



COMUNE DI FONTE NUOVA *Provincia di Roma*

***AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI IDEAZIONE, IMPLEMENTAZIONE,
INSTALLAZIONE E GESTIONE DI UNA PIATTAFORMA SOFTWARE PER “CCN -
CENTRO COMMERCIALE NATURALE”***

CIG: 60792270D3

***Asse V – Sviluppo urbano e locale Obiettivo operativo 1 - Promuovere la
riqualificazione urbana in un’ottica di sviluppo sostenibile e raggiungere una più
elevata compatibilità territoriale
Attività V.1 – Rigenerazione delle funzioni economiche, sociali e ambientali delle
aree urbane
PIANO LOCALE E URBANO DI SVILUPPO (P.L.U.S.) “UN CUORE PER LA
CITTA’”***

Capitolato Tecnico

Avviso

Le informazioni contenute in questo documento sono proprietà del Comune di FONTE NUOVA (“LA STAZIONE APPALTANTE”) e sono protette dalla legislazione internazionale sul copyright (C) (Diritti di copia).

Sebbene ogni misura sia stata presa per assicurare che le informazioni contenute in questo documento siano aggiornate e accurate, LA STAZIONE APPALTANTE non potrà essere considerata responsabile per eventuali mancate accuratezze o errori nelle informazioni contenute in questo documento.

LA STAZIONE APPALTANTE non fornisce garanzia di alcun tipo circa le informazioni contenute in questo documento e non potrà essere ritenuta responsabile per danni diretti o indiretti che possano prodursi in relazione con la fornitura, o l’utilizzo delle informazioni contenute all’interno di questo documento.

LA STAZIONE APPALTANTE si riserva il diritto di modificare le informazioni contenute in questo documento e ogni requisito funzionale.

1. Preambolo

Questo documento è il capitolato tecnico che descrive i requisiti funzionali e tecnologici del progetto "CCN - CENTRO COMMERCIALE NATURALE".

Il committente: La STAZIONE APPALTANTE COMUNE DI FONTE NUOVA (RM)

1.1 Obiettivi della Gara Attuale

Già da anni il Comune di FONTE NUOVA collabora con le associazioni locali del commercio, siano esse di strada o delegazioni di enti nazionali, e ciò ha dato la possibilità di effettuare uno screening accurato di quelle che sono le esigenze e le necessità del territorio, oltre che di definire e realizzare delle iniziative congiunte capaci di coinvolgere l'intera cittadinanza e i cittadini di città limitrofe, dando un vantaggio competitivo all'intero commercio locale.

A partire da tali esperienze il Comune si è pertanto posto l'obiettivo di realizzare il Centro Commerciale Naturale (C.C.N) di Via Nomentana e di attivare al suo interno un percorso di metodologie innovative capaci di affrontare in termini nuovi le opportunità in divenire nel settore del commercio, sfruttando le sinergie e le possibilità offerte dalle nuove tecnologie.

Per una descrizione generale e una comprensione complessiva e completa degli obiettivi della gara attuale si rimanda quindi all'insieme del presente capitolato tecnico che descrive i requisiti funzionali del progetto e dell'infrastruttura tecnologica di supporto a tutti i rilasci informatici.

In dettaglio, si intende adottare una piattaforma informatica che DEVE essere progettata e realizzata in modo tale da consentire di ospitare al suo interno, senza degrado prestazionale, i risultati dei sotto-progetti riguardanti:

- realizzazione e attivazione di una fidelity card che possa essere utilizzata in tutti le attività commerciali, artigianali e professionali che agiscono sul territorio del Comune
- realizzazione e attivazione di un sistema di CRM (Customer Relationship Management) per l'analisi delle tipologie di spesa allo scopo di ottimizzare le politiche di sostegno e promozione delle attività produttive del territorio

entrambi oggetto del presente appalto.

