



S.O. Servizi e Informazioni

ROMA SERVIZI PER LA MOBILITA' S.R.L.

CAPITOLATO TECNICO DI GARA

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI

MANUTENZIONE EVOLUTIVA E

ORDINARIA/CORRETTIVA DEI SISTEMI

APPLICATIVI INTEGRATI DI SPORTELLO

INDICE

| | |
|---|----------------|
| Premesse | pag. 4 |
| 1. Prestazioni oggetto dell'appalto e tipologie degli applicativi | pag. 5 |
| 1.1. Tipologia degli applicativi in uso | pag. 6 |
| 1.2. Applicazioni, documentazione e codici sorgente | pag. 19 |
| 2. Servizi di manutenzione evolutiva | pag. 20 |
| 2.1. Dimensionamento del servizio di manutenzione evolutiva | pag. 21 |
| 2.2. Modalità di erogazione del servizio di manutenzione evolutiva | pag. 22 |
| 2.2.1. Modalità progettuale (milestone) | pag. 23 |
| 2.3. Le fasi del processo | pag. 25 |
| 2.3.1. Richiesta di stima degli interventi | pag. 25 |
| 2.3.2. Stima | pag. 26 |
| 2.3.3. Attivazione | pag. 26 |
| 2.3.4. Consegna dei prodotti di fase | pag. 28 |
| 2.3.5. Approvazione dei prodotti di fase | pag. 28 |
| 2.3.6. Approvazione dello sviluppo | pag. 29 |
| 2.4. Valutazione degli interventi di manutenzione evolutiva | pag. 30 |
| 2.5. Sospensione e cancellazione degli interventi di manutenzione evolutiva | pag. 31 |
| 2.6. Cambiamento dei requisiti in corso d'opera | pag. 31 |
| 2.7. Aggiornamento della base line | pag. 32 |
| 2.8. Formazione | pag. 32 |
| 3. Servizi di manutenzione ordinaria e correttiva | pag. 33 |
| 3.1. Modalità di esecuzione dei servizi | pag. 33 |
| 3.1.1. Servizio di gestione e manutenzione ordinaria | pag. 33 |
| 3.1.2. Servizio di manutenzione correttiva in caso di guasto o malfunzione | pag. 34 |

| | | |
|------------|--|----------------|
| | Reperibilità telefonica | pag. 36 |
| | Sistema di trouble ticketing | pag. 36 |
| | Ripristino completo delle funzionalità oggetto di guasto/malfunzione | pag. 37 |
| 3.2. | Presidio fisico | pag. 38 |
| 3.3. | Numero interventi medi/mese | pag. 39 |
| 4. | Durata e importo a base d'asta dell'appalto | pag. 40 |
| 4.1. | Durata | pag. 40 |
| 4.2. | Importo a base d'asta | pag. 40 |
| 5. | Documentazione e certificazione ISO 9001 | pag. 42 |
| 5.1. | Piano di Lavoro Generale | pag. 42 |
| 5.2. | Piano della Qualità Generale | pag. 44 |
| 6. | Qualifiche degli addetti al servizio | pag. 45 |
| 7. | Criteri di aggiudicazione | pag. 46 |
| 8. | Controversie | pag. 55 |
| 9. | Penali | pag. 55 |
| 9.1. | Manutenzione evolutiva | pag. 56 |
| 9.2. | Manutenzione ordinaria e correttiva | pag. 57 |
| 10. | Risoluzione | pag. 61 |
| 11. | Riservatezza, Privacy e Governance | pag. 62 |
| 12. | Obblighi dell'appaltatore | pag. 63 |
| 13. | Aspetti previdenziali, assicurativi e sicurezza sul lavoro | pag. 64 |
| 14 | Responsabilità | pag. 64 |
| 15 | Altre condizioni | pag. 64 |
| 16. | Osservanza delle leggi e dei documenti contrattuali | pag. 64 |

Premesse

Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. è gestore per conto dell'Amministrazione Capitolina delle attività di rilascio e rinnovo dei permessi di circolazione nelle Zone a Traffico Limitato, delle attività di rilascio dei contrassegni per la sosta nelle aree regolamentate a tariffa di Roma Capitale, delle attività di rilascio e rinnovo dei contrassegni speciali di circolazione per persone con disabilità, della gestione del Piano per la circolazione dei Bus Turistici, della gestione amministrativa delle licenze/autorizzazioni all'esercizio del trasporto pubblico non di linea (Taxi/NCC/Veicoli a trazione animale).

Per la gestione dei servizi sopra elencati Roma servizi per la mobilità, di seguito anche RSM, utilizza dei software proprietari specialistici.

Tali software consentono lo svolgimento dei servizi al pubblico secondo le normative di Roma Capitale per il rilascio dei permessi/autorizzazioni alla circolazione nelle Zone a Traffico Limitato e per la gestione amministrativa dei servizi di Trasporto Pubblico non di linea.

Tali software, denominati anche "Sistema applicativo Integrato di Sportello" (c.d. SIS), sono stati sviluppati esclusivamente per Roma servizi per la mobilità S.r.l., la quale ne è proprietaria e ne detiene i codici sorgente e la manualistica.

Il presente Capitolato contiene le prescrizioni relative all'appalto per l'affidamento della manutenzione evolutiva e ordinaria/correttiva degli applicativi che fanno parte del c.d. "Sistema applicativo Integrato di Sportello" (c.d. SIS), nonché la procedura di aggiudicazione e le altre ulteriori informazioni relative all'appalto medesimo.

1.

Prestazioni oggetto dell'appalto e tipologie degli applicativi

Oggetto dell'appalto è l'affidamento dei servizi di manutenzione del c.d. "Sistema applicativo Integrato di Sportello" (c.d. SIS). In particolare:

- servizio di manutenzione **evolutiva** del "Sistema applicativo Integrato di Sportello";
- servizio manutenzione **ordinaria e correttiva** del "Sistema applicativo Integrato di Sportello".

La **manutenzione evolutiva** ha lo scopo di modificare funzionalità esistenti, o introdurre nuove funzionalità, a seguito di variazioni normative o, più in generale dei processi, al fine di apportare migliorie ad aspetti funzionali delle applicazioni.

La **manutenzione correttiva** ha lo scopo di rimuovere e/o correggere errori a fronte di anomalie che compromettono la funzionalità dei sistemi.

La **manutenzione ordinaria** ha lo scopo di prevenire anomalie che possano compromettere la funzionalità dei sistemi.

1.1.

Tipologia degli applicativi in uso

Il c.d. “sistema applicativo integrato di sportello” (SIS), oggetto del servizio di gestione e manutenzione” comprende i sistemi applicativi di seguito descritti.

