Amministrazioni aderenti, Regione Toscana compresa, potranno acquisire “pacchetti/lotti di posizioni debitorie/pagamenti spontanei” in tagli da 1.000 (mille) posizioni debitorie/pagamenti spontanei ciascuno. Il prezzo della singola posizione debitoria/pagamento spontaneo è quello risultante dalla corrispondente voce offerta in gara nel Dettaglio Economico. Al raggiungimento del numero di 1.500.000 (unmilioneecinquacentomila) posizioni debitorie/pagamenti immesse nell’anno convenzionale nessun ulteriore corrispettivo sarà dovuto dall’Amministrazione aderente per quell’anno convenzionale.

Ai sensi dell’art. 31 del D.Lgs. 50/2016 le Amministrazioni aderenti nomineranno un responsabile del procedimento e, qualora ne ricorrano i presupposti, un direttore di esecuzione.

Le Amministrazioni aderenti procederanno autonomamente alla verifica di conformità delle prestazioni oggetto dell’atto di adesione ai sensi di quanto previsto all’art. 102 del D.Lgs. 50/2016.

Qualora il contratto quadro venga rinnovato ai sensi del successivo Articolo 5. fino al raggiungimento dell’importo massimo per le adesioni nel suddetto periodo le Amministrazioni interessate potranno richiedere una nuova adesione con le modalità previste nel presente articolo e successivi.

Qualora il contratto quadro venga prorogato ai sensi del successivo Articolo 5. fino al raggiungimento dell’importo massimo per le adesioni nel suddetto periodo le Amministrazioni interessate potranno richiedere una nuova adesione con le modalità previste nel presente articolo e successivi.

Ogni Amministrazione aderente potrà autonomamente applicare le penali previste e risolvere il contratto attuativo (Ordinativo di Fornitura) nelle ipotesi previste dal Contratto quadro e ai sensi dell’art. 108 del D.Lgs. 50/2016.

Qualora Regione Toscana risolva o receda dal Contratto quadro gli atti di adesione già perfezionati decadranno.

4.1. Procedura di adesione e di stipula degli atti di adesione

Le Amministrazioni contraenti, per l’adesione al Contratto quadro e il conseguente affidamento dei servizi oggetto dello stesso, osservano la seguente procedura:

- manifestazione di interesse da parte dell’Amministrazione contraente a Regione Toscana;
- approvazione della manifestazione di interesse da parte di Regione Toscana;
- sottoscrizione atto di adesione al Contratto quadro;
- emissione dell’ordinativo di fornitura da parte dell’Amministrazione contraente.

La gestione del Contratto quadro ai fini dell’adesione allo stesso avverrà attraverso l’utilizzo di opportune funzionalità informatiche messe a disposizione sul sistema START.

4.1.1. Manifestazione di interesse

Al fine di attivare la procedura per l'adesione al Contratto quadro, ciascuna Amministrazione aderente invia a Regione Toscana una "Manifestazione di interesse", sottoscritta da un soggetto autorizzato ad impegnare formalmente e legalmente ciascuna di esse.

La Manifestazione di interesse contiene almeno le seguenti informazioni:

- l'importo presunto di Adesione al Contratto quadro derivante dagli importi unitari indicati dal Fornitore nel Dettaglio economico presentato in sede di gara e allegato al Contratto quadro. L'importo presunto di Adesione comprende il costo dello Start up Ente ed eventualmente Addendum Ente via CART (per le Amministrazioni non ancora presenti sulla piattaforma), il costo dei "pacchetti/lotti di posizioni debitorie/pagamenti spontanei" che si prevede di ordinare (solo per Enti del territorio e Regione Toscana) ed il costo delle eventuali attività a giorni/persona. Per le attività a giorni/persona le Amministrazioni aderenti potranno preventivamente concordare una scheda di intervento col Fornitore al fine di determinare l'importo delle suddette attività.

4.1.2. Approvazione della Manifestazione di interesse

Regione Toscana approva la "Manifestazione di interesse" attraverso l'atto di "Approvazione della Manifestazione di interesse", il quale è inviato all'Amministrazione contraente e al Fornitore tramite una funzionalità messa a disposizione sul sistema Start.

L'Approvazione della Manifestazione di interesse, sottoscritta dal RUP di Regione Toscana riproduce e contiene, anche per relazione:

- l'importo presunto di adesione al Contratto quadro.

Solo dopo il ricevimento dell'approvazione della Manifestazione di interesse, l'Amministrazione aderente può sottoscrivere l'atto di adesione al Contratto quadro.

4.1.3. Atto di adesione

L'atto di adesione consiste nel documento in formato elettronico sottoscritto digitalmente da persona autorizzata ad impegnare la spesa dell'Amministrazione contraente e dal RUP di Regione Toscana ed è inviato, tramite START, all'Amministrazione aderente e al Fornitore.

L'atto di adesione contiene almeno le seguenti informazioni:

- l'importo dei servizi da fornire;
- il CIG della procedura;
- il termine di emissione dell'Ordinativo di Fornitura;

Dopo la ricezione dell'atto di adesione al Contratto quadro, sottoscritto dal RUP, l'Amministrazione aderente può emettere l'Ordinativo di fornitura.

4.1.4. Ordinativo di Fornitura

L'Ordinativo di Fornitura consiste nel documento in formato elettronico sottoscritto digitalmente da persona autorizzata ad impegnare la spesa dell'Amministrazione contraente ed è inviato al Fornitore tramite PEC. Può essere emesso dall'Amministrazione contraente solo dopo la sottoscrizione dell'atto di adesione al Contratto quadro.

L'Ordinativo di Fornitura del servizio perfeziona il contratto fra l'Amministrazione contraente e il Fornitore.

L'Amministrazione contraente ha facoltà di emettere, in relazione ad ogni atto di adesione, uno o più Ordinativi di Fornitura fino alla concorrenza dell'importo ivi previsto. L'Amministrazione

contraente non è obbligata a raggiungere l'importo indicato nell'Atto di Adesione e il Fornitore non può vantare alcuna pretesa al riguardo.

Gli Ordinativi di Fornitura contengono almeno le seguenti informazioni:

- le prestazioni da eseguire;
- l'importo dei servizi da fornire;
- l'importo e gli estremi dell'atto con il quale è assunto il relativo impegno di spesa;
- le indicazioni dei tempi di esecuzione;
- il CIG della procedura ed il CIG derivato;
- i riferimenti per la fatturazione.

All'Ordinativo di Fornitura l'Amministrazione aderente dovrà allegare la scheda anagrafica di cui al paragrafo 5.2 debitamente compilata; tale scheda consentirà la "Attivazione dell'Ente" sull'Infrastruttura di Pagamento e quindi la possibilità della verifica del corrispondente SLA previsto al paragrafo 10.2.

Il Fornitore non può dare esecuzione ad Ordinativi di Fornitura che non rispettino tutti i requisiti di cui sopra.

L'Amministrazione contraente trasmette gli Ordinativi di fornitura inviati al Fornitore anche a Regione Toscana.

Il Fornitore esegue la prestazione dei servizi nel rispetto di quanto previsto nel Contratto quadro e nel presente Capitolato. In caso di mancato rispetto dei corrispondenti SLA, l'Amministrazione contraente applica le penali previste nel Contratto Quadro.

Regione Toscana si riserva di aggiornare e modificare la procedura di gestione delle adesioni qualora sul sistema START vengano sviluppate nuove e più performanti funzionalità informatiche.

Articolo 5. Termini, avvio dell'esecuzione, sospensione e ultimazione dell'esecuzione

5.1. Durata contrattuale. Rinnovo. Proroga.

Il Contratto quadro decorrerà dalla data di stipula e scadrà al compimento di 36 mesi dal termine della fase di presa in carico della piattaforma.