La piattaforma DEVE essere realizzata rispettando gli standard tecnologici di comunicazione tra diversi sistemi informatici allo scopo, nel presente, di potersi interfacciare con i sistemi informativi già a disposizione del Comune qualora se ne ravvede l'opportunità a seguito della presentazione del progetto, e nel futuro, di potersi interfacciare e/o poter integrare

- iniziative di e-commerce e merchandising istituzionale con o senza l'intesa con le associazioni di categoria che agiscono sul territorio comunale.
- attività di comunicazione promo/pubblicitaria relative ad eventi e manifestazioni di interesse per il cittadino del Comune di Fonte Nuova o che insistano sul territorio comunale.

1.2 Nota terminologica

All'interno di questo capitolato tecnico si adottano le raccomandazioni contenute nelle Linee guida tecniche per i programmi di creazione di sistemi e contenuti digitali e sono quindi prescritti gli standard e le raccomandazioni che DEVONO essere adottate, quelli che DOVREBBERO essere adottati e quelli che POSSONO essere adottati per distinguere con chiarezza i requisiti, le raccomandazioni e i suggerimenti. Nella documentazione sugli standard, le parole "DEVE, DOVREBBE e PUÒ", riprese dalla terminologia usata nella documentazione della Internet Engineering Task Force (IETF), comunicano significati precisi sulla gradazione di requisiti, raccomandazioni, suggerimenti.

Esse sono impiegate come parole chiave nel testo di questo documento:

DEVE (must): indica un requisito tecnico assoluto cui il progetto DEVE obbligatoriamente attenersi.

DOVREBBE (should): indica una direttiva che per valide ragioni non ha l'obbligatorietà del requisito, ma, prima di disattenderla, le sue implicazioni dovranno essere comprese appieno e il caso andrà attentamente valutato. DOVREBBE si usa, ad esempio, in connessione con standard tecnici che probabilmente verranno largamente adottati nel corso del ciclo di vita del progetto, ma che sono ancora in via di diffusione.

PUÒ (may): indica un suggerimento. Il tema merita attenzione, ma i progetti non sono obbligati a seguire tale indicazione.

Il presente capitolato tecnico costituisce parte integrante del contratto finale di aggiudicazione. L'accettazione del contratto da parte del Fornitore Aggiudicatario (FA) implica da parte sua l'accettazione dei requisiti tecnici o la loro ridefinizione in accordo con LA STAZIONE APPALTANTE. Le funzionalità, non esplicitamente ridisegnate e concordate con LA STAZIONE APPALTANTE, s'intenderanno quindi disponibili e implicitamente accettate.

2. Introduzione

Partendo da un livello di informatizzazione focalizzato all'automazione dei settori e processi "chiave" (Demografici, Tributi, Ragioneria, Personale, Segreteria Generale), in questi ultimi anni sono stati avviati alcuni progetti di natura infrastrutturale, presupposto per la realizzazione di successive sperimentazioni. L'attenzione si è focalizzata sull'informatizzazione di processi orizzontali che maggiormente impattano sull'utenza finale e sui livelli di efficienza interna della macchina comunale. In particolare, uffici tecnici e l'urbanistica (sistema informativo territoriale), le attività produttive, i servizi scolastici, la gestione documentale, il marketing territoriale.

La piattaforma oggetto della presente gara deve potersi inquadrare come un sistema specialistico capace di:

- supportare le politiche di marketing territoriale
- interfacciarsi, quando necessario e/o opportuno, con gli altri sistemi in uso nel comune e in particolare con il sistema **SIM.FO** (Sistema Informativo Multicanale per il Comune di FONTE NUOVA)

La piattaforma richiesta deve essere accessibile attraverso i normali canali internet agli operatori del Comune, ai Cittadini e agli Operatori Economici. Deve quindi essere prevista una parte pubblica e una privata accessibile solo tramite autenticazione, quest'ultima diversa in funzione della tipologia di utente e delle informazioni alle quali si intende accedere.