A) Applicativo “SIS – RILASCIO PERMESSI”

A1) percorso di accesso:

<http://sis.atac.roma.it>

A2) tipologia utilizzo:

- rilascio e rinnovo permessi per le Zone a Traffico Limitato di Roma Capitale;
- rilascio e rinnovo contrassegni speciali di circolazione per persone con disabilità;
- rilascio permessi per la sosta nelle aree regolamentate a tariffa di Roma Capitale;
- gestione della vendita dei permessi giornalieri e degli abbonamenti per la circolazione dei pullman turistici nelle Zone a Traffico Limitato di Roma Capitale, gestione amministrativa e di rendicontazione del servizio

L’Applicazione viene usata:

- per la gestione del rilascio dei permessi ZTL: dal personale di Roma servizi per la mobilità con accesso dalla intranet aziendale (<http://sis.atac.roma.it>) e specificatamente dal personale della S.O. Servizi e Informazioni per un numero massimo di 57 risorse giorno, impiegate su due turni giornalieri.
- per la gestione del rilascio dei permessi Bus Turistici: dal personale di Roma servizi per la mobilità con accesso dalla intranet aziendale (<http://sis.atac.roma.it>) e specificatamente dal personale della S.O. Servizi e Informazioni per un numero massimo di 26 risorse giorno, impiegate su due turni giornalieri.

- per la gestione amministrativa del servizio amministrativo Bus Turistici: dal personale di Roma servizi per la mobilità con accesso dalla intranet aziendale (<http://sis.atac.roma.it>) e specificatamente dal personale della S.O. Servizi e Informazioni per un numero massimo di 11 risorse giorno;
- per l'acquisto dei permessi Bus Turistici da parte degli utenti accreditati, con accesso dall'indirizzo <http://busturistici.atac.roma.it>.

A3) caratteristiche:

- utilizzo per le attività di rilascio della maggior parte dei permessi/autorizzazioni affidate a RSM da Roma Capitale;
- consente l'accesso degli operatori che lo utilizzano in base alla struttura presso la quale stanno svolgendo il proprio servizio (Front Office, Back Office, Contact Center, Check Point), con differenti regole di utilizzo del sistema a seconda del profilo;
- consente al personale con profilo di amministratore di gestire autonomamente le regole informatiche sul rilascio dei permessi in modo da uniformarle alle eventuali modifiche normative disposte dall'Amministrazione Capitolina;
- consente al personale con profilo di amministratore di estrarre autonomamente la reportistica relativa al servizio Bus Turistici;
- la consultazione dei dati sul DB è svolta internamente dalla struttura mediante accesso diretto alle banche dati.

A4) architettura:

Applicazione web.

L'applicativo SIS – RILASCIO PERMESSI è costituito dai seguenti componenti:

1. dall'infrastruttura tecnologica comprendente l'architettura ed i componenti di rete, l'hardware (unità elaborative server e relative unità periferiche), gli ambienti software di base ed i prodotti middleware;

2. dall'infrastruttura software applicativa realizzata ad hoc, costituita dall'insieme delle procedure specificatamente realizzate dalla società fornitrice del sistema;
3. dall'insieme dei dati che costituiscono il contenuto informativo del sistema, di proprietà di RSM.

L'architettura è composta dai seguenti nodi:

- Web Server: webservice IIS 7 su sistema operativo Windows 2008 Enterprise Edition in Cluster a due nodi su ambiente virtualizzato con VMWare;
- DB Engine: Microsoft SQL Server 2008 Standard Edition in Cluster a due nodi su Windows 2008 Enterprise Edition in ambiente virtualizzato con VMWare;
- Ambiente: Framework .Net;
- Linguaggio di programmazione: ASP .Net.

B) applicativo “COMUNICAZIONE TARGHE”

B1) percorso di accesso:

<http://comunicazionetarghe.atac.roma.it>

B2) tipologia utilizzo:

- consente ai soggetti titolari di permesso ZTL senza indicazione della targa (ad es. strutture alberghiere con sede in ZTL) di richiedere da remoto l'autorizzazione informatica all'accesso alla Zona a Traffico Limitato per il veicolo che viene utilizzato;
- consente agli Enti Pubblici ed ai soggetti privati, che ne hanno fatto specifica richiesta, di presentare la domanda da remoto per il rilascio dell'autorizzazione informatica all'accesso alla Zona a Traffico Limitato per una vettura utilizzata in sostituzione di un veicolo associato ad un contrassegno cartaceo, fermo per interventi di manutenzione meccanica.

B3) caratteristiche:

per la comunicazione delle targhe sono previste due applicazioni:

- la prima ad uso interno per la gestione delle comunicazioni e l'interfacciamento con l'applicativo SIS – RILASCIO PERMESSI;
- la seconda, di tipo web, è messa a disposizione degli utenti (previa registrazione ed accreditamento) e permette la comunicazione della targa nel caso in cui i soggetti utilizzatori siano titolari di permesso senza indicazione della targa, oppure la comunicazione della targa nel caso i soggetti utilizzatori siano titolari di permesso con targa ma con veicolo fermo per interventi di manutenzione meccanica.

Entrambe le applicazioni si interfacciano e scrivono direttamente sulla banca dati dell'applicativo SIS – RILASCIO PERMESSI.

B4) architettura:

L'applicazione è suddivisa in due tipologie di utilizzo differenti:

- per la gestione delle targhe: applicazione di tipo client/server in uso nella LAN
- per la comunicazione delle targhe: applicazione web pubblicata su Internet.

L'applicativo "COMUNICAZIONE TARGHE" è costituito dai seguenti componenti:

1. dall'infrastruttura tecnologica comprendente l'architettura ed i componenti di rete, l'hardware (unità elaborative server e relative unità periferiche), gli ambienti software di base ed i prodotti middleware;
2. dall'infrastruttura software applicativa realizzata ad hoc, costituita dall'insieme delle procedure specificatamente realizzate dalla società fornitrice del sistema;
3. dall'insieme dei dati che costituiscono il contenuto informativo del sistema, di proprietà di RSM.

L'architettura è composta dai seguenti nodi:

- Web Server: webservice IIS 7.0 su sistema operativo Windows 2008 Enterprise Edition in Cluster a due nodi su ambiente virtualizzato con VMWare con il sito pubblicato su Internet (per la parte pubblicata su Internet);
- DB Engine: Microsoft SQL Server 2008 Standard Edition in Cluster a due nodi su Windows 2008 Enterprise Edition in ambiente virtualizzato con VMWare;
- Ambiente: Framework .Net;
- Linguaggio di programmazione: ASP .Net (per la parte pubblicata su Internet), VB.Net (per la parte client\server).