Alla scadenza del Contratto quadro originario, Regione Toscana potrà richiedere al soggetto aggiudicatario il rinnovo dei servizi del Contratto quadro per un periodo non superiore a 24 mesi per un importo massimo di € 4.300.000,00 (quattromilionitrecentomila/00) oltre Iva nei termini di legge, di cui € 1.100.000,00 con riferimento alle prestazioni per Regione Toscana – Giunta Regionale ed € 3.200.000,00 per le adesioni degli Enti interessati.

Qualora Regione Toscana attivi il rinnovo del contratto quadro, le Amministrazioni pubbliche interessate potranno a loro volta procedere a nuove adesioni con le modalità previste al precedente Articolo 4..

Alla scadenza del Contratto quadro originario o del suo rinnovo, Regione Toscana potrà richiedere all'Aggiudicatario la proroga dello stesso, per un periodo di 12 mesi ai sensi dell'art. 106, comma 11, D.Lgs. 50/2016, per un importo massimo di € 2.150.000,00 (duemilionicentocinquantamila/00) oltre Iva nei termini di legge, di cui € 550.000,00 con riferimento alle prestazioni per Regione Toscana – Giunta Regionale ed € 1.600.000,00 per le adesioni degli Enti interessati; gli atti di adesione stipulati in forza del contratto quadro sono prorogabili per la medesima durata.

Il Fornitore, a seguito della richiesta di rinnovo o di proroga, è obbligato a proseguire i servizi a favore di Regione Toscana, e delle altre Amministrazioni pubbliche interessate, alle medesime condizioni o migliorative e per il periodo indicato da Regione Toscana.

5.2. Fase preliminare

Contestualmente alla stipula del contratto, il dirigente responsabile del contratto autorizza il direttore dell'esecuzione a dare avvio all'esecuzione della prestazione. A tal fine il direttore di esecuzione convocherà, nei 20 (venti) giorni solari successivi alla sottoscrizione, una o più riunioni di coordinamento/preparatorie con il Fornitore al fine di definire:

- indirizzi e-mail specifici utilizzati da Regione Toscana e Fornitore per scambio di comunicazioni relative ad eventuali ordini di servizio del direttore di esecuzione di Regione Toscana
- modalità di comunicazione a TIX e direttori di esecuzione del TIX e del contratto relativo al presente appalto, nel caso di malfunzionamenti/guasti/segnalazioni relativi a componenti/attività in carico al TIX (vedasi paragrafo 2.1.1)
- modalità di comunicazione al direttore di esecuzione del contratto relativo al presente appalto ed ai referenti specifici nel caso di malfunzionamenti/guasti/segnalazioni relativi a componenti/attività in carico ad altri soggetti/strutture esterne al gestore della piattaforma ed al TIX (ad esempio, CART, Ente,...) (vedasi paragrafo 2.1.1)
- modello di scheda di intervento e modalità di trasmissione fra le parti (e-mail, etc.) (vedasi paragrafo 2.1.2.1)

- modello di scheda anagrafica dell'Ente (vedasi paragrafo 4.1.4)
- documentazione da mettere a disposizione degli Enti sulla piattaforma START (a partire da quella attualmente presente)
- Piano di Lavoro iniziale relativo a:
 - attivazione dei servizi a canone (paragrafi 2.1.1, 2.1.4 e 2.1.3.1 – da attivarsi al momento dell'avvio dell'esecuzione del contratto), incluso l'elenco del personale impiegato nelle numerosità indicate nell'offerta tecnica
 - realizzazione dell'intervento specificato nella scheda di intervento presentata in fase di gara. La realizzazione dovrà essere corredata con la documentazione aggiornata degli RFC facendo riferimento all'ultima versione disponibile sul sito e-compliance. La realizzazione dell'intervento è subordinata ad esplicito ordine da parte di Regione Toscana sulla base delle disponibilità di risorse specifiche al momento
 - realizzazione ed attivazione del sistema informativo situazione Enti (paragrafo 2.1.4.3.1)
 - Ordine di attivazione delle licenze dei sw indicate al paragrafo 2.1.5 ed ordine di attivazione del servizio di replica DB come illustrato al paragrafo 2.1.5.

Entro il 20° (ventesimo) giorno dalla sottoscrizione del contratto stesso verrà convocata dal direttore di esecuzione ed effettuata la riunione di coordinamento definitiva ai fini di dare avvio all'esecuzione della prestazione il 21° (ventunesimo) giorno dalla sottoscrizione del contratto.

Nella riunione di coordinamento definitiva:

- verrà approvato da parte di Regione Toscana il Piano di Lavoro iniziale di cui al presente articolo
- verranno approvati modalità, modelli e documentazione di cui ai punti precedenti
- verranno inoltre comunicate ulteriori direttive da parte del direttore di esecuzione se ritenute opportune;
- In tale sede verrà redatto e sottoscritto il verbale di avvio di esecuzione del contratto in contraddittorio con il Fornitore.

5.2.1. Periodo di affiancamento Fornitore uscente

Qualora possibile sulla base degli accordi dell'Amministrazione con il Fornitore uscente, nei primi 20 (venti) giorni solari di decorrenza del contratto il Fornitore entrante dovrà affiancare il Fornitore uscente nella operatività quotidiana al fine di acquisire un'adeguata conoscenza delle procedure operative. In tale periodo il Fornitore entrante non avrà alcun diritto di remunerazione e percepirà i corrispettivi stabiliti nel contratto a partire dalla data di avvio di esecuzione.

Durante tale periodo di affiancamento la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

5.3. Presa in carico della piattaforma

A partire dall'avvio dell'esecuzione della prestazione inizieranno le attività di presa in carico della piattaforma

La presa in carico della piattaforma avverrà in due fasi: una prima fase di 30 (trenta) giorni solari, al termine della quale sarà fatta una verifica di conformità, come disciplinato al successivo paragrafo 9.2.1; ed una seconda fase di 45 (quarantacinque) giorni solari, in cui tutti gli enti attivi sulla piattaforma dovranno avviare e perfezionare le adesioni. La verifica di conformità verrà conclusa entro 15 (quindici) giorni solari a seguire la prima fase di 30 (trenta) giorni solari della presa in carico della piattaforma

Qualora il Fornitore uscente non dovesse dare la disponibilità ad affiancare il nuovo Fornitore nei 20 (venti) giorni solari successivi alla sottoscrizione del contratto, la presa in carico della piattaforma avverrà dal giorno successivo alla stipula. In tale ipotesi dovranno immediatamente essere attivati i servizi indicati ai successivi punti 1 e 4 (utilizzando per il monitoraggio l'attuale sistema presente sulla piattaforma), per poi proseguire con quanto descritto di seguito.

A partire dall'avvio dell'esecuzione della prestazione dovranno essere stati attivati i seguenti servizi:

1. Gestione, manutenzione ordinaria e correttiva della piattaforma (par. 2.1.1) comprensive del Monitoraggio della piattaforma (par. 2.1.3.1)
2. Help-desk Utente (par. 2.1.4.1)
3. Help-desk Ente (par. 2.1.4.2)
4. Supporto Enti – Gestione del processo di integrazione Enti – Gestione del processo di funzionamento quotidiano (par. 2.1.4.3)

Dovranno altresì essere messe a disposizione le licenze specificate al paragrafo 2.1.5 ed attivato anche quanto indicato al medesimo paragrafo 2.1.5– purché esplicitamente ordinati da Regione Toscana nella fase preliminare (paragrafo 5.2).

Nei primi 15 (quindici) giorni solari dall'avvio dell'esecuzione della prestazione dovrà essere reso disponibile (almeno in fase prototipale ma comunque funzionante) il Sistema informativo situazione Enti (par. 2.1.4.3.1)

In questo periodo il Fornitore dovrà garantire alle Amministrazioni già attive sulla piattaforma il mantenimento dei servizi correlati alle attività relative alle proprie posizioni debitorie e pagamenti. I costi relativi a tali attività sono ricompresi nella voce “presa in carico della piattaforma” della Tabella Economica. RT e quindi a carico di Regione Toscana.

