

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.



COMUNE DI VICENZA

AREA SERVIZI AL CITTADINO, AFFARI GENERALI E FINANZIARI

Servizio Informatico Comunale

Tel.0444/221349 – Fax. 0444/221329– e-mail: sistemi_informativi@comune.vicenza.it

PEC: VICENZA@CERT.COMUNE.VICENZA.IT

PROCEDURA NEGOZIATA SOTTO SOGLIA, AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETTERA B) DEL D. LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA DEI SITI WEB, GESTIONE DEI DOMINI E DELLE CASELLE DI POSTA ELETTRONICA E SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC, MEDIANTE INDIZIONE DI RDO APERTA SUL MEPA

(72400000-4 servizi di internet; 72410000-7 servizi di provider; 72413000-8 servizi di progettazione di siti per il world wide web)

Capitolato tecnico

CIG 85425352E4

Indice generale

1 . Ente appaltante.....	3
2 . Oggetto, importo a base d’asta, durata e luogo di esecuzione del Servizio.....	3
3 . Codice Sorgente – Presa visione obbligatoria.....	4
4 . Caratteristiche generali del servizio.....	4
5 . Manutenzione ordinaria dei siti web.....	6
6 . Servizio di gestione dei domini e di caselle di posta elettronica.....	7
7 . Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione e assistenza e gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica.....	8
8 . Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc.....	8
9 . Modalità di erogazione del servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc...	10
10 . Livelli di servizio attesi (SLA) e penali.....	10
11 . Profili professionali.....	11
12 . Assicurazione di qualità.....	13
13 . Opzione di proroga tecnica.....	13
14 . Variazioni entro il 20%.....	13
15 . Proprietà dei sorgenti e riuso ai sensi del CAD.....	13

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

16 . Tempi di attivazione del servizio.....	13
17 . Risoluzione del contratto.....	14
18 . Pagamenti.....	14
19 . Tracciabilità dei flussi finanziari.....	14
20 . Spese contrattuali.....	15
21 . Designazione a responsabile trattamento dati (art. 28 Reg. UE 2016/67).....	15
22 . Responsabilità dell'appaltatore.....	15

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

1. Ente appaltante

Comune di Vicenza - Corso Andrea Palladio n.98 – 36100 Vicenza - codice fiscale e partita IVA 00516890241 – Servizio Informatico Comunale - tel. 0444/221349 - fax 0444/221329 (e-mail: sistemi_informativi@comune.vicenza.it).

2. Oggetto, importo a base d'asta, durata e luogo di esecuzione del Servizio

Oggetto: l'Amministrazione Comunale, in esecuzione della determinazione a contrarre n. 252 del 11/02/2021 intende procedere all'affidamento dei seguenti servizi, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.:

1. *Manutenzione ordinaria dei siti web*
2. *Gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica*
3. *Sviluppo e Manutenzione evolutiva di software ad hoc.*

Importo a base d'asta

L'importo a base di gara complessivo è fissato in **Euro 72.000,00**, di cui:

1. per i servizi di *Manutenzione ordinaria dei siti web* e di *Gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica*, è previsto un canone annuo massimo pari ad Euro 3.000,00, per il quale i concorrenti dovranno indicare la percentuale a ribasso
2. per il servizio di *Sviluppo e Manutenzione evolutiva di software ad hoc*: l'importo massimo presunto affidabile è pari ad Euro 21.000,00 all'anno; i concorrenti dovranno indicare la percentuale a ribasso rispetto all'importo orario massimo presunto di Euro 60,00 (per una stima di 350 ore all'anno)

L'importo a base d'asta è da intendersi comprensivo di tutti i servizi, le provviste, le prestazioni, le spese accessorie e qualsiasi altro onere, espresso e non dal presente Capitolato, inerente e conseguente all'esecuzione del servizio di cui trattasi.

I costi della sicurezza sono pari a euro 0,00 (zero/00): l'attività non comporta rischi di interferenze, trattandosi di servizio di natura intellettuale.

Non sono previsti i costi per la mano d'opera, trattandosi di servizio di natura intellettuale.

Non sono ammesse offerte in aumento sulla base d'asta.

