



<p>Allegato 1 Disciplinare tecnico</p>	<p>Procedura negoziata ai sensi dell'art. 1, co. 2, lett. b), del decreto-legge n. 76/2020, convertito, con modificazioni dalla legge n. 120/2020, coma da ultimo modificato dal decreto-legge n. 77/2021, per l'affidamento del servizio di "Progettazione e sviluppo, di un portale digitale finalizzato al perseguimento degli obiettivi e delle attività di innovazione interdisciplinare" del Dipartimento di Economia dell'Università di Foggia</p>
---	---

CIG 948530407C

CUI S94045260711202200003

Sommario

PARTE GENERALE	2
DESCRIZIONE LOTTO	2
1.1. PREMESSA	2
1.2. REQUISITI DI RISPONDENZA A NORME, LEGGI, REGOLAMENTI	3
1.3. CARATTERISTICHE TECNICHE E FUNZIONALI DELLA FORNITURA	3
NORME GENERALI	5
2.1. CARATTERISTICHE PARTICOLARI DEL SERVIZIO	5
2.2. CARATTERISTICHE DI DETTAGLIO DELLA FORNITURA	5
2.3. SERVIZI DI PROGETTAZIONE, SVILUPPO E REALIZZAZIONE DELLA PORTALE DIGITALE DIPARTIMENTO ECONOMIA - PDDE.....	5
2.4. SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DELLA PDDE	7
2.5. ULTERIORI GARANZIE	9
2.6. COLLAUDO E PROVE DI ACCETTAZIONE	10
2.7. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E DI ASSISTENZA TECNICA	11
2.8. CORSI DI FORMAZIONE E DI ADDESTRAMENTO UTENTI	15
2.9. DECORRENZA DELLA GARANZIA	15
2.10. ANDAMENTO DELLA FORNITURA - PECULIARITÀ DELL'UNIVERSITA' DI FOGGIA	16
2.11. ULTERIORI ONERI E OBBLIGHI DEL APPALTATORE.....	16



PARTE GENERALE

Il presente Documento costituisce il **Capitolato Tecnico** per i servizi di progettazione, realizzazione e gestione del “Portale Digitale finalizzato al perseguimento degli obiettivi e delle attività di innovazione interdisciplinare” del Dipartimento di Economia dell’Università di Foggia e contiene i requisiti minimi obbligatori ai quali il Fornitore Aggiudicatario dovrà attenersi nell’erogazione di quanto richiesto.

L’Offerente prende atto che:

- tramite la presentazione della propria Offerta, garantisce la rispondenza dei servizi prestati a tutti i requisiti minimi richiesti nel presente Capitolato Tecnico e nell’intera documentazione di gara;
- poiché lo sviluppo di nuove tecnologie e nuove applicazioni a fronte delle evoluzioni in ambito ICT (Information & Communication Technology) potranno comportare variazioni rispetto al contesto tecnologico iniziale, costituirà suo compito erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con competenze adeguate, senza alcun onere aggiuntivo per l’UniFg oltre quanto previsto in Offerta Economica. **In ogni caso, le tecnologie utilizzate e i livelli di sicurezza devono essere adeguati allo stato dell’arte¹, al di là delle specifiche indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell’intera documentazione di gara, senza alcun onere aggiuntivo per l’UniFg oltre quanto previsto in Offerta Economica.**

Considerando che, nell’espletamento delle attività oggetto di Gara, le figure professionali ad esse deputate potranno venire a contatto con dati e informazioni che rivestono carattere di riservatezza, il Fornitore Aggiudicatario dovrà adottare tutte le procedure/azioni idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle informazioni raccolte.

Tutte le attività dovranno pertanto essere improntate ad un’assoluta garanzia della riservatezza ed essere aderenti alle politiche e alle procedure di sicurezza in uso presso la Committente.

DESCRIZIONE LOTTO

1.1. PREMESSA

L’appalto è riferito all’acquisto “chiavi in mano” del servizio di “ *Progettazione e sviluppo, di un portale digitale finalizzato al perseguimento degli obiettivi e delle attività di innovazione interdisciplinare*” del Dipartimento di Economia dell’Università di Foggia per un importo presunto complessivo pari a € 191.256,00 (oltre Iva come per legge).

¹ Da intendersi come “stadio dello sviluppo raggiunto in un determinato momento dalle capacità tecniche relative a prodotti, processi o servizi, basate su scoperte scientifiche, tecnologiche e sperimentali pertinenti”, (cfr. UNI CEI EN 45020)



Il capitolato è strutturato in un solo lotto, unico e non ulteriormente frazionabile, determinato ai sensi dell'art. 51 del D.Lgs. 50/2016, come dettagliato meglio nel seguito.

Sono ammesse varianti purchè migliorative rispetto alle condizioni minime previste nel presente Capitolato Tecnico.

1.2. REQUISITI DI RISPONDENZA A NORME, LEGGI, REGOLAMENTI

Il portale dovrà includere tutti i prerequisiti (hardware e software) previsti per il suo corretto funzionamento e conformi alle norme di legge o regolamentari nazionali e internazionali che ne disciplinano la produzione, la vendita, l'uso.

Il portale deve essere corredato dalle relative istruzioni applicative in lingua italiana. In particolare, dovrà essere fornita una copia del manuale d'uso e del manuale di manutenzione in lingua italiana, relativa ai beni hardware e software forniti.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire la conformità del portale oggetto di abilitazione alle normative previste per la destinazione d'uso del bene, nonché per allocazione del medesimo.

1.3. CARATTERISTICHE TECNICHE E FUNZIONALI DELLA FORNITURA

Oggetto delle attività progettuali saranno la progettazione e lo sviluppo di un portale digitale (PDDE - Portale Digitale Dipartimento Economia) finalizzato al perseguimento degli obiettivi e delle attività di innovazione interdisciplinare, dialogo e ibridazione dei saperi, finalizzati alla facilitazione dei rapporti tra mondo delle imprese e mondo accademico e la formalizzazione di uno spazio, anche digitale, per la formazione trasversale, l'accoglienza e la condivisione. Tali attività e obiettivi coinvolgeranno tutti i saperi multidisciplinari presenti nel Dipartimento di Economia e nei soggetti con esso aventi causa.