C) applicativo "SPORTELLATI"

C1) percorso di accesso:

\\atac.roma.it\share\RMSV\PIS\SIS\ISP\APPLICAZIONI\SPORTELLATI

C2) tipologia utilizzo:

utilizzato per il rilascio delle autorizzazioni informatiche (mediante inserimento in lista bianca) per l'accesso nelle ZTL e sulle corsie preferenziali in favore dei veicoli a cui, secondo quanto stabilito dalle normative vigenti, non deve essere rilasciato alcun contrassegno cartaceo.

L'Applicazione viene utilizzata:

- dal personale di Roma servizi per la mobilità con accesso dal percorso

\\atac.roma.it\share\RMSV\PIS\SIS\ISP\APPLICAZIONI\SPORTELLATI

e specificatamente dal personale della S.O. Servizi e Informazioni per un numero massimo di 57 risorse giorno, impiegate su due turni giornalieri.

C3) architettura:

Applicazione di tipo client\server. L'Applicazione viene usata esclusivamente nella Intranet aziendale

L'applicativo SPORTELLATI è costituito dai seguenti componenti:

1. dall'infrastruttura tecnologica comprendente l'architettura ed i componenti di rete, l'hardware (unità elaborative server e relative unità periferiche), gli ambienti software di base ed i prodotti middleware;
2. dall'infrastruttura software applicativa realizzata ad hoc, costituita dall'insieme delle procedure specificatamente realizzate dalla società fornitrice del sistema;
3. dall'insieme dei dati che costituiscono il contenuto informativo del sistema, di proprietà di RSM.

L'architettura è composta dai seguenti nodi:

- DB Engine: Microsoft SQL Server 2008 Standard Edition in Cluster a due nodi su Windows 2008 Enterprise Edition in ambiente virtualizzato con VMWare;
- Linguaggio di programmazione: VB per lo sviluppo dell'applicativo Client.

D) Applicativo "TAXI/NCC/IPPICA"

D1) percorso di accesso:

<http://taxi.atac.roma.it>

D2) tipologia utilizzo:

lavorazione di tutte le pratiche relative alla gestione amministrativa delle licenze e delle autorizzazioni per il Trasporto Pubblico non di linea (Taxi, Noleggio Con Conducente, veicoli a trazione animale).

L'Applicazione viene usata:

- dal personale di Roma servizi per la mobilità con accesso dalla intranet aziendale (<http://taxi.atac.roma.it>) e specificatamente dal personale della S.O.

Servizi e Informazioni per un numero massimo di 57 risorse giorno, impiegate su due turni giornalieri.

D3) architettura:

Applicazione web. L'Applicazione viene usata esclusivamente nella Intranet aziendale

L'applicativo TAXINCC\IPPICA è costituito dai seguenti componenti:

1. dall'infrastruttura tecnologica comprendente l'architettura ed i componenti di rete, l'hardware (unità elaborative server e relative unità periferiche), gli ambienti software di base ed i prodotti middleware;
2. dall'infrastruttura software applicativa realizzata ad hoc, costituita dall'insieme delle procedure specificatamente realizzate dalla società fornitrice del sistema;
3. dall'insieme dei dati che costituiscono il contenuto informativo del sistema, di proprietà di RSM.

L'architettura è composta dai seguenti nodi:

- Web Server: webserver IIS 7 su sistema operativo Windows 2008 Enterprise Edition in Cluster a due nodi su ambiente virtualizzato con VMWare;
- DB Engine: Microsoft SQL Server 2008 Standard Edition in Cluster a due nodi su Windows 2008 Enterprise Edition in ambiente virtualizzato con VMWare
- Ambiente: Framework .Net
- Linguaggio di programmazione: ASP .Net.

E) applicativo "PERMESSI TEMPORANEI"

E1) percorso di accesso;

accessibile tramite applicativo SIS-RILASCIO PERMESSI (<http://sis.atac.roma.it>)

E2) tipologia utilizzo:

gestione dei permessi per la circolazione nelle ZTL con validità temporanea.

L'Applicazione viene utilizzata:

- dal personale di Roma servizi per la mobilità con accesso dalla intranet aziendale (<http://sis.atac.roma.it>) e specificatamente dal personale della S.O. Servizi e Informazioni per un numero massimo di 57 risorse giorno, impiegate su due turni giornalieri.

E3) caratteristiche:

- applicazione richiamata direttamente dal programma di rilascio dei permessi (SIS);
- Interfaccia grafica differente dal SIS ma scrittura diretta sul database SQL dell'applicativo SIS.

E4) architettura:

Applicazione web. L'Applicazione viene usata esclusivamente nella Intranet aziendale

L'applicativo TEMPORANEI è costituito dai seguenti componenti:

1. dall'infrastruttura tecnologica comprendente l'architettura ed i componenti di rete, l'hardware (unità elaborative server e relative unità periferiche), gli ambienti software di base ed i prodotti middleware;
2. dall'infrastruttura software applicativa realizzata ad hoc, costituita dall'insieme delle procedure specificatamente realizzate dalla società fornitrice del sistema;
3. dall'insieme dei dati che costituiscono il contenuto informativo del sistema, di proprietà di RSM.

L'architettura è composta dai seguenti nodi:

- DB Engine: Microsoft SQL Server 2008 Standard Edition in Cluster a due nodi su Windows 2008 Enterprise Edition in ambiente virtualizzato con VMWare;
- Linguaggio di programmazione: ASP.

F) applicativo “PERMESSI WEB”

F1) percorso di accesso:

- applicazione ad uso interno, direttamente dal SIS – RILASCIO PERMESSI:
<http://sis.atac.roma.it>;
- applicazione ad uso utenti esterni: <http://permessiweb.atac.roma.it>

F2) tipologia utilizzo:

consente a tutti i soggetti residenti in una delle ZTL di Roma Capitale o in una delle aree con sosta regolamentata a tariffa di poter richiedere il rilascio o il rinnovo dei relativi permessi, direttamente da remoto e con possibili di pagamento con commercio elettronico.

F3) caratteristiche:

l'applicazione si interfaccia direttamente con il SIS – RILASCIO PERMESSI

F4) architettura:

L'applicazione è suddivisa in due tipologie di utilizzo differenti:

- per la richiesta dei permessi: applicazione web pubblicata su Internet;
- per la gestione dei permessi richiesti: applicazione web usata esclusivamente nella Intranet aziendale.

L'applicativo “PERMESSI WEB” è costituito dai seguenti componenti:

1. dall'infrastruttura tecnologica comprendente l'architettura ed i componenti di rete, l'hardware (unità elaborative server e relative unità periferiche), gli ambienti software di base ed i prodotti middleware;
2. dall'infrastruttura software applicativa realizzata ad hoc, costituita dall'insieme delle procedure specificatamente realizzate dalla società fornitrice del sistema;
3. dall'insieme dei dati che costituiscono il contenuto informativo del sistema, di proprietà di RSM.