Il corrispettivo dovuto sarà quello indicato nell'offerta economica e sarà determinato a proprio rischio dal fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini ed alle proprie stime.

Con riferimento al servizio di *Sviluppo e Manutenzione evolutiva di software ad hoc*, l'importo previsto ha la funzione di indicare il limite massimo delle prestazioni ed ha carattere presuntivo; infatti lo stesso potrà subire delle variazioni sulla base del reale fabbisogno, senza che ciò comporti alcun tipo di responsabilità, neanche precontrattuale, a carico del Comune di Vicenza e senza che l'Aggiudicatario possa vantare titolo alcuno a risarcimenti e/o indennizzi di sorta.

Ai sensi dell'art. 51 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., si precisa che l'appalto non è suddiviso in lotti in quanto la particolare natura del servizio richiede l'unitarietà della prestazione; per come organizzato, l'eventuale suddivisione in lotti avrebbe potuto comportare eventuali inefficienze

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

nonché delle diseconomie.

Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice dei Contratti, il valore massimo stimato dell'appalto, è pari ad Euro 132.000,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, ivi compreso qualsiasi forma di eventuali opzioni o rinnovi del contratto esplicitamente stabiliti nel presente documento di gara.

Durata:

Tutti i servizi avranno durata triennale dalla stipula; la Stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni per ulteriori 2 (due) anni. Nel caso di rinnovo il Comune di Vicenza eserciterà tale facoltà comunicandola all'affidatario mediante posta elettronica certificata prima della scadenza del contratto.

Con esclusivo riferimento al servizio di *Sviluppo e Manutenzione evolutiva di software ad hoc*, l'incarico potrà terminare anticipatamente qualora l'importo massimo previsto al punto 2 del presente Capitolato venga raggiunto in un termine minore; in tali casi l'aggiudicatario non avrà nulla a pretendere a qualsiasi titolo e rinuncia, fin d'ora, a qualsiasi azione a titolo di responsabilità contrattuale, precontrattuale ed extracontrattuale. Il Comune di Vicenza, parimenti, si riserva di prorogare la scadenza del contratto, oltre il termine prefissato, qualora l'importo massimo previsto per tale servizio non sia stato esaurito.

Luogo di esecuzione: Comune di Vicenza – Servizio Informatico Comunale – Palazzo Trissino - Corso A. Palladio n. 98 – 36100 Vicenza.

3. Codice Sorgente – Presa visione obbligatoria

Al fine della puntuale formulazione dell'offerta, e, in considerazione delle molteplici e complesse funzionalità degli applicativi utilizzati, è obbligatorio visionare, a pena di esclusione dalla gara, il Codice Sorgente dei siti web, prendendo appuntamento con il Servizio Informatico Comunale scrivendo a sistemi_informativi@comune.vicenza.it oppure telefonando allo 0444-221349.

4. Caratteristiche generali del servizio

L'Ente nel corso degli anni ha sviluppato e costantemente tenuto aggiornato i seguenti siti internet:

1. www.comune.vicenza.it (sito internet istituzionale)
2. www.bacchiglione.it
3. www.museicivivicenza.it
4. www.vicenzaforumcenter.it
5. www.bibliotecabertoliana.it
6. www.teatroolimpico.vicenza.it

conformi alle linee guida ed indicazioni provenienti da AGID particolarmente in tema di design e accessibilità. I siti satellite (dal 2 al 6) interagiscono con il sito istituzionale interscambiando flussi di notizie/eventi.

Nel sito istituzionale sono stati implementati numerosi servizi per i cittadini e le imprese e funzioni di backoffice per gli operatori comunali tra i quali

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

modulo per le istanze on-line, prenotazioni appuntamenti uffici comunali, servizi di pagamento, Bilancio Partecipato, Petizioni on line, Prenotazione bus scolastici, Proposte e accettazione dei progetti scolastici annuali, Iscrizione albo scrutatori, Elenchi operatori lavori pubblici, Elenco operatori per affidamenti sotto i 100.000 euro, Elenco Operatori ingegneria e architettura, Gestione eventi e gestione notizie, Gestione aree riservate per consiglieri e assessori comunali, Sistema di sviluppo e gestione per Settore Comunale delle schede URP, Area di gestione organigramma istituzionale, Back office elenco pagamenti contravvenzioni, Osservatorio casa, Gestione ecografico, Gestione statistica, Gestione notizie per display stradali.