Per le attività di verifica si veda paragrafo 9.2.1.

5.4. Sospensione/ripresa del contratto

Per l'eventuale sospensione dell'esecuzione della prestazione da parte dell'Amministrazione si applica l'art. 107 del D.Lgs. 50/2016.

Nel verbale di ripresa, il Direttore di Esecuzione, o il Responsabile del Procedimento indica il nuovo termine di esecuzione del contratto calcolato tenendo in considerazione la durata della sospensione e gli effetti da questa prodotti.

In caso di sospensione totale o parziale dell'esecuzione delle prestazioni ricomprese nel corrispettivo di Regione Toscana, dedotte nel contratto quadro al di fuori delle ipotesi di cui all'art. 107, commi 1, 2 e 4 del D.Lgs. 50/2016, Regione Toscana risarcisce il danno al Fornitore per:

- a) i maggiori oneri per spese generali infruttifere;
- b) la lesione dell'utile di impresa;
- c) le retribuzioni inutilmente corrisposte, limitatamente ai servizi a canone di cui ai precedenti paragrafi 2.1.1, 2.1.4, 2.1.3.1 sulla base della manodopera accertata dal DEC.

Regione Toscana quantifica il risarcimento dei suddetti danni sulla base di quanto disposto dall'art. 10, comma 2, lett. a), b) e c) del DM 49/2018.

Ai fini della quantificazione del danno e del periodo di sospensione, verrà considerato l'importo dei servizi a canone previsti nel corrispettivo di Regione Toscana e la durata del contratto quadro.

5.5. *Ultimazione delle prestazioni*

Al termine dell'esecuzione delle prestazioni viene redatto un verbale di ultimazione delle prestazioni in contraddittorio e prendono avvio le attività per la verifica di conformità per il rilascio del Certificato di verifica di conformità provvisorio delle intere prestazioni del contratto quadro.

5.6. *Condizioni di esecuzione*

Tutte le attività oggetto del presente appalto, ad esclusione del servizio di Help desk Enti ed Help desk Utenti, dovranno obbligatoriamente essere eseguite da personale che sia in possesso delle caratteristiche/competenze rispettivamente indicate, per ogni profilo professionale, nell'Allegato 1 – Profili Professionali. Ciascuna delle risorse messe a disposizione potrà ricoprire al massimo due profili professionali di cui al suddetto allegato.

L'elenco nominativo del personale dell'Appaltatore con i profili professionali richiesti e le numerosità indicate nell'offerta tecnica, nel rispetto di quanto indicato nell'Allegato 1 - Profili delle Figure Professionali, impiegato per l'esecuzione dell'appalto, dovrà essere fornito da parte dell'aggiudicatario, su richiesta dell'Amministrazione, con le modalità indicate nel disciplinare di gara, ai fini dell'aggiudicazione efficace e gli stessi dovranno essere riconfermati prima della sottoscrizione del contratto.

5.7. *Periodo di affiancamento appaltatore entrante*

Negli ultimi 30 (trenta) giorni solari di decorrenza del contratto l'Appaltatore dovrà affiancare l'appaltatore entrante nella operatività quotidiana al fine di consentirgli di acquisire l'esatta conoscenza delle procedure operative presso le sedi di esecuzione utilizzate dall'Appaltatore uscente per tutti i servizi richiesti con il presente appalto.

Durante tale periodo di affiancamento la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo all'Appaltatore uscente.

Articolo 6. Obblighi di informazione e per il personale

Ai sensi dell'art. 24 comma 1 L.R. 38/2007 il Fornitore ha l'obbligo di informare immediatamente l'Amministrazione di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione.

Il Fornitore è inoltre tenuto a produrre o detenere presso il luogo di esecuzione della prestazione la documentazione idonea a dimostrare la regolarità dei rapporti di lavoro intercorrenti con i lavoratori stessi.

Articolo 7. Assicurazioni

L'aggiudicatario, prima della sottoscrizione del contratto, senza che per questo siano comunque limitate le sue responsabilità, è tenuto a stipulare una apposita polizza assicurativa a copertura del rischio di responsabilità civile per qualsiasi danno patrimoniale da negligenza, errore od omissione nella prestazione o mancata prestazione del proprio servizio professionale, che lo stesso soggetto aggiudicatario possa arrecare alla **Amministrazione regionale ed alle Amministrazioni aderenti al contratto o a terzi**, inclusi i danni derivanti dallo svolgimento di tutte le attività oggetto del contratto da violazione del diritto alla riservatezza o alla "privacy", da mancato o non corretto funzionamento della piattaforma dei pagamenti, da violazione di qualsiasi diritto da proprietà intellettuale di terzi (ad eccezione di brevetti) e da atti diffamatori.

Il massimale della polizza deve essere non inferiore a € 1.000.000. – con un massimale, unico e dedicato per ogni evento dannoso o sinistro, purché reclamato nei 24 mesi successivi al verificarsi dell'evento indipendentemente dalla scadenza contrattuale e deve prevedere la rinuncia dell'assicuratore nei confronti della Amministrazione regionale e delle Amministrazioni aderenti a qualsiasi eccezione con particolare riferimento alla copertura del rischio anche in caso di mancato o parziale pagamento dei premi assicurativi, in deroga a quanto previsto dall'Articolo 1902 c.c. di eventuali dichiarazioni inesatte o reticenti, in deroga a quanto previsto dagli Articoli 1892 e 1893 del c.c.

Tale polizza dovrà contenere le seguenti clausole particolari:

Eventuali modifiche dell'Assicurazione che comportino riduzioni o limitazioni delle garanzie, massimali e limiti di indennizzo, incrementi degli scoperti e franchigie, e comunque, eventuali modifiche in senso peggiorativo delle condizioni originarie di polizza non potranno essere effettuate senza il preventivo consenso di Regione Toscana.

Impegno della Compagnia Assicuratrice che, qualora Regione Toscana Soggetto Aggregatore e/o le Amministrazioni aderenti fossero chiamate a rispondere per evento dannoso ascrivibile per legge all'Assicurato principale, è data loro facoltà di trasmettere direttamente la denuncia di sinistro alla Compagnia Assicuratrice.

I sinistri, indennizzabili ai sensi della polizza assicurativa emessa, verranno pagati direttamente al terzo danneggiato senza applicazione di franchigie o scoperti in polizza, i quali rimangono a carico dell'Assicurato principale. In tal caso sarà onere della Compagnia assicuratrice acquisire atto di liberatoria del terzo danneggiato una volta che avrà ricevuto il pagamento.

I premi, i conguagli premi ed ogni altra spesa conseguente, relativi alle suddetta polizza sono ad esclusivo e totale carico dell'aggiudicatario, così come gli oneri relativi alle franchigie e/o limitazioni della suddetta polizza.

Le somme assicurate in nessun caso possono configurarsi come un limite di responsabilità dell'aggiudicatario, né il fatto che l'Ente appaltante abbia proposto lo schema assicurativo può intendersi quale atto concreto dello stesso di esonerare l'aggiudicatario dalle sue responsabilità comunque configurabili, intendendosi che la polizza assicurativa costituisce un onere dell'aggiudicatario al fine di meglio garantire l'Ente appaltante del rischio connesso con l'attività svolta oggetto della presente gara, resta infatti ferma l'intera responsabilità dell'aggiudicatario anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalla polizza sopra indicata.

L'aggiudicatario è tenuto a far inserire nella propria polizza a copertura di ulteriori rischi la clausola di "Rinuncia alla Rivalsa" da parte della Compagnia di Assicurazioni verso la Regione Toscana e le Amministrazioni aderenti al contratto.

La polizza dovrà essere mantenuta in vigore per l'intero periodo di durata delle attività cui essa si riferisce e per la stessa dovrà inoltre essere documentato l'avvenuto pagamento dei premi entro i termini stabiliti nonché la validità della copertura assicurativa.

Qualora l'aggiudicatario non fornisca la prova della piena operatività delle garanzie assicurative il contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione definitiva, a titolo di penale, e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

Le garanzie di cui al presente articolo, prestate dall'Appaltatore, coprono senza alcuna riserva anche i danni causati dalle imprese subappaltatrici e sub-fornitrici. Qualora l'Appaltatore sia un raggruppamento temporaneo di imprese, giusto il regime delle responsabilità disciplinato dall'articolo 48 del D.Lgs. n. 50/2016, le stesse garanzie assicurative prestate dalla mandataria capogruppo coprono senza alcuna riserva anche i danni causati dalle imprese mandanti, anche ai sensi dell'articolo 103, comma 10, del D.Lgs. n. 50/2016.

Articolo 8. Garanzia definitiva (art. 103 D.Lgs. 50/2016)

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire, ai sensi e con le modalità individuate all'art. 103 del D. Lgs 50/2016, una garanzia fideiussoria del 5% sul valore del corrispettivo massimo di Regione Toscana al netto di IVA aumentato di Euro 300.000,00 corrispondente al valore ipotetico di un primo scaglione di adesioni pari ad Euro 300.000,00 (trecentomila/00 Euro) per l'esecuzione delle prestazioni da svolgersi nei confronti delle Amministrazioni aderenti e degli Enti riusanti. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta, sull'importo di Euro 6.500.000,00 (seimilionicinquecentomila/00) escluso IVA, superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento; ove il ribasso sia superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.

In corso di esecuzione del contratto quadro la garanzia definitiva dovrà essere incrementata dall'Appaltatore ogni qualvolta venga raggiunto uno scaglione di adesioni pari ad Euro 300.000,00. Nel caso in cui la garanzia definitiva sia costituita sotto forma di fideiussione, la stessa deve:

- essere rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa;
- recare la firma di un soggetto autorizzato a rilasciare la fideiussione per conto dell'istituto, banca, azienda o compagnia di assicurazione, autenticata da notaio;
- prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 (quindici) giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione.

Ai sensi dell'art. 103, comma 1 (ultimo capoverso), D.Lgs. 50/2016, alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste all'art. 93, comma 7 D. Lgs. 50/2016.

Articolo 9. Controlli e verifica di conformità

Il coordinamento, la direzione ed il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto quadro per quanto concerne le prestazioni e servizi da rendere a Regione Toscana sono svolte dal Direttore dell'esecuzione (DEC) nominato da Regione Toscana, coadiuvato eventualmente da uno o più direttori operativi, in modo da assicurare la regolare esecuzione nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e nella offerta del Fornitore. L'attività di direzione e controllo del DEC, per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato, è disciplinata dal decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti 7 marzo 2018, n. 49 (Regolamento recante: Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione).

Il direttore dell'esecuzione impartisce al Fornitore tutte le disposizioni e le istruzioni operative necessarie tramite ordini di servizio, cui il Fornitore è tenuto ad uniformarsi. Gli ordini di servizio firmati digitalmente dal DEC sono trasmessi al Fornitore che li deve controfirmare e a sua volta ritrasmettere a Regione Toscana, con le modalità previste al paragrafo 5.2. (Fase preliminare) del presente Capitolato e all'Articolo "Gestione Digitale del Contratto" del Contratto.

Il coordinamento, la direzione ed il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione di ciascun Ordinativo di fornitura è svolto dal RES congiuntamente al DEC eventualmente nominato dall'Amministrazione aderente. Ai fini della fatturazione di quanto oggetto degli Ordinativi di fornitura, qualora non sia prevista la verifica di conformità, ciascuna Amministrazione aderente dovrà procedere all'accertamento quali-quantativo dei servizi resi.

9.1. Accertamento quali-quantativo delle prestazioni da rendere a Regione Toscana

Ai fini della fatturazione di quanto oggetto del contratto da rendere a Regione Toscana, qualora non sia prevista la verifica di conformità, il DEC di Regione Toscana procederà all'accertamento quali-quantativo dei servizi resi, di norma, entro 10 giorni lavorativi dal termine di ciascun trimestre.

In particolare sono soggetti ad accertamento quali-quantativo i servizi a canone di cui ai paragrafi 2.1.1, 2.1.4, 2.1.3.1 del presente Capitolato successivamente alla fase di presa in carico. Tale accertamento è finalizzato a verificare trimestralmente il rispetto degli SLA di cui all'Articolo 10. del presente Capitolato.

A tal fine il Fornitore, con cadenza trimestrale, dovrà presentare al Direttore di esecuzione di Regione Toscana una relazione tecnica contenente la descrizione dettagliata dell'attività svolta nel trimestre, corredata di relativi report, con evidenza dei livelli di servizio previsti negli SLA di cui al successivo Articolo 10.. La relazione dovrà essere presentata entro i 10 (dieci) giorni lavorativi dalla chiusura di ciascun trimestre.

L'accertamento è effettuato dal DEC di Regione Toscana ed avviato entro 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla consegna della relazione e dei report da parte del Fornitore e si conclude entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla chiusura del trimestre.

Il RUP comunica l'accertamento positivo al Fornitore, il quale, solo dopo aver ricevuto tale comunicazione, potrà emettere la fattura relativa al trimestre di riferimento.

Nel caso di accertamento negativo per non rispetto degli SLA contrattualizzati, il DEC comunicherà al RUP l'esito negativo dell'accertamento segnalando le attività e il numero di

superamenti del limite per penale, il quale provvederà all'applicazione delle penali ai sensi del successivo Articolo 10. o alla risoluzione del contratto quadro ai sensi dell'art. 1456 c.c., nel caso del superamento del limite per inadempimento previsto all'Articolo 10..

L'accertamento quali/quantitativo dei servizi a canone relativi:

- all'ultimo trimestre del contratto quadro viene effettuato nell'ambito della verifica di conformità finale prevista al successivo paragrafo 9.2.5;
- al 2° (secondo) trimestre dell'ultimo anno del contratto quadro, nel caso in cui Regione Toscana si avvalga della facoltà di rinnovo del contratto, viene effettuato nell'ambito della verifica di conformità intermedia prevista al successivo paragrafo 9.2.4

In particolare, a conclusione della fase di “presa in carico della piattaforma”, si procederà ad accertamento quali-quantitativo della attività previste ai paragrafi 5.2 (qualora si presenti la situazione evidenziata al terzo capoverso del paragrafo 5.3) e 5.3.

9.2. Verifiche di conformità

La verifica di conformità è effettuata dai soggetti indicati all'art. 102, comma 6, del D.Lgs. 50/2016.

Sono soggette a verifica di conformità, ai sensi dell'art. 102, comma 2, del D.Lgs. 50/2016, al fine di accertarne la regolare esecuzione, rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel presente Capitolato speciale descrittivo e prestazionale, nel Contratto e nell'Offerta tecnica presentata dall'aggiudicatario le attività previste nei paragrafi sotto indicati:

9.2.1. Verifica in corso di esecuzione della fase di “presa in carico della piattaforma”

Le attività di verifica svolte da Regione Toscana prevedono:

- la verifica del rispetto degli SLA per le voci a canone relative ai paragrafi 2.1.1, 2.1.4, 2.1.3.1 (calcolati su base mensile);
- la verifica di quanto realizzato relativamente all'intervento specificato nella scheda di intervento presentata in fase di gara nell'offerta, purché ordinato da Regione Toscana nel periodo indicato al paragrafo 5.2.
- la rispondenza del sistema informativo Enti alle caratteristiche richieste nel presente documento (paragrafo 2.1.4.3.1)

In caso di verifica di conformità in corso di esecuzione negativa il Direttore di esecuzione provvederà a segnalarlo al Dirigente Responsabile del Contratto, il quale assegnerà un termine non superiore a 15 (quindici) giorni solari per il superamento delle cause che hanno determinato l'esito negativo della verifica. L'Amministrazione procederà quindi ad una nuova verifica entro i 10 (dieci) giorni solari successivi alla scadenza del termine assegnato.

Qualora nel tempo assegnato Il soggetto aggiudicatario non provveda ad adeguarsi alle prescrizioni fissate e la verifica di conformità risulti sempre negativa, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

9.2.2. Verifica del Processo di attivazione tecnica di un Ente del territorio sulla piattaforma

Ciascun Ente, in relazione all'Ordinativo di fornitura, provvederà a verificare che i servizi siano stati attivati nei tempi e secondo quanto previsto al paragrafo 2.1.6. .

Se dalle verifiche risulterà che i servizi sono stati attivati in modo conforme, la verifica sarà considerata positiva e darà luogo all'avvio operativo dei corrispondenti servizi.

La verifica di conformità sarà dichiarata negativa se risulterà che i servizi non sono stati attivati secondo quanto concordato fra Ente e aggiudicatario (cfr. 2.1.6) e il soggetto competente dell'Ente del territorio assegnerà un termine non superiore a 15 (quindici) giorni solari per il superamento e la rimozione delle anomalie riscontrate

L'amministrazione aderente procederà alla nuova verifica entro 10 (dieci) giorni solari successivi alla scadenza del termine assegnato.

Nel caso in cui anche l'ulteriore verifica risulti sempre negativa l'ente procederà alla risoluzione dell'ordinativo di fornitura ai sensi dell'art. 1456 del c.c

9.2.3. Verifica in corso di esecuzione delle attività a giorni/persona

La verifica di conformità in corso di esecuzione relativa alle attività eseguite utilizzando le figure professionali avrà inizio entro 15 (quindici) giorni lavorativi dal rilascio dei prodotti e dovrà concludersi entro 30 (trenta) giorni lavorativi dal rilascio degli stessi.

La verifica di conformità per le attività a giornate persona ha lo scopo di accertare la piena funzionalità dei servizi/attività richiesti e l'aderenza alle specifiche indicate nell'ordine di esecuzione/ordinativo di fornitura e nella scheda di intervento.

In particolare le Amministrazioni aderenti potranno eseguire le seguenti verifiche:

- verifica della rispondenza ai requisiti funzionali;
- verifica dei livelli qualitativi dei servizi/attività richiesti in termini di performance e di carico dei sistemi;
- esame della documentazione consegnata.

9.2.3.1 Attività a giorni/persona eseguite per Regione Toscana

In caso di verifica di conformità in corso di esecuzione **negativa** il Direttore di esecuzione provvederà a segnalarlo al Dirigente Responsabile del Contratto, il quale assegnerà un termine, in genere non superiore a 15 (quindici) giorni solari, per il superamento delle cause che hanno determinato l'esito negativo della verifica. L'Amministrazione procederà quindi ad una nuova verifica entro i 15 (quindici) giorni solari successivi alla scadenza del termine assegnato.

Qualora nel tempo assegnato l'Appaltatore non provveda ad adeguarsi alle prescrizioni fissate e la verifica di conformità risulti sempre negativa, Regione Toscana:

- a. nel caso di realizzazione di un intervento qualificato "impattante" nella richiesta di intervento e nell'ordine di esecuzione di cui al paragrafo 2.1.2.1. del presente Capitolato: non accetterà la prestazione oggetto di verifica di conformità negativa, e potrà procedere alla risoluzione del contratto quadro ai sensi dell'art. 1456 c.c. .
- b. nel caso di realizzazione di un intervento qualificato "non impattante" nella richiesta di intervento e nell'ordine di esecuzione di cui al paragrafo 2.1.2.1. del presente Capitolato: qualora la realizzazione sia lievemente difforme e non incidente sulle funzionalità richieste, si procederà all'acquisizione e verranno applicate le penali previste per la non conformità (cfr paragrafo 11.4).

- c. nel caso di realizzazione di un intervento qualificato “non impattante” nella richiesta di intervento e nell’ordine di esecuzione di cui al paragrafo 2.1.2.1. del presente Capitolato: qualora la realizzazione non sia stata fatta o non realizzi le funzionalità richieste, non verrà acquisita. *Qualora durante l’esecuzione del contratto tale ipotesi si verifichi tre volte l’Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell’art. 1456 c.c.*

Comunque sia, in caso di prima verifica negativa, applicherà la penale prevista per la voce Attività di manutenzione evolutiva - Tempi e modalità di “realizzazione dell’intervento” (paragrafo 10.1) per un numero di giorni dato dalla somma del tempo assegnato per il superamento delle cause che hanno determinato l’esito negativo e del tempo massimo previsto per la nuova verifica di conformità conseguente

9.2.3.2 Attività a giorni/persona eseguite per gli Enti riusanti

In caso di verifica di conformità in corso di esecuzione **negativa** il Direttore di esecuzione (DEC) provvederà a segnalarlo al Dirigente Responsabile del Contratto (RES), il quale assegnerà un termine, in genere non superiore a 15 (quindici) giorni solari, per il superamento delle cause che hanno determinato l’esito negativo della verifica. L’Ente procederà quindi ad una nuova verifica entro i 15 (quindici) giorni solari successivi alla scadenza del termine assegnato.

Qualora nel tempo assegnato il Fornitore non provveda ad adeguarsi alle prescrizioni fissate e la verifica di conformità risulti sempre negativa:

- nel caso di realizzazione di un intervento qualificato impattante nella richiesta di intervento e nell’ordinativo di fornitura di cui al paragrafo 2.1.2.1. del presente Capitolato, l’Ente non accetterà la prestazione oggetto di verifica di conformità negativa e potrà procedere *alla risoluzione dell’ordinativo di fornitura ai sensi dell’art. 1456 c.c.*
- nel caso di realizzazione di un intervento qualificato non impattante nella richiesta di intervento e nell’ordinativo di fornitura di cui al paragrafo 2.1.2.1. del presente Capitolato, l’Ente, qualora la realizzazione sia lievemente difforme e non incidente sulle funzionalità richieste, acquisirà la prestazione e applicherà le penali previste per la non conformità (cfr paragrafo 11.4).
- nel caso di realizzazione di un intervento qualificato non impattante nella richiesta di intervento e nell’ordinativo di fornitura di cui al paragrafo 2.1.2.1. del presente Capitolato, l’Ente, qualora la realizzazione non sia stata fatta o non realizzi le funzionalità richieste non acquisirà la prestazione e potrà procedere *alla risoluzione dell’ordinativo di fornitura ai sensi dell’art. 1456 c.c.*

Comunque sia, in caso di prima verifica negativa applicherà la penale prevista per la voce Attività di manutenzione evolutiva - Tempi e modalità di “realizzazione dell’intervento” (paragrafo 10.1) per un numero di giorni dato dalla somma del tempo assegnato per il superamento delle cause che hanno determinato l’esito negativo e del tempo massimo previsto per la nuova verifica di conformità conseguente

9.2.3.3 Attività a giorni/persona eseguite per gli Enti aderenti

In caso di verifica di conformità in corso di esecuzione **negativa** il Direttore di esecuzione (DEC) provvederà a segnalarlo al Dirigente Responsabile del Contratto (RES), il quale assegnerà un termine, in genere non superiore a 15 (quindici) giorni solari, per il superamento delle cause che hanno determinato l’esito negativo della verifica. L’Ente procederà quindi ad una nuova verifica entro i 15 (quindici) giorni solari successivi alla scadenza del termine assegnato.

Qualora nel tempo assegnato il Fornitore non provveda ad adeguarsi alle prescrizioni fissate e la verifica di conformità risulti sempre negativa, l'Ente:

- qualora la realizzazione sia lievemente difforme e non incidente sulle funzionalità richieste, acquisirà la prestazione e applicherà le penali previste per la non conformità (cfr paragrafo 11.4).
- qualora la realizzazione non sia stata fatta o non realizzi le funzionalità richieste non acquisirà la prestazione e potrà procedere alla risoluzione dell'ordinativo di fornitura ai sensi dell'art. 1456 c.c

Comunque sia, in caso di prima verifica negativa applicherà la penale prevista per la voce Attività di manutenzione evolutiva - Tempi e modalità di "realizzazione dell'intervento" (paragrafo 10.1) per un numero di giorni dato dalla somma del tempo assegnato per il superamento delle cause che hanno determinato l'esito negativo e del tempo massimo previsto per la nuova verifica di conformità conseguente

9.2.4. Verifica di conformità intermedia del contratto quadro

Qualora Regione Toscana si avvalga della facoltà di rinnovare il contratto, richiederà ai soggetti incaricati di effettuare una verifica di conformità al termine del 2° trimestre del terzo anno di vigenza contrattuale. Le operazioni di verifica dovranno concludersi entro 40 giorni lavorativi dal termine del trimestre. Le attività di verifica riguarderanno il rispetto degli SLA dei servizi a canone del trimestre di riferimento, nonché l'accertamento della corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali rese del fornitore e della conformità dell'operato alle prescrizioni contrattuali durante la vigenza contrattuale.

Ai fini della verifica del rispetto degli SLA il Fornitore è tenuto trasmettere la documentazione di cui al precedente paragrafo 9.1 con le modalità ivi previste.

Nel caso di verifica negativa si rinvia a quanto previsto per l'esito negativo dell'accertamento quali-quantitativo al precedente paragrafo 9.1.

9.2.5. Verifica di conformità finale Ordinatori di fornitura

Ciascuna Amministrazione è tenuta ad effettuare, entro 20 giorni solari dal termine della validità di ciascun Ordinatorio di fornitura la verifica di conformità e ad inviare a Regione Toscana il relativo certificato corredato da un report relativo all'andamento delle prestazioni eseguite, avendo cura di dettagliare le eventuali criticità riscontrate ed evidenziando – se del caso – l'applicazione di penali e l'importo effettivamente corrisposto all'Appaltatore.

Il certificato di verifica di conformità emesso da ciascuna Amministrazione aderente deve essere trasmesso a Regione Toscana entro 5 (cinque) giorni dall'emissione.

9.2.6. Verifica di conformità finale per i servizi svolti nei confronti di Regione Toscana

La verifica di conformità finale provvisoria dovrà essere effettuata dai soggetti incaricati da Regione Toscana entro 30 giorni dal verbale di ultimazione delle prestazioni, salvo proroga in caso di necessità di svolgimento di ulteriori attività per la verifica. Le attività di verifica riguarderanno il rispetto degli SLA dei servizi a canone dell'ultimo trimestre del contratto quadro, l'accertamento della corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali rese del fornitore e della conformità dell'operato alle prescrizioni contrattuali durante la vigenza contrattuale

Entro 10 giorni dalla conclusione della verifica di conformità Regione Toscana rilascia il Certificato di verifica di conformità finale relativo alle prestazioni svolte nei propri confronti.

9.2.7. Certificato di verifica di conformità provvisorio delle intere prestazioni del contratto quadro

Successivamente al rilascio da parte delle Amministrazioni aderenti del certificato di conformità finale, Regione Toscana rilascerà il Certificato di verifica di conformità finale riferente alle intere prestazioni del contratto quadro.

In seguito all'emissione del suddetto Certificato e previa presentazione di cauzione o garanzia fideiussoria avente validità non inferiore a 2 (due) anni, Regione Toscana e le Amministrazioni aderenti, procederanno, ognuno per la parte di propria competenza, al pagamento del saldo delle prestazioni. Inoltre Regione Toscana procederà allo svincolo dell'ammontare residuo della garanzia definitiva prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.

9.3. Supervisione e controllo del contratto quadro

Fermo restando l'obbligo di effettuazione dei controlli e verifiche in capo alle singole Amministrazioni aderenti in relazione al rispettivo Ordinativo di fornitura, Regione Toscana può svolgere attività di supervisione e controllo, anche attraverso controlli a campione e verifiche ispettive in corso di esecuzione, al fine di accertare la piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali rese dal Fornitore a favore delle Amministrazioni aderenti.

9.4. Contestazioni e riserve del Fornitore

Il Fornitore può formulare contestazioni su aspetti tecnici delle disposizioni ed istruzioni impartite da Regione Toscana per le prestazioni rese alla stessa ed eventualmente dalle Amministrazioni aderenti per l'esecuzione dei relativi Ordinativi di fornitura. Le contestazioni devono essere formulate in modo specifico ed indicare con precisione le ragioni sulle quali si fondano. Le contestazioni sono sottoscritte dal Fornitore ed inviate all'Amministrazione contraente entro 48 (quarantotto) ore dal ricevimento delle istruzioni e disposizioni.

Il DEC dell'Amministrazione contraente, ricevuta la contestazione, può convocare il Fornitore in contraddittorio; in tale ipotesi redige un processo verbale.

L'Amministrazione contraente, in ogni caso, invia al Fornitore motivata decisione in forma scritta sulla contestazione, alla quale il Fornitore è sempre tenuto ad uniformarsi.

Il Fornitore, inoltre, può formulare riserve in relazione ai certificati di pagamento emessi a seguito delle verifiche di conformità e/o degli accertamenti quali/quantitativi. Il Fornitore che emette fattura dopo il ricevimento dei certificati di pagamento senza formulare riserve decade dalla facoltà di presentare riserve.

Le riserve devono essere formulate in modo specifico, indicare con precisione le ragioni sulle quali si fondano e, a pena di inammissibilità, contenere la precisa quantificazione delle somme che il Fornitore ritiene gli siano dovute. La quantificazione della riserva è effettuata in via definitiva, senza possibilità di successive integrazioni od incrementi rispetto all'importo quantificato nella riserva. Le riserve sono sottoscritte dal Fornitore ed inviate all'Amministrazione contraente entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento dei certificati di pagamento.

Il DEC, ricevuta la riserva, può convocare il Fornitore in contraddittorio; in tale ipotesi redige un processo verbale. L'Amministrazione contraente, in ogni caso, invia al Fornitore motivata decisione in forma scritta sulla riserva.

Il Fornitore che emette fattura conforme alle valutazioni dell'Amministrazione contraente rinuncia alla riserva presentata. L'Amministrazione contraente rigetta le fatture emesse dal Fornitore non conformi alle valutazioni sulle riserve.

Articolo 10. SLA

Il Fornitore dovrà produrre trimestralmente i report relativi ai livelli di servizio espletati.

10.1. Help-Desk e attività di assistenza e manutenzione

Per l'attività di help-desk e per le attività di assistenza e di manutenzione vengono specificati i seguenti **Service Level Agreement (SLA)**, con le percentuali ed i tempi di intervento che dovranno essere rispettati dal Fornitore.

I tempi sono calcolati tutti dal momento della chiamata.

I presenti SLA saranno adottati al momento della presa in carico della piattaforma.

Servizio di Help Desk Ente

Voce	Limiti per penali	Limiti per inadempienza
% Massima di chiamate non chiuse (non è registrato l'esito finale)	5% nel trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi
Tempo massimo di attesa prima della risposta dell'operatore	25 sec. nel 95% dei casi a trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi
Richiamata in caso di segreteria telefonica o e-mail	Entro due ore del successivo giorno lavorativo nel 90% dei casi sul trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi

Servizio di Help Desk Utente

Voce	Limiti per penali	Limiti per inadempienza
% Massima di chiamate non chiuse (non è registrato l'esito finale)	5% nel trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi
Tempo massimo di attesa prima della risposta dell'operatore	30 sec. nel 80% dei casi a trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi
Richiamata in caso di segreteria telefonica o e-mail	Entro due ore del successivo giorno lavorativo nel 90% dei casi sul trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi

Supporto Enti – Gestione del processo di integrazione Enti – Gestione del processo di funzionamento quotidiano

Voce	Limiti per penali	Limiti per inadempienze
Tempo massimo di presa in carico nel caso di richiesta di supporto o segnalazione di problematica	1 ore lavorativa nel 100% dei casi sul trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi
Tempo massimo di intervento successivo alla presa in carico. Per intervento si intende almeno la segnalazione della richiesta o la segnalazione della problematica agli attori coinvolti e alle strutture di Regione Toscana che saranno indicate	1 ora lavorativa nel 90% dei casi sul trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi

Assistenza e Manutenzione Correttiva Hardware/Software (in condizioni normali)

Voce	Limiti per penali	Limiti per inadempienze
Tempo massimo di intervento	4 ore lavorative nel 100% dei casi sul trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi
Tempo di risoluzione parziale o provvisoria dell'inconveniente su base trimestrale	95% entro 8 ore lavorative, 100% entro 12 ore lavorative sul trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	95% entro 16 ore lavorative, 100% entro 24 ore lavorative sul trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi

Assistenza e Manutenzione Correttiva Hardware/Software (in condizioni di urgenza)

Voce	Limiti per penali	Limiti per inadempienze
Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale	1 ora lavorativa nel 100% dei casi sul trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi
Tempo di risoluzione parziale o provvisoria dell'inconveniente su base trimestrale	95% entro 2 ore lavorative, 100% entro 4 ore lavorative sul trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	95% entro 8 ore lavorative, 100% entro 12 ore lavorative sul trimestre	Nel caso di non rispetto del limite nel trimestre, persistenza della problematica nei due trimestri successivi

Per “**condizioni di urgenza**” si identificano tutte quelle situazioni che impediscono l’utilizzo della piattaforma.

N.B.: L’eventuale sostituzione di dispositivi o parti di questi non funzionanti deve avvenire nel rispetto degli SLA di cui sopra.

Attività di manutenzione evolutiva

Voce	Limiti per penali	Limiti per inadempienza
Tempi e modalità di attivazione:	7 (sette) giorni solari dalla “richiesta di intervento” (punto 1 paragrafo 2.1.2.1) al fine della valutazione dell’intervento, salvo casi eccezionali opportunamente motivati	20 (venti) giorni solari dalla “richiesta di intervento” (punto 1 paragrafo 2.1.2.1) al fine della valutazione dell’intervento, salvo casi eccezionali opportunamente motivati
Tempi e modalità di “valutazione dell’intervento”:	15 (quindici) giorni solari dall’attivazione conseguente alla richiesta di intervento o dalla richiesta di modifica o integrazione della scheda di intervento, salvo casi eccezionali opportunamente motivati	25 (venticinque) giorni solari dall’attivazione conseguente alla richiesta di intervento o dalla richiesta di modifica o integrazione della scheda di intervento, salvo casi eccezionali opportunamente motivati
Tempi e modalità di “realizzazione dell’intervento”:	a partire dalla data concordata con l’Amministrazione, “realizzazione dell’intervento” (punto 5 paragrafo 2.1.2.1) stesso nei tempi di conclusione stabiliti nella scheda di intervento, salvo casi eccezionali opportunamente motivati	a partire dalla data concordata con l’Amministrazione, “realizzazione dell’intervento” (punto 5 paragrafo 2.1.2.1) stesso oltre 30 (trenta) giorni rispetto ai tempi di conclusione stabiliti nella scheda di intervento, salvo casi eccezionali opportunamente motivati

L’adeguamento dei prodotti software di base, d’ambiente, di comunicazione, di business intelligence, RDBMS ed altra tipologia nonché dei sistemi hardware ed eventuali fermi del sistema per manutenzione ordinaria e/o straordinaria dovranno essere preventivamente concordati con Regione Toscana

10.2. Altri SLA

Vengono qui di seguito elencati ulteriori livelli di servizio minimi richiesti (**Service Level Agreement**).

Start Up Ente

Si intende l’attivazione e la gestione generale dell’Ente sull’Infrastruttura di Pagamento.

Voce	Limiti per penali	Limiti per inadempienza
Attivazione Ente	7 (sette) giorni solari da ricezione scheda anagrafica Ente (successivo ad autorizzazione ordine da parte di Regione Toscana nel caso di altri Enti)	21 (ventuno) giorni solari da ricezione scheda anagrafica Ente (successivo ad autorizzazione ordine da parte di Regione Toscana nel caso di altri Enti)
Attivazione del servizio	7 (sette) giorni solari rispetto ai tempi concordati fra Ente e aggiudicatario (cfr. paragrafo 2.1.6), se non dipendente da ritardi Ente o suo fornitore	21 (ventuno) giorni solari rispetto ai tempi concordati fra Ente e aggiudicatario (cfr. paragrafo 2.1.6), se non dipendente da ritardi Ente o suo fornitore

Componenti software di terze parti

Voce	Limiti per penali	Limiti per inadempienza
Tempi e modalità di fornitura:	30 (trenta) giorni solari dal ricevimento dell'ordine	60 (sessanta) giorni solari dal ricevimento dell'ordine

N.B.:

1. per componenti software di terze parti si intendono software di base, d'ambiente, di comunicazione, di business intelligence, RDBMS ed altra tipologia analoga.
2. per quanto riguarda la fornitura dei software indicati al paragrafo 2.1.5 i tempi sono quelli indicati al paragrafo 5.3.

Articolo 11. Penali

11.1. Introduzione

Nei paragrafi seguenti sono definite le penali applicabili da Regione Toscana, salvo quelle relative agli SLA per “Start up Ente”, per superamento dei limiti per penali degli SLA di cui al precedente Articolo 10..

Le penali sono applicate secondo le modalità previste all’Articolo “Penali e risoluzione” del contratto quadro

Con le stesse modalità le Amministrazioni aderenti applicheranno le penali limitatamente alle ipotesi relative a:

- Attività di manutenzione evolutiva,
- Start Up Ente,
- Non conformità.

11.2. Help-Desk e attività di assistenza e manutenzione

Servizio di Help Desk Ente

Voce	Limiti per penali	Penali previste per non rispetto SLA
% Massima di chiamate non chiuse (non è registrato l’esito finale)	5% nel trimestre	2 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale
Tempo massimo di attesa prima della risposta dell’operatore	25 sec. nel 95% dei casi a trimestre	2 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale
Richiamata in caso di segreteria telefonica o e-mail	Entro due ore del successivo giorno lavorativo nel 90% dei casi sul trimestre	2 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale

Servizio di Help Desk Utente

Voce	Limiti per penali	Penali previste per non rispetto SLA
% Massima di chiamate non chiuse (non è registrato l’esito finale)	5% nel trimestre	2 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale
Tempo massimo di attesa prima della risposta dell’operatore	30 sec. nel 80% dei casi a trimestre	2 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento

		rispetto al limite per penale
Richiamata in caso di segreteria telefonica o e-mail	Entro due ore del successivo giorno lavorativo nel 90% dei casi sul trimestre	2 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale

Supporto Enti – Gestione del processo di integrazione Enti – Gestione del processo di funzionamento quotidiano

Voce	Limiti per penali	Penali previste per non rispetto SLA
Tempo massimo di presa in carico nel caso di richiesta di supporto o segnalazione di problematica	1 ora lavorativa nel 100% dei casi sul trimestre	2 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale
Tempo massimo di intervento successivo alla presa in carico. Per intervento si intende almeno la segnalazione della richiesta o la segnalazione della problematica agli attori coinvolti e alle strutture di Regione Toscana che saranno indicate	1 ora lavorativa nel 90% dei casi sul trimestre	2 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale

Assistenza e Manutenzione Correttiva Hardware/Software (in condizioni normali)

Voce	Limiti per penali	Penali previste per non rispetto SLA
Tempo massimo di intervento	4 ore lavorative nel 100% dei casi sul trimestre	2 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale
Tempo di risoluzione parziale o provvisoria dell'inconveniente su base trimestrale	95% entro 8 ore lavorative, 100% entro 12 ore lavorative sul trimestre	2 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	95% entro 16 ore lavorative, 100% entro 24 ore lavorative sul trimestre	2 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale

Assistenza e Manutenzione Correttiva Hardware/Software (in condizioni di urgenza)

Voce	Limiti per penali	Penali previste per non rispetto SLA
Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale	1 ora lavorativa nel 100% dei casi sul trimestre	3 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale
Tempo di risoluzione parziale o provvisoria dell'inconveniente su base trimestrale	95% entro 2 ore lavorative, 100% entro 4 ore lavorative sul trimestre	3 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	95% entro 8 ore lavorative, 100% entro 12 ore lavorative sul trimestre	3 x1000 del corrispondente canone annuo per ogni mezzo punto di scostamento rispetto al limite per penale

Per “**condizioni di urgenza**” si identificano tutte quelle situazioni che impediscono l'utilizzo del sistema.

N.B.: L'eventuale sostituzione di dispositivi o parti di questi non funzionanti deve avvenire nel rispetto degli SLA di cui sopra.

Attività di manutenzione evolutiva

Voce	Limiti per penali	Penali previste per non rispetto SLA
Tempi e modalità di attivazione:	7 (sette) giorni solari dalla “richiesta di intervento” (punto 1 paragrafo 2.1.2.1) al fine della valutazione dell'intervento, salvo casi eccezionali opportunamente motivati	50 euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al limite per penali
Tempi e modalità di “valutazione dell'intervento”:	15 (quindici) giorni solari dall'attivazione conseguente alla richiesta di intervento o dalla richiesta di modifica o integrazione della scheda di intervento, salvo casi eccezionali opportunamente motivati	100 euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al limite per penali
Tempi e modalità di “realizzazione dell'intervento”:	a partire dalla data concordata con l'Amministrazione, “realizzazione dell'intervento” (punto 5 paragrafo 2.1.2.1) stesso nei tempi di conclusione stabiliti nella scheda di intervento, salvo casi eccezionali opportunamente motivati	1 x1000 del corrispettivo dell'ordine relativo alla corrispondente scheda di intervento per ogni giorno solare di ritardo rispetto al limite per penali

11.3. Altri SLA

Start Up Ente

Voce	Limiti per penali	Penali previste per non rispetto SLA
Attivazione dell'Ente	7 (sette) giorni solari da firma "contratto con utenza" con Ente (successivo ad autorizzazione ordine da parte di Regione Toscana nel caso di altri Enti)	1 x1000 del corrispettivo previsto (Start up Ente + eventuale addendum Ente) per ogni giorno solare di ritardo rispetto al limite per penali
Attivazione del servizio	7 (sette) giorni solari rispetto ai tempi concordati fra Ente e aggiudicatario (cfr. paragrafo 2.1.6), se non dipendente da ritardi Ente o suo fornitore	1x1000 del corrispettivo previsto (Start up Ente + eventuale addendum Ente) per ogni giorno solare di ritardo rispetto al limite per penali

Componenti software di terze parti

Voce	Limiti per penali	Penali previste per non rispetto SLA
Tempi e modalità di fornitura:	30 (trenta) giorni solari dal ricevimento dell'ordine	1x1000 del corrispondente canone annuo per ogni) per ogni giorno solare di ritardo rispetto al limite per penali

N.B.: per componenti software di terze parti si intendono software di base, d'ambiente, di comunicazione, di business intelligence, RDBMS ed altra tipologia analoga.

11.4. Non conformità

Attività	Limiti per penali	Penali previste per non rispetto della prescrizione
realizzazione lievemente difforme e non incidente sulle funzionalità richieste	mancato adeguamento nei tempi fissati dall'Amministrazione a seguito di verifica di conformità non positiva per lievi difformità	5 per cento del corrispettivo dell'ordine relativo alla corrispondente scheda di intervento

Articolo 12. Realizzazione e lo sviluppo dei prodotti

12.1. Vincoli

Le soluzioni presentate devono essere conformi alle infrastrutture ARPA, CART.

La progettazione e la successiva realizzazione, dovranno tenere conto dei seguenti vincoli:

1. rispetto delle politiche di sicurezza della Regione Toscana;
2. rispetto dei requisiti e dei principi del Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation)
3. rispetto degli standard definiti da AgID in ambito pagamenti;
4. utilizzo dei servizi infrastrutturali presenti sulla Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT), quali autenticazione e autorizzazione degli utenti (ARPA), cooperazione applicativa (CART) e conservazione documentale (DAX);

12.2. Processo di sviluppo

Il codice sorgente sia sviluppato precedentemente che sviluppato nell'ambito del nuovo contratto è di proprietà di Regione Toscana. Il codice sorgente con relativa documentazione tecnica approfondita e manuali di utilizzo in forma editabile deve essere fornito e depositato sulla piattaforma OSCAT (<http://oscat.rete.toscana.it>) in forma completa almeno due volte l'anno con comunicazione formale da parte dell'aggiudicatario.

Il codice sorgente sarà soggetto a verifica di qualità secondo le best practices consigliate nelle regole OWASP. Eventuali evidenze in contrasto con tali best practices rientrano nel circuito di manutenzione correttiva.

Il processo di sviluppo del software deve essere conforme con quanto indicato nella documentazione tecnica e di processo delle suddette infrastrutture e degli standard e politiche indicati da Regione Toscana.

Le procedure richieste e gli oggetti forniti o realizzati con il presente appalto dovranno attenersi alle seguenti esigenze e vincoli, tecnologici ed architetture:

1. autenticazione degli utenti mediata dall'infrastruttura ARPA;
2. livelli di visibilità dei dati differenziata per utente e per tipologia di utente, compreso l'utente delegato;
3. interfacce che consentano l'alimentazione e l'accesso al sistema informativo tramite messaggi e/o servizi; ai fini di estrazione dati e dell'elaborazione attraverso applicativi;
4. sistemi per l'interoperabilità con gli organi centrali, gli enti locali ed i soggetti esterni che collaborano con la Regione Toscana;
5. funzioni standard e generalizzate che, attraverso applicativi, permettano l'alimentazione, l'estrazione, l'accesso e l'elaborazione delle informazioni contenute nel sistema informativo al fine dell'integrazione con gli altri sistemi informativi e procedure anche tramite meccanismi di scambio di messaggi secondo gli standard di interoperabilità;

6. le interfacce applicative dovranno essere sviluppate secondo quanto previsto dal modello di interoperabilità - Cap. 5 del Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019 approvato dal Consiglio dei Ministri del 31 Maggio 2017

12.3. Attività di test

Per la verifica delle implementazioni dovranno essere progettate suites di test finalizzate a:

1. verifica dei requisiti funzionali e non funzionali;
2. misura della affidabilità e robustezza di ogni singola componente anche in caso di failover di una o parte dei restanti sottosistemi;
3. misura affidabilità e robustezza in caso di particolare picchi di carico (stress test).