L'architettura è composta dai seguenti nodi:

- Web Server: webservice IIS 7.0 su sistema operativo Windows 2008 Enterprise Edition in Cluster a due nodi su ambiente virtualizzato con VMWare con il sito pubblicato su Internet (per la parte pubblicata su Internet);
- Web Server: webservice IIS 7.0 su sistema operativo Windows 2008 Enterprise Edition in Cluster a due nodi su ambiente virtualizzato con VMWare (per la parte in Intranet);
- DB Engine: Microsoft SQL Server 2008 Standard Edition in Cluster a due nodi su Windows 2008 Enterprise Edition in ambiente virtualizzato con VMWare;
- Ambiente: Framework .Net;
- Linguaggio di programmazione: ASP .Net.

**G) applicativo "SMA" – CALCOLO DELLE PERFORMANCE
PRODUTTIVE**

G1) percorso di accesso:

- applicazione ad uso interno accessibile dall'indirizzo <http://sma.atac.roma.it>;

G2) tipologia utilizzo:

consente al personale di Roma servizi per la mobilità S.r.l. con qualifica di operatore di sportello/back office/contact center (46 risorse) di verificare le attività svolte ed il punteggio ad esse assegnato in relazione al riconoscimento di un'indennità economica al raggiungimento di determinate performance produttive. L'applicativo è utilizzato dai Responsabili e Referenti del servizio per il caricamento delle attività, l'inserimento di eventuali cambi di turno, esenzioni da particolari attività.

G3) caratteristiche:

l'applicazione si interfaccia direttamente gli applicativi di cui alle precedenti lettere A, C, D e E.

G4) architettura:

L'applicativo "SMA" è costituito dai seguenti componenti:

1. dall'infrastruttura tecnologica comprendente l'architettura ed i componenti di rete, l'hardware (unità elaborative server e relative unità periferiche), gli ambienti software di base ed i prodotti middleware;
2. dall'infrastruttura software applicativa realizzata ad hoc, costituita dall'insieme delle procedure specificatamente realizzate dalla società fornitrice del sistema;
3. dall'insieme dei dati che costituiscono il contenuto informativo del sistema, di proprietà di RSM.

L'architettura è composta dai seguenti nodi:

- Web Server: webservice IIS 7.0 su sistema operativo Windows 2008 Enterprise Edition in Cluster a due nodi su ambiente virtualizzato con VMWare con il site pubblicato su Internet (per la parte pubblicata su Internet);
- Web Server: webservice IIS 7.0 su sistema operativo Windows 2008 Enterprise Edition in Cluster a due nodi su ambiente virtualizzato con VMWare (per la parte in Intranet);

- DB Engine: Microsoft SQL Server 2008 Standard Edition in Cluster a due nodi su Windows 2008 Enterprise Edition in ambiente virtualizzato con VMWare;
- Ambiente: Framework .Net;
- Linguaggio di programmazione: ASP .Net.

H) Utility per gestione VERIFICHE ANAGRAFICHE

H1) percorso di accesso:

- Applicazione ImportUtility.exe installata localmente;

H2) tipologia utilizzo:

consente al personale sulla cui macchina è installata l'applicazione (attualmente 2 macchine) di interrogare il database dei sistemi di cui alle precedenti lettere A (SIS – RILASCIO PERMESSI) e D (TAXI/NNC/IPPICA) al fine di:

- creare file di dati in formato leggibile dall'Anagrafe di Roma Capitale;
- rielaborare le risposte dell'Anagrafe di Roma Capitale;
- scrivere sui predetti db le risultanze trasmesse dall'Anagrafe di Roma Capitale (revoca permessi per decesso titolare, revoca permesso per cambio di residenza, modifica delle schede anagrafiche in funzione del cambio di residenza, ecc.).

I) sistema TAXI WEB

Sistema in fase di progettazione e sviluppo.

RSM informerà l'Aggiudicatario della messa in esercizio del nuovo applicativo e fornirà allo stesso i codici sorgente e la relativa manualistica.

Oggetto: software finalizzato alla realizzazione di un sistema web attraverso cui i soggetti interessati possano avviare, seguire e completare le pratiche relative alla gestione delle licenze taxi, licenze ippica e autorizzazioni NCC di Roma Capitale.

Caratteristiche: il sistema, che integrerà quanto richiamato al precedente punto D (Applicativo TAXI/NCC/IPPICA), sarà di tipo web-based cioè privo di compiti elaborativi ed operante solo per mezzo del browser, privilegiando il più possibile soluzioni che escludano l'installazione di componenti aggiuntivi.

Il software progettato e implementato con tecnologie di sviluppo asp.net, sarà di natura modulare, distribuita, riusabile, replicabile.

Il sistema sarà realizzato applicando gli standard di riferimento Internet. L'interfaccia grafica web fornirà la medesima user experience del sistema SIS in maniera da garantire a specifici operatori con diritti di utilizzo trasversali ai vari domini di avere una interfaccia unica ed omogenea per lo svolgimento delle loro mansioni.

Il sistema sarà compatibile con il sistema operativo Windows e installabile su Web Server Microsoft IIS.

Il sistema TAXI WEB entrerà a far parte degli applicativi costituenti il SIS presumibilmente entro il secondo trimestre del 2017, e costituirà oggetto dei servizi di manutenzione del presente Capitolato a far data dalla scadenza del periodo di garanzia, ovvero 12 mesi dalla data di avvenuto collaudo.

È previsto un passaggio di consegna tra il soggetto Aggiudicatario dell'appalto relativo allo sviluppo del sistema TAXI WEB ed il soggetto Aggiudicatario del presente appalto a partire dal terzo mese antecedente la scadenza del periodo di assistenza e manutenzione in garanzia obbligatoria del prodotto.



S.O. Servizi e Informazioni

1.2.

Applicazioni, documentazione e codici sorgente

A richiesta saranno consultabili gli applicativi di cui al precedente paragrafo 1.1., la documentazione (manuali utente) ed i codici sorgente delle applicazioni stesse.

Le richieste possono essere inoltrate all'indirizzo di posta elettronica [amministrazione.sei@pec.agenziamobilita.roma.it.](mailto:amministrazione.sei@pec.agenziamobilita.roma.it), entro e non oltre 10 giorni antecedenti la data prevista per la presentazione delle offerte.

2.