Dove necessario, i servizi integrano le principali piattaforme trasversali previste dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA (PagoPA, SPID..) attraverso le piattaforme regionali (MYPay, MyID).

Le diverse sezioni del sito e i vari servizi ad esso correlati sono gestiti autonomamente da utenti amministratori profilati centralmente.

La intranet comunale è gestita autonomamente con un cms dedicato.

Le risorse hardware destinate ai siti sono le seguenti:

- 4 VM in cloud nell'ambito della convenzione Consip SPC Cloud Lotto 1 servizi IaaS con piattaforma di virtualizzazione KVM OpenStack ed con il seguente pool di risorse virtuali: 15 GHz CPU - 40 GB RAM - 500 GB HD - 4 vNetwork (4 indirizzi Pubblici Internet/SPC) - 3 TB di storage con dischi di tipo SAS o FC da almeno 15k rpm SAS o FC da almeno 15k rpm
- n 1 VM per di back-up/business continuity con piattaforma di virtualizzazione KVM su Server DELL Poweredge R630, Xeon Processor ES-2650V3, Kit upgrade Ram 16 GB, Scheda Lan Gigabit Low, HDD 1TB NLSAS, controller raid collocato presso il data center del Comune di Vicenza.

L'architettura dei siti web è definita dai seguenti componenti software:

- Sistema Operativo Linux/Debian 10
- Webservice Apache 2.4
- DBMS PostgreSQL 11
- Ambienti di sviluppo PHP 7.3; C++; HTML 5.

L'attuale sito internet www.comune.vicenza.it è così dimensionato:

- spazio disco richiesto dai files: 70 GB
- dump SQL del database: 600 MB
- File .PHP: oltre 2.600
- Pagine CMS: 1.693
- Notizie: 29.164
- Schede URP 581
- Eventi: 16.842
- Documenti inseriti nella gestione documentale: 7.417.

Seguono i dati di riepilogo anche relativamente agli altri siti istituzionali:

www.bibliotecabertoliana.it

- 104 file .PHP
- 332 pagine CMS

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

- dump DB 1891138 byte

www.vicenzaforumcenter.it

- 100 file .PHP
- 282 pagine CMS (pagine + progetti)
- dump DB 961397 byte

www.museicivivicenza.it

- 358 file PHP
- 2141 pagine CMS (pagine + notizie + opere + pubblicazioni + schede)
- dump DB 8751899 byte.

5. Manutenzione ordinaria dei siti web

La manutenzione ordinaria dovrà garantire il corretto funzionamento dei siti elencati al precedente punto 4 e il loro adeguamento a seguito di aggiornamenti software, comprendendo quindi controlli periodici al fine di riscontrare errori, eliminare i malfunzionamenti del sistema e di ripristinarne le funzionalità. La manutenzione ordinaria dovrà prevedere appositi servizi di assistenza (anche in teleassistenza) e supporto tecnico per l'intero periodo contrattuale.

Il servizio ha il fine di assicurare la piena operatività dei siti web e dei servizi ad essi integrati, sia a fronte di difetti del codice, malfunzionamenti o anomalie sia in caso di problemi, potenziali o manifesti, derivanti da incompatibilità tecnologica dei componenti stessi del sito o dell'infrastruttura sulla quale è basato, anche a seguito di aggiornamenti o adeguamenti della stessa.

La manutenzione ordinaria comprende le attività di manutenzione correttiva (insieme delle attività direttamente volte a eliminare i malfunzionamenti del software e le cause che li hanno determinati) e di manutenzione adeguativa (insieme delle attività direttamente volte ad assicurare la costante aderenza all'evoluzione dell'ambiente tecnologico di riferimento, come ad esempio l'innalzamento dei livelli del software di base - sistemi operativi, DBMS, piattaforme tecnologiche, ecc.) e al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi e d'ambiente.