Il portale digita dovrà contemplare:

- applicativo di raccolta, gestione ed elaborazione dati ed informazioni con moduli per la pianificazione ed il management dei flussi informativi con funzioni di reporting.
- Community management system.
- Attività di promozione e disseminazione del portale per la creazione di una massa critica per le azioni di membership e social marketing.

L'oggetto delle attività dovrà essere raggiunto attraverso: la progettazione, realizzazione e implementazione di un ambiente digitale complesso finalizzato allo sviluppo di opportunità di scambi diversificati, mirati e rispettosi tra le parti interessate dei sistemi locali del cibo.

Il portale dovrà operare attraverso la creazione di dialoghi e scambi fra gli stakeholder territoriali finalizzati alla definizione di un ambiente condiviso.

Il modello proposto si dovrà ispirare alla metodologia utilizzata dalle Nazioni Unite per il Food System Summit (2030 Agenda for Sustainable Development). I soggetti che dovranno operare all'interno del sistema saranno i policy maker locali divisi per i diversi livelli di intervento territoriale con il coordinamento del Dipartimento di Economia dell'Università di Foggia.

Tale strumento dovrà altresì permettere al Dipartimento di Economia di effettuare analisi socio-economiche legate alle singole comunità verso le quali il Dipartimento stesso attua la sua azione di terza missione e favorire la produzione di alcune proposte di policy per le comunità.



Il portale sarà progettato e disegnato attraverso una fase preliminare di co-progettazione che preveda la definizione dei:

- Flussi di processo dei dati per la gestione delle attività di progetto e di ricerca da implementare attraverso un motore di workflow;
- Modelli dei report derivanti dal cruscotto di analisi dei dati.

Il Portale dovrà garantire diversificati gradi di accesso, a supporto dei differenti attori interni ed esterni ai sistemi locali.

Al suo interno il portale dovrà contenere:

- Portale verticale in logica responsive con area gestionale privata e un livello informativo pubblico. All'interno dell'area riservata dovrà essere possibile condividere ed inserire informazioni riservate, operare in ottica di marketplace ovvero di lancio/proposta/convergenza operativa su progetti o su attività di ricerca. Il portale dovrà avere una predisposizione per poter operare, sia nella parte privata che pubblica, in multilingua;
- Management System per la gestione e l'analisi dei dati: tool informatico caratterizzato da livelli di specializzazione funzionale in logica di raccolta, gestione ed elaborazione delle informazioni e dei dati rilevanti. All'interno del tool dovranno essere previsti moduli per la pianificazione, il management, reporting e controllo di gestione sui flussi dei dati legati alle attività di progetto e di ricerca. Tale tool dovrà essere particolarmente idoneo a sostenere progettualità multistakeholders di medio e lungo periodo;
- Community management system progettato e realizzato secondo quanto previsto dalla metodologia utilizzata dalle Nazioni Unite per il Food System Summit (2030 Agenda for Sustainable Development) e che dovrà avere le seguenti funzionalità: marketplace della conoscenza (scambio dinamico della conoscenza), funzionalità di gestione eventi (registrazione partecipanti, scambio di video ed informazioni, teleconferenza, attività di report e pubblicazione atti convegni), gestione di comunità di pratica, strumento per la messaggistica istantanea, sportello virtuale per il tutoraggio a distanza.

Il sistema dovrà essere basato su prodotti e tecnologie open, dovrà essere in grado di offrire un ampio ventaglio di tool e strumenti che permettano di semplificare ed automatizzare le attività di data preparation, connettendosi ed integrando le principali banche dati nazionali ed internazionali, e data discovery, aiutando gli utenti nella estrazione e valorizzazione delle informazioni. Le attività di integrazione con altri sistemi, applicazioni e banche dati dovrà essere possibile anche attraverso meccanismi di scripting.

Dovrà essere integrato uno specifico modulo per la creazione di dashboard dinamiche con strumenti intuitivi e con stili, temi e viste completamente personalizzabili (grafici, tabelle, indicatori e mappe), che permettano l'applicazione di filtri, ordinamenti, raggruppamenti e l'export in formati aperti. Le dashboard create dovranno essere condivisibili tra tutti gli utenti che potranno visualizzarle o modificarle in funzione delle autorizzazioni concesse. Sia i raw data che i dati derivati frutto di livelli di calcolo successivi, dovranno essere accessibili ad altri tool esterni di analisi dei dati tramite interfacce applicative standard e documentate (API). La soluzione proposta dovrà essere completamente Web-based, avere caratteristiche di scalabilità ed essere responsive in modo da garantire un user experience adeguata ed ottimizzata anche per i dispositivi mobili.

Le funzionalità della portale e le caratteristiche sopra descritte, dovranno essere utili a sviluppare le seguenti attività:

- rafforzamento delle relazioni fra il Dipartimento di Economia e gli stakeholder di riferimento delle attività di terza missione;



- creazione di un laboratorio virtuale per l'attività di terza missione, tutoraggio e supporto agli interlocutori di terza missione del Dipartimento di Economia;
- superamento dei limiti geografici di tempo e spazio;
- pieno e proficuo sfruttamento delle opportunità derivanti dalle nuove programmazioni legate alla transizione digitale, ecologica ed ai programmi Next generation EU e PNRR;
- analisi e valutazione quali/quantitativa delle informazioni e dei dati derivanti dai progetti di ricerca e dalle attività di terza missione;
- aumento quantitativo e qualitativo delle informazioni rese disponibili dagli strumenti ICT e la loro utilizzazione per fornire servizi a valore aggiunto, legati alle tematiche del Next generation EU e del PNRR;
- valutazione delle ricadute delle strategie di sviluppo e programmazione nazionale ed internazionale sui territori degli stakeholders di riferimento del Dipartimento di Economia.