Servizi di manutenzione evolutiva

Il servizio di manutenzione evolutiva si riferisce all'attività volta ad assicurare il costante adeguamento delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento dei requisiti infrastrutturali e/o normativi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, gli interventi di manutenzione evolutiva sono richiesti da RSM in caso di:

- variazioni del quadro normativo che disciplina l'erogazione dei servizi mediante la piattaforma applicativa;
- cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio variazioni al numero utenti, necessità di miglioramento delle performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- innalzamento di versioni del software di base;
- migrazioni di piattaforma;
- supporto al mantenimento della corretta evoluzione tecnico/architetturale dei servizi applicativi;
- esigenza di garantire la corretta evoluzione tecnica dei servizi applicativi in coerenza con l'evoluzione dell'infrastruttura hardware e software di RSM con il ciclo di vita dei software di base (sistemi operativi, middleware, piattaforme tecnologiche, ecc.) definito dai vari produttori;
- esigenza di mantenere aggiornate tutte le piattaforme tecnologiche (inclusi i sistemi di virtualizzazione, i sistemi di front end e la

compatibilità con i browser più diffusi) in uso almeno alla penultima versione (minor release), salvo diversa richiesta di RSM.

- necessità di “Nuovo Sviluppo” vale a dire di realizzazione di nuovo software, che entrerà a far parte stabile del parco applicativo.

2.1.

Dimensionamento del servizio di manutenzione evolutiva

Il dimensionamento degli interventi di manutenzione evolutiva in termini di impegno progettuale e di sviluppo sarà effettuato utilizzando la metrica dei Punti Funzioni (PF), secondo le modalità descritte nel Manuale ufficiale delle Regole di Conteggio dei Punti Funzione IFPUG: “Function Point : Manuale sulle Regole del Conteggio” nell’ultima versione disponibile. L’Aggiudicatario si impegna a conoscere e ad utilizzare detta metrica e ad applicarla correttamente nell’erogazione del servizio.

Alla data del presente Capitolato, la base line complessiva del Sistema applicativo Integrato di Sportello, comprensiva della stima di punti funzione dell’applicativo TAXI WEB (precedente par. 1.1. lettera I), è di circa 10.000 (diecimila) PF.

Detta stima è stata condotta al meglio delle conoscenze all’atto della stesura del presente Capitolato, tenuto conto delle evoluzioni in corso e pianificate.

Il servizio di manutenzione evolutiva, oggetto del presente Capitolato, è fissato da Roma servizi per la mobilità fino ad un massimo di **3.000 (tremila) PF**. RSM si riserva la facoltà di non utilizzare tutti i 3.000 PF oggetto del presente Capitolato, senza che l’aggiudicatario abbia nulla a pretendere.

Per questo servizio l'aggiudicatario deve garantire, per ogni singolo intervento, la disponibilità di un mix adeguato delle figure professionali previste al successivo paragrafo 5 e di ulteriori figure ritenute utili per rispondere alle singole esigenze che di volta in volta emergeranno. L'allocazione delle risorse e delle figure professionali coinvolte deve garantire l'economicità, l'efficienza e l'efficacia del servizio, nel rispetto delle tempistiche definite nei piani di lavoro.

2.2.

Modalità di erogazione del servizio di manutenzione evolutiva

Il servizio sarà erogato presso la sede dell'Aggiudicatario e, ove strettamente necessario, presso la sede di RSM.

Il servizio sarà erogato in modalità progettuale, come di seguito descritto, su singoli interventi approvati da Roma servizi per la mobilità S.r.l.

Si specifica che i codici sorgenti relativi a tutti gli interventi di manutenzione evolutiva richiesti, devono essere trasferiti a Roma Servizi per la Mobilità che ne acquisisce la proprietà piena ed esclusiva.

2.2.1. Modalità progettuale (milestone)

Dovranno essere previsti i seguenti eventi (milestone) imprescindibili:

| milestone | attore | descrizione | tempistiche |
|--|------------------------------|---|---|
| richiesta di stima (par. 2.3.1.) | Roma servizi per la mobilità | Richiesta di procedere ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'intervento sulla base delle specifiche e dei vincoli definiti da RSM | |
| stima (par. 2.3.2.) | Aggiudicatario | Stima dei tempi per la manutenzione evolutiva e dei costi, in termini di PF, dell'intervento sulla base delle specifiche e dei vincoli definiti da RSM ed invio dello specifico Piano di lavoro | entro 7 gg dalla richiesta di stima |
| attivazione (par. 2.3.3.) | Roma servizi per la mobilità | Comunicazione di accettazione del piano di lavoro ed attivazione dell'Aggiudicatario per l'avvio delle attività secondo le modalità e tempistiche declinate nel piano di lavoro stesso | entro 10 giorni dal ricevimento della stima |
| consegna dei prodotti di fase (par. 2.3.4.) | Aggiudicatario | Consegna dei prodotti di fase | definita nel piano di lavoro |

| | | | |
|---|------------------------------|---|--|
| approvazione dei prodotti di fase (par. 2.3.5.) | Roma servizi per la mobilità | Approvazione, per ogni fase, dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito e certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione | |
| approvazione degli sviluppi (par. 2.3.6.) | Roma servizi per la mobilità | Approvazione degli sviluppi, previo collaudo e verifica del software in pre-esercizio e certificazione della corretta esecuzione delle attività oggetto del Piano di lavoro | |

Con **Piano di Lavoro** si intende un documento sintetico in cui l'Aggiudicatario comunica a RSM le seguenti informazioni di base relative agli interventi di manutenzione evolutiva richiesti:

- A) numero e profilo professionale delle risorse che si intendono impiegare per lo sviluppo;
- B) numero dei punti funzione oggetto di sviluppo;
- C) descrizione delle singole fasi di sviluppo (eventuali rilasci intermedi);
- D) stima delle tempistiche delle singole fasi di sviluppo;
- E) stima della tempistica generale di consegna del prodotto.

Tutte le fasi appena descritte dovranno essere tracciate all'interno di uno specifico applicativo (c.d. *software di gestione degli interventi di manutenzione evolutiva*) che dovrà essere messo a disposizione dall'Aggiudicatario senza costi aggiuntivi per RSM. Tale applicativo dovrà essere messo a disposizione di RSM entro 30 (trenta) giorni dalla firma del Contratto di affidamento.

Tale applicativo dovrà permettere:

- l'invio da parte di RSM delle richieste di stima, con generazione di identificativo univoco dell'attività;
- l'invio da parte dell'Aggiudicatario delle stime ed inserimento dei relativi documenti (Piani di lavoro);
- a RSM di chiedere modifiche/integrazioni ai piani di lavoro;
- a RSM di comunicare l'attivazione dell'intervento;
- a RSM di conoscere in tempo reale lo stato di avanzamento delle attività;
- a RSM di approvare le singole fasi dell'intervento;
- a RSM di caricare tutta la eventuale ulteriore documentazione relativa all'intervento;
- a RSM di conoscere lo storico degli interventi.