Tra le attività saranno comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti operazioni:

1. interventi atti a garantire/ripristinare la funzionalità del portale
2. interventi di manutenzione sul DB nonché il supporto nelle attività di aggiornamento e allineamento della base di dati
3. analisi costante delle prestazioni e attività di tuning complessivo in caso di degrado delle prestazioni attese
4. aggiornamento di tutte le componenti software in uso (sistemi operativi, DBMS, web server, ed in genere di tutto il software di base e d'ambiente necessario al funzionamento dei siti) ed aggiornamento della relativa documentazione tecnica
5. backup giornaliero dei dati e procedure di disaster recovery
6. monitoraggio applicativo, al fine di prevenire, ove possibile, e comunque di individuare tempestivamente le anomalie e procedere alla loro classificazione, registrazione e rimozione (rientra in tale attività anche il monitoraggio delle prestazioni del sistema)

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

7. realizzazione di piccoli interventi necessari per assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, l'ottimizzazione delle prestazioni e l'aumento dell'affidabilità e dell'efficienza del codice
8. contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto finalizzati ad evidenziare la necessità di adeguamento di componenti software infrastrutturali per garantire il corretto funzionamento, assicurare la manutenibilità del software anche infrastrutturale o migliorare le prestazioni e l'affidabilità del software
9. supporto prioritario in caso di "Incident" coordinato con referente interno dell'Ente
10. supporto operativo al referente interno del Comune per questioni legate all'ordinaria gestione del sistema.
11. assistenza specialistica in grado di surrogare gli uffici comunali per una limitata attività di editing e pubblicazione di contenuti nei casi in cui gli uffici stessi risultino impossibilitati.

Si sottolinea l'importanza della piena presa in carico del sistema in esercizio - oltre che delle nuove funzionalità sviluppate nel tempo - sin dall'avvio della fornitura, in modo da poter acquisire quanto prima il massimo grado di conoscenza funzionale, architettuale ed operativa del sistema stesso.

6. Servizio di gestione dei domini e di caselle di posta elettronica

Il servizio comprende la gestione dei seguenti domini inclusi i sottodomini, del TLD .it, comprensivo del rinnovo annuale, del mantenimento per la durata del contratto e della gestione del DNS. L'accesso al pannello di gestione del DNS dovrà essere messo a disposizione, se richiesto, anche al Comune di Vicenza:

- comune.vicenza.it
- informacitta.vi.it
- informagiovani.vi.it
- procura.vicenza.it
- vicenzaforumcenter.it
- cstvicentino.it
- museicivivicenza.it
- basilicapalladiana.vi.it
- basilicapalladiana.vicenza.it
- teatoolimpico.vi.it
- teatoolimpico.vicenza.it
- teatoolimpico.eu
- teatoolimpico.org
- vicenzajazz.net
- vicenzajazz.org
- vicenzajazz.it
- bacchiglione.it
- conurbant.eu

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

- cercandoillavoro.it
- vicenaromana.it
- vicenaromana.com

e la gestione/manutenzione delle seguenti n. 9 caselle di posta elettronica:

- | | | | |
|---------------------------|-------------|---|---|
| • @procura.vicenza.it | nr. caselle | : | 4 |
| • @vicenzajazz.org | " | : | 2 |
| • @vicenzaforumcenter.it | " | : | 1 |
| • @informagiovani.vi.it | " | : | 1 |
| • @cercandoillavoro.vi.it | " | : | 1 |

Per ogni dominio deve essere previsto un massimo di 10 caselle di posta, con disponibilità di almeno 1 GB. Tutti i domini di posta dovranno essere accessibili attraverso i protocolli POP e IMAP e dovranno fornire un accesso con interfaccia Web. Il servizio di posta dovrà prevedere un servizio antispam e antivirus. Il servizio di backup dei diversi domini di posta è a carico del fornitore.

7. Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione e assistenza e gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica

La copertura del servizio di Manutenzione ordinaria dei siti web deve essere garantita, senza soluzione di continuità, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 18:30.

