

SISTEMA INFORMATICO
GESTIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

CAPITOLATO DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Sommario

PREMESSA	2
Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO	2
Art. 2 - IMPORTO COMPLESSIVO DELL'APPALTO	2
Art. 3 - DURATA DELL'APPALTO E RECESSO	3
Art. 4 - LUOGO DI LAVORO	3
Art. 5 - MODALITA' DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI	3
Art. 6 - RESPONSABILE DEL CONTRATTO	11
Art. 7 - ASPETTI QUALIFICANTI DELLA FORNITURA	12
Art. 8 - SERVIZI TECNICO/INFORMATICI	12
Art. 9 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	13
Art. 10 - GRUPPO DI LAVORO	14
Art. 11 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	14
Art. 12 - MODALITÀ DI PAGAMENTO	16
Art. 13 - LIVELLI DI SERVIZIO E INDICATORI DI QUALITÀ	16
Art. 14 - INADEMPIENZE E PENALITÀ	17
Art. 15 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	18
Art. 16 - RECESSO DEL CONTRATTO	19
Art. 17 - SUBAPPALTO	19
Art. 18 - RISERVATEZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI	19

Art. 19 - NOTIFICHE E COMUNICAZIONI	19
Art. 20 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	19
Art. 21 - SPESE DI CONTRATTO	20
Art. 22 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	20
Art. 23 - NORME FINALI E FORO COMPETENTE PER LE CONTROVERSIE.....	20

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

procedura negoziata ex art. 36 comma 2 lett. b) d. lgs. 50/2016 per l'affidamento della fornitura di un sistema informatico per la gestione delle proprietà immobiliari e del relativo servizio di assistenza e di manutenzione da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo

PREMESSA

La Fondazione ENPAIA ha necessità di un servizio che preveda la messa a disposizione di un sistema informatico capace di garantire la gestione del proprio patrimonio immobiliare e la assistenza e la manutenzione dello stesso. L'appalto ha la finalità di realizzare un progetto che abbia come obiettivo quella di fornire gli strumenti atti a garantire la piena conoscenza del patrimonio immobiliare e la sua gestione informatica in tutte le attività di competenza.

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto ha ad oggetto la fornitura di un sistema informatico per la gestione delle proprietà immobiliari della Fondazione con connesso e consequenziale servizio di assistenza e di manutenzione.

Il sistema gestionale proposto deve garantire, in maniera indicativa e non esaustiva, tutte le attività di seguito elencate:

- la gestione di tutto il patrimonio residenziale e commerciale;
- la gestione complessiva del patrimonio e delle sue pertinenze;
- la gestione di programmi di manutenzione, risanamento, ristrutturazione del patrimonio immobiliare;
- la pianificazione dei fabbisogni del patrimonio;
- l'implementazione di incisive e adeguate procedure per la riscossione dei canoni e della morosità;
- l'implementazione di incisive e adeguate procedure per la gestione del contenzioso.

L'aggiudicatario dovrà inoltre garantire la formazione professionale rivolta al personale interno ed esterno della Fondazione, il servizio di Assistenza Tecnica e Monitoraggio nonché Servizio di helpdesk secondo quanto meglio specificato nel presente capitolato.

Art. 2 - IMPORTO COMPLESSIVO DELL'APPALTO

La disponibilità finanziaria riservata al presente affidamento di servizi, per l'intera durata contrattuale ivi compreso l'eventuale periodo di proroga tecnica, è complessivamente pari a euro 192.500,00 I.V.A. esclusa, omnicomprensivo delle forniture e di tutti i servizi richiesti e descritti sul presente documento, di quelli previsti dalla normativa vigente e del servizio di migrazione/ripresa dati dal sistema attuale in uso presso la Fondazione ENPAIA a quello nuovo oggetto di aggiudicazione.

L'importo posto a base d'asta per il periodo contrattuale indicato al successivo art. 3 è pari a € 180.000,00 (iva esclusa)

Costo di progetto:	€ 80.000,00
Costo di migrazione e ripresa dati:	€ 25.000,00
Costo annuale di assistenza e manutenzione:	€ 25.000,000 (€ 75.000,00 per il triennio)

La Fondazione potrà richiedere alla scadenza del periodo contrattuale una proroga di ulteriori 6 mesi ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice e con importo stimato di € 12.500,00 oltre iva e altri oneri di legge.

Tutti i costi si intendono I.V.A. esclusa.

Per il servizio in oggetto, di natura intellettuale, non sono previsti oneri della sicurezza da interferenza.

Art. 3 - DURATA DELL'APPALTO E RECESSO

L'appalto oggetto di gara ha una durata complessiva di 40 mesi così suddivisi:

- fornitura di un sistema informatico per la gestione delle proprietà immobiliari per tutta la durata contrattuale, compreso l'eventuale periodo di proroga tecnica;
- tempi di progetto di migrazione dati dalla durata massima di 4 mesi (qualora i tempi di progetto dovessero essere inferiori verrà attivata il servizio di manutenzione e assistenza per la durata di 36 mesi);
- assistenza e manutenzione per una durata complessiva di 36 mesi (durata triennale), a partire dallo "start-up" del sistema che avverrà a conclusione della ripresa dati certificata da apposito collaudo con esito positivo.

Alla scadenza del contratto lo stesso si intenderà cessato senza disdetta da parte della Fondazione ENPAIA. Non è ammesso il rinnovo tacito. La Fondazione ENPAIA si riserva il diritto di recedere dal contratto ai sensi del successivo art. 10, con preavviso di almeno 30 giorni.

Art. 4 - LUOGO DI LAVORO

Le attività oggetto del presente Disciplinare saranno svolte prevalentemente presso la sede della Fondazione ENPAIA.

Gli ambienti messi a disposizione saranno disponibili nel normale orario di lavoro in linea con l'orario richiesto per i singoli servizi.

L'Appaltatore dovrà garantire supporto operativo, in orari extra-lavoro, nei casi di attività programmate o eseguite in carattere di urgenza. Alcuni esempi sono:

- rilasci in produzione qualora questi richiedano dei fermi dei sistemi produttivi;
- operazioni di routine o a carattere di urgenza.

Art. 5 - MODALITA' DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il sistema gestionale proposto deve essere in grado di garantire le attività e le funzionalità di seguito indicate:

5.1 Gestione dell'inventario immobiliare

5.1.1 Acquisizione e gestione informatica degli atti di acquisizione e dismissione;

5.1.1 a) Atto di acquisizione

Le funzionalità di gestione ed acquisizione e modifica dell'atto devono garantire la possibilità di acquisire, gestire, consultare ed aggiornare in tempo reale tutte le informazioni principali di un atto di acquisizione nonché la possibilità di archiviare il documento in formato elettronico. Di seguito i requisiti minimi di gestione:

- Numero di codifica interna dell'atto
- Delibere del CdA

- Relazione di stima dei cespiti
- Descrizione dell'atto di acquisizione
- Numero dell'atto e nome del Notaio
- Data di acquisizione del bene
- Data di registrazione dell'atto
- Data di trascrizione dell'atto
- Data di registrazione presso l'ufficio del registro
- Trascrizione
- Numero di registrazione
- Importo
- Controparte

5.1.1 b) Atto di dismissione

Le funzionalità di gestione ed acquisizione e modifica dell'atto devono garantire la possibilità di acquisire, gestire, consultare ed aggiornare in tempo reale tutte le informazioni principali di un atto di dismissione. Di seguito i requisiti minimi di gestione:

- Numero di codifica interna dell'atto
- Numero dell'atto e nome del Notaio
- Data di dismissione del bene: preliminari e rogiti
- Data di registrazione dell'atto
- Descrizione dell'atto
- Prezzo di vendita

5.1.2 Acquisizione e gestione informatica dell'anagrafica delle proprietà immobiliari dal complesso immobiliare alla singola unità locativa

Le funzionalità di gestione, consultazione, acquisizione e modifica delle consistenze immobiliari devono garantire la possibilità di acquisire, gestire, consultare ed aggiornare tutte le informazioni principali relative alle stesse partendo dal fabbricato fino alla singola unità immobiliare. Di seguito i requisiti minimi di gestione:

- Fabbricato
- Numero di codifica interna del cespite
- Descrizione del cespite
- Data di inizio di gestione
- Destinazione d'uso prevalente
- Registro IVA
- Piano
- Scala
- Superficie
- Descrizione: inquadramento urbanistico, planimetrie, report fotografici, ecc.
- Superficie interna
- Unità Immobiliari
- Codice unità
- Interno
- Descrizione
- Tipologia (es unità locativa o terreno)
- Tipologia di utilizzo (negozi, ufficio, magazzino etc.)
- Disponibilità di utilizzo (libera o locata)
- Provincia, comune, indirizzo
- Registro IVA
- Superficie locativa: superficie utile + superficie utile accessori direttamente correlati (balconi, terrazzi, sotto negozi, giardini ad uso esclusivo ecc.)
- Superficie commerciale

- Eventuale collocamento del cespite sul mercato
- Indicazione del fatto che sia un bene di Proprietà o meno
- Possibilità di attivare o disattivare ciascuna UI (a seguito di frazionamento, fusione ecc) con indicazione dello storico anagrafico
- Valore: singola unità immobiliare e pertinenze e valore complessivo immobile per indirizzo comprensivo di tutte le pertinenze comuni.

Inserimento di un modulo di calcolo elettronico per la determinazione della scheda di Congruità così composto:

- Report con indicazione valori immobiliari: locazione, vendita singole unità e pertinenze
- Dati toponomastici UI oggetto della nuova locazione (indirizzo, edificio, scala, interno ecc.)
- Dati catastali UI oggetto della nuova locazione
- Codice UI oggetto della nuova locazione
- Superfici utili UI e relativi accessori (balconi, terrazzi, giardino, sotto negozi ecc.)
- Campo aperto ove inserire i coefficienti di omogeneizzazione delle superfici
- Campo aperto ove inserire note varie riguardante il gruppo di immobili (valore di mercato, valore catastale, valore di ricostruzione ecc.)
- Calcolo del canone di locazione

Inserimento di un modulo per la gestione delle pratiche assicurative riguardanti le UI del Patrimonio:

- Dati riferiti alla compagnia assicurativa, durata del contratto.
- Gestione di ogni singola segnalazione riferita a ciascuna UI coinvolta, gestione dati di apertura sinistri, stato di avanzamento dello stesso, importo risarcimenti.
- Possibilità di eseguire dei report in excel indicante lo stato delle pratiche trattate

Inserimento di un modulo per la gestione dei tributi relativi a: Passi carrabili, griglie, intercapedini, pozzi ecc.:

- Il sistema informativo dovrà permettere la gestione di tutti gli adempimenti amministrativi e/o tecnici (controllo delle autorizzazioni e scadenze amministrative) per ciascun immobile fornendo dei report su file esportabili tipo excel, configurabile per ogni singola attività e/o richiesta specifica.

5.1.3 Acquisizione puntuale e massiva e gestione informatica dei dati catastali

Le funzionalità di gestione, consultazione, acquisizione e modifica dei dati catastali devono garantire la possibilità di acquisire, gestire, consultare ed aggiornare tutte le informazioni principali relative agli stessi permettendo inoltre di stabilire un legame logico con le unità immobiliari. Il sistema deve permettere altresì di gestire frazionamenti ed accorpamenti nonché la storicizzazione degli stessi. Di seguito i requisiti minimi di gestione:

- Acquisizione
- Provincia, comune, indirizzo
- Sezione, foglio, particella e subalterno
- Descrizione
- Tipo
- Eventuale graffatura
- Zona partita (l'informazione non deve essere bloccante per l'inserimento dei dati)
- Data di inizio di validità dell'identificativo
- Data di fine validità dell'identificativo

- Possibilità di associare per ogni modulo locabile lo stesso subalterno catastale (in caso di UI dotate di unico subalterno ma locabili in parti mediante la costituzione di moduli)
- Possibilità di associare delle rendite presunte a UI ancora in fase di accatastamento con relativa indicazione "RP"
- Possibilità di inserire e successivamente visionare/stampare la planimetria catastale all'interno del sistema in PDF collegata con il codice dell'unità immobiliare
- Possibilità di controllare e aggiornare i dati catastali in modo massivo tramite foglio excel inserendo direttamente i dati del Foglio, particella, subalterno, categoria, classe e rendita con le visure catastali .xml fornite dall'Agenzia delle Entrate.

Il sistema deve permettere la gestione, consultazione, acquisizione e modifica degli attributi catastali strumentali ai fini fiscali e tributari:

- Categoria catastale
- Consistenza, classamento e rendita catastale
- Percentuale di possesso
- Possibilità di consultazione banca dati catastale con evidenziazione dello storico (soppressione subalterni, costituzione dei nuovi ecc.)
- Gestione storicizzazione dati catastali (funzioni, frazionamenti, etc.)

Il sistema deve permettere la storicizzazione degli adempimenti fiscali in modo tale da poter fare fronti ad accertamenti, sanzioni ed eventuali richieste di ravvedimento.

Il sistema deve permettere la gestione dei valori di bilancio relativi ai cespiti di proprietà. Di seguito i requisiti minimi di gestione:

- Data acquisto decorrenza
- Valore di libro e valore storico
- Aggiornamento annuo valore singole unità immobiliari e più in generale singoli cespiti per interventi di natura straordinaria
- Importo
- Importo massimo
- Metodo di calcolo
- Arco temporale
- Tassi di riferimento
- Riferimenti del valutatore

5.1.4 Acquisizione e gestione informatica dell'anagrafica degli utenti e dei fornitori

Il sistema deve garantire una gestione integrata dell'anagrafica degli utenti in modo da poter categorizzare ciascun soggetto all'interno di differenti tipologie quali conduttore, fornitore locatore, dipendente, tecnico. Il sistema deve effettuare automaticamente dei controlli tali da impedire la duplicazione dei soggetti censiti in anagrafica. Di seguito i requisiti minimi di gestione:

- Dati anagrafici
- Categoria utente, persona fisica, persona giuridica
- Dati anagrafici – cognome, nome, ragione sociale, sesso, data e luogo di nascita
- Codice fiscale/partita iva
- Dati amministrativi e contatti
- Telefono fisso e mobile, fax, e-mail
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali
- Certificazioni (camerale, antimafia etc.)
- Dati su ritenuta d'acconto
- Documenti di identità
- Conti correnti

- Gestione dei contratti di locazione e del ciclo attivo

Il sistema deve garantire all'utente funzionalità di gestione contratti di locazione dalla stipula alla riconsegna dell'immobile compresi eventuali recessi anticipati.

Il sistema deve garantire automatismi tali da poter gestire canoni anticipati, canoni posticipati e canoni scalettati e agevolare l'utente nell'espletamento di tutte le attività periodiche legate alla vita di un contratto quali:

- Elaborazione automatica del processo di fatturazione puntuale e massiva con possibilità di simulazione del processo;
- Gestione della fatturazione elettronica – produzione file formato xml come da normativa e possibilità di generazione del file excel per il report mensile delle fatture;
- Programma di previa verifica dati fatturazione elettronica
- Gestione integrata degli incassi;
- Adeguamenti Istat dei canoni ed altre tipologie di addebito;
- Pagamenti imposta di registro (prima registrazione, rinnovi fiscali annualità successive, proroghe, risoluzione anticipata, volture, cessioni e rinnovi in indennità di occupazione) e eventuale rifatturazione totale o parziale ai locatari, compilazione automatica di file e modelli per il pagamento;
- Gestione automatica delle garanzie (depositi cauzionali, fidejussioni, etc.);
- Gestione automatica di Invio, stampa, protocollo delle comunicazioni ai locatari (disdette, lettere di adeguamento Istat, Preventivi e Conguagli oneri accessori, etc.);
- Lettere di chiusura contabile;
- Lettere di sollecito di pagamento a vario titolo;
- Elaborazione informatica dei processi di riscossione quali bollettino postale, standard CBI, MAV, RID, RIBA e Bollettino Freccia;
- Elaborazione e rideterminazione dei canoni di locazione fissi e variabili;
- Registrazione incassi e trasmissione dei report riepilogativi con cadenze periodiche;
- Gestione degli insoluti (xml SEPA);
- Riepilogo situazione contabile per competenza Estratto Conto (con dettaglio per immobile, per contratto e per anagrafica);
- Storizzazione alle date previste ed elaborazione dei dati necessari alla predisposizione del bilancio d'esercizio (preventivo - consuntivo) e semestrale di Cassa.

5.2 Gestione del credito

Il sistema deve garantire all'utente della Direzione Patrimonio Immobiliare una gestione automatica del credito e, tramite reportistica dedicata, di verificare gli incassi e la cronologia degli stessi, così da poter garantire un corretto calcolo dell'esposizione del credito e degli interessi di morosità per ritardati incassi. Deve garantire nello specifico:

- Gestione integrata di dettaglio delle morosità, per contratto e tipologia di addebito;
- Gestione integrata dei solleciti di pagamento atti a permettere di effettuare il corretto iter di sollecito fino all'istruzione della pratica legale;
- Calcolo automatico della mora per ritardato pagamento;
- Gestione integrata dei piani di rientro per contratto, numero e cadenza rate, importi ed eventuali passaggi a perdita;
- Estrazione su tabulato excel dei dati riferiti alle procedure di sollecito: data invio I e II secondo sollecito, data invio al contenzioso;
- Reportistica integrata sul credito residuo e sui ritardati incassi;
- Gestione dell'informazione di avvio dell'affidamento della pratica all'area Affari Legali e della presa in carico delle pratiche da parte di quest'ultima; con la possibilità per la Direzione Patrimonio Immobiliare di selezionare i movimenti azionati per la

individuazione del credito e gestione dei relativi incassi, per anagrafica, per tipologia di azione legale, per tipologia di contratto e per indirizzo immobile;

5.3 Gestione integrata dei contratti di fornitura e servizi e del ciclo passivo

Il sistema deve garantire all'utente funzionalità di gestione contratti di fornitura e di servizi dalla stipula alla chiusura della stessa, nella fattispecie:

- Gestione integrata dei contratti di fornitura e delle singole forniture;
- Gestione integrata dei movimenti contabili;
- Gestione dell'autorizzazione ai pagamenti;
- Elaborazione del processo di pagamento dei documenti di costo autorizzati.

5.4 Gestione degli oneri accessori

Il sistema deve garantire in maniera integrata la gestione automatica degli oneri condominiali. L'utente deve avere la possibilità di svolgere in maniera automatica tutte le attività che concorrono alla determinazione degli importi da ribaltare ai conduttori in funzione dei costi sostenuti per le spese condominiali e di poter monitorare le stesse sia per i contratti attivi che per quelli cessati.

5.5 Gestione integrata delle tabelle millesimali

Il sistema deve consentire la gestione automatica dei driver di ripartizione dei costi (tabelle millesimali)

Le tabelle millesimali devono poter essere storicizzate durante i periodi d'esercizio, ed il Sistema deve garantire la gestione puntuale del ribaltamento di costi sulle unità sulle quali dovessero verificarsi avvicendamenti di locatari, periodi di sfittanza e volture.

Il Sistema deve garantire la possibilità di creare in maniera automatica le tabelle secondo criteri proporzionali alle superfici delle unità immobiliari.

5.6 Gestione integrata di preventivi e consuntivi e conguagli

Il sistema deve garantire la possibilità di gestire la registrazione dei Preventivi, dei consuntivi e il calcolo dei conguagli con rifatturazione automatica al locatario.

5.7 Preventivi

Il sistema deve permettere di elaborare nuovi preventivi e di elaborarne di esistenti per categoria di spesa.

Il sistema deve permettere la fatturazione degli addebiti ai locatari secondo la frequenza di fatturazione dei canoni oppure in rate mensili secondo le varie tipologie di imposte previste.

5.8 Consuntivi

Il sistema deve garantire all'utente la possibilità di registrare i consuntivi caricando a Sistema, interfacciandosi in tempo reale con il sistema di gestione della ragioneria della Fondazione (ERP SAP o eventuali altri sistemi di gestione della contabilità), tutte le fatture o i documenti di costo ricevuti durante il periodo d'esercizio oppure inserendo un solo documento di costo con l'importo complessivo per ciascuna voce di addebito. Il Sistema deve procedere al calcolo degli importi di conguaglio dovuti come di seguito descritto:

Ripartendo puntualmente gli importi di ogni voce di spesa ripetibile associata a tabella millesimale sulla singola unità immobiliare;

Attribuendo le spese effettive ai singoli locatari considerando avvicendamenti di soggetti diversi sulle singole unità (sfittanze, volture, vendite e nuove acquisizioni).

Confrontando gli importi effettivi attribuiti ai locatari con gli importi fatturati a titolo di acconto delle spese comuni.

Il sistema deve permettere l'associazione automatica degli importi del conguaglio alla prima fattura utile (anche se negativi, con la eventuale generazione di una nota di credito in luogo di una fattura).

Il sistema deve garantire all'utente la possibilità di effettuare controlli puntuali sui documenti di costo in maniera integrata prima di procedere all'addebito dei conguagli.

Il sistema informativo deve tenere conto, nell'elaborazione dei conguagli, dei diversi periodi di rendicontazione dell'anno solare ovvero di più anni solari (ex. Spese di riscaldamento).

5.9 Gestione della manutenzione

Il sistema deve garantire in maniera integrata la gestione automatica della manutenzione delle singole unità immobiliari sia a guasto che programmata predisponendo tabulato di storicizzazione degli interventi per singolo cespite. Il sistema dovrà gestire tutta la documentazione riferita ai costi di manutenzione previsti desumibili dai prezziari di riferimento inseriti a sistema.

Per ogni richiesta di intervento saranno pertanto acquisibili da parte del personale preposto le singole voci di costo che concorrono alla formazione della richiesta di offerta o di ordine di lavoro diretto.

5.10 Anagrafica tecnica

Il sistema deve permettere all'utente di gestire in maniera integrata l'anagrafica tecnica composta da elementi tecnologici o ambientali o costruttivi associati al singolo fabbricato ed alle unità immobiliari che lo compongono, tali informazioni serviranno alla localizzazione puntuale del guasto.

5.11 Manutenzione a guasto

Il sistema deve permettere all'utente di gestire in maniera integrata il processo di manutenzione a guasto, partendo dall'inserimento/gestione della segnalazione del guasto fino all'ordine di lavoro per concludersi con la gestione amministrativa di tutto il processo (con la liquidazione della fattura) interfacciandosi con il sistema di contabilità generale della Fondazione.

5.12 Segnalazione

Il sistema deve garantire l'inserimento a sistema di una segnalazione di guasto e di poter gestire tutte le fasi dell'intervento.

La segnalazione deve contenere tutte le informazioni per l'individuazione del guasto e di tutte le figure coinvolte (Anagrafica segnalante, anagrafica dell'eventuale conduttore, building manager).

Le schede di segnalazione non lavorate durante l'anno solare di riferimento (ovvero che non hanno scaturito ODL) vengono bloccate e permangono all'interno del sistema nell'archivio storico che deve essere facilmente consultabile ed esportabile mediante file excel.

5.13 Ordine di lavoro

Il sistema deve garantire l'inserimento a sistema di un ordine di lavoro partendo da una segnalazione di guasto e di poter gestire tutte le fasi dell'intervento.

L'ODL deve riportare il numero di CIG (uno o più ODL devono poter avere l'indicazione di un unico CIG comune).

Il sistema deve avere un controllo automatico del CIG assegnato in termini di numero di cifre inserite (10) ed eventualmente evidenziare l'anomalia con un flag.

La creazione di ogni ODL deve essere preventivamente autorizzata dal Coordinatore e/o da persona delegata mediante attivazione di apposito flag all'interno di un elenco elettronico giornaliero che si aggiorna automaticamente man mano che vengono eseguite le varie segnalazioni. L'ODL potrà essere stampato solo se presente la validazione elettronica del flag, successivamente sarà indirizzato per le varie firme di competenza.

Eventuali richieste di integrazione costi dovranno essere previamente autorizzate dal Dirigente responsabile.

Ogni ODL deve essere trasferito in automatico verso il sistema SAP o gestionali similari senza la necessità di migrazioni.

Il sistema deve garantire all'utente la gestione amministrativa della manutenzione offrendo la possibilità di gestire la tipologia del costo (a carico conduttore o a carico proprietà) e la definizione del criterio ripartizione (tabella millesimale o addebito diretto sull'unità)

Il sistema deve garantire la possibilità di registrare lo stato di avanzamento dell'ordine di lavoro dall'attivazione, alla registrazione dei diversi SAL (ove previsti), alla chiusura dello stesso per importi inferiori, uguali o superiori rispetto alla stima di preventivo.

Il sistema deve garantire la possibilità di registrare e collegare tutti i documenti di costo a chiusura totale o parziale dell'ordine di lavoro.

Il sistema deve permettere la facile estrazione di dati statistici mediante fogli excel relativamente a: elenco degli interventi eseguiti e somme impegnate a livello di stabile, unità immobiliare, tecnico ecc.

Il sistema deve essere in grado di monitorare l'avvenuto inizio dell'ODL con alert da attivare e da trasmettere in automatico all'ufficio rapporti utenza per l'esecuzione dei solleciti se necessari.

Il sistema deve prevedere per ciascun ODL la possibilità di archiviare dei documenti in PDF (CIG acquisito, documenti di gara e/o computi metrici, planimetrie, contabilità e note contabili, dichiarazioni di conformità ecc), all'interno di un contenitore ove è possibile richiamare i documenti e stamparli.

Il sistema dovrà evidenziare la storicizzazione di tutti gli interventi e relativi costi per singola unità immobiliare.

5.14 Gestione del personale – Portieri, pulitori e portieri sostituti

Il sistema deve garantire all'utente funzionalità di gestione del personale di cui all'oggetto nella fattispecie:

- anagrafica di tutto il personale e relative assegnazioni stabili, con uso dell'alloggio di servizio o di sola portineria
- controllo giornaliero delle assegnazioni ai portieri sostituti di copertura portineria e/o affiancamenti in supporto ai portieri titolari
- controllo giornaliero delle presenze con descrizione di ferie, permessi, malattie, ecc.
- ricezione e autorizzazione di tutte le richieste di ferie programmate annuali (estive, natalizie, etc)

Il sistema deve permettere di elaborare e/o correggere in qualsiasi momento la globalità delle informazioni e di poter visualizzare i rendiconti in modo singolo e globale e di poterli rendere esportabili in file Excel.

Inoltre il sistema deve poter gestire l'anagrafica relativa alle forniture e/o gli adempimenti contrattuali e/o integrativi previsti quali

- forniture materiali occorrenti per eseguire i lavori di pulizia immobili
- forniture divise estive e invernali
- forniture antinfortunistica
- ripulitura alloggi di servizio.

5.15 Gestione dei Tributi

Gestione IMU e TASI

Il sistema deve garantire ai preposti uffici della Fondazione all'utente la possibilità di elaborare e gestire i tributi locali, attraverso una interfaccia con il sistema SAP o equivalente. Deve avere quindi funzionalità integrate di Calcolo IMU e Tasi e permettere di gestire tutte le attività legate al calcolo e al pagamento dell'IMU e della TASI (acconto e saldo) con simulazione preventiva, redazione del modello F24 e generazione del flusso di pagamento secondo gli standard CBI e Entratel.

Il sistema deve consentire:

- la storicizzazione degli attributi catastali, base di calcolo dell'imposta per consentire di effettuare il calcolo del tributo tenendo conto di tutte le variazioni che intervengono sul singolo catastale nell'anno ripartendo la quota comune dalla quota stato ove previsto.
- la gestione delle aliquote per singolo comune e/o per singolo subalterno.
- L'elaborazione automatica dei ravvedimenti;
- L'elaborazione automatica delle dichiarazioni;

Il sistema deve inoltre consentire la gestione di eventuali ricorsi verso l'Agenzia delle Entrate e l'elaborazione di un file (predisposto secondo le specifiche tecniche previste dall'Agenzia delle Entrate), contenente la specifica dei soggetti in relazione ai quali è previsto il pagamento online.

5.16 Controlli

Gestione integrata di controllo delle scadenze

Il sistema deve garantire all'utente la possibilità di effettuare controlli in maniera veloce ed esaustiva ed avere una panoramica generale sui dati e le procedure da eseguire nel periodo con evidenziazione dei report.

Il sistema dovrà prevedere una check list riferita alle procedure mensili previe alla notifica, con conseguente allert.

5.17 KPI

Il sistema deve fornire agli utenti degli indicatori di performance che consentano di individuare i dati del sistema incompleti o non correttamente processati e di effettuare tutte le azioni correttive necessarie ad una corretta gestione del patrimonio.

Il sistema dovrà evidenziare presenza di eventuali dati incompleti e/o le procedure da elaborare in ogni periodo funzione per funzione, a titolo di esempio dovrà dare evidenza:

- dei contratti con dati di registrazione fiscale mancanti o incompleti
- dei contratti in scadenza
- dei contratti che hanno il termine di invio disdetta nel periodo
- dei contratti da adeguare Istat nel mese
- dei contratti senza deposito cauzionale e/o senza fideiussione
- dei solleciti di pagamento da inviare
- dei contratti di fornitura in scadenza
- delle segnalazioni aperte
- degli ordini di lavoro aperti
- degli ordini lavoro chiusi in attesa di ricezione fatture
- delle esigenze manutentive scadute
- delle esigenze manutentive che scadono nel periodo
- dell'ultima elaborazione del calcolo IMU e TASI effettuata e numero identificativi coinvolti
- dell'ultima dichiarazione IMU effettuata e numero identificativi coinvolti

5.18 Integrazioni con altri sistemi

Il sistema dovrà essere in grado di interfacciarsi per scambio dati con altri sistemi gestionali utilizzati (SAP, sistemi sviluppati in ambiente dotnet, java, etc.) per la gestione dei seguenti flussi:

- bollettazione, fatture e note credito cliente
- proposte di spesa
- Budget di spesa
- Fatture e note credito fornitore
- Contenzioso
- Allineamento protocollo elettronico.

Art. 6 - RESPONSABILE DEL CONTRATTO

L'Appaltatore si impegna a designare, a suo totale carico ed onere, un proprio Responsabile del Contratto per la gestione degli aspetti di tipo amministrativo/contabile. Tale figura provvederà, per conto dell'Appaltatore, a vigilare affinché i servizi rispondano a quanto stabilito dai documenti contrattuali e avrà le seguenti mansioni:

- supervisione e coordinamento di tutte le attività e prestazioni svolte
- responsabilità del completo raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Il Responsabile del Contratto costituirà l'unica interfaccia di ENPAIA per ogni incombenza amministrativo/contabile.

Il Responsabile avrà il compito di assicurarsi che il servizio venga svolto regolarmente ed in conformità agli impegni contrattuali assunti. L'Aggiudicatario dovrà altresì nominare, contestualmente alla nomina del Responsabile del Contratto, almeno un sostituto che opererà in caso di assenza del Responsabile stesso.

L'Appaltatore è responsabile dell'osservanza da parte del proprio personale delle norme di legge. L'Appaltatore deve avvalersi per l'esecuzione dell'appalto solo di personale alle sue dipendenze.

L'Appaltatore, ad inizio dell'appalto e successivamente per ogni variazione, deve comunicare alla Fondazione:

- il nominativo, l'indicazione del ruolo aziendale e il numero telefonico del responsabile del contratto, nominato dall'operatore economico per seguire l'intera commessa, ed al quale la Fondazione può rivolgersi per qualsiasi questione attinente all'esecuzione e comunque addetto al coordinamento di tutte le prestazioni;
- l'elenco del personale dedicato all'appalto, con relative qualifiche e livello in conformità con quanto previsto al successivo art. 10;

Eventuali sostituzioni e/o variazioni del personale - da garantire comunque con personale di almeno pari livello ed esperienza - dovranno essere comunicate formalmente e tempestivamente alla Fondazione entro 5 giorni, fermo restando che l'impiego deve essere in ogni caso regolare sotto ogni profilo.

Art. 7 - ASPETTI QUALIFICANTI DELLA FORNITURA

Il sistema gestionale proposto dovrà inoltre avere, **pena esclusione**, i seguenti requisiti minimi:

- applicazione nativa web;
- integrazione con planimetrie CAD in ambiente web;
- attività di migrazione dati dal sistema attuale a quello nuovo proposto inclusa per i tracciati standard o altri sistemi operativi.

Art. 8 - SERVIZI TECNICO/INFORMATICI

I servizi tecnico informatici che il partecipante alla gara dovrà garantire, nella modalità "hosting" oppure nella modalità "licenza d'uso", sono:

- sistema di backup e ripristino dati;
- sistema disaster recovery;
- sistema sicurezza e privacy (policy) - trattamento dati (GDPR);
- nomina referenti/responsabili del servizio (Team di lavoro);
- protocollo di comunicazione;
- log di sistema;
- crittografia del data base;
- linguaggio di programmazione utilizzato;
- gestione livelli autorizzativi, controllo accessi e profilatura utenti;
- gestione password e credenziali d'accesso;
- l'accesso al sistema non dovrà essere limitato ad un numero fissato di utenze

Nell'ambito della gestione del sistema informativo sono inoltre ricompresi alcuni servizi informatici quali: le attività di parametrizzazione, avvio del sistema, attività di recupero del pregresso (ripresa

dati), attività di assistenza ordinaria, attività di manutenzione evolutiva istituzionale del software e ulteriori attività per la completa messa a punto del servizio.

La società fornitrice dovrà svolgere, nell'ambito del costo del contratto, attività di formazione per il personale addetto della Fondazione ENPAIA.

Si dovrà consentire al personale della Fondazione di acquisire una completa autonomia nell'utilizzo del sistema fornito per la gestione operativa del patrimonio immobiliare. A tal fine devono essere previste anche attività di aggiornamento della formazione, ogni qualvolta sia ritenuto necessario (per es. per aggiornamenti del sistema, aggiornamenti normativi, etc).

L'appaltatore dovrà garantire, nell'ambito del costo del contratto, la presenza di personale qualificato qualora richiesto, per la partecipazione a riunioni, incontri, CdA, commissioni, definizione di documentazione, conference call, videoconferenza.

Art. 9 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Le principali attività che l'Aggiudicatario dovrà assicurare per tutto il periodo contrattuale sono:

9.1 Ripresa dati

L'Aggiudicatario dovrà garantire la ripresa dei dati relativi al patrimonio immobiliare presenti sul sistema informativo attualmente utilizzato dalla Fondazione ENPAIA e il passaggio degli stessi sul nuovo sistema informativo. Lo start up del nuovo sistema informativo dovrà avvenire esclusivamente al termine del processo di ripresa dati e dopo il collaudo con esito positivo.

9.2 Fornitura del sistema informativo

La piattaforma dovrà essere scalabile e quindi facilmente espandibile e accessibile da applicativi esterni tramite web services, e dovrà garantire la possibilità di gestire tutte le attività descritte.

Il sistema dovrà inoltre essere in ambiente allineato agli standard più diffusi sul mercato e l'interfaccia utente dovrà risultare estremamente user-friendly.

Per tutte le tipologie di dato che saranno prese in considerazione nell'ambito del progetto occorrerà, ove possibile, utilizzare standard e protocolli ben documentati e pubblici per garantire la caratteristica di sistema aperto e scalabile.

In ogni caso, nella fase di assessment iniziale saranno meglio definite le funzionalità necessarie e le modalità di acquisizione dei dati e/o la migrazione di quelli già esistenti.

9.3 Formazione e training

Le attività di formazione, training e assistenza da porre in essere nei confronti del personale (interno ed esterno) dell'Ente coinvolto per la realizzazione del progetto, hanno per obiettivo l'identificazione e l'utilizzo del sistema informativo quale principale strumento di gestione dei dati e valorizzazione del patrimonio immobiliare oggetto di gestione. Si richiede pertanto la predisposizione di un adeguato Piano Formativo per i dipendenti e/o incaricati dell'Ente stesso che, oltre alle indispensabili nozioni tecniche informatiche di base e non specialistiche, punti a divulgare tra il personale coinvolto le potenzialità offerte dal sistema e le relative specifiche funzionali.

9.4 Assistenza Tecnica e Monitoraggio

L'Aggiudicatario dovrà fornire un servizio completo di assistenza tecnica diretto a soddisfare le esigenze di programmazione - gestione - monitoraggio - valutazione e controllo del piano e di collaborazione con il personale nello svolgimento di tutte le funzioni organizzative e decisionali connesse ai compiti previsti dal piano di lavoro. In particolare l'Aggiudicatario dovrà svolgere tutte le attività di assistenza al coordinamento e di apporto specialistico richieste per la realizzazione del servizio e che consentano di controllare il rispetto delle condizioni relative al tempo, alle risorse e alla qualità del progetto.

9.5 Servizio di helpdesk - dettaglio SLA

L'Aggiudicatario dovrà fornire, nell'ambito dei costi del contratto, un servizio di Help Desk sul sistema informatico di gestione immobiliare per tutta la durata del contratto oltre ad eventuale presenza di personale presso la sede della Fondazione, laddove necessario.

Il servizio dovrà prevedere supporto da remoto "a richiesta" di natura complementare alle attività di formazione via telefono o via mail qualora i contenuti lo richiedessero.

Il servizio dovrà essere attivo e garantito nelle giornate lavorative dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Tipo segnalazione	Livello severità	Classificazione della segnalazione	Tempo presa in carico (gg lavorativi)	Tempo Risoluzione (gg lavorativi)
Bloccante Urgente	A	Per errori bloccanti che si evidenzino durante un'attività operativa di business, che inibiscono completamente un'attività che non può essere ritardata e che coinvolge uno o più Utenti del sistema, provocando quindi un grave impatto sulla erogazione del Servizio.	<=1	1
Bloccante non urgente	B	Per problemi che inficiano l'attività operativa di uno o più Utenti del sistema causando impatti minori sul business.	<=2	2
Non Bloccante	C	Per problemi che comportano lavoro aggiuntivo, ma che non influiscono sulla operatività o per problemi che possono essere facilmente aggirati senza impatto sugli Utenti del sistema.	<=3	5

Art. 10 - GRUPPO DI LAVORO

La gestione del servizio deve essere affidata a un Gruppo di Lavoro, alle dipendenze dell'Appaltatore, al cui interno l'offerente dovrà indicare la figura del Capo Progetto e i relativi compiti. Il Capo Progetto costituirà l'interfaccia con la Fondazione ENPAIA nel controllo del progetto, nella gestione dei rischi, per la qualità del Servizio e per assicurare la fornitura dei dati necessari al sistema di monitoraggio e valutazione. L'Aggiudicatario dovrà garantire, per tutto il periodo di vigenza contrattuale, un Gruppo di Lavoro altamente qualificato, corrispondente alle richieste del Committente, che, per quanto concerne le figure con compiti direttivi e di responsabilità, dovrà comprendere almeno:

- un Project Manager (Capo progetto), che abbia maturato un'esperienza di almeno 10 anni nella realizzazione di progetti complessi per conto di Enti Pubblici e privati; abbia gestito almeno 3 progetti analoghi in ambito dei servizi oggetto della gara. Costituirà titolo preferenziale il possesso di certificazioni in ambito project management;
- un Responsabile Tecnico IT che abbia maturato un'esperienza di almeno 10 anni nella gestione di progetti IT e abbia partecipato almeno a 3 progetti analoghi in ambito dei servizi oggetto della gara. Costituirà titolo preferenziale il possesso di certificazioni in ambito ICT (es. ITIL, COBIT);
- un Analista Progettista che abbia maturato un'esperienza di almeno 5 anni in attività di interpretazione ed analisi dei requisiti in termini informatici e progettazione di sistemi informativi complessi e abbia partecipato almeno a 2 progetti analoghi in ambito dei servizi oggetto della gara. Costituirà titolo preferenziale il possesso di certificazioni in ambito ICT (es. ITIL, COBIT);
- un Analista programmatore che abbia maturato almeno 5 anni di esperienza in attività di interpretazione ed analisi dei requisiti in termini informatici e stesura di programmi e abbia partecipato almeno a 2 progetti analoghi in ambito dei servizi oggetto della gara. Costituirà titolo preferenziale il possesso di certificazioni in ambito ICT (es. ITIL, COBIT).

Il Gruppo di Lavoro, presentato in sede di Offerta tecnica, non può essere modificato nei suoi componenti senza una richiesta preventiva scritta e una successiva approvazione del Committente. I subentranti devono, in ogni caso, possedere requisiti o esperienza professionale equivalenti o superiori ai componenti sostituiti.

Art. 11 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

L'Aggiudicatario dovrà garantire, alla conclusione del proprio appalto, la migrazione dati al sistema dell'operatore subentrante e l'erogazione del servizio per tutto il periodo necessario. Qualora alla

scadenza dell'appalto, restassero da eseguire elaborazioni esse dovranno essere ugualmente effettuate dall'operatore uscente nel rispetto delle scadenze.

E' fatto obbligo all'Aggiudicatario di comunicare tempestivamente alla Fondazione ENPAIA qualsiasi elemento ostativo, non dipendente da fatti allo stesso imputabili, all'esecuzione o all'avanzamento del servizio affidato. Detta comunicazione dovrà pervenire tempestivamente e comunque entro il termine massimo di 48 ore decorrente dal realizzarsi dell'evento impeditivo o dal momento in cui l'Aggiudicatario ne è venuto a conoscenza.

La Fondazione ENPAIA è esplicitamente sollevata da ogni obbligo e responsabilità verso il personale per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazione infortuni ed ogni altro adempimento in ordine al rapporto di lavoro, secondo le leggi ed i contratti di categoria in vigore. L'Aggiudicatario si impegna ad esibire, su richiesta della Fondazione ENPAIA tutta la documentazione attestante l'osservanza degli obblighi suddetti, nonché ogni altro documento dei lavoratori impiegati nelle forniture al fine di accertare il rispetto del CCNL applicato, la regolarità dell'inquadramento, della retribuzione e della contribuzione versata e la regolarità di ulteriori rapporti di lavoro che non prevedono l'applicazione del CCNL di categoria.

Prima della stipula del contratto, e comunque entro il termine assegnato dalla Fondazione ENPAIA, l'Aggiudicatario ha l'obbligo di consegnare cauzione definitiva con le modalità e le forme previste dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 nonché apposita polizza RC professionale con massimale non inferiore a € 1.000.000,00 (unmilionevirgolazerozero). Nel caso di omessa presentazione della predetta documentazione la Fondazione ENPAIA potrà procedere alla revoca dell'aggiudicazione ed all'incameramento della polizza provvisoria.

La Fondazione non assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'Appaltatore abbia usato, nell'attuazione del servizio oggetto del presente contratto, dispositivi o soluzioni tecniche di cui altri abbia ottenuto la privativa. L'Appaltatore, pertanto, si assume tutte le responsabilità eventualmente derivanti dall'adozione di dispositivi o soluzioni tecniche che violino brevetti, marchi, diritti di autore ed ogni genere di privativa altrui, sollevandone espressamente la Fondazione. L'Appaltatore assume a proprio carico tutti gli oneri derivanti da eventuali rivendicazioni o azioni legali esperite nei confronti della Fondazione ENPAIA in relazione alle apparecchiature e ai prodotti forniti o concessi in uso. L'Appaltatore, pertanto, si impegna a garantire, senza limitazione alcuna ed a proprie spese, la Fondazione ENPAIA contro tali rivendicazioni o azioni facendosi carico di tutti gli eventuali costi, danni ed onorari dei legali posti a carico della Fondazione in qualsiasi di tali rivendicazioni o azioni. ENPAIA può svolgere a spese dell'Appaltatore tutte le azioni e le iniziative che possano essere ragionevolmente richieste in relazione alle transazioni o difese correlate alle predette rivendicazioni o azioni. Nel caso di sentenza provvisoria o definitiva contro l'uso o la gestione da parte della Fondazione di una o più apparecchiature e/o prodotti oggetto del presente capitolato, a causa di pretesa violazione, e ferma restando la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto nei casi più gravi, ENPAIA può chiedere all'Appaltatore, senza alcun costo aggiuntivo:

- la modifica del componente o dei componenti delle apparecchiature e/o prodotti in modo da eliminare la violazione;
- di ottenere, per ENPAIA, il consenso, dal titolare del brevetto o del diritto di proprietà intellettuale, alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei prodotti cui il diritto di esclusiva (eventualmente accertato dal giudice) si riferisce;
- di sostituire il componente o i componenti delle apparecchiature e/o prodotti il cui uso è contestato con altri equivalenti che soddisfino le esigenze del Fondazione garantendo tutte le possibili prestazioni svolte o da svolgere con essi sino alla data in cui verranno a cessare tali rivendicazioni;
- di ritirare il componente o i componenti delle apparecchiature e/o prodotti e rifondere le somme versate dalla Fondazione, salvo una adeguata riduzione per l'uso, i danni e l'obsolescenza, sempre che ciò sia compatibile con la conservazione delle funzionalità del Servizio in termini di prestazioni svolte e da svolgere e che quindi non si configuri

l'inadempimento da parte dell'Appaltatore.

Art. 12 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il corrispettivo per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto sarà quello offerto dall'Appaltatore e sarà remunerato come di seguito indicato:

Modalità di Pagamento Costi di progetto e migrazione e ripresa dati:

Emissione Fattura
Emissione 1° fattura - Accettazione dell'ordine pari al 20% dei costi del progetto
Emissione 2° fattura - Completamento delle attività di migrazione e ripresa dati con esito positivo - 100 % importo di aggiudicazione relativo alla predetta fase;
Emissione 3° fattura - Rilascio al collaudo della soluzione pari al 30% dei costi del progetto
Emissione 4° fattura - Completamento delle attività di progetto con soluzione pronta al go-live pari al 50% dei costi del progetto

Modalità di Pagamento Costi annuali dell'assistenza e manutenzione:

Canone semestrale posticipato al netto di eventuali penali come indicate nell'Art.14.

La fatturazione dei servizi oggetto del presente capitolato avverrà in rate semestrali, a partire dalla data di start up del nuovo sistema, solo dopo la conclusione con esito positivo della fase di migrazione/ripresa dati. Il pagamento del corrispettivo del servizio dovrà avvenire entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della relativa fattura. Sull'importo dei corrispettivi spettanti all'Appaltatore saranno operate le detrazioni delle somme eventualmente dovute a titolo di penali per inadempienze o per ogni altro indennizzo o rimborso contrattualmente previsto.

La fattura elettronica dovrà essere intestata a:

Fondazione ENPAIA - Viale Beethoven, 48 - 00144 - Roma

C.F. 02070800582

Codice Identificativo IPA: URV99X

La fattura dovrà contenere il CIG.

Resta inteso che i predetti pagamenti saranno effettuati solo previa verifica della regolarità contributiva e assicurativa (DURC) e fiscale dell'affidatario.

In caso di irregolarità contributiva e/o fiscale il pagamento della fattura avverrà subordinatamente alla regolarizzazione del predetto debito.

Il pagamento dei corrispettivi avverrà tramite bonifico bancario e previo espletamento delle procedure di legge relative alla tracciabilità dei flussi finanziari ex legge n. 136 del 13.08.2010.

Art. 13 - LIVELLI DI SERVIZIO E INDICATORI DI QUALITÀ

I Livelli di Servizio minimi dei servizi oggetto della fornitura sono:

AMBITO	ID	NOME KPI	DESCRIZIONE DEL KPI	FORMULA DEL KPI	VALORE ATTESO: LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO
Servizio di sviluppo della soluzione	IQ1	Puntualità nelle attività di sviluppo software	Nel periodo, numero di giorni di ritardo rispetto alla data concordata di rilascio al collaudo per le attività di sviluppo software	$x = (S/T) * 100$ dove: S numero di volte che lo sviluppo software, nel periodo, è stato realizzato con meno di 1g. lavorativi di ritardo T numero di sviluppi software previsti nel periodo	≥ 95% Nel restante 5% dei casi il ritardo non può superare i 5gg. lavorativi
	IQ2	Qualità del software realizzato e sua	Numero di collaudi positivi alla prima sessione	$x = (S/T) * 100$ dove: • S numero di collaudi	≥ 95% Nel restante 5% dei casi il ritardo è

		affidabilità		positivi alla prima sessione • T numero totale di collaudi (al netto dei collaudi negativi per colpe non dipendenti dal fornitore)	ammesso solo un ulteriore collaudo
Servizio di Gestione Applicativa (Assistenza Tecnica)	IQ3	Tempestività di ripristino dei servizi a seguito di malfunzionamenti o anomalie	% delle segnalazioni, per severità, risolte nei tempi indicati: • A (bloccante urgente): entro 2 giorni (indipendentemente dall'orario di lavoro) • B (bloccante non urgente): entro 5 giorni (indipendentemente dall'orario di lavoro) • C (non bloccante): entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta	$x = (S/T) * 100$ dove: • S numero di segnalazioni con severità A, B, C risolte entro soglia • T numero di segnalazioni totali, nel periodo, con severità A, B, C,	≥ 98% per severità A (il restante 2% non può superare il doppio dei tempi massimi previsti) ≥ 95% per severità B (il restante 5% non può superare il doppio dei tempi massimi previsti) ≥ 90% per severità C,

Oltre agli SLA sul Servizio si richiede di soddisfare i seguenti due KPI nel rispetto della stabilità del team e delle figure professionali presentate dall'Appaltatore in fase di proposta di sostituzione.

Ambito	ID	NOME KPI	DESCRIZIONE DEL KPI	FORMULA DEL KPI	VALORE ATTESO: LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO
Figure professionali	IQ4	Stabilità del Team presentato	Rispetto della stabilità del Team di progetto	$x = (S/T) * 100$ dove: • S numero delle risorse sostituite dall'Appaltatore, per decisione propria o su richiesta della Committente (con riferimento ai curricula presentati in sede di offerta) • T numero totale delle risorse utilizzate e concordate	≤ 15% (annuo)
	IQ5	Utilizzo delle risorse non autorizzato	Rispetto delle procedure di sostituzione delle risorse	$x = \text{giorni di impegno di risorse non autorizzate}$	0

Art. 14 - INADEMPIENZE E PENALITÀ

Di seguito la descrizione dell'applicazione penali rispetto al monitoraggio dei KPI di servizio effettuata su base bimestrale:

AMBITO	ID	NOME KPI	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO
Servizio di sviluppo della soluzione	IQ1	Puntualità nelle attività di sviluppo software	Al rilascio in esercizio di ogni attività di sviluppo software di questa categoria, la Committente si riserva di applicare per ogni giorno di ritardo, una penale pari al 1,0 per mille del valore del corrispettivo oggetto di misurazione.
	IQ2	Qualità del software realizzato e sua affidabilità	Al termine di ogni periodo di misurazione, ove venga accertato il superamento delle soglie previste, la Committente si riserva di

			applicare per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione, una penale pari al 1,0 per mille del valore del corrispettivo oggetto di misurazione.
Servizio di Gestione Applicativa	IQ3	Tempestività di ripristino dei servizi a seguito di malfunzionamenti o anomalie	Al termine di ogni periodo di misurazione, ove venga accertato il superamento delle soglie previste, la Committente si riserva di applicare per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione, una penale pari al 1,0 per mille del valore del canone semestrale.
Migrazione dati	IQ4	Puntualità nella migrazione dei dati entro il termine previsto di 6 mesi	Alla verifica del rispetto dei tempi di migrazione dei dati, la Committente si riserva di applicare per ogni giorno di ritardo, una penale pari al 1,0 per mille del valore del corrispettivo oggetto di misurazione.

Ambito	ID	NOME KPI	LIVELLO DI SERVIZIO MINIMO
Figure professionali	IQ4	Stabilità del Team presentato	Al termine di ogni periodo di misurazione, ove venga accertato il superamento della soglia prevista, la Committente si riserva di applicare per ogni punto percentuale di scostamento in aumento, una penale pari allo 0,2 per mille del valore del canone annuale.
	IQ5	Utilizzo delle risorse non autorizzato	Al termine di ogni periodo di misurazione, ove venga accertato il superamento della soglia prevista, la Committente si riserva di applicare per ogni giorno di scostamento in aumento, una penale pari allo 0,2 per mille del valore del canone annuale.

Ove si verifichi una delle ipotesi sopra indicate si provvederà a contestare formalmente all'appaltatore, via PEC, l'inadempimento intervenuto quantificando le penali dovute sulla base di quanto previsto dal presente articolo.

Ove l'appaltatore, nei dieci giorni successivi al ricevimento della comunicazione, non dimostri l'insussistenza dell'inadempimento contestato, le relative penali verranno detratte dalla prima rata di corrispettivo successiva alla contestazione. Ove, per qualsiasi ragione, la detrazione non fosse possibile, la Fondazione ENPAIA provvederà all'escussione pro quota della cauzione definitiva, salvo l'obbligo di ricostituzione.

Art. 15 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione del contratto, per fatto o causa dell'Aggiudicatario, comporta l'incameramento della cauzione definitiva, fatta salva ogni azione per il risarcimento dei maggiori danni arrecati all'Ente.

L'Ente avrà facoltà di risolvere il contratto, senza obbligo di messa in mora o di altra formalità, per fatto o causa dell'Aggiudicatario, ferma restando l'applicazione delle penali e delle ammende, nei casi di:

- ritardo superiore a 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi, nell'assunzione dell'appalto, rispetto al termine indicato nel contratto d'appalto.
- raggiungimento di un importo complessivo di penali applicate pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale;
- inosservanza divieto di subappalto;
- cessione totale o parziale dell'appalto;
- gravi e ripetute violazioni delle misure di sicurezza;
- frode;
- mancato rispetto della normativa in materia di tracciabilità dei flussi finanziari come previsto nel presente capitolato;
- mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
- violazione degli obblighi previsti in materia di tutela dei lavoratori;
- perdita del possesso dei requisiti soggettivi di cui alle vigenti leggi antimafia;
- la perdita dei requisiti di ordine generale e morale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., autocertificati in sede di presentazione dell'offerta e comprovati in esito all'aggiudicazione definitiva;

- mancata comunicazione di fatti sopravvenuti che possano incidere negativamente sul possesso dei requisiti in ordine generale e morale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., autocertificati in sede di presentazione dell'offerta e comprovati in esito all'aggiudicazione definitiva;
- tutti gli altri casi espressamente previsti dal presente capitolato e dagli altri documenti di gara;
- in tutti i casi previsti dall'art. 108 del D. Lgs. 50/2016.

In caso di riscontro, con notevole frequenza o con caratteristiche di particolare rilevanza, di disservizi, anomalie, negligenza, mancata rispondenza del servizio effettuato ai requisiti e prescrizioni del presente capitolato, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto procederà a diffidare l'Aggiudicatario mediante ingiunzione via PEC recante il termine perentorio, comunque non inferiore a 10 giorni, entro cui debbono cessare le cause che hanno motivato la diffida, nonché l'avvertimento che - in caso di inosservanza - si darà luogo alla risoluzione del contratto in danno dell'Aggiudicatario. Il permanere delle stesse cause che hanno motivato la diffida, sotto pena di risoluzione, oltre i termini indicati nella diffida medesima, così come il ripetersi delle stesse cause, costituirà motivo di risoluzione del contratto in danno dell'Aggiudicatario.

Art. 16 - RECESSO DEL CONTRATTO

La Fondazione potrà sempre recedere dal contratto, anche nel caso in cui la Fondazione E.N.P.A.I.A. cessi dalla funzione di gestore del patrimonio immobiliare, ai sensi dell'Art. 109 del D. Lgs. 50/2016.

Art. 17 - SUBAPPALTO

In ragione della particolarità del servizio, non è ammesso il ricorso al subappalto. E' vietata, a pena di risoluzione, la cessione, anche parziale, del contratto.

Art. 18 - RISERVATEZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

L'Appaltatore dovrà garantire l'assoluta riservatezza riguardo ai dati ed alle informazioni di proprietà di ENPAIA. La violazione di tale obbligo può comportare il diritto di ENPAIA di risolvere il contratto.

Art. 19 - NOTIFICHE E COMUNICAZIONI

Le comunicazioni tra la Fondazione ENPAIA e l'Aggiudicatario sono effettuate a mezzo PEC.

Le notifiche di decisioni o le comunicazioni del Fondazione ENPAIA, da cui decorrono i termini per adempimenti contrattuali, sono effettuate a mezzo pec all'indirizzo di posta elettronica certificata indicata nel contratto.

Esse possono essere effettuate anche in modo diretto per consegna all'Aggiudicatario o ad altro suo qualificato incaricato che deve rilasciare regolare ricevuta debitamente datata e firmata.

Anche le comunicazioni alla Fondazione ENPAIA, alle quali l'affidatario intenda dare data certa, sono effettuate a mezzo di pec o potrà essere consegnata direttamente al Fondazione ENPAIA, contro rilascio di ricevuta, datata e firmata dal personale addetto del Fondazione ENPAIA.

La ricevuta di consegna della pec e la ricevuta rilasciata nelle comunicazioni effettuate in forma diretta fanno fede ad ogni effetto della avvenuta notifica ed alla data delle stesse viene fatto riferimento per la decorrenza dei termini.

Art. 20 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai fini del perfezionamento del contratto, l'Aggiudicatario, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art. 3 comma 7, della legge n. 136 del 13/08/2010, dovrà comunicare alla Fondazione ENPAIA, gli estremi del/i conto/i dedicato/i ed i nominativi dei soggetti abilitati ad eseguire movimenti su detto/i conto/i.

L'Aggiudicatario si impegna, altresì, a comunicare alla Fondazione ENPAIA ogni eventuale variazione relativa al/i predetto/i conto/i corrente/i ed ai soggetti autorizzati ad operare su di esso/i.

L'Aggiudicatario riconosce alla Fondazione ENPAIA la facoltà di risolvere in ogni momento il contratto qualora venisse accertato il mancato rispetto dell'obbligo di effettuare tutte le transazioni relative all'esecuzione della fornitura attraverso l'utilizzo dei conti correnti dedicati accesi presso le banche o la società Poste Italiane SpA così come previsto dalla legge n. 136 del 13 agosto 2010.

Art. 21 - SPESE DI CONTRATTO

Sono a carico dell'Aggiudicatario tutte le spese di registrazione del contratto di appalto, i relativi diritti di segreteria, i bolli e tutte le spese accessorie relative al contratto.

Art. 22 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi delle disposizioni del D. Lgs. 196/2003 e del nuovo regolamento GDPR, i dati personali vengono raccolti e utilizzati ai fini dell'espletamento della procedura o di parte di essa. I dati vengono trattati in modo lecito e corretto per il tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono raccolti e trattati.

Art. 23 - NORME FINALI E FORO COMPETENTE PER LE CONTROVERSIE

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si fa rinvio, in quanto applicabili, alle disposizioni del codice civile e alle norme del D. Lgs. 50/2016.

Inoltre, per quanto attiene l'esecuzione del contratto, trovano integrale applicazione le norme contenute del D. Lgs. 50/2016 che qui, ancorché non trascritte, si intendono interamente richiamate. Per ogni e qualsiasi controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Roma.