Il software dovrà garantire la possibilità di gestire lo scambio di comunicazione e di documenti tra RSM e Aggiudicatario, secondo le fasi di processo descritte al successivo par. 2.3.

2.3.

Le Fasi del processo

2.3.1. Richiesta di stima degli interventi

RSM, con apposita comunicazione tramite il *software di gestione degli interventi di manutenzione evolutiva*, richiede la stima di un intervento di manutenzione evolutiva, trasmettendo all'Aggiudicatario i requisiti utente nonché tutte le altre informazioni eventualmente necessarie per una puntuale valutazione, tra cui:

- eventuale documentazione esistente sul servizio o sull'applicazione oggetto di intervento, ivi compresi eventuali studi di fattibilità realizzati;
- la data prevista di inizio e di fine attività;
- eventuali ulteriori date, scadenze critiche e/o vincoli per l'Aggiudicatario;
- descrizione delle specifiche richieste;
- eventuali riferimenti normativi che determinano la necessità dell'intervento e che costituiscono le specifiche per la realizzazione dell'intervento.

2.3.2. Stima

L'Aggiudicatario, sulla base della documentazione fornita, e, se necessario, previa ulteriore analisi dei requisiti anche mediante incontri di approfondimento con gli uffici competenti, trasmette tramite il *software di gestione degli interventi di manutenzione evolutiva* il Piano di lavoro elaborato per lo specifico intervento, nel quale saranno riportati i contenuti descritti al precedente par. 2.2.1., dando particolare evidenza alle fasi di progetto, alle tempistiche delle medesime ed al numero dei punti funzione oggetto delle singole fasi.

La stima e la redazione del Piano di Lavoro, devono essere concluse entro 7 gg solari dalla richiesta di stima, salvo diversa indicazione contenuta nella richiesta stessa.

2.3.3. Attivazione

RSM procederà all'esame del Piano di lavoro trasmesso dall'Aggiudicatario, dandone riscontro attraverso il *software di gestione degli interventi di*

manutenzione evolutiva all'Aggiudicatario entro 10 gg solari dal ricevimento della stima.

In particolare RSM può:

- approvare le singole fasi di sviluppo ed attivare l'intervento;
- riservarsi la valutazione comparativa sui costi e tempi di esecuzione ed eventualmente chiedere il ricalcolo in caso di scostamenti significativi;
- riservarsi la possibilità di non attivare gli interventi in caso di scostamenti significativi rispetto alla valutazione comparativa;
- richiedere eventuali modifiche o integrazioni alle fasi di sviluppo. La richiesta, oltre a indicare le attività che devono essere modificate o integrate, riporta le indicazioni in termini di osservazioni, riflessioni, rilievi, che motivano la mancata approvazione delle specifiche fasi di sviluppo. In tale caso l'Aggiudicatario deve procedere alla modifica delle fasi di sviluppo secondo le indicazioni fornite, entro 5 gg solari dalla richiesta. Decorso invano tale termine RSM può valutare di non approvare il Piano di lavoro, salvo l'applicazione della penale prevista al successivo par. 9. In tal caso l'Aggiudicatario non avrà comunque diritto ad alcun rimborso;
- approvare le fasi di sviluppo, valutando tuttavia di non dar seguito all'intervento. In tal caso verrà riconosciuto all'Aggiudicatario l'impegno lavorativo, quantificato nella misura massima di 2,5 PF.

2.3.4. Consegna dei prodotti di fase

In caso di approvazione del Piano di Lavoro ed attivazione dell'intervento, l'Aggiudicatario esegue l'intervento secondo le modalità, i contenuti e le tempistiche contenute nel Piano di lavoro.

Al termine di ciascuna fase di sviluppo l'Aggiudicatario consegna il prodotto di fase (intermedio), dandone comunicazione ad RSM attraverso il *software di gestione degli interventi di manutenzione evolutiva* e mettendo a disposizione l'ambiente di test necessario alla verifica degli sviluppi operati.

2.3.5. Approvazione dei prodotti di fase

RSM, attraverso l'ambiente di test, esamina nel merito i prodotti di fase al fine di verificarne la correttezza e la completezza e procede, come di seguito descritto:

a) nel caso di esito positivo dei test, RSM approva il prodotto di fase e comunica la prosecuzione dell'intervento con l'avvio della fase di sviluppo successiva, così come previsto dal Piano di lavoro;

b) nel caso in cui RSM riscontri anomalie/malfunzionamenti/disallineamenti o altro rispetto a quanto atteso, verrà comunicata la mancata approvazione del prodotto di fase, nella quale oltre a indicare le attività che devono essere modificate o integrate, sono fornite le indicazioni in termini di osservazioni, riflessioni, rilievi, che motivano la mancata approvazione. L'Aggiudicatario deve procedere tempestivamente, e comunque non oltre 5 giorni dalla data di presentazione delle osservazioni, alla modifica del

prodotto di fase non approvato, fermo restando l'applicazione del relativo indicatore di valutazione n. 9 di cui al successivo par. 7.

Viene specificato che le tempistiche di approvazione da parte di RSM delle fasi intermedie previste dal Piano di Lavoro non concorrono al computo totale dei tempi previsti per il rilascio finale degli sviluppi richiesti.

2.3.6. Approvazione dello sviluppo

L'accettazione dello sviluppo software realizzato è subordinata all'esito positivo del collaudo. Tale fase è di responsabilità di RSM: l'esecuzione dei test di collaudo avverrà in contraddittorio con l'Aggiudicatario che è tenuto a dare supporto a RSM, senza alcun onere aggiuntivo. I test di collaudo comprendono i test funzionali riferiti ai requisiti funzionali, ed eventualmente i test prestazionali, di sicurezza che potranno essere richiesti in fase di pianificazione per lo specifico intervento.

Al termine del collaudo, in caso di esito positivo, sarà redatto e sottoscritto il verbale di collaudo e RSM provvederà all'approvazione finale dell'intervento attraverso il *software di gestione degli interventi di manutenzione evolutive*.

Tutti i prodotti sviluppati, secondo la predetta procedura, avranno una garanzia di 12 mesi entro la quale la correzione di eventuali anomalie/malfunzioni sarà a totale carico dell'Aggiudicatario. I prodotti sviluppati saranno di proprietà esclusiva di Roma servizi per la mobilità e, al termine del periodo di garanzia, entreranno a far parte delle applicazioni oggetto di manutenzione ordinaria e correttiva.

Entro 7 gg. dalla data di approvazione, l'Aggiudicatario è tenuto alla consegna ad RSM della manualistica relativa agli sviluppi.

2.4.

