

ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD
E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DEMAND E PMO PER LE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI – TERZA EDIZIONE – ID 2610 – LOTTO 1

PIANO DEI FABBISOGNI

AMMINISTRAZIONE: “AMAP MARCHE AGRICOLTURA PESCA”

FORNITORE: RTI Exprivia S.p.A. (mandataria) - Maticmind S.p.A. - GPI S.p.A. - Vodafone Italia S.p.A. - S.M.I. Technologies and Consulting S.r.l. - Beta 80 S.p.A. - FOS S.p.A. - Infoteam S.r.l. (mandanti)

INDICE

1. CONTESTO - CLIENTE.....	3
2. OGGETTO E IMPORTO.....	5
3. DURATA.....	6
4. DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI.....	7
SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE (SVI).....	7
CONFIGURAZIONE E PERSONALIZZAZIONI DI SOLUZIONI DI TERZE PARTI/OPEN SOURCE/RIUSO (PP)	8
MIGRAZIONE APPLICATIVA AL CLOUD (MC).....	9
SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO (SS).....	9
SERVIZIO CONTACT CENTER ED HELP DESK (SA)	9
SERVIZIO DI MAD-MAC: MANUTENZIONE ADEGUATIVA E MANUTENZIONE CORRETTIVA SUL SOFTWARE	10
5. SET-UP	11
6. GARANZIA DEFINITIVA.....	11
7. FATTURAZIONE	11
8. VERIFICHE DI CONFORMITA'	11

1. CONTESTO - CLIENTE

- I. RUP: Dott.ssa Tiziana Pasquini, Dirigente del Settore "Risorse umane, finanziarie e strumentali".
- II. L'AMAP - Agenzia per l'Innovazione nel Settore Agroalimentare e della Pesca della Regione Marche è un ente strumentale della Regione Marche, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia amministrativa, organizzativa, contabile e patrimoniale secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 12 maggio 2022 n. 11 che ha trasformato l'Agenzia regionale per i servizi nel settore agroalimentare delle Marche (ASSAM), istituita con Legge Regionale del 14 gennaio 1997 n. 9, in Ente Pubblico non Economico. La nuova veste giuridica dell'Agenzia (l'ASSAM era infatti un Ente pubblico economico) risponde all'esigenza di un maggior collegamento alla programmazione regionale e alle funzioni specifiche attribuite nell'interesse dell'ente pubblico regionale.
- L'Agenzia è sottoposta agli indirizzi in materia di organizzazione e funzionamento nonché alle direttive della Giunta della Regione Marche, che esercita attività di controllo e vigilanza come stabilisce l'art. 4 della L.R. n. 11/2022 e la L.R. 13/2004. Essa opera, pertanto, a supporto delle politiche regionali nei settori dell'agricoltura, dell'agroalimentare, della forestazione e della pesca. Svolge inoltre attività di ricerca applicata, sperimentazione, innovazione e trasferimento delle conoscenze a favore delle imprese e degli operatori del territorio, promuovendo lo sviluppo sostenibile e la competitività del sistema produttivo regionale.
- Nell'ambito delle proprie funzioni istituzionali, AMAP realizza attività di assistenza tecnica, monitoraggio, valorizzazione delle produzioni agricole e ittiche, tutela della biodiversità agraria, gestione di progetti regionali, nazionali ed europei, nonché supporto tecnico-scientifico alla Regione Marche per l'attuazione delle politiche di settore. L'Agenzia cura inoltre la gestione di banche dati, sistemi informativi e servizi digitali a supporto delle attività amministrative, tecniche e gestionali, contribuendo ai processi di innovazione e digitalizzazione dell'Ente e del comparto agroalimentare e della pesca regionale.
- L'Agenzia non riveste il ruolo di soggetto aggregatore. Nell'ambito della propria organizzazione interna, la U.O. "Risorse Strumentali, Patrimoniali, Contratti ed Economato" è competente, tra l'altro, per la gestione delle procedure interne di affidamento di servizi, forniture e lavori di interesse trasversale ai diversi settori dell'Ente, di valore inferiore alla soglia comunitaria.
- Per gli affidamenti sopra soglia è stata stipulata una convenzione con la Stazione Unica Appaltante Marche (SUAM), di n. 6 unità a tempo indeterminato di cui 1 unità (E.Q.) del ruolo unico regionale e 5 unità del ruolo AMAP.
- III. L'Amministrazione non opera in deroga al meccanismo delle quote e delle tranches di cui al paragrafo 6.2 del Capitolato Tecnico Generale. La scelta dell'Aggiudicatario è effettuata nel rispetto delle modalità di assegnazione previste dall'Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi in ottica Cloud per le Pubbliche Amministrazioni Locali - Terza Edizione", individuando quale affidatario del Contratto Esecutivo l'operatore economico Exprivia S.p.A., in quanto soggetto legittimato alla presa in carico del Piano dei Fabbisogni sulla base dell'ordine di graduatoria, delle quote disponibili e della tranche attiva dell'Accordo Quadro.
- Il fabbisogno dell'AMAP riguarda servizi di manutenzione applicativa del sistema informativo amministrativo-contabile, in ottica di interoperabilità dei sistemi interni ed esterni, finalizzati a garantire la continuità operativa, il mantenimento dell'efficienza, l'adeguamento funzionale e normativo del sistema, nonché il supporto ai processi amministrativi, contabili, economico-patrimoniali e di bilancio dell'Ente, nonché nella gestione dei progetti europei.

La scelta dell'Aggiudicatario risulta pertanto oggettivamente motivata dall'applicazione delle regole di affidamento previste dall'Accordo Quadro, senza ricorso ad alcuna delle deroghe contemplate dai paragrafi 6.2.1 e 6.3.4 del Capitolato Tecnico Generale.

IV. Il Contratto Esecutivo non è finanziato, né in tutto né in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021, dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, né dal Piano Nazionale Complementare (PNC).

V. Sotto il profilo della contabilità generale, l'Agenzia, ai sensi dell'art. 2, comma 1, della L.R. n. 13/2004, adotta un sistema di contabilità economico-patrimoniale e applica le disposizioni contenute nei Titoli I e III del D.lgs. n. 118/2011. La gestione contabile è improntata ai principi contabili generali di cui all'Allegato n. 1 del medesimo decreto legislativo, nonché ai principi previsti dal Codice civile e al Regolamento Amministrativo-Contabile di cui alla delibera del CDA AMAP n. 17 del 30 marzo 2023. Le attività contabili sono svolte dal Settore Risorse Umane, Finanziarie e Strumentali, tramite l'unità operativa "Bilancio e Contabilità", composta dal Responsabile EQ e n. 6 collaboratori (per un totale di n. 7 unità).

Attualmente il Settore utilizza i seguenti applicativi informatici, di proprietà della società Sistemi S.p.A. di Collegno (TO): eSOLVER/GDPR, Profis SQL/Società e Bilanci - Estesa, Servizio Distribuzione Telematica, JOB/Risorse, HUB eSOLVER e JOB/Risorse Reporter Disegnatore. I servizi di assistenza e manutenzione relativi ai predetti software sono erogati dalla società SETUP S.r.l. di Chiaravalle (AN), partner esclusivo della casa madre per la provincia di Ancona. Il canone di assistenza per il software "eSolver" prevede, nello specifico:

a) Utilizzo di tutti i moduli con possibilità di gestione fino 11 postazioni di lavoro nell'area amministrativa e 8 postazioni nelle restanti aree.

I moduli presenti nel sistema informativo sono i seguenti:

Modulo Base, Import. Dati da Sistemi Esterni, Area Amministrativa Base, Bilanci Gestionali, Gestione Divisioni, Tracc.Flussi Finanz., DDT, Fattur.Clienti/Fornitori, Ricevim. Merci, Contabilità Analitica base, Archiv.Operativa/Conservazione, Emissione Fatt.Elettr.PA, Acquisizione Fatt.Elettr, Gestione Solleciti, Listini Vend.Politiche Comm.li, Disegnatore, Accessi Operatori, Gestione Processi Autorizzativi, Ordini Clienti, Produzione; b) Le variazioni dei prodotti software, sviluppate da Sistemi, rese necessarie da nuove disposizioni di legge.

c) I miglioramenti tecnici, sempre sviluppati da Sistemi, apportati ai prodotti software;

d) Le rettifiche apportate ad errori riscontrati nei prodotti software;

e) Consente inoltre di usufruire del supporto all'assistenza ordinaria online (AOL) secondo le modalità che possono essere sia telefoniche che per mail;

f) Allineamento delle personalizzazioni a seguito degli aggiornamenti;

g) Rilascio degli aggiornamenti per garantire il corretto funzionamento.

L'Agenzia, negli ultimi anni, al fine di riorganizzare e rendere più efficiente il proprio settore contabilità e bilancio, ha introdotto dei correttivi nella contabilità analitica per una migliore gestione dei propri centri di costo. Contestualmente, è stata implementata una gestione strutturata del processo di accertamento delle entrate, finalizzata a garantire una più efficace programmazione e monitoraggio dei flussi finanziari, nonché la mappatura dinamica dei cicli attivi e passivi dell'Ente.

Le novità introdotte non hanno consentito efficientare in maniera completa le modalità di gestione dei flussi di attività, le relazioni esistenti tra i vari centri di costo e di analizzare le diverse criticità.

AMAP ai sensi della normativa vigente redige:

- il Bilancio di previsione economico e finanziario, con stanziamenti annuali e triennali;

- il Bilancio di Esercizio;
- il Conto Economico e lo Stato Patrimoniale;
- la Nota Integrativa e il Piano Finanziario;
- il Bilancio consolidato.

2. OGGETTO E IMPORTO

Il fabbisogno dell'Amministrazione riguarda i servizi applicativi necessari alla realizzazione del progetto di introduzione e di evoluzione della piattaforma.

I servizi richiesti nell'ambito del Lotto 1 sono i seguenti:

ID	Servizio	Consuntivazione	Metrica	Qta	Tariffa	Importo
1	Sviluppo e manutenzione evolutiva del software (SVI)	A Corpo	GG/team ottimale	753	149,31€	€ 112.430,43
2	Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP)	A Corpo	GG/team ottimale	1.032	147,03€	€ 151.734,96
3	Migrazione Applicativa al Cloud (MC)	A Corpo	GG/team ottimale	510	145,79	€ 74.352,90
4	Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)	A Corpo	GG/team ottimale	245	159,57€	€ 39.094,65
5	Contact center ed help desk (SA)		GG/team ottimale	352	123,23	€ 43.376,96
6	Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAC-MAD)	A Corpo	GG/team ottimale	295	144,78€	€ 42.710,10
TOTALE						€ 463.700,00

ID	Servizio	OBIETTIVI/INTERVENTI PER SOTTO-SERVIZIO	Anno 1	Anno 2	Anno 3
1	Sviluppo e manutenzione evolutiva del software (SVI)	€ 112.430,43		€ 67.840,53	€ 44.589,90
2	Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP)	€ 151.734,96	€ 36.300,00	€ 115.434,96	
3	Migrazione Applicativa al Cloud (MC)	€ 74.352,90		€ 37.352,90	€ 37.000,00
4	Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)	€ 39.094,65		€ 39.094,65	
5	Contact center ed help desk (SA)	€ 43.376,96		€ 43.376,96	
6	Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAC-MAD)	€ 42.710,10			€ 42.710,10
TOTALE					€ 463.700,00

3. DURATA

Il progetto ha una durata complessiva indicativamente di 27 mesi.

Le tempistiche di progetto stimate coprono un periodo complessivo di 27 mesi, a partire dalla stipula del Contratto Esecutivo.

Come verrà evidenziato all'interno del Piano Operativo le attività di sviluppo applicativo, deploy in ambiente di collaudo e di produzione, dovrà essere concluso entro 7 mesi dalla stipula del Contratto Esecutivo.

4. DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI

Per la realizzazione e gestione della soluzione applicativa illustrata al paragrafo 2.4, si richiedono al Fornitore i seguenti servizi/sotto-servizi:

In particolare, si ipotizzano le seguenti categorie di attività:

1. Sviluppo e Manutenzione Evolutiva (SVI) della soluzione amministrativo-contabile, finalizzati all'introduzione di nuove funzionalità e all'adeguamento della soluzione alle esigenze dell'Amministrazione
2. Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP) Analisi, configurazione, personalizzazione e collaudo della soluzione amministrativo-contabile; Progettazione, realizzazione e collaudo delle integrazioni tra la soluzione amministrativo-contabile e i sistemi esterni utilizzati dall'Amministrazione;
3. Migrazione Applicativa al Cloud (MC) Strategie e tecniche di migrazione applicativa al Cloud, assessment delle applicazioni, roadmap di migrazione, pianificazione e monitoraggio
4. Supporto Specialistico (SS) su tematiche inerenti alla fornitura, con particolare riferimento alle attività di analisi, integrazione, verifica e avvio della soluzione;
5. Contact Center ed Help Desk (SA), a supporto degli utenti nella gestione delle richieste relative alla soluzione applicativa.
6. Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAC-MAD) della soluzione amministrativo-contabile, finalizzata al mantenimento delle funzionalità e alla continuità operativa del sistema;

L'iniziativa dovrà essere accompagnata da una gamma di servizi professionali di natura tecnica e gestionale atti a supportare la transizione alla nuova soluzione, nonché orientati a garantirne l'efficace operatività e la continuità dei processi amministrativi e contabili.

Nell'ambito delle attività dovranno essere ricomprese anche le attività necessarie alla predisposizione, verifica, validazione e trasferimento dei dati dall'attuale sistema amministrativo-contabile alla nuova soluzione, nonché le attività di supporto alla fase di avvio in esercizio.

SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE (SVI)

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software viene richiesto per l'analisi, progettazione, realizzazione e collaudo degli interventi necessari all'evoluzione della soluzione amministrativo-contabile e alla sua integrazione con i sistemi esterni utilizzati dall'Amministrazione.

In particolare, si individuano le seguenti, possibili, esigenze di integrazione:

- Integrazione con Cohesion, finalizzata a consentire l'autenticazione degli utenti della soluzione amministrativo-contabile attraverso il sistema di autenticazione Regione Marche;
- Integrazione con Paleo, finalizzata alla gestione dei flussi documentali, con particolare riferimento all'archiviazione delle fatture attive e passive e alla protocollazione degli ordini di acquisto;
- Integrazione con Gesag, a supporto dei processi di fatturazione attiva connessi ai dati di carico;
- Integrazione con il sistema di laboratorio LIMS, a supporto dei processi di fatturazione attiva connessi ai dati di carico provenienti dal sistema di laboratorio;

- Integrazione con l'applicativo utilizzato dall'Amministrazione per la gestione dei progetti, finalizzata all'acquisizione delle informazioni necessarie per l'attribuzione dei costi del personale ai progetti;
- Integrazione con NetForMarket, finalizzata allo scambio delle informazioni relative ai CIG con la soluzione amministrativo-contabile;
- Integrazione con GT SUAM, finalizzata all'acquisizione dei CIG nella soluzione amministrativo-contabile;
- Integrazione con Babylon, finalizzata allo scambio delle informazioni relative ai beni e ai processi di gestione dei cespiti.

Le integrazioni sopra indicate sono individuate sulla base delle esigenze operative dell'Amministrazione e dei processi che dovranno essere supportati dalla nuova soluzione amministrativo-contabile.

Per ciascuna integrazione dovranno essere definite, nell'ambito delle successive attività di analisi e progettazione, le modalità di interscambio, le informazioni oggetto di scambio, i relativi flussi e tracciati e le modalità di gestione delle informazioni.

Nell'ambito delle attività evolutive potranno inoltre essere ricompresi ulteriori interventi funzionali riconducibili alle esigenze dell'Amministrazione e ai processi amministrativi e contabili interessati dall'intervento.

Si stima siano necessarie 753 giornate per un importo complessivo pari a €112.430,43.

La data di attivazione decorre dalla data di inizio del servizio.

La sede di lavoro del personale del Fornitore sarà individuata presso le sedi individuate dall'Amministrazione del Fornitore o da remoto.

CONFIGURAZIONE E PERSONALIZZAZIONI DI SOLUZIONI DI TERZE PARTI/OPEN SOURCE/RIUSO (PP)

Il servizio deve garantire piena aderenza alla strategia della trasformazione digitale della PA, in aderenza alle linee guida su Acquisizione e Riuso di Software.

Nel dettaglio, per il servizio in oggetto:

- per "configurazione" si intende la determinazione delle caratteristiche necessarie alla messa a punto del software affinché risulti correttamente installato e garantisca, mediante l'attivazione dei moduli disponibili e/o di dotazioni opzionali, la copertura funzionale e non attraverso la parametrizzazione di funzionalità native in cui è possibile impostare determinati parametri e/o definire il funzionamento desiderato senza ricorrere a interventi di sviluppo;
- la "personalizzazione" è finalizzata a coprire ulteriori esigenze funzionali non originariamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio la predisposizione di interfacce con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/software esistente, nuovi rapporti di stampa o altro.

Il servizio prevede le attività di analisi, disegno, realizzazione, installazione e dispiegamento di tutte le componenti della soluzione applicativa

Il servizio è erogato in modalità progettuale a modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è Giorni del Team Ottimale.

Si stima siano necessarie 1032 giornate per un importo complessivo pari a € 151.734,96

La data di attivazione decorre dalla data di inizio del servizio.

La sede di lavoro del personale del Fornitore sarà individuata presso le sedi individuate dall'Amministrazione del Fornitore o da remoto;

L'orario lavorativo sarà in linea con quanto previsto nel CCNL.

Per gli indicatori di qualità si fa riferimento all'appendice di AQ "indicatori di qualità" riportata nel KIT.

MIGRAZIONE APPLICATIVA AL CLOUD (MC)

La linea di servizio **Migrazione Applicativa al Cloud (MC)** ha lo scopo di eseguire la migrazione e l'integrazione del parco applicativo di AMAP verso l'infrastruttura **Cloud del fornitore**.

SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO (SS)

Il servizio di Supporto in ambito ICT all'Amministrazione si pone come finalità quella di assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell'infrastruttura applicativa, nonché di garantire i livelli di qualità della fornitura e governare l'esecuzione delle attività del ciclo di vita di una fornitura software, affinché i prodotti realizzati e i processi svolti siano conformi ai requisiti richiesti e ai livelli di servizio previsti

Il servizio è erogato in **modalità progettuale a corpo** e la **metrica considerata è Giorni del Team Ottimale**.

Si stima siano necessarie **245** giornate per un importo complessivo pari a € 39.094,65;

1. La **data di attivazione** decorre dalla data di inizio del servizio;
2. La **sede di lavoro** del personale del Fornitore sarà individuata presso le sedi individuate dall'Amministrazione del Fornitore o da remoto;
3. L'**orario lavorativo** sarà in linea con quanto previsto nel CCNL;
4. Per gli indicatori di qualità si fa riferimento all'appendice di AQ "indicatori di qualità" riportata nel KIT;

SERVIZIO CONTACT CENTER ED HELP DESK (SA)

Il servizio di Contact Center ed Help Desk mette a disposizione un punto di accesso unificato e un insieme di funzioni di assistenza di base per le problematiche di natura funzionale legate al **software**

Di seguito si riportano i due livelli, e le relative macro-attività, di pertinenza del servizio che possono essere attivate a richiesta dell'Amministrazione in relazione alle proprie esigenze:

1. Supporto di livello "zero": è una funzione di supporto basata su strumenti e soluzioni applicative che permettono all'utente di risolvere il proprio problema in autonomia, come pubblicazione di pagine di self care e self provisioning. Il Fornitore nell'erogazione del servizio dovrà garantire il supporto di livello 0, prevedendo l'aggiornamento dei contenuti che forniscono risposte e soluzioni a problemi frequenti e risolvibili senza necessariamente dover avere delle competenze tecniche, tra cui a titolo di esempio: manuali, blog, FAQ (Frequently Asked Questions) o la Knowledge Base.
2. Supporto di primo livello (help desk 1° livello): comprende le attività di assistenza per la risoluzione di richieste specifiche, come problemi nell'utilizzo di applicazioni e dispositivi hardware, erogate da operatori che hanno una conoscenza tecnica di alto livello ed esperienza sulla risoluzione di tali problematiche. Il Fornitore deve prevedere la gestione di una base dati dei problemi rilevati (knowledge base) da utilizzare come riferimento per la risoluzione tramite root cause analysis dei problemi ricorrenti e l'alimentazione delle FAQ per il supporto di livello 0. Le principali responsabilità dell'operatore di primo livello nella gestione delle richieste di assistenza, successivamente all'apertura e alla qualifica e registrazione degli estremi della richiesta, sono relative a fornire assistenza informativa e assistenza funzionale (how to use), gestione degli utenti e dei profili, gestione delle richieste di intervento e segnalazioni critiche.

Il servizio è erogato in **modalità progettuale a corpo** e la **metrica considerata è Giorni del Team Ottimale**.

Si stima siano necessarie **352** giornate per un importo complessivo pari a € 43.376,96;

- La **data di attivazione** decorre dalla data dell'avvio in produzione;
- La **sede di lavoro** del personale del Fornitore sarà individuata presso le sedi individuate dall'Amministrazione del Fornitore o da remoto;

- L'orario lavorativo sarà in linea con quanto previsto nel CCNL;
- Per gli indicatori di qualità si fa riferimento all'appendice di AQ "indicatori di qualità" riportata nel KIT.

Il Team Mix che si chiede di attivare è composto come segue:

Figura professionale	Mix medio CT AQ
Project Manager	1,00%
DevSecOps Expert	1,00%
Service Desk Agent	80,00%
Operatore Data Entry	18,00%

ed i profili professionali sono quelli di seguito riportati (per il dettaglio dei profili si rimanda all'Appendice 1 - "Profili Professionali"):

- Project Manager
- DevSecOps Expert
- Service Desk Agent
- Operatore Data Entry.

SERVIZIO DI MAD-MAC: MANUTENZIONE ADEGUATIVA E MANUTENZIONE CORRETTIVA SUL SOFTWARE

Il servizio di manutenzione adeguativa comprende tutti gli interventi sul software conseguenti a cambiamento dei requisiti (normativi, d'ambiente, ecc.) che non richiedano una variazione dei requisiti utente e della logica funzionale applicativa (es. nuove normative fiscali). Il servizio di manutenzione correttiva viene innescato da una segnalazione di malfunzionamento. Il servizio di Manutenzione Adeguativa comprende tutti gli interventi sul software che non rientrano nella correttiva e nella evolutiva, conseguenti a cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente, di prodotto-tecnologia-ambienti-piattaforma) che non richiedano una variazione dei requisiti utente e della logica funzionale applicativa, mentre il servizio di Manutenzione Correttiva viene innescato da una segnalazione di impedimento all'uso dell'applicazione di una o più delle sue funzioni o servizi, che si tratti di una malfunzione vera e propria o degli effetti che tale malfunzione ha causato. 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 indisponibilità di servizi terzi integrati, uso improprio delle funzioni, ecc.), oppure relativi a software in garanzia (del fornitore uscente), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento e sistemistico per la risoluzione del problema a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

Il servizio è erogato in **modalità progettuale a canone – livello premium** e la **metrica considerata è FTE/mese**.

1. Si stima siano necessarie 295 **giornate** totali per un importo complessivo pari a € 42.710,10;
2. La **data di attivazione** decorre dal termine del periodo di garanzia;
3. La **sede di lavoro** del personale del Fornitore sarà individuata presso le sedi individuate dall'Amministrazione del Fornitore o da remoto;
4. L'orario lavorativo sarà in linea con quanto previsto nel CCNL;

5. SET-UP

Capitolato Tecnico Speciale - Lotto 1 - Servizi Applicativi, il fornitore dovrà avviare la fase di Set-Up entro 10 giorni dalla firma del contratto. La data di conclusione di tale fase sarà definita con l'Amministrazione nel Piano di Set-Up.

6. GARANZIA DEFINITIVA

Per la modalità di presentazione della Garanzia Definitiva non è richiesta alcuna particolare specificità e si rimanda a quanto previsto dall'Accordo Quadro

7. FATTURAZIONE

La consuntivazione delle attività svolte sarà predisposta trimestralmente dal fornitore tramite apposito Stato Avanzamento Lavori (SAL). L'emissione della fattura sarà ammessa solo previa approvazione delle attività svolte, da parte del Direttore dell'esecuzione contrattuale e convalida del Responsabile Unico del Procedimento, in conformità con il cronoprogramma presentato dal Fornitore. Si rimanda a quanto previsto da Schema di Contratto Esecutivo con riferimento alla fatturazione di quote fisse e quote sospese.

8. VERIFICHE DI CONFORMITA'

Tutte le attività di predisposizione della piattaforma per lo svolgimento del servizio di gestione amministrativa contabile, saranno concluse con il collaudo della stessa da parte dell'Amministrazione. In fase di collaudo verrà attestato il rispetto dei requisiti funzionali e delle prestazioni qualitative, nonché il raggiungimento degli obiettivi nei tempi in conformità delle previsioni e pattuizioni contrattuali.