NORME GENERALI

2.1. CARATTERISTICHE PARTICOLARI DEL SERVIZIO

Allo scopo di evitare la circostanza secondo cui le indicazioni riguardanti le caratteristiche tecniche del portale digitale richiesto possano ricondursi alla individuazione di una linea produttiva determinata, si intende esplicitamente apposta la clausola **“o equivalente”** ai sensi dell'art. 68 del D.Lgs. 50/2016.

Il concorrente deve provare, con qualsiasi mezzo appropriato, che le soluzioni da lui proposte ottemperano in maniera almeno equivalente ai requisiti definiti nelle specifiche tecniche.

Pertanto il concorrente sarà libero di proporre le soluzioni, di livello pari o superiore, che riterrà meglio rispondenti alle finalità del presente procedimento, rimanendo salva e non pregiudicata la facoltà di scelta dell'ente appaltante.

2.2. CARATTERISTICHE DI DETTAGLIO DELLA FORNITURA

Le sezioni che seguono descrivono in maniera dettagliata le prescrizioni a carico del Fornitore nell'erogazione dei servizi sopra riepilogati di:

- progettazione e sviluppo della portale digitale (cfr. par. 2.3)
- realizzazione del Centro Servizi (cfr. par. 2.4.1),
- manutenzione correttivo/applicativa (cfr. par. 2.4.2),
- formazione (cfr. par. 2.8)

2.3. SERVIZI DI PROGETTAZIONE, SVILUPPO E REALIZZAZIONE DELLA PORTALE DIGITALE DIPARTIMENTO ECONOMIA - PDDE

Il PDDE e i suoi singoli componenti dovranno essere sviluppati e realizzati nel rispetto dei seguenti criteri e linee guida:

- il PDDE è essenzialmente un applicativo web-based, compatibile con i browser più diffusi (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari) e accessibile da tutti i principali sistemi operativi (Microsoft Windows, Apple MacOS, distribuzioni Linux);



- i servizi offerti dalla PDDE dovranno essere accessibili all'utenza H24, 365 gg/anno (366 gg/anno per gli anni bisestili), festivi inclusi;
- il sistema documentale della PDDE si appoggia ad un Cloud Storage appositamente realizzato, eventualmente ampliabile a carico del singolo utente;
- il PDDE garantisce elevati standard di sicurezza e di protezione dei dati e si conforma alle disposizioni del Regolamento (UE) n. 2016/679, c.d. GDPR, e al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., «Codice in materia di protezione dei dati personali»;
- il PDDE garantisce l'interoperabilità con piattaforme e software gestionali già in uso agli utenti e consente a questi ultimi di sincronizzarsi con il PDDE stessa.

Le attività di progettazione e sviluppo del PDDE dovranno, pertanto, essere condotte dal Fornitore tenendo in considerazione che:

- le funzionalità del PDDE saranno rese disponibili agli utenti per il tramite dell'accesso ad un portale web dedicato (a tale scopo, il Fornitore dovrà utilizzare un dominio indicato dalla Committente e dovrà essere garantita, mediante appositi certificati, l'autenticità dei siti web verso i quali ci si sta connettendo, con l'utilizzo di un canale sicuro, SSL/TLS),
- la home page del PDDE dovrà essere sviluppata in modo tale da consentire una navigazione agevole e una rapida ricerca di tutte le informazioni, i dati e i servizi fruibili.

La soluzione proposta dal Fornitore dovrà essere comprensiva di tutte le componenti necessarie (hardware, software, licenze, configurazioni, accessori, etc.) nonché di tutti i servizi necessari alla completa implementazione del PDDE, anche qualora non esplicitamente richiesti nel Capitolato Tecnico, nel rispetto di quanto indicato nel presente disciplinare tecnico.

Costituirà, inoltre, oggetto di valutazione tecnica la proposizione da parte del Concorrente di soluzioni che agevolino gli utenti nell'utilizzo del PDDE e nella risoluzione in modalità autonoma di dubbi e/o problematiche quali ad esempio:

- video tutorial,
- menu contestuali a comparsa,
- repository guide operative,
- sezione FAQ,
- etc.

2.3.1.PORTALE WEB

Il Portale Web rappresenta l'interfaccia di accesso a tutte le funzionalità del PDDE. In quanto "home page" del PDDE, deve consentire di raggiungere in modo semplice e agevole le varie funzionalità della portale. Queste devono essere presentate in modo ordinato e razionale in base alla tipologia di utente. Da un punto di vista grafico, il Portale Web deve risultare intuitivo e gradevole.

2.3.2.CLOUD STORAGE

Il Cloud Storage fornirà agli utenti del portale una soluzione sicura e a norma per il salvataggio, la sincronizzazione e la condivisione di file. Il Cloud Storage permetterà di caricare, scaricare, consultare, condividere o sincronizzare automaticamente attraverso diversi dispositivi (PC, tablet e smartphone) documenti e altri contenuti, che saranno sempre



a disposizione dell'utente e potranno essere condivisi con collaboratori e terzi in piena sicurezza e nel rispetto del GDPR (General Data Protection Regulation).

Il Cloud Storage:

- consentirà di organizzare il contenuto in cartelle e supporterà il "drag and drop" e la ricerca full-text;
- consentirà di visualizzare l'anteprima dei più comuni formati di file (file di testo, pdf, Microsoft Office, OpenDocument, immagini, suoni e video);
- consentirà di condividere file con altri utenti del portale o con terzi;
- consentirà di salvare nello spazio di archiviazione disponibile i documenti scaricati tramite le altre applicazioni del portale.

Oltre alle cartelle create dall'utente, saranno sempre disponibili le cartelle:

- file recenti;
- file preferiti;
- file condivisi, all'interno della quale sarà possibile distinguere i file condivisi dall'utente con altri utilizzatori del portale dai file condivisi da altri utilizzatori del portale con l'utente;
- file eliminati, dalla quale sarà possibile, entro un determinato periodo di tempo, il recupero dei file elencati.

Il caricamento di file o cartelle nell'area cloud avverrà:

- mediante trascinamento del file o della cartella all'interno della pagina web ove è visualizzato il Cloud Storage;
- mediante un apposito pulsante del PDDE che consentirà, attraverso il file manager del dispositivo, di selezionare il file o la cartella da caricare;
- in caso di realizzazione dell'applicazione desktop, mediante copia del file o della cartella da sincronizzare in un'apposita cartella del computer dedicata al Cloud Storage.

Costituirà elemento di valutazione tecnica la realizzazione di un'applicazione desktop, per le piattaforme Microsoft Windows e Apple MacOS, che consenta una più agevole e rapida sincronizzazione dei contenuti dell'utente memorizzati sul proprio personal computer.

2.4. SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DELLA PDDE

Costituirà compito del Fornitore Aggiudicatario la realizzazione di un "Centro Servizi" per la gestione del PDDE e l'erogazione dei servizi di manutenzione correttivo/applicativa.

2.4.1. CENTRO SERVIZI

Il Centro Servizi costituisce elemento cardine dell'architettura che il Fornitore dovrà predisporre, mantenere e gestire ai fini dell'erogazione delle funzionalità offerte del PDDE, così come richieste nel presente Capitolato Tecnico. Il PDDE, per il tramite delle funzionalità richieste al Fornitore, dovrà comunicare con diversi Enti/sistemi esterni (es. Ministero, etc.) sfruttando le funzionalità di cooperazione delle quali dovrà essere dotato il Centro Servizi.

Costituirà compito del Fornitore nominare un Responsabile del Centro Servizi il quale avrà il compito di coordinare tutte le attività necessarie alla erogazione dei servizi previsti e di gestire i rapporti con il Dipartimento di Economia e con eventuali soggetti terzi che si rendessero necessari ai fini di quanto richiesto.

Il Centro Servizi dovrà essere interconnesso alla rete Internet.



2.4.2. SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVO/APPLICATIVA ED HELP DESK

In seguito all'avvenuto collaudo con esito positivo del PDDE, il Fornitore ha l'obbligo di rendere disponibili i servizi di manutenzione correttivo/applicativa e il relativo Help Desk.

Le attività di manutenzione correttivo/applicativa comprendono la diagnosi e la rimozione:

- delle cause dei malfunzionamenti sviluppati dal PDDE in tutte le funzionalità/servizi che essa rende disponibili;
- degli effetti di detti malfunzionamenti sulle basi dati e, più in generale, sul PDDE intero.

Gli interventi di manutenzione correttivo/applicativa si intendono pertanto comprensivi di ciascuna attività necessaria ai fini:

- della eliminazione delle cause originanti il malfunzionamento;
- del ripristino e del controllo delle normali condizioni di funzionamento;
- del collaudo relativo alla eventuale modifica implementata;
- della redazione e consegna al referente della Committente di una **"nota di ripristino funzionalità"**, al termine dell'eventuale intervento effettuato, contenente:
 - descrizione del problema segnalato;
 - descrizione dell'intervento effettuato;
 - eventuale workaround implementato;
 - eventuali criticità residue;
 - eventuali piani di rientro dalle criticità residue.

Costituirà, inoltre, compito del Fornitore monitorare il portale e procedere in maniera proattiva ad attività di manutenzione correttivo/applicativa anche in assenza di segnalazioni lato utente e previa comunicazione al Dipartimento di Economia.

I servizi di manutenzione correttivo/applicativa possono essere innescati a seguito di segnalazioni di malfunzionamento provenienti:

- da un eventuale Help Desk a seguito di segnalazione utente relativa ad un malfunzionamento;
- dal Dipartimento di Economia;
- dal Fornitore stesso a seguito dell'attività di monitoraggio proattivo che ha in carico.

Le risorse del Fornitore deputate ai servizi di manutenzione correttivo/applicativa, attraverso l'Help Desk:

- prendono in carico le segnalazioni di malfunzionamento nel rispetto della seguente procedura:
 - presa in carico della segnalazione e rilevazione dei dati utente;
 - analisi del problema segnalato;
 - implementazione della soluzione correttiva;
 - chiusura della segnalazione;
- provvedono al pieno ripristino del PDDE nelle funzionalità originali rilasciate;
- comunicano all'Help Desk l'avvenuto ripristino delle condizioni originali di funzionamento ai fini della verifica conclusiva con l'utente.



I costi dei servizi di Manutenzione correttivo/applicativa e dell'Help Desk sono da ritenersi ricompresi nelle voci di prezzo offerte per i servizi di progettazione, sviluppo e realizzazione del PDDE.

2.4.3. MANLEVA E PROPRIETÀ INTELLETTUALE

L'Appaltatore si obbliga formalmente a manlevare l'UniFg ed, in particolare, il Dipartimento di Economia da qualsiasi pretesa e/o richiesta di terzi incaricati dallo stesso connesse con l'intervento realizzato (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, pretese e/o richieste dei subappaltatori, dei cottimisti, dei fornitori, dei lavoratori dipendenti e/o autonomi, con particolare riferimento a salari, stipendi, contributi, trattamenti di fine rapporto, ecc.), nonché di eventuali terzi danneggiati, al riguardo esonerando espressamente da qualunque responsabilità l'UniFg.

In particolare, l'Appaltatore assume, altresì, in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno, diretto o indiretto, causato agli utenti fruitori del portale in ragione di eventuali ritardi, interruzioni, malfunzionamenti (come, ad esempio, le difficoltà tecniche inerenti l'upload o il download su/da Portale di atti e/o documenti), errori o omissioni commessi relativi alla gestione del servizio nonché per violazione delle norme.

L'Appaltatore, con la sottoscrizione del contratto, cede all'UniFg, senza riserva, il diritto di proprietà intellettuale di tutti i software e i relativi codici sorgente sviluppati dallo stesso per la progettazione, sviluppo e manutenzione della portale, attribuendo all'UniFg integralmente tutti i diritti di sfruttamento economico connessi e riconoscendola quale unica legittimata alla registrazione dei codici sorgenti presso le competenti autorità.

Per la tutela dei diritti di proprietà intellettuale e patrimoniale dell'UniFg, l'impresa si obbliga alla riservatezza nei confronti di tutte le informazioni tecniche del programma acquisite per lo sviluppo del sistema applicativo.

All'appaltatore è espressamente vietato cedere a qualunque titolo a terzi, in tutto o in parte, i "manufatti" realizzati per l'UniFg.

L'impresa garantisce all'UniFg la modifica di tutte le componenti software eventualmente utilizzate, assumendo le responsabilità derivanti dall'eventuale adozione di dispositivi o soluzioni tecniche che violino brevetti e diritti d'autore, sollevandone espressamente l'UniFg.

Tutto il software applicativo appositamente realizzato per l'esecuzione della presente fornitura:

- dovrà essere consegnato in formato "sorgente", a meno degli eventuali prodotti software di mercato o open-source le cui licenze d'uso precludano il rilascio nel predetto formato;
- resterà di esclusiva proprietà dell'UniFg al collaudo positivo;
- dovrà essere corredato, al minimo, della documentazione tecnica di analisi, progettazione, realizzazione, test, configurazione e amministrazione, manuali utente, in conformità con quanto indicato nel Capitolato. La lista non si intende esaustiva e potrà essere ampliata secondo le necessità dall'UniFg previa comunicazione scritta.

Gli obblighi derivanti dal presente paragrafo in materia di proprietà del software sopravvivono alla attivazione e/o alla risoluzione del contratto.

2.5. ULTERIORI GARANZIE

Il portale digitale fornito, all'atto della consegna, dovrà essere dotata di tutti gli aggiornamenti possibili esistenti sul mercato, dovranno essere tecnologicamente



all'avanguardia sia dal punto di vista elettronico ed informatico e dovranno essere esenti da qualsiasi difetto di progettazione, assemblaggio e messa a punto.

2.6. COLLAUDO E PROVE DI ACCETTAZIONE

Il collaudo finale avverrà dopo l'ultimazione delle installazioni.

Il collaudo finale verrà eseguito in accordo con le attuali procedure in uso presso l'UniFg, ed in conformità alla previsione normativa dell'art 102 del D.Lgs. 50/2016.

L'incaricato/i al collaudo potrà/nno effettuare una verifica preliminare alle operazioni di collaudo e potrà/nno richiederne il rinvio nel caso in cui rilevi/ano la mancanza della documentazione relativa ai sistemi digitali forniti, ovvero l'incompletezza della Fornitura.

Il collaudo consisterà, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- nella verifica di corrispondenza tra quanto riportato nell'Ordinativo di fornitura (ad esempio: marca, modello, ...) e quanto offerto in gara ed installato;
- nell'accertamento della presenza di tutte le componenti/moduli del software;
- nella verifica della conformità tra i requisiti tecnici posseduti dal software con quelli dichiarati ed emersi in sede di Offerta;
- nella verifica della conformità del software ai requisiti e alle caratteristiche tecniche previsti dalle norme di legge;
- nell'accertamento delle corrette condizioni di funzionamento del software sulla scorta di tutte le prove funzionali stabilite per ciascun tipo di software nei manuali tecnici del Fornitore, con prove di funzionamento sia a livello di hardware che di software, mediante dimostrazioni effettuate dal tecnico del Fornitore, inclusa la eventuale riproduzione di immagini test.

La Ditta dovrà produrre, in sede di collaudo, la certificazione dell'azienda di produzione attestante la data di fabbricazione, il numero di matricola progressivo e le dichiarazioni di conformità attestanti la rispondenza dal software fornito alle vigenti norme di sicurezza.

La Ditta, a proprio carico, dovrà procurare gli eventuali dispositivi/attrezzature/oggetti test che dovessero essere necessari ai fini del collaudo. Tutte le operazioni consigliate nei manuali tecnici si intendono obbligatorie per la Ditta.

La fornitura è da considerarsi collaudata con esito positivo quando tutti i suoi componenti/moduli sono collaudati con esito positivo.

Delle suddette operazioni verrà redatto apposito "*verbale di collaudo*", firmato dalla Amministrazione (Direttore Esecuzione del Contratto - DEC) e controfirmato dal Fornitore. In caso di collaudo positivo, la data del relativo verbale verrà considerata quale "Data di avvio" della fornitura del servizio informatico.

Il verbale dovrà contenere la data e il luogo dell'istruzione del personale (previamente concordato con la Amministrazione).

Il collaudo positivo non esonera comunque la Ditta per eventuali difetti ed imperfezioni che non siano emersi al momento del collaudo, ma vengano in seguito accertati.

Le prove di collaudo devono concludersi entro 3 (tre) giorni solari dal loro inizio, salvo diverso accordo con l'Amministrazione.

Tutti gli oneri sostenuti per la fase di collaudo saranno da considerarsi a carico del Fornitore.

Quando i software o parti di esse non superano le prescritte prove di collaudo (funzionali e diagnostiche), le operazioni sono ripetute e continuate alle stesse condizioni e modalità con



eventuali oneri a carico del Fornitore fino alla loro conclusione. L'eventuale ripetizione delle prove deve concludersi entro 3 (tre) giorni solari dalla data di chiusura delle prove precedenti.

Se entro il suddetto termine le apparecchiature non superino, in tutto o in parte, queste ultime prove, la Ditta dovrà a proprio carico disinstallare e ritirare i software e provvedere alla sostituzione degli stessi.

Resta salvo il diritto dell'Amministrazione, a seguito di secondo collaudo con esito negativo, di risolvere in tutto o in parte il Contratto di fornitura relativamente ai software non accettati, fatto salvo l'ulteriore danno.

L'Amministrazione ha l'obbligo di non utilizzare i software consegnati e posti in funzione prima delle operazioni di collaudo, in caso contrario i software utilizzati debbono intendersi accettati al collaudo.

In caso di esito negativo del collaudo e delle prove di accettazione, i relativi verbali dovranno riportarne le motivazioni.

2.7. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E DI ASSISTENZA TECNICA

L'Appaltatore dovrà rispettare quanto riportato nel presente articolo.

2.7.1. REQUISITI PER L'IMPRESA CHE ESEGUE L'INSTALLAZIONE, LA MANUTENZIONE E L'ASSISTENZA TECNICA

Relativamente a TUTTI i servizi offerti, il servizio di installazione, di assistenza tecnica e di manutenzione, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- la ditta che fornirà la manutenzione e l'assistenza tecnica dovrà essere unica e fornire il servizio per tutte le tipologie di software offerti, affinché l'UniFg abbia ad interfacciarsi con una unica centrale e/o sede operativa, che sia in grado di gestire, fornire e garantire in modo unitario il servizio sotto ogni aspetto (manutenzione programmata, ordinaria e straordinaria, interventi correttivi su guasto, tutte le parti di ricambio, corsi di formazione utenti e tecnici del servizio aziendale).
- il personale tecnico impiegato deve essere adeguatamente e costantemente formato dal fabbricante sui modelli di software offerti e oggetto di eventuale contratto di manutenzione, deve disporre di tutti gli strumenti necessari per svolgere le operazioni di manutenzione e assistenza tecnica previste, la documentazione tecnica secondo l'ultimo aggiornamento vigente compresi gli aggiornamenti software;
- le procedure di manutenzione e di assistenza tecnica adottate devono essere conformi a quelle elaborate dal fabbricante a garanzia del mantenimento dei requisiti essenziali dei software;
- le parti componenti utilizzate e/o fornite devono essere originali;
- la ditta e il personale che effettua la manutenzione e l'assistenza tecnica devono essere specializzati nel settore e devono essere a conoscenza che dovranno essere rispettate tutte le norme/direttive vigenti, anche in considerazione dell'ambito universitario in cui sono dislocate i software. In particolare riguardo alla sicurezza deve essere garantita l'immediatezza nelle comunicazioni e degli eventuali avvisi di sicurezza e conseguenti azioni correttive, previste dal fabbricante;



- il personale tecnico impiegato deve essere quindi in grado di assicurare tutti gli aggiornamenti relativi alle azioni correttive di avvisi di sicurezza del fabbricante in tempi rapidissimi per minimizzare i disagi e i rischi per l'UniFg;
- disponibilità di application specialist dei prodotti offerti adeguatamente formati dal fabbricante per la formazione iniziale degli utilizzatori.

2.7.2. PERIODO DI GARANZIA

Il portale oggetto della presente fornitura dovrà avere un periodo di garanzia di due anni con un contratto di manutenzione/assistenza gratuito di tipo full risk a decorrere dalla data di messa in funzione.

L'Appaltatore dovrà garantire a propria cura e spese, per tutta la durata della garanzia, la manutenzione/assistenza di tutte le componenti della fornitura.

La garanzia dovrà coprire la sostituzione e/o l'aggiornamento a titolo gratuito, nulla escluso, di tutte le componenti/moduli e quant'altro necessario per il perfetto funzionamento della portale digitale fornita.

2.7.3. ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE DURANTE IL PERIODO DI GARANZIA

L'Appaltatore deve garantire un adeguato servizio di manutenzione e di assistenza tecnica i tipo full risk inclusiva di tutti gli interventi a ciò necessari e tale da ridurre al minimo il fermo della portale digitale.

La ditta deve allegare la relazione sul servizio di assistenza post vendita.

L'assistenza di tipo full risk sarà effettuata con personale specializzato del produttore o azienda delegata e comprenderà:

- Assistenza tecnica (o Manutenzione correttiva) (cfr. par. 2.7.4.1)
- Interventi di manutenzione (o Manutenzione preventiva) (cfr. par. 2.7.5.5.1)
- Interventi di manutenzione straordinaria (Upgrades software) (cfr. par. 2.7.5.2)
- Fornitura parti di componenti/moduli;
- Customer care.

Il servizio di assistenza tecnica e di manutenzione dovrà garantire le prestazioni descritte nei paragrafi successivi.

2.7.4. ASSISTENZA TECNICA

2.7.4.1. INTERVENTI CORRETTIVI SU GUASTO

Gli interventi correttivi su guasti potranno essere richiesti solo da un Referente incaricato dell'UniFg (DEC: Direttore dell'esecuzione del contratto).

Questo nominativo sarà comunicato all'appaltatore prima dell'inizio del servizio.

Il DEC (oppure il RUP) agirà per il tramite dell'UniFg sul controllo dell'esecuzione di queste prestazioni.

L'Aggiudicatario dovrà fornire al Referente Incaricato dell'UniFg di Foggia (DEC) la documentazione dettagliata comprovante l'effettuazione degli interventi di manutenzione correttiva (fogli di lavoro regolarmente firmati dal tecnico della Ditta).



L'Aggiudicatario dovrà provvedere ad inviare tempestivamente il personale chiamato entro 24 ore solari (indicando se sono inclusi il sabato ed i giorni festivi).

Per l'effettuazione del servizio l'Aggiudicatario dovrà comunicare un proprio recapito telefonico, di fax e indirizzo di posta elettronica certificata presso il quale sarà garantita la ricezione delle richieste di intervento.

Alla fine di ogni manutenzione, il tecnico della Ditta aggiudicataria dovrà compilare e firmare il foglio di lavoro della manutenzione effettuata e farlo vidimare dal referente incaricato dell'UniFg come responsabile del servizio di manutenzione.

Deve essere garantito un numero illimitato di interventi correttivi.

2.7.5.INTERVENTI DI MANUTENZIONE

2.7.5.1. MANUTENZIONE PROGRAMMATA

Gli interventi dovranno essere eseguiti, secondo quanto prescritto dal costruttore.

Di tali interventi dovranno essere redatti rapporti di lavoro vidimati dal un Referente dell'UniFg (DEC) e dal Tecnico incaricato dalla ditta. La strumentazione a ciò necessaria dovrà essere posta a disposizione dall'Aggiudicatario. L'Aggiudicatario dovrà garantire l'utilizzo di strumentazione di misura correttamente funzionante, opportunamente calibrata e tarata quando necessario e previsto.

Prima dell'avvio del servizio di assistenza tecnica e di manutenzione nel periodo di garanzia l'aggiudicatario dovrà presentare un piano operativo di manutenzione programmata che individui:

- le diverse periodicità di intervento da adottare;
- i contenuti dell'attività manutentiva (le operazioni, le verifiche ed i controlli compresi in ciascun intervento);
- la modalità con cui sarà documentata l'esecuzione degli interventi.

Tale piano operativo dovrà essere aggiornato entro il primo mese di ogni anno.

Il DEC agirà per il tramite dell'UniFg sul controllo dell'esecuzione di queste prestazioni.

2.7.5.2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA

L'Aggiudicatario dovrà provvedere all'effettuazione di tutti gli interventi destinati ad implementare le migliorie funzionali o di sicurezza dei software che si renderanno disponibili durante il periodo di vita utile delle stesse. In particolare:

- Aggiornamento tecnico dei software a seguito di modifiche e/o introduzione di disposizioni legislative o tecniche in materia;
- Upgrades software inteso ad aumentare le prestazioni delle funzionalità già presenti. In tale caso l'aggiornamento gratuito comprende anche eventuali circuiterie elettroniche o altre parti necessarie.

Qualora invece gli aggiornamenti riguardino nuove funzionalità o l'implementazione di nuovi parametri, questi dovranno essere proposti al committente entro 60 gg. dal loro rilascio con una quotazione economica scontata del 50% sul prezzo di listino.

L'Aggiudicatario dovrà garantire un periodo massimo di "fermo macchina" (portale)/annuo complessivo non superiore a 10 giorni lavorativi l'anno per la manutenzione ordinaria e straordinaria dei sistemi digitali.



Viene considerato un giorno di “fermo macchina” un intervallo di fermo pari a 8 ore lavorative a partire dalla chiamata.

Il DEC agirà per il tramite dell’UniFg sul controllo dell’esecuzione di queste prestazioni.

2.7.5.3. CUSTOMER CARE

La Ditta deve mettere a disposizione della Amministrazione un apposito Customer Care che funzioni da centro di ricezione e gestione delle richieste di assistenza e manutenzione, per la segnalazione dei guasti e la gestione dei malfunzionamenti. Il Customer Care avrà un numero telefonico ed uno di fax dedicati. I numeri potranno essere gratuiti oppure ad addebito ripartito con numeri geografici di rete fissa nazionale.

La Ditta si impegna, altresì, a rendere noto entro 5 (cinque) giorni solari a decorrere dalla data di avvio dell’esecuzione del contratto gli orari di servizio, il numero telefonico ed il numero di fax dedicati al servizio di “Customer Care”.

Il Customer Care dovrà essere attivo per la ricezione delle richieste di intervento e delle chiamate tutti i giorni dell’anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:30 alle ore 19:30.

Le richieste di intervento di assistenza e/o manutenzione inoltrate il sabato, la domenica o i festivi, si intenderanno ricevute all’inizio dell’orario di lavoro del Customer Care del giorno lavorativo successivo.

Le richieste inoltrate dopo le 8 ore di lavoro del Customer Care si intenderanno ricevute all’inizio dell’orario di lavoro del Customer Care del giorno lavorativo successivo.

A ciascuna richiesta di intervento, di assistenza e di manutenzione effettuata dall’Amministrazione, la Ditta previa registrazione della richiesta, dovrà assegnare e quindi comunicare all’Amministrazione stessa, contestualmente alla ricezione della richiesta medesima, un numero progressivo (identificativo della richiesta di intervento), la data e l’ora di ricezione; tali dati faranno fede ai fini della valutazione dei livelli di servizio.

Penali: dopo i primi due giorni naturali di “fermo macchina”, per ogni giorno successivo di “fermo macchina” la Stazione Appaltante provvederà ad applicare un penale giornaliera pari a € 500,00 (cinquecento) IVA esclusa

2.7.6. PROPOSTA DI CONTRATTO DI MANUTENZIONE FULL RISK POST-GARANZIA

L’Amministrazione si riserva di valutare l’opportunità e la convenienza di sottoscrivere un contratto di manutenzione full risk post-garanzia, di durata di massimo 5 anni a decorrere dal termine del periodo di garanzia, avente le stesse caratteristiche come descritto per il servizio di ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE DURANTE IL PERIODO DI GARANZIA, eventualmente modificate e/o integrate da quanto presentato in sede di offerta. A tal fine l’Appaltatore deve aver dettagliato nella offerta economica il canone annuo di un contratto di manutenzione full-risk (assistenza tecnica e manutenzione) espresso sia in termini monetari, che in percentuale.

Si fa presente che il canone dichiarato nell’offerta economica non sarà oggetto di valutazione economica in questo appalto ma il valore indicato sarà vincolante per l’Appaltatore nel caso



in cui l'Amministrazione decida di sottoscrivere il contratto di manutenzione full risk post garanzia.

L'esercizio della suddetta opzione da parte dell'amministrazione potrà essere esercitato anche solo per un periodo inferiore ai 5 anni, ma di almeno un anno.

L'esercizio dell'opzione da parte dell'amministrazione vincola l'appaltatore che dovrà obbligatoriamente adempiere alle obbligazioni del contratto che sarà stipulato.

2.8. CORSI DI FORMAZIONE E DI ADDESTRAMENTO UTENTI

L'Appaltatore dovrà fornire un adeguato piano di corsi di addestramento rivolto al personale del Dipartimento di Economia dell'UniFg.

L'addestramento dovrà essere svolto per un numero di ore o di giorni adeguato e comunque suscettibile a cambiamenti in base alle esigenze degli operatori coinvolti.

Dovrà essere fornita la descrizione del contenuto dei corsi, anche nell'ottica di formare gli utilizzatori all'utilizzo sicuro della portale digitale.

Al termine del corso l'Aggiudicatario dovrà rilasciare regolare attestato di partecipazione.

Tale addestramento dovrà essere a cura e spese dell'aggiudicatario.

Costituirà obbligo del Fornitore l'erogazione di servizi di formazione rivolti al personale al fine di consentire alla Committente di:

- a) individuare futuri sviluppi e/o adeguamenti da implementare nella portale digitale;
- b) assumere, alla scadenza del contratto con il Fornitore, la gestione diretta della portale o affidarla ad un nuovo soggetto selezionato dalla Committente.

I servizi di formazione consentiranno al personale di approfondire la conoscenza della portale sia da un punto di vista tecnico, sia dal punto di vista delle funzionalità offerte.

Inoltre, in seguito ad eventuali interventi di manutenzione evolutivo/adeguativa, costituirà obbligo del Fornitore provvedere ad un'attività formativa integrativa.

Il Fornitore dovrà erogare i servizi di formazione in locali messi a disposizione dalla Committente presso la sede della medesima in Foggia o da remoto, in base alle indicazioni dell'UniFg. Le attività di predisposizione e fornitura del materiale didattico necessario si intendono a completa cura e spese del Fornitore.

Costituirà obbligo del Concorrente includere nell'Offerta Tecnica una sezione intitolata "Piano della formazione" contenente la soluzione proposta relativamente all'erogazione dei servizi di formazione. Successivamente alla stipula del Contratto potranno essere avviate delle attività di consolidamento del "Piano della formazione" proposto, congiuntamente dalla Committente e dal Fornitore Aggiudicatario. A beneficio del Concorrente e con il solo obiettivo di agevolarlo nella redazione della propria Offerta Economica, Cassa Forense stima, senza che questo costituisca per la medesima alcun vincolo, obbligo o limitazione, una partecipazione ai servizi di formazione per circa 20 (venti) discenti. Da un punto di vista quantitativo si stima un fabbisogno di almeno 50 giornate/uomo. I servizi di formazione sono da considerarsi servizi opzionali e verranno erogati ad esclusiva richiesta e secondo i fabbisogni di UniFg.

2.9. DECORRENZA DELLA GARANZIA

I termini della Garanzia di 24 mesi decorreranno dalla data di messa in funzione della portale.



L'inizio dell'utilizzo della portale occorrerà entro e non oltre due mesi dalla data di verifica di conformità della fornitura del servizio.

Il fornitore sarà informato per iscritto (a mezzo mail o PEC) dal RUP, in anticipo rispetto la data di inizio delle attività.

La definitiva messa in funzione della portale verrà eseguita in contraddittorio ed alla presenza dei rappresentanti dell'UniFg e dovrà accertare che l'intera fornitura, regolarmente installata, sia regolarmente funzionante.

La definitiva messa in funzione della portale è a totale carico del Fornitore

2.10. ANDAMENTO DELLA FORNITURA - PECULIARITÀ DELL'UNIVERSITÀ DI FOGGIA

Si fa presente che la fornitura oggetto del presente appalto si svolgerà all'interno dell'area del Dipartimento di Economia dell'Università di Foggia.

Quando si effettuano forniture di servizi in un'università è necessario in ogni caso evitare rumori. Si devono rispettare in particolare gli orari delle lezioni didattiche e dell'attività di ricerca.

Per esigenze specifiche dell'Università è necessario prevedere che, in caso di necessità, si dovranno effettuare prestazioni al di fuori degli orari soliti di lavoro, come per esempio nelle ore serali o di sabato/domenica.

L'appaltatore ha l'obbligo di rispettare le esigenze del committente nell'ambito della pulizia e dell'igiene e in materia di prevenzione Covid 19.

Al fine di evitare disturbi nell'attività corrente universitaria, il direttore tecnico dell'appaltatore deve concordare accuratamente l'installazione della portale con il DEC - Direttore dell'esecuzione. In particolare, egli deve comunicare tempestivamente, prima dell'esecuzione, i lavori che possano disturbare in qualche modo l'attività universitaria di studio e ricerca.

2.11. ULTERIORI ONERI E OBBLIGHI DEL APPALTATORE

2.11.1. CRONOPROGRAMMA DEL FORNITORE

L'Appaltatore senza pretesa di ulteriori compensi, dovrà redigere e trasmettere il proprio cronoprogramma di dettaglio di installazione della portale, con chiara evidenza dello stato di avanzamento atteso dell'intera procedura.

Il cronoprogramma del Fornitore non può essere in conflitto con gli oneri contrattuali né con l'offerta.

Esso costituisce mero ausilio per il controllo dell'avanzamento da parte del DEC - Direttore dell'Esecuzione.

Sul cronoprogramma devono tassativamente essere indicati i seguenti milestone:

- tempo 0: Verbale inizio installazione;
 - tempo FASE 1: ultimazione delle predisposizioni alle installazioni dei software/moduli da fornire;
 - tempo FASE 2: ultimazione montaggio ed installazione dei software/moduli da fornire;
- Solo a seguito della Fase 2, si procederà a programmare la fase di collaudo finale.



2.11.2. DOCUMENTO UNICO PER LA VALUTAZIONE RISCHI DA INTERFERENZE

L'Appaltatore si impegna ad introdurre in sede soltanto i lavoratori propri dipendenti o collaboratori muniti di un documento di riconoscimento valido agli effetti di legge.

L'Appaltatore si impegna a far rispettare ai propri dipendenti le prescrizioni contenute nel documento unico per la valutazione rischi da interferenze della Committenza.

2.11.3. OSSERVANZA ALLE LEGGI

L'Appaltatore rendendosi garante nei confronti del Committente e dell'UniFg sarà tenuto all'osservanza di tutte le leggi e regolamenti che potranno essere emanati durante il periodo contrattuale da parte delle Autorità competenti per la produzione, confezionamento e distribuzione dei software oggetto della Fornitura.

Il Responsabile

Unico del Procedimento

Dr. Giovanni Bove

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del Testo Unico D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e norme collegate, che sostituisce il testo cartaceo e la firma autografa