Il servizio di assistenza deve prevedere tramite un servizio di helpdesk organizzato, un supporto tecnico specializzato a disposizione del Comune sia a mezzo telefono che attraverso una casella di mail specifica per supporto sull'ordinaria gestione del sistema.

Per il servizio in oggetto il Fornitore dovrà:

- recepire le segnalazioni di malfunzionamento o le richieste di assistenza utilizzando tutti gli strumenti previsti, tra i quali, principalmente, il centralino telefonico tramite il quale è possibile accedere al servizio e la posta elettronica;
- analizzare, classificare e registrare le richieste gestite sull'apposito sistema di gestione e tracciatura delle richieste di assistenza
- contattare l'utente per prestare assistenza e/o tentare di risolvere direttamente il problema eseguendo, ove necessario, i passi o le procedure necessarie accedendo ai server da remoto.

Negli orari indicati dovrà essere sempre garantita la presenza di personale qualificato per fornire la necessaria assistenza nei tempi previsti. Il livello di operatività dei servizi erogati dovrà essere pari ad almeno il 99.5% su base annua, relativamente alle cause di blocco imputabili alla ditta fornitrice.

Per erogare la manutenzione ed il monitoraggio il Comune renderà disponibile l'accesso continuativo al sistema H24/365.

A fronte della richiesta da parte del Comune di registrazione di un nuovo dominio il fornitore avrà l'obbligo di provvedere entro 3 giorni dalla richiesta.

8. Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc

Il servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva comprende gli interventi finalizzati a migliorare i siti web di cui al paragrafo 4 attraverso evoluzioni architetturali, introduzione di nuove funzionalità

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

o modifica di quelle esistenti, integrazione con altre funzionalità/servizi anche in relazione ad aspetti non funzionali quali usabilità, prestazioni, accessibilità, anche in regime di interoperabilità applicativa con sistemi di terze parti.

In questa attività rientra anche l'eventuale evoluzione del codice derivante dall'upgrade delle componenti software di base (ad esempio per aggiornamento del sistema operativo che ha implicato aggiornamenti del DB e/o delle versioni di PHP installate).

L'attività di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc potrà dunque richiedere lo sviluppo di software ad hoc oppure la modifica di software già esistente.

L'esposizione di nuovi servizi al cittadino ed alle imprese dovrà prevedere l'integrazione delle piattaforme abilitanti previste dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA ed in particolare autenticazione tramite CNS (Carta Nazionale dei Servizi) e SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) tramite la piattaforma MyId di Regione Veneto e PagoPA per i servizi di pagamento tramite la piattaforma MyPay sempre di Regione Veneto, oltre che l'integrazione con i servizi di protocollo del Comune.

I servizi potranno prevedere funzioni di precompilazione con dati già in possesso del Comune o accessibili attraverso cooperazione applicativa con servizi di altri Enti e acquisizione delle istanze online firmate digitalmente.

Potrà essere richiesto l'evoluzione dell'attuale back-end al fine di consentire l'integrazione con servizi o applicativi del Comune relativi a specifiche aree tematiche - principalmente in esercizio nella LAN - con condivisione delle relative basi di dati e con disponibilità dei servizi di protocollo.

Presupposto fondamentale per una corretta erogazione del servizio è la conoscenza approfondita della piattaforma, della tecnologia utilizzata per la infrastruttura applicativa, con particolare riferimento all'eventuale interoperabilità con servizi forniti da terze parti. La sicurezza delle funzionalità realizzate, in termini di corretta contestualizzazione della soluzione, di sicurezza dei dati e delle transazioni e di non vulnerabilità rispetto ad attacchi informatici, va rigorosamente garantita e documentata.

L'attivazione di nuovi sviluppi avverrà su richiesta dell'Ente, mediante una descrizione delle funzionalità da realizzare, la conseguente stima da parte del fornitore dei tempi di sviluppo, l'accettazione della stima da parte dell'Ente, la verifica delle funzionalità sviluppate, l'accettazione del prodotto da parte dell'Ente.

L'offerta dovrà intendersi comprensiva anche degli interventi di manutenzione in garanzia per tutti quei malfunzionamenti riscontrati nei 6 (sei) mesi successivi al rilascio dei nuovi servizi realizzati dall'operatore economico.

Il Comune di Vicenza ha attualmente implementato nel proprio data center un server di back up del sito istituzionale www.comune.vicenza.it con le caratteristiche descritte al paragrafo 4. Nell'ambito dell'attività di sviluppo e manutenzione evolutiva dovrà essere completata l'attività di evoluzione dell'architettura attualmente implementata per giungere ad un sistema di back-up "point in time": l'offerta dovrà contenere una proposta di configurazione che permetta di ottenere le migliori caratteristiche di RTO e RPO.

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

9. Modalità di erogazione del servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc

Tutti gli interventi di sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc devono essere preventivamente autorizzati dal responsabile del Servizio Informatico Comunale.

Gli interventi che richiedono un impegno previsto superiore alle 40 ore, devono basarsi su un progetto formale che descriva obiettivi, funzionalità, eventuali integrazioni con altri servizi o piattaforme di back office, stima delle ore necessarie ed ogni altro elemento utile a valutare il servizio e saranno soggetti a collaudo formale.

10. Livelli di servizio attesi (SLA) e penali

Al fine di valutare e garantire il rispetto dei livelli di servizio, la categoria dei malfunzionamenti è assegnata dal Comune di Vicenza ed è così definita:

- categoria 1: "sono i malfunzionamenti per cui a tutti i potenziali utenti è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni o il funzionamento risulta non corretto"
- categoria 2: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione, o il funzionamento risulta non corretto, in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input, per alcuni utenti, ecc.)"
- categoria 3: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa ed i malfunzionamenti sono di tipo residuale".

Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende un malfunzionamento vero e proprio dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzionamento hanno causato alla base dati.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione di rete, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, da parte del servizio di manutenzione comunque il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

I Livelli di servizi attesi (SLA) sono i seguenti:

SERVIZIO	LIVELLO DI SERVIZIO	MODALITA' DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO	PENALE
Manutenzione ordinaria dei siti web	Presenza in carico del sistema entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto	Tempo calcolato in giorni dalla sottoscrizione del contratto	0,005% del valore del contratto per ogni giorno o frazione di giorno di ritardo
Manutenzione ordinaria dei siti	Tempo di risoluzione di guasti di categoria 1:	Tempo calcolato tra l'apertura del ticket e la	0,001% del valore del contratto per ogni ora o frazione di ora

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

web	entro 8 ore	risoluzione del guasto	di ritardo
Manutenzione ordinaria dei siti web	Tempo di risoluzione di guasti di categoria 2: entro 24 ore	Tempo calcolato tra l'apertura del ticket e la risoluzione del guasto	0,001% del valore del contratto per ogni ora o frazione di ora di ritardo
Manutenzione ordinaria dei siti web	Tempo di risoluzione di guasti di categoria 3: entro 36 ore	Tempo calcolato tra l'apertura del ticket e la risoluzione del guasto	0,001% del valore del contratto per ogni ora o frazione di ora di ritardo
Manutenzione ordinaria dei siti web	Aggiornamento alla ultima release "stable" del S.O.: entro 60 giorni dal rilascio	Tempo calcolato in giorni dal rilascio della release	0,001% del valore del contratto per ogni giorno
Gestione dei Domini	Tempo di attivazione nuovo dominio: 3 giorni	Tempo calcolato tra l'apertura del ticket e l'attivazione del dominio	0,001% del valore del contratto per giorno di ritardo
Sviluppo e manutenzione evolutiva	Rispetto del cronoprogramma di progetto	Tempo calcolato tra l'avvio formale del progetto e il collaudo finale	0,001% del valore del contratto per giorno di ritardo

Per risoluzione del guasto, si intende che si è provveduto all'eliminazione del malfunzionamento ed il sistema è tornato disponibile totalmente. L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento del Sistema. Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di apertura del ticket.

Il ritardo nei tempi di attivazione del servizio o interruzioni dello stesso, considerate di rilevanza essenziale, potranno costituire causa per l'immediata risoluzione del contratto.