Il sistema da adottare ha come obiettivi:

- il supporto alle attività produttive, commerciali e artigianali che agiscono sul territorio comunale facilitando l'adozione di strumenti simili a quelli disponibili per la distribuzione organizzata
- l'incentivazione di reti di cooperazione tra la piccola imprenditoria locale capaci di generare sinergie sociali e/o economiche
- la produzione e analisi di dati di marketing territoriale capaci di supportare gli amministratori pubblici nelle loro decisioni
- l'incremento dell'informazione al cittadino sulle opportunità presenti, a chilometro zero, all'interno del proprio Comune senza doversi necessariamente rivolgere alla vicina Roma
- l'incremento delle iniziative commerciali e turistiche sull'intero territorio comunale e del relativo giro d'affari

3. Caratteristiche qualificanti della piattaforma proposta

Nella proposta il Fornitore Aggiudicatario DEVE garantire:

- La fornitura di un sistema software in grado di eseguire in tempo reale operazioni complesse e di ottimizzare le risorse hardware disponibili
- Una comprovata esperienza nella progettazione, sviluppo e manutenzione di software complessi per gli Enti Pubblici, con capacità di gestire, in ambiente web, informazioni in modalità sicura, secondo gli standard previsti dalla normativa internazionale ISO 27001
- La conformità ai requisiti tecnici di accessibilità e usabilità indicati nel Decreto Ministeriale di attuazione della Legge Stanca (Legge 4/2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici") e alle linee guida WCAG 1.0 previste dallo standard internazionale WAI Web Accessibility Initiative, un'iniziativa del consorzio mondiale W3C che si occupa di standardizzare la progettazione dei siti web.
- Utilizzo di linguaggi di tecnologie "open source" capaci di abbattere i costi di licenza d'uso da riconoscere a terzi
- La possibilità, anche a titolo oneroso, di effettuare gli aggiornamenti, le modifiche e le personalizzazioni che l'Amministrazione Comunale vorrà eventualmente richiedere a seguito dell'azione della piattaforma proposta.

4. Soluzione applicativa

4.1 Piattaforma di gestione del CRM: descrizione

Il Comune di Fonte Nuova è fermamente convinto che nessuna strategia vincente di marketing territoriale possa oggi prescindere dall'adozione di un CRM (Customer relationship management) intendendolo come un metodo di lavoro e di analisi dei processi che, perseguendo la customer satisfaction del cittadino o di chi frequenta il territorio comunale, permetta di incrementare l'efficienza e l'efficacia delle scelte politiche di marketing territoriale e/o organizzative.

Il Comune, attraverso l'adozione di un CRM si intende:

- fidelizzare il cittadino/cliente attraverso l'analisi delle sue esigenze e i suoi feedback
- ottenere maggiori e puntuali informazioni sull'andamento economico nel proprio territorio di competenza, analizzando le tendenze e le tipologie di spesa
- profilare per macrocategorie e per capacità di spesa, l'insieme delle persone che frequentano il territorio comunale
- agire sulle politiche di marketing territoriale in funzione delle risultanze dei dati
- ottimizzare le risorse e gli incentivi disponibili per le attività economiche
- organizzare campagne di valutazione della customer satisfaction e della citizen satisfaction

Per perseguire l'obiettivo il Comune intende gestire quello che normalmente viene definito CRM analitico e il CRM collaborativo.

Per CRM analitico si intende la raccolta e di analisi dei dati capaci di organizzare la conoscenza a supporto delle decisioni dell'Amministrazione. Tali dati saranno raccolti attraverso la fidelity card, descritta nel dettaglio in seguito e facente parte del presente appalto.

I dati potranno essere aggregati, a titolo di esempio indicativo ma non esaustivo, per fascia di spesa, per categoria merceologica, per nazionalità degli acquirenti, per nazionalità degli esercenti, per stagionalità.

Attraverso il CRM collaborativo il Comune intende interloquire con i cittadini/turisti, comunicando attività e iniziative che si svolgono sul territorio, acquisendone i feedback, consentendone un utilizzo parziale ma significativo anche agli operatori economici che aderiscono all'iniziativa della fidelity card.

4.2 Piattaforma di gestione del CRM: requisiti minimi

Per quanto descritto, la piattaforma di gestione del CRM deve essere strettamente legata con quella di gestione della Fidelity Card, dalla quale attinge i dati. Le due piattaforme sono sinergiche tra loro e, pertanto, pur descrivendole separatamente esse devono essere intese come un unico ambiente il cui accesso è regolato da diverse credenziali.

Di seguito sono elencati i requisiti minimi che la piattaforma di gestione del CRM deve rispettare.

- Nel rispetto di quanto previsto dal D.L. 196/2003 e successive modifiche e indicazioni, la registrazione del cittadino/cliente deve prevedere dati indispensabili (come ad esempio sesso, anno di nascita, comune di residenza, nazionalità, e-mail) e dati facoltativi (come ad esempio professione, hobbies, cellulare). Qualora il cittadino/cliente intenda sfruttare i diritti acquisiti con la fidelity card per utilizzare servizi comunali per i quali tale operazione è prevista, sarà tenuto a completare i suoi dati anagrafici fornendo propri dati fiscali nella loro interezza.
- La registrazione dell'operatore economico che intende aderire al progetto deve prevedere, oltre ai dati fiscali completi, anche la categoria merceologica, la nazionalità del titolare/amministratore, l'anno di inizio attività nel Comune di Fonte Nuova, i giorni e gli orari di apertura/chiusura, la e-mail. Facoltativamente potrà essere fornito il numero di cellulare per comunicazioni urgenti tramite sms.
- La piattaforma deve essere in grado di consentire al singolo cittadino/turista di esprimere un proprio feedback in termini numerici eventualmente completati da note, su ciascun esercente aderente all'iniziativa. L'esercente deve essere avvertito della registrazione di feedback che lo riguardano e deve avere la possibilità di rispondere. Il feedback, le note e l'eventuale risposta saranno rese pubbliche in un'apposita area, indicando il cittadino esclusivamente attraverso il proprio nickname.
- La piattaforma deve essere in grado di consentire al singolo cittadino/turista di esprimere il proprio feedback sugli eventi e iniziative che si svolgono sul territorio comunale. Al responsabile dell'evento/iniziativa deve essere consentito di rispondere. Il feedback, le note e l'eventuale risposta saranno rese pubbliche in un'apposita area, indicando il cittadino attraverso il proprio nickname.
- La piattaforma deve consentire l'invio di e-mail marketing per macro categorie e/o a tutti i registrati al fine di promuovere eventi sul territorio, iniziative, manifestazioni ed eventi sportivi, comunicazioni dal Comune, ecc.
- La piattaforma deve consentire l'invio di e-mail per macro categorie e/o a tutti i registrati al fine di sollecitare feedback sulla qualità del servizio, delle iniziative, ecc.
- La piattaforma deve essere in grado di offrire complete e puntuali statistiche per fascia di spesa, categoria merceologica, nazionalità degli acquirenti, nazionalità degli esercenti,

stagionalità di tutte le informazioni, feedback. Allo scopo devono essere previste opportune tabelle di macro aggregazione, facilmente modificabili dall'operatore incaricato di gestire il CRM. Tutte le risultanze statistiche devono poter essere esportate in formato CSV - Microsoft Excel, al fine di consentire ulteriori analisi e/o diverse rappresentazioni grafiche.

- La piattaforma deve consentire l'inoltro immediato di sms e/o e-mail a tutti gli iscritti a fronte di comunicazioni urgenti del Comune, della Protezione Civile, dei Vigili del Fuoco, ecc.

4.3 Piattaforma di gestione della fidelity card: descrizione del processo

Obiettivo della fidelity card è quello di invogliare i cittadini che frequentano il comune di Fonte Nuova, anche se non residenti, ad effettuare i propri acquisti presso gli esercizi commerciali ubicati sul territorio comunale.

L'utilizzo di fidelity card che associano ad ogni acquisto dei "punti" è ormai una consuetudine per moltissimi esercizi commerciali ed è nell'uso comune di tutti i cittadini indipendentemente dalla cultura, età e capacità economica. In generale il loro funzionamento è semplice e intuitivo:

- a) il cliente effettua degli acquisti di prodotti o servizi all'interno dell'esercizio commerciale e riceve un quantitativo di "punti" proporzionale alla spesa sostenuta
- b) l'insieme dei "punti" accumulati può essere trasformato in "premio" scegliendolo in un catalogo o in "buoni acquisto" presso lo stesso esercizio commerciale.

Lo scopo del Comune di Fonte Nuova è quello di considerare l'intero territorio comunale come un unico grande Centro Commerciale Naturale, offrendo la possibilità di raccogliere i "punti" in qualsiasi esercizio aderente all'iniziativa con la possibilità di "spendere" i buoni acquisto in un qualsiasi esercizio aderente all'iniziativa. I buoni acquisto potrebbero essere utilizzati anche per acquisire Servizi Comunali, qualora il Comune volesse decidere e/o procedere in tal senso.

Il processo che il Comune intende adottare può essere sintetizzato in:

- a) un 'Ufficio gestore' mette a disposizione e controlla i "punti", ai quali viene associato un valore economico per il momento in cui dovranno essere trasformati in "buoni sconto". Esempio (esplicativo e non vincolante): 100 punti danno diritto ad un buono sconto di 1 euro.
- b) l'operatore economico (commerciante/artigiano/professionista/azienda/ecc.) acquista dall'Ufficio Gestore i 'punti' che intende distribuire ai propri clienti. Il prezzo di acquisto sarà aumentato di un fee percentuale necessario a ripagare i costi del sistema. Esempio (esplicativo e non vincolante):

100 punti consegnati all'esercente = 1 euro + 10% fee = 1,1 euro. La piattaforma emette automaticamente la relativa fattura fiscale.

c) l'operatore economico distribuisce i punti che ha acquistato ai propri clienti, secondo le politiche commerciali che intende adottare. Esempio (esplicativo e non vincolante): 1 punto ogni 1 euro di spesa.

d) Il cliente trasforma i propri punti in buono acquisto direttamente presso uno degli esercizi convenzionati al momento del suo acquisto. Esempio (esplicativo e non vincolante): 10 euro di spesa = 9 euro in contanti + 100 punti = 10 euro. Allo scopo di evitare disguidi o un uso non corretto, i punti utilizzati devono essere scalati in tempo reale dal monte accumulato dal cliente.

e) l'operatore economico consegna all'Ufficio Gestore i punti avuti in pagamento dai propri clienti trasformandoli nel corrispettivo prefissato. Esempio (esplicativo e non vincolante): consegna 100 punti e riceve 1 euro.

La piattaforma software deve poter gestire completamente l'intero processo previsto, compreso la contabilità 'punti' dell'Ufficio Gestore sia nella sua totalità che effettuando un 'estratto conto' per singolo cittadino o operatore economico. Devono inoltre poter essere gestite eventuali problematiche, errori, ecc.

La fidelity card deve poter essere messa a disposizione di chiunque ne faccia richiesta attraverso la consegna diretta o la stampa dall'interno dell'area riservata prevista dal portale.

Le modalità di gestione dei 'punti' intese come rilascio all'esercente, consegna al cittadino/cliente, utilizzo da parte di quest'ultimo e relativo annullamento, dovranno essere proposte dalla Ditta partecipante alla gara e andranno a far parte della valutazione tecnica della proposta stessa.

4.4 Piattaforma di gestione della fidelity card: requisiti minimi

- Deve essere realizzato un portale web come punto di accesso informativo per l'iniziativa e per la gestione di tutte le attività. Il portale deve quindi presentare: un'area pubblica visibile a tutti, un'area privata per il cittadino/cliente, un'area privata per l'operatore economico, un'area privata per l'Ufficio Gestore
- Il portale deve essere dotato di un'interfaccia utente amichevole e strutturata in modo da agevolare l'accesso, la navigazione ed il recupero delle informazioni.
- Il portale deve essere multilingua. La Comunità Europea indica tra le caratteristiche auspicabili della cittadinanza Europea la conoscenza e l'utilizzo per tutti i cittadini di

almeno tre lingue della comunità; di conseguenza il sistema deve essere fruibile più lingue, inizialmente almeno italiano e inglese. Il numero delle lingue supportate deve essere comunque facilmente espandibile.

- il portale deve essere aderente alle Linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale.
- L'area pubblica del portale deve contenere le informazioni chiare ed esplicative relative al progetto e alle modalità di adesione, sia per il cittadino/cliente che per l'operatore economico. Deve inoltre presentare l'elenco degli operatori economici aderenti al progetto.
- L'area privata per il cittadino/cliente deve consentire la registrazione del proprio nominativo con accettazione delle condizioni di funzionamento e dell'informativa sulla privacy, la richiesta di estratto conto dei punti, l'abbinamento tra nominativi diversi per permettere la somma dei punti ottenuti dalla famiglia.
- L'area privata dell'operatore economico deve consentire la registrazione del proprio nominativo con accettazione delle condizioni di adesione, richiesta di estratto conto dei punti acquistati e consegnati, richiesta di rimborso dei punti ottenuti in pagamento, richiesta on line di nuovi punti.
- L'area privata per l'Ufficio Gestore deve consentire il monitoraggio di tutte le attività, l'intervento in presenza di eventuali problemi sia per il cittadino/cliente che per l'esercente, il monitoraggio presente e passato di tutti i punti, l'estratto conto generale di tutti i punti nonché degli incassi di denaro e dei pagamenti.

5. Infrastruttura hardware

Il Fornitore Aggiudicatario deve mettere a disposizione a titolo gratuito e per almeno un periodo di 365 giorni dalla data di collaudo positivo, un server web sul quale installare la piattaforma fornita, allo scopo di consentirne l'avviamento e il completo e corretto funzionamento.

Dovrà inoltre registrare e utilizzare un dominio il cui nome andrà concordato con il Comune di Fonte Nuova.

Durante tutto questo periodo il Fornitore Aggiudicatario dovrà garantire la manutenzione hardware e software del server messo a disposizione, gli aggiornamenti della sicurezza, le attività di backup, di disaster recovery e ogni altra attività necessaria al corretto funzionamento del server e della piattaforma software fornita, compreso la gestione dei firewall, antivirus, certificati di sicurezza (se previsti), ecc.

Al termine dei 365 gg, il Comune potrà, a propria discrezione:

a) richiedere la migrazione dell'intera piattaforma, compresi i dati e il dominio web, su un proprio server aventi caratteristiche hardware/software indicate dal Fornitore Aggiudicatario.

Il costi relativi alla migrazione della piattaforma (copia del software, popolamento dei database, ecc.) saranno a carico del Fornitore Aggiudicatario mentre saranno a carico del Comune i costi di configurazione del server web (installazione del sistema operativo, installazione dei servizi di sicurezza, messa on line, ecc.) in quanto legate alle proprie politiche di gestione del datacenter.

b) richiedere la migrazione dell'intera piattaforma, compresi i dati e il dominio web, su un proprio server web aventi caratteristiche hardware/software compatibili con il funzionamento ma diverse da quelle indicate dal Fornitore Aggiudicatario. I costi di migrazione e/o di supervisione alla migrazione saranno a completo carico del Comune.

c) richiedere al Fornitore Aggiudicatario di continuare a mettere a disposizione un server web, comprensivo della manutenzione hardware e software della piattaforma e della sicurezza, a fronte di un canone mensile da concordare.

Nell'offerta della piattaforma dovranno essere indicate le caratteristiche del server messo a disposizione e i servizi che lo accompagnano.

6. Addestramento degli operatori

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà organizzare un adeguato corso di formazione al personale che il Comune di Fonte Nuova indicherà e che si occuperà direttamente di gestire la piattaforma e/o di trasferirne le informazioni.

Il corso sarà tenuto in locali messi a disposizione dal Comune di Fontenuova.

Nell'offerta della piattaforma dovranno le modalità di espletamento del corso, nonché il costo previsto per un'eventuale ripetizione dello stesso su espressa richiesta del Comune di Fontenuova.

Tutte le attività di addestramento dovranno essere essenzialmente orientate agli aspetti pratici e dovranno essere corredate da esercitazioni su casi reali.

Deve inoltre essere previsto il rilascio di materiale tecnico/informativo (sia in formato cartaceo che elettronico) da parte della ditta.

7. Avviamento operativo

A conclusione della fase di addestramento degli operatori e successivamente al collaudo del sistema, il Comune di Fonte Nuova, se lo riterrà opportuno, potrà organizzare una fase di test e/o simulazione dell'intero processo utilizzando tutte o parte delle funzioni messe a disposizione dalla piattaforma acquisita.

Al termine di tale fase, su richiesta del Comune di Fonte Nuova, il Fornitore Aggiudicatario dovrà rendersi disponibile ad un eventuale azzeramento degli archivi, riportandoli allo stato iniziale di fornitura al fine di procedere all'effettivo avviamento.

Tale attività dovrà essere resa a titolo non oneroso.

Nel momento dell'effettivo avviamento operativo, potrà essere richiesto al Fornitore Aggiudicatario di effettuare l'importazione di eventuali archivi/dati già disponibili. Tale attività deve essere resa a titolo non oneroso.

8. Modalità di redazione del Progetto Tecnico

Le Ditta partecipante DEVE strutturare l'offerta tecnica organizzando l'esposizione dei contenuti nei seguenti capitoli:

- 1) Descrizione generale della soluzione offerta
- 2) Descrizione dettagliata dei requisiti funzionali della soluzione offerta
- 3) Descrizione dei linguaggi di sviluppo, dei database e dell'architettura dei server
- 4) Indicazione di ulteriori caratteristiche ritenute utili alla valutazione dell'offerta
- 6) Descrizione del tipo di licenza con cui verranno cedute tutte le componenti software con indicazione precisa dei limiti eventualmente previsti
- 7) Descrizione delle modalità di realizzazione/personalizzazione, installazione, avviamento del software e del relativo addestramento all'uso
- 8) Descrizione della documentazione fornita
- 9) Programma della fornitura con indicazione del tempo di completamento nel formato di diagramma di Gantt.
- 10) Durata della garanzia e descrizione del servizio di manutenzione

8.1 Piano dei Test

La ditta partecipante DEVE predisporre nel Progetto Tecnico un Piano dei Test ed in particolare:

- Piano di test per l'autenticazione e utilizzo delle funzioni da parte del cittadino/cliente
- Piano di test per l'autenticazione e utilizzo delle funzioni da parte dell'operatore economico
- Piano di test per le funzioni relative all'Ufficio Gestione
- Piano di test per le funzioni di disaster recovery.

8.2 Attività di assistenza e manutenzione

Il servizio di assistenza e manutenzione preventiva e correttiva deve essere garantito e gratuito per un periodo minimo di almeno 24 (mesi) mesi a partire dal giorno del collaudo, periodo dopo il quale inizierà il servizio a pagamento previsto almeno per 3 (tre) anni.

Da tale tempistica è escluso il server web che il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a mettere a disposizione per 365 gg.

Il Fornitore Aggiudicatario, in sede d'offerta tecnica deve specificare le modalità e le caratteristiche dell'assistenza e della manutenzione fornita sull'intero sistema illustrando i criteri e le norme

tecnico-organizzative che intende mettere in atto per garantire la corretta gestione della fornitura nel suo complesso, e per assicurare la più efficace erogazione dei servizi.

8.3 Monitoraggio del progetto

L'attività di monitoraggio permetterà il controllo e la valutazione in corso d'opera del progetto. Nasce con il progetto e continua anche dopo che lo stesso è diventato operativo, dovendo accertare in ogni momento che il progetto stesso e/o le parti che lo compongono siano in linea con gli obiettivi e le aspettative in termini di pertinenza (condizione di validità funzionale nei confronti di ciò che si persegue), efficacia (attitudine dell'elemento sotto valutazione a produrre risultati), efficienza (uso ottimale delle risorse), tempestività (capacità di produrre risultati in tempo utile rispetto alle esigenze), flessibilità (capacità dell'elemento ad evolvere in funzione del potenziamento dei bisogni dell'utenza).

Le tecniche di controllo che verranno usate sono:

- Controllo di progetto, cioè la verifica dell'attuazione e la rilevazione degli scostamenti tra valori progettati, pertanto il progetto è tenuto in osservazione sotto il profilo del controllo che è teso a valutare se quanto si sta svolgendo sia coerente con quanto è stato previsto nell'elaborato progettuale;
- Valutazione in corso d'opera, nella quale si svolgono funzioni di rilevazione e valutazione, di anticipazione e di previsione sulla base di scenari alternativi, ricerca delle cause di quanto accade e degli effetti che si generano, di individuazione delle responsabilità, di formulazione delle azioni correttive, di determinazione della pertinenza di quanto si sta realizzando rispetto al disegno progettuale, di valutazione dell'efficienza nella condotta dell'attuazione del progetto e di quella dell'efficacia del prodotto ottenuto rispetto al conseguimento degli obiettivi, di stima al completamento;

Il Fornitore Aggiudicatario sarà tenuto a concordare con il Comune di Fonte Nuova la periodicità del monitoraggio e a mettere a disposizione i propri tecnici esperti, per la corretta rilevazione.

I documenti prodotti in fase di monitoraggio saranno oggetto di valutazione ai fini di eventuali richieste di correzioni, miglioramenti e/o adeguamenti che il Comune riterrà opportuno richiedere.

A fronte di tali richieste, il Fornitore Aggiudicatario dovrà:

- procedere all'attivazione immediata delle procedure di correzione in garanzia, qualora ricorrano tali condizioni
- preparare una valutazione tecnica ed economica in caso di richiesta di adeguamento e/o miglioramento.

8.4 Installazione e messa in esercizio

Tutta la piattaforma, oggetto della presente gara, dovrà essere fornita e resa PRONTA AL COLLAUDO, entro e non oltre 90 (novanta) giorni dalla stipula del contratto di fornitura.

8.5 Collaudo

L'intera fornitura sarà sottoposta a collaudo dopo l'avvenuta consegna, installazione e messa in funzione, su richiesta del Fornitore Aggiudicatario sarà possibile effettuare anche collaudi parziali della fornitura.

Il collaudo sarà effettuato entro 10 giorni dalla dichiarazione di "Pronti al Collaudo" sulla scorta di un'apposita Lista di Collaudo predisposta dalla ditta ed approvata dal Comune di Fonte Nuova.

Le prove di collaudo saranno eseguite in contraddittorio tra i rappresentanti della STAZIONE APPALTANTE e del Fornitore aggiudicatario.

In caso di difformità, il fornitore aggiudicatario si impegna alla loro eliminazione entro il termine massimo di 30 giorni naturali e consecutivi dal momento del rilievo, cui seguirà nuova prova di collaudo. Tutte le prove daranno luogo ad altrettanti verbali di collaudo che, firmati dalle parti, costituiranno la base dei successivi adempimenti contabili amministrativi.

8.6 Documentazione

Deve essere fornita dal fornitore aggiudicatario tutta la documentazione operativa necessaria ed idonea a consentire agli utenti ed agli amministratori l'utilizzo del Sistema nonché tutta la documentazione tecnica necessaria ed idonea ad amministrare il Sistema ovvero:

- Manuale operatore e amministratore
- Documentazione tecnica di dettaglio per eventuali procedure sviluppate ad hoc
- Qualsiasi altro documento utile a una migliore comprensione del funzionamento del sistema.

8.7 Riuso

Il fornitore aggiudicatario deve fornire una apposita liberatoria con il relativo trasferimento dei diritti esclusivi di proprietà del sistema realizzato, fatto salvo tutte le tutele di legge a protezione dei diritti di brevetto e copyright.

Il Responsabile Unico del Procedimento
Istruttore Direttivo
Patrizia Maduli