Valutazione degli interventi di manutenzione evolutiva

La valutazione economica del servizio di manutenzione evolutiva sarà effettuata secondo la metrica dei Punti Funzione.

L'aggiudicatario si impegna a garantire una produttività media giornaliera non inferiore a 2,5 PF.

La valutazione del totale dei PF oggetto dei singoli interventi dovrà essere presentata dall'Aggiudicatario nella fase di stima e riportata nel Piano di lavoro oggetto di attivazione da parte di RSM, così come descritto al precedente par. 2.3.

2.5.

Sospensione e cancellazione degli interventi di manutenzione evolutiva

Roma servizi per la mobilità si riserva la facoltà di sospendere o cancellare gli interventi di manutenzione evolutiva in precedenza richiesti.

In caso di sospensione, RSM avrà 60 giorni di tempo, prorogabili per ulteriori 30 giorni, per dare comunicazione all'Aggiudicatario circa volontà di cancellare o continuare l'intervento di manutenzione evolutiva.

In caso di cancellazione l'Aggiudicatario avrà diritto alla remunerazione delle attività fino a quel momento svolte, le quali dovranno essere consuntivate, in termini di PF, e saranno oggetto di approvazione da parte di RSM.

2.6.

Cambiamento dei requisiti in corso d'opera

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un intervento di manutenzione evolutiva può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate.

La variazione dei requisiti è comunicata per iscritto all'Aggiudicatario che entro 15 gg solari deve produrre il documento aggiornato con il ricalcolo dei PF, documento che deve essere approvato da RSM.

Ai fini della remunerazione dell'intervento, saranno riconosciuti i PF così aggiornati ed approvati per le fasi successive

2.7.

Aggiornamento della baseline

Per baseline si intende la consistenza del parco applicativo misurato in Punti Funzione.

Al termine di ogni anno solare, e comunque non oltre il 15 gennaio, l'Aggiudicatario trasmetterà a Roma servizi per la mobilità un documento attestante il riepilogo degli interventi di sviluppo evolutivo effettuati nel corso dell'anno e l'aggiornamento complessivo in termini di Punti Funzione della baseline del software.

In ogni caso, l'aggiornamento della baseline non avrà alcun riflesso sui corrispettivi contrattualizzati.

2.8.

Formazione

In occasione del rilascio di ogni modifica agli applicativi in uso l'Aggiudicatario è tenuto, su richiesta di RSM e fino ad un numero complessivo di 35 giornate di 8 ore sull'intera durata dell'appalto, all'erogazione di idonee sessioni formative presso la sede di RSM.

L'obiettivo è trasmettere il know-how necessario al corretto uso e gestione degli applicativi; in tal senso verterà sugli sviluppi e nuove funzionalità e sarà rivolta al personale individuato da RSM.

La formazione, solo nei casi autorizzati da RSM, potrà essere resa disponibile anche su piattaforma web a disposizione degli utenti.

3.

Servizi di manutenzione ordinaria e correttiva

3.1.

Modalità di esecuzione dei servizi di manutenzione ordinaria e correttiva

L'Aggiudicatario, con riferimento alle applicazioni di cui al precedente punto 1.1., dovrà erogare il servizio di gestione e manutenzione dei sistemi, secondo le modalità e le prescrizioni di seguito indicate.

3.1.1.

Servizio di gestione e manutenzione ordinaria

L'Aggiudicatario dovrà garantire, a partire dall'1 gennaio 2018 e fino al termine dell'affidamento, il continuo monitoraggio dei sistemi atto a garantire la corretta funzionalità degli stessi.

Le architetture delle applicazioni, le politiche di sicurezza e di accesso alle applicazioni medesime, le regole di attuazione di dette politiche, sono stabilite da Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

Qualsiasi modifica alle configurazioni software dovrà essere preventivamente autorizzata da RSM, che provvederà a sua volta a comunicare tempestivamente eventuali variazioni a tali politiche.

Tutte le attività di gestione e manutenzione preventiva dovranno essere garantite dall'Aggiudicatario da remoto. RSM garantirà all'Aggiudicatario l'accesso alla propria rete aziendale.

Mensilmente dovrà essere trasmesso a Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. un report di dettaglio delle attività di monitoraggio effettuate nel mese precedente.

Detto report dovrà indicare le eventuali problematiche/anomalie riscontrate e le procedure messe in essere per la risoluzione delle medesime.

Il report dovrà essere trasmesso entro il giorno 10 del mese successivo a quello di competenza

3.1.2.

Servizio di manutenzione correttiva in caso di guasto o malfunzionamento

In caso di guasto o malfunzionamento RSM potrà attivare la richiesta di intervento attraverso i seguenti canali:

- richiesta verbale alla risorsa incaricata del **presidio fisico in sede**, nei casi di guasti/malfunzionamenti che impediscano il regolare svolgimento dei servizi erogati presso lo sportello al pubblico di Piazzale degli Archivi, il back office, il contact center della medesima sede e presso le sedi esterne.

La richiesta di intervento dovrà essere inserita da Roma servizi per la mobilità, a consuntivo, nello specifico sistema di trouble ticketing messo a disposizione dall'Aggiudicatario. L'inserimento dovrà avvenire necessariamente entro la medesima giornata della richiesta.

- **telefonticamente**, nelle ore in cui non è presente in sede la risorsa di presidio ma è attivo il servizio di reperibilità telefonica. Anche in questo caso la richiesta di intervento dovrà essere inserita da Roma servizi per la mobilità, a consuntivo, nel sistema di trouble ticketing. L'inserimento dovrà avvenire necessariamente entro la medesima giornata della richiesta.
- attraverso il **sistema di trouble ticketing**, nei casi in cui non è presente in sede la risorsa di presidio e non sia attivo il servizio di reperibilità telefonica.

L'Aggiudicatario dovrà garantire i seguenti tempi di presa in carico degli interventi:

| modalità di segnalazione | servizio | | |
|------------------------------|-----------|-------------|--------------------------------|
| | sportello | check point | back office/ contact center |
| presidio fisico (in sede) | immediato | immediato | entro 2 ore |
| reperibilità telefonica | immediato | immediato | entro 2 ore |

TABELLA A

Reperibilità telefonica

L'Aggiudicatario dovrà garantire i seguenti livelli di reperibilità telefonica:

- per tutte le applicazioni di cui al precedente articolo 1.1.: dalle ore 8.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì. Tale reperibilità può essere sostituita dalla risorsa di presidio, di cui al successivo paragrafo 3.2, nei giorni e nelle ore di presenza presso la sede di RSM della stessa. La reperibilità telefonica, comunque, deve essere sempre garantita, anche in caso di assenza del presidio fisico in sede.
- relativamente agli applicativi di cui al precedente articolo 1.1. lettere **A** (relativamente alla parte Bus Turistici), **B** e **F**, in considerazione delle modalità di utilizzo da parte dell'utenza, l'Aggiudicatario dovrà garantire la reperibilità telefonica di un referente tutti i giorni (festivi inclusi) dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Anche in questo caso, il servizio di reperibilità può essere garantito dalla risorsa di presidio, nelle ore di presenza della stessa presso la sede di RSM.

L'Aggiudicatario dovrà trasmettere mensilmente a RSM il piano delle risorse reperibili telefonicamente ed i turni di presenza delle risorse fisiche presso la sede di Roma servizi per la mobilità.

Sistema di trouble ticketing

Negli orari in cui non è attivo il servizio di reperibilità telefonica e/o non è presente la risorsa di presidio presso la sede di RSM, la segnalazione di guasto o malfunzionamento dovrà avvenire a mezzo di una specifica interfaccia per "apertura segnalazione di guasto/malfunzionamento" (trouble

ticketing) che dovrà essere messa a disposizione dei Responsabili/Referenti della S.O. Servizi ed Informazioni, dal soggetto Aggiudicatario.

Tale interfaccia, per ogni segnalazione di guasto/malfunzionamento, dovrà garantire al personale di RSM la possibilità di estrazione della seguente reportistica

- data ed ora di richiesta di intervento;
- tipologia di intervento richiesto;
- data ed ora di chiusura dell'intervento;
- problema riscontrato;
- soluzione adottata.

Il sistema dovrà garantire a Roma servizi per la mobilità l'elaborazione della reportistica secondo le specifiche sopra richiamate.

Ripristino completo delle funzionalità oggetto di guasto/malfunzione

Il ripristino completo delle funzionalità di cui RSM ha segnalato il guasto o la malfunzione dovrà essere garantito entro le seguenti tempistiche:

| modalità di segnalazione | servizio | | |
|----------------------------------|--|-------------|--|
| | sportello | check point | back office/ contact center |
| presidio fisico (in sede) | 30 min | 30 min | 1 ora |
| reperibilità telefonica | 30 min | 30 min | 1 ora |
| trouble ticketing | entro le ore 10:00 del giorno successivo all'apertura del ticket | entro 2 ore | entro le ore 10:00 del giorno successivo all'apertura del ticket |

TABELLA B

3.2.

Presidio fisico

L'Aggiudicatario al fine di garantire la massima efficienza dei servizi resi anche in relazione ad eventuali interventi urgenti da eseguire in orario di sportello dovrà assicurare il presidio di 1 unità, presso la sede operativa di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. di Piazzale degli Archivi n. 40.

Detto presidio dovrà essere garantito per un minimo di **25 ore/settimana, dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 15.00**, fatta salva l'eventuale offerta migliorativa di cui al successivo par. 7.

La risorsa addetta alle attività di presidio presso la sede di Roma Servizi per la Mobilità dovrà garantire, a richiesta, la verifica puntuale dello stato di funzione delle applicazioni oggetto dell'affidamento e la correzione dei malfunzionamenti del sistema.

La risorsa addetta alle attività di presidio, nelle ore di presenza presso la sede di RSM, potrà essere utilizzata da parte dell'Aggiudicatario anche al fine dell'erogazione di tutte le attività di cui al precedente articolo 3.1.2.

La risorsa di presidio si intende esclusivamente a disposizione per le attività oggetto del presente Capitolato.

A detta risorsa, Roma servizi per la mobilità S.r.l. garantirà 1 postazione (escluso PC) presso la sede di Piazzale degli Archivi n. 40 – 1° piano.

3.3.

Numero interventi medi/mese

La tabella che segue sintetizza la media delle richieste di intervento/mese in relazione ai singoli applicativi oggetto del presente Capitolato:

| | applicazione | indirizzo | interventi/mese |
|---|-------------------------------|--|-----------------|
| A | SIS - Rilascio permessi | sis.atac.roma.it | 28 |
| B | COMUNICAZIONE TARGHE | http://comunicazionetarghe.atac.roma.it | 3 |
| C | SPORTELLATI | \\atac.roma.it\share\RMSV\PIS\SIS\ISP\APPLICAZIONI\SPORTELLATI | 6 |
| D | TAXI/NCC/IPPICA | taxi.atac.roma.it | 24 |
| E | TEMPORANEI | sis.atac.roma.it | 5 |
| F | PERMESSI WEB | sis.atac.roma.it | 5 |
| G | SMA | sma.atac.roma.it | 4 |
| H | UTILITY VERIFICHE ANAGRAFICHE | ImportUtility.exe | 2 |

I valori sopra riportati sono puramente indicativi e in alcun modo vincolanti rispetto alle richieste mensili che RSM può inoltrare all'Aggiudicatario.

4.

Durata ed importo a base d'asta dell'appalto

4.1.

Durata

Il contratto avrà durata 30 mesi. Ove la sottoscrizione del contratto avverrà prima del 01/01/2018, sarà avviato solo il servizio di manutenzione evolutiva (eventuale a consumo). In tal caso la durata di detto servizio di manutenzione evolutiva sarà superiore ai 30 mesi.

4.2.

Importo a base d'asta

L'importo complessivo a base d'asta è pari ad € 650.000,00 (seicentocinquantamila/00) esclusa IVA, così suddiviso:

- € 540.000,00 (cinquecentoquarantamila/00) per i servizi di manutenzione evolutiva (a consumo). Tale importo è da intendersi complessivo per i 3.000 Punti Funzione oggetto del presente Capitolato, il cui importo unitario sarà pertanto pari a € 180,00 (centottanta/00) al netto del ribasso unico percentuale quotato in sede di gara.
- € 110.000,00 (centodiecimila/00) per i servizi di manutenzione ordinaria e correttiva (a canone).

Per i servizi di manutenzione evolutiva (a consumo), il nullaosta all'emissione delle relative fatture sarà subordinato dalla firma congiunta di appositi verbali di collaudo degli sviluppi, secondo le modalità definite al precedente par. 2. L'importo delle fatture sarà determinato dal numero dei PF oggetto di sviluppo moltiplicato il valore unitario del PF al netto del ribasso unico percentuale quotato in sede di gara.

Ove alla scadenza del contratto RSM non avesse consumato l'intero importo contrattuale relativo ai servizi di manutenzione evolutiva, l'Aggiudicatario non avrà titolo alcuno per pretendere alcunché.

Per i servizi di manutenzione ordinaria e correttiva, i pagamenti saranno effettuati per fatture bimestrali posticipate, debitamente benestariate da Roma servizi per la mobilità.

Stante la natura dei servizi oggetto dell'affidamento i costi della sicurezza derivanti da rