

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OGGETTO: Servizio minimo di help desk e manutenzione ordinaria per il periodo maggio – settembre 2014 degli applicativi ad hoc della Ragioneria Generale. Importo a base di gara € 37.620,00 IVA esclusa

ART. 1 - OGGETTO E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La presente procedura ha per oggetto i seguenti servizi:

- a) Servizio di help desk di supporto operativo e tecnico sugli applicativi informatici ad hoc della Ragioneria Generale;
- b) Manutenzione Ordinaria.

ART. 2 - IMPORTO

1) L'importo complessivo posto a base di gara è pari a € 38.000,00 oltre l'IVA (compresi i costi della sicurezza necessari per la eliminazione o riduzione dei rischi da interferenze – ex art. 86, commi 3 bis e 3 ter del D.Lgs. 163/2006) ed è così suddiviso:

- a) importo del servizio a base di gara € 38.000,00 oltre l'IVA;
- b) importo dei costi della sicurezza necessari per la eliminazione o riduzione dei rischi da interferenze (ex art. 86, commi 3 bis e 3 ter del D.Lgs. 163/2006) € 0,00 oltre l'IVA non soggetti a ribasso.

L'operatore economico aggiudicatario della selezione dovrà garantire ed assicurare, nei tempi, nei modi e nelle forme stabilite nel presente documento e nell'allegato denominato DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza), la piena, diligente, tempestiva e corretta esecuzione del contratto, al prezzo stabilito nella propria offerta economica, in esso tutto compreso - nessuna prestazione esclusa o riservata - senza alcun onere aggiuntivo per la Provincia di Roma a qualsivoglia titolo richiesto.

2) La presente procedura di cottimo fiduciario verrà quindi aggiudicata avvalendosi del "criterio del prezzo più basso" disciplinato dall'art. 82 c. 2 lett. b) del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii., determinato mediante ribasso sull'importo posto a base di gara.

ART. 3 – DESCRIZIONE E MODALITA' DI ESECUZIONE

1) Il servizio di help desk telefonico, sarà svolto presso gli uffici della Ragioneria Generale, situati nella sede di Via delle Tre Cannelle 1/b 00187 Roma (RM) dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Il servizio consisterà in un supporto tecnico/operativo nell'uso corretto di alcuni degli applicativi informatici ad hoc della Ragioneria Generale. Al servizio di help desk accede la sola utenza interna dell'Amministrazione mediante una linea telefonica dedicata il cui costo è a carico di questa Amministrazione o mediante indirizzi di posta elettronica,

appositamente creati.

2) La manutenzione ordinaria che riguarda tutte le attività finalizzate a garantire la piena efficienza dell'ambiente software, inclusi gli interventi di tipo correttivo, a fronte di errori e malfunzionamenti degli applicativi. Gli interventi di manutenzione ordinaria non includono modifiche di tipo operativo o funzionale. Il livello minimo di servizio che deve essere garantito nel caso di intervento correttivo è così stabilito:

TABELLA – LIVELLI DI SERVIZIO

OGGETTO	LIVELLO DI CRITICITÀ	DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI	TEMPO MASSIMO DI RISOLUZIONE
Presa in carico ed Avviamento		Presa in carico ed avviamento della manutenzione dei software oggetto di selezione dal momento dell'aggiudicazione dell'offerta, secondo quanto indicato nel piano offerto	5 giornate lavorative
Manutenzione ordinaria	Bloccante	Interventi per malfunzionamenti che impediscono lo svolgimento del processo di lavoro.	8 ore lavorative
Manutenzione ordinaria	Grave	Interventi per malfunzionamenti che ostacolano la continuità, l'efficacia, l'efficienza e la sicurezza del processo di lavoro.	16 ore lavorative
Manutenzione ordinaria	Lieve	Interventi per malfunzionamenti che non ostacolano il regolare svolgimento del processo di lavoro dipendente dalla applicazione considerata.	24 ore lavorative

3) Gli applicativi informatici della Ragioneria Generale oggetto del servizio di help desk e di manutenzione ordinaria sono:

TABELLA - APPLICATIVI INFORMATICI

OGGETTO	DESCRIZIONE
SID Sistema Informativo	Il software ha permesso la standardizzazione di tutto il processo di



**Determinazioni
Dirigenziali**

lavorazione delle Determinazione Dirigenziali aventi e non rilevanza contabile, dalla loro predisposizione in bozza al successivo esame da parte degli servizi/uffici preposti, all'apposizione delle firme digitali e terminando con la loro pubblicazione on line nel sito dell'ente.

Gli utenti interni all'ente accedono all'applicativo informatico ognuno con un proprio profilo di autorizzazione e tutte le informazioni contabili quali gli stanziamenti in bilancio e le informazioni anagrafiche relative ai clienti e fornitori risiedono sugli archivi del software di contabilità LIBRA e da questo prelevati.

A sua volta questo software comunica costantemente con il software di contabilità LIBRA nel quale vengono migrate talune informazioni relative alle scritture contabili e con l'applicativo ALBO che permette la pubblicazione degli stessi sul sito istituzionale dell'Ente.

**SIL Sistema Informativo
Liquidazioni**

Il software ha permesso la gestione informatizzata della fase di liquidazione della spesa ai sensi dell'art. 184 del D.Lgs. 267/2000. Tutte le informazioni contabili relative agli impegni di spesa assunti e alle informazioni anagrafiche dei fornitori risiedono e vengono lette dagli archivi del software di contabilità LIBRA.

Gli utenti interni all'ente con specifici profili di accesso gestiscono la fase di liquidazione dall'inserimento del documento contabile, alla predisposizione della richiesta di mandato di pagamento (verso fornitori individuali, diversi, raggruppamento temporaneo di imprese, variazioni stipendiali, cessioni del credito), al controllo di regolarità contabile, terminando con l'apposizione delle firme digitali.

A sua volta questo software comunica costantemente con il software di contabilità LIBRA nel quale vengono migrate talune informazioni relative alle scritture contabili.

**SIDC Sistema
Informativo
Deliberazioni
Commissario**

Il software ha permesso la standardizzazione di tutto il processo di lavorazione delle Deliberazioni della Giunta e del Commissario straordinario, dalla loro predisposizione, controllo, apposizione delle firme digitali, discussione e quindi pubblicazione on line sul sito dell'ente.

Gli utenti interni all'ente accedono all'applicativo informatico ognuno con un proprio profilo di autorizzazione.

Per quanto riguarda la Ragioneria Generale, la stessa è chiamata per i soli procedimenti amministrativi che hanno rilevanza contabile. In questo ultimo caso le informazioni contabili, quali gli stanziamenti in bilancio e quelle anagrafiche relative ai clienti e fornitori risiedono sugli archivi del software di contabilità LIBRA e da questo prelevate.

A sua volta questo software comunica costantemente con il software di contabilità LIBRA nel quale vengono migrate talune informazioni relative alle scritture contabili e con l'applicativo ALBO che permette la pubblicazione degli stessi sul sito istituzionale dell'Ente

TABELLA – CARATTERISTICHE TECNICHE DEGLI APPLICATIVI

I software sono stati realizzati in ambiente web con l'utilizzo delle seguenti tecnologie

Tecnologia Asp

- ✓ Linguaggi: HTML e JAVASCRIPT. CSS (cascating stail sheets)
- ✓ Parte grafica realizzata con: MACROMEDIA FLASH versione 8 e successive, ADOBE PHOTOSHOP versione 7 e successive.
- ✓ Tecnologia per l'accesso ai dati: active server pages (asp) versione 2 e successive con codice vbscript/visual-basic su piattaforma Microsoft Internet Information Server (IIS).
- ✓ Ambiente di sviluppo della banca dati: MSSQL Server 2000 e successivi.

Tecnologia Net

- ✓ Piattaforma utilizzata: .Net ver. 1.0 e successivi
- ✓ Linguaggio di Programmazione: C#
- ✓ User Interface: Html, Css (Cascading style sheets)
- ✓ Grafica: Macromedia Flash ver. 8.0 e successive, Adobe Photoshop ver. 7.0 e successive
- ✓ Database: Mssql Server 2000 e successivi.

Tecnologia Drupal

- ✓ CMS : Drupal ver. 6.x e successivi
- ✓ PHPList
- ✓ Linguaggio di Programmazione: PHP
- ✓ User Interface: Html, Css Cascading style sheets)
- ✓ Database: MySQL 5.x

Tutte le applicazioni elencate nel presente allegato tecnico sono totalmente compatibili con sistemi



operativi quali:

- ✓ windows 98, windows 2000, windows XP, windows NT; Windows Vista
- ✓ windows Vista, windows 7 (anche 64 bit)

e browser di tipo:

- ✓ ms internet explorer 5 e successivi
- ✓ netscape navigator 5 e successivi
- ✓ mozilla firefox E Google Chrome
- ✓ Google Chrome 20 e successivi
- ✓ Opera 12 e successivi

Requisiti specifici per le applicazioni ed i prodotti realizzati nell'Amministrazione Provinciale di Roma.

Si evidenziano i seguenti requisiti specifici e imprescindibili che devono caratterizzare il servizio di Sviluppo e Mev di Software ad hoc ed i prodotti realizzati (esempio: pagine Active Server Pages, ecc.):

- accessibilità da parte dei soggetti disabili: la legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di servizi applicativi Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005;
- realizzazione di nuovi prodotti e nuovi servizi web accessibili rispettando i seguenti standard:
- raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict o XHTML (eXtended Hypertext Markup Language) 1.0 strict o XHTML 1.1, e CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms);
- Compatibilità multi-browser;
- Standard per l'accesso sicuro a pagine web: SSL 2.0 (obbligatorio) e SSL 3.0 (opzionale).

Compatibilità con i seguenti standard relativi ai formati di descrizione dei contenuti:

- XML (Extensible Markup Language, vedi <http://www.w3.org/XML/>), RDF (Resource Description Framework, vedi <http://www.w3.org/RDF/>) e RSS (Really Simple Syndication);
- 3) Il servizio avrà una durata a decorrere dalla data di stipulazione del contratto (maggio 2014) ed non oltre il 30 settembre 2014.
- 4) Si richiede che la Ditta dovrà indicare un Responsabile di tutte le attività contrattuali, per l'intera fornitura, cui si farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa. Tale risorsa, individuata dalla Ditta, non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo.

Il Responsabile delle attività contrattuali dovrà riferire sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- rispetto dei requisiti minimi del servizio previsti nel contratto;



- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;

ART. 4 - MODALITA' DI PAGAMENTO

Mensilmente l'affidatario dovrà presentare a questo servizio le fatture relative alle attività e ai servizi effettuati. A seguito dell'esito positivo della verifica di regolare esecuzione, il responsabile appone il visto di liquidazione sulla fattura. Le fatture dovranno indicare il totale complessivo, l'importo dell'Iva, il CIG e il numero di determinazione dirigenziale di affidamento del servizio. Il pagamento avverrà entro 30 gg. dall'attestazione di regolare esecuzione ovvero, se successiva, dalla data di presentazione delle fatture, in caso di ritardato pagamento l'impresa avrà diritto agli interessi al tasso legale maggiorato di 1 punto percentuale. A sensi dell'art. 5, comma 1 del D.Lgs. 231/2002, in caso di ritardo nel pagamento, il saggio di interesse è determinato in conformità di quanto previsto e disposto dall'art. 1284 c.c.. Nel conteggio dei termini previsti al comma precedente per disporre il pagamento non sono compresi, e, pertanto, vanno computati a parte, i termini di tesoreria stabiliti ai sensi della vigente convenzione, quelli derivanti dalla scelta della modalità di pagamento richiesta dal creditore e quelli imposti dal rispetto della normativa vigente in materia di patto di stabilità e crescita.

Le spettanze a favore dell'affidatario verranno corrisposte nel rispetto delle disposizioni di cui al D.M. 10 gennaio 2008 n. 48 sulle "Modalità di attuazione dell'art. 48 bis del Dpr 29 settembre 1973 n. 602, recante disposizioni in materia di pagamenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni".

Il DIRIGENTE DEL SERVIZIO

Dott. Marco Iacobucci