11. Profili professionali

Per lo svolgimento delle attività descritte ai paragrafi precedenti il fornitore l'Affidatario dovrà mettere a disposizione un team composto dai seguenti profili professionali: project manager, programmatore e amministratore di sistema.

Le risorse da impiegare devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Qualora fosse necessario un addestramento specifico per la realizzazione dei servizi contrattuali, l'Affidatario dovrà provvedere a proprio carico.

11.1 Project manager

Il project manager costituisce il riferimento unico per il Comune per tutti gli aspetti relativi a:

- il coordinamento delle attività svolte dall'Affidatario
- il rispetto degli standard dei livelli di servizio

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

- la definizione dei contenuti e delle modalità operative dei servizi sviluppati su richiesta del Comune
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti.

Il Project Manager dovrà:

- redigere specifiche di progetto e relativa documentazione negli ambienti previsti nel presente capitolato
- progettare test integrati
- coordinare gruppi di lavoro
- applicare metodi e standard
- stimare le risorse e dei tempi per la realizzazione di applicazioni.

Requisiti Minimi del Project Manager:

Almeno 8 anni di esperienza in attività di project management e possesso di ottima conoscenza dei seguenti punti:

- Accessibilità da parte dei soggetti disabili: legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.
- Normativa CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale, Decreto legislativo n.235/2010) e s.m.i.
- Metodologie di sviluppo (sistemi gestionale, siti web/sistemi conoscitivi) e di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico)
- Tematiche applicative gestionali portali web
- Strategie di comunicazione web e approccio web 2.0
- Tematiche Opensource; particolare attenzione relativamente a sistemi operativi, application server, web server, db server, cms, strumenti di portale, prodotti per statistiche
- Attività di analisi e progettazione maturata attraverso la partecipazione a progetti per la realizzazione di siti web e portali, anche complessi
- Applicazione delle regole per l'accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione (almeno cinque anni di esperienza).

11.2 Programmatore

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- produrre servizi funzionanti e corrispondenti ai requisiti richiesti
- produrre la documentazione del software e dei test effettuati
- realizzare pagine e applicazioni per siti web/portali, anche complessi negli ambienti previsti nel presente capitolato.

Requisiti Minimi del Programmatore:

- almeno 5 anni di esperienza in attività di produzione software in linguaggio PHP e C++
- conoscenza approfondita (almeno 3 anni) di:
 - HTML, XHTML, XML, CSS, SQL
 - metodologie di predisposizione di siti internet/portali
 - server web Apache
 - sistemi operativi Linux e/o Windows
 - RDBMS Postgres.

11.3 Amministratore di sistema

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- effettuare la configurazione e il tuning del sistema web
- pianificare gli interventi inerenti la soluzione da realizzare per ottimizzare i livelli prestazionali e performance del sistema web
- effettuare le attività di benchmark prestazionale.

Requisiti Minimi dell'Amministratore di sistema

- almeno 4 anni di esperienza in attività di System Administrator
- esperienza nella gestione e configurazione della piattaforma web oriented
- esperienza nel setup di sistemi LINUX DEBIAN e configurazione web
- esecuzione dell'upgrade di piattaforme.

12. Assicurazione di qualità

Anche se il possesso della certificazione ISO 9001 non è un requisito di accesso alla gara, è richiesto all'Affidatario di fare esplicito riferimento alla norma ISO 9001 nello svolgere i servizi previsti dal contratto.

13. Opzione di proroga tecnica

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

14. Variazioni entro il 20%

La stazione appaltante si riserva di chiedere una variazione del 20% a norma dell'art. 106 comma 12 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

15. Proprietà dei sorgenti e riuso ai sensi del CAD

Ogni applicazione e sito sviluppati nell'ambito del presente contratto sarà di proprietà dell'Amministrazione, compresi i codici sorgenti, modelli di database, la documentazione realizzata, la manualistica ed ogni altro deliverable.

L'Amministrazione potrà mettere a disposizione di ogni altra PA quanto realizzato nell'ottica del riuso previsto dal CAD – Codice dell'Amministrazione digitale.

16. Tempi di attivazione del servizio

L'attivazione del servizio dovrà avvenire entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla firma del contratto.

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

17. Risoluzione del contratto

Qualora il Comune rilevi gravi deficienze e/o difformità rispetto a quanto stabilito dal presente Capitolato tecnico e Disciplinare di gara, previa contestazione effettuata con PEC, potrà risolvere il servizio appaltato.

Il Comune si riserva inoltre la facoltà di addivenire alla risoluzione del contratto, nei casi di cui all'art. 108 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Costituisce causa di risoluzione del presente contratto la violazione dell'obbligo di cui all'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 a norma del quale "I dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dal presente comma sono nulli ed e' fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti."

18. Pagamenti

I pagamenti sono disposti dopo accertamento della regolarità della prestazione effettuata in termini di qualità e quantità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali e al netto di eventuali importi detratti per penali.

I corrispettivi a canone saranno fatturati anticipatamente su base annuale.

I corrispettivi relativi a servizi a consumo saranno fatturati bimestralmente, a consuntivo, previa attestazione di conformità sulla base delle attività rendicontate da parte dell'Affidatario.

La fattura dovrà essere emessa e trasmessa secondo quanto previsto dalla corrente normativa a: Comune di Vicenza, Servizio Informatico Comunale, Corso A. Palladio 98 – 36100 Vicenza – P.IVA e C.F. 00516890241. Codice IPA: **RJ45YI**.

L'Amministrazione provvederà ai pagamenti nei termini di legge che s'intenderanno interrotti in caso di richiesta di chiarimenti e/o integrazioni relative alla documentazione necessaria al pagamento.

Tutti i pagamenti saranno effettuati a mezzo di bonifico bancario sul c/c dedicato del fornitore ai sensi dell'art. 3 della L. 136 del 13/08/2010 e s.m.i.

19. Tracciabilità dei flussi finanziari

L'aggiudicatario del servizio si assume, a pena di nullità del contratto, l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della L. 136 del 13/08/2010. La ditta, ai fini della regolarità dei pagamenti, dovrà comunicare alla "Stazione appaltante" entro 7 (sette) giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato nonché le

Comune di Vicenza, procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di manutenzione ordinaria dei siti web, gestione dei domini e delle caselle di posta elettronica e sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, mediante indizione di RDO aperta sul Mepa.

generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Provvederà, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis, della L. 136 del 13/08/2010 costituisce causa di risoluzione del contratto il fatto che le relative transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

20. Spese contrattuali

Tutte le spese, imposte tasse, nessuna eccettuata, inerenti e conseguenti alla gara ed alla stipula ed alla registrazione del contratto di affidamento del servizio sono a carico dell'aggiudicatario.

21. Designazione a responsabile trattamento dati (art. 28 Reg. UE 2016/67)

La stazione appaltante, titolare del trattamento dei dati personali, si avvarrà dell'appaltatore in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, in relazione ai dati personali che saranno da esso trattati per l'espletamento del servizio.

L'appaltatore è tenuto a conoscere e rispettare tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa a carico del responsabile del trattamento, impegnandosi a vigilare sull'operato dei soggetti da esso autorizzati al trattamento e di eventuali propri sub-responsabili del trattamento.

E' fatto divieto all'appaltatore ed al personale da esso impiegato di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento della attività per fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa. Il trattamento dei dati personali dovrà avvenire nel rispetto delle norme vigenti ed in particolare del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003.

Il trattamento dei dati da parte dell'appaltatore in qualità di responsabile del trattamento rappresenta condizione imprescindibile per l'espletamento del contratto. In caso di mancata accettazione la stazione appaltante, constatata l'impossibilità di affidare il servizio all'operatore selezionato, procederà ad affidare l'appalto al soggetto nella successiva posizione nella graduatoria di aggiudicazione.

22. Responsabilità dell'appaltatore

Tutte le responsabilità derivanti da danni a terzi, eventualmente prodotti nella gestione del servizio, saranno in capo alla Ditta appaltatrice, la quale risponderà direttamente per ogni causa civile e penale.

IL DIRETTORE
Servizio Informatico Comunale
Dr.ssa Micaela Castagnaro
(a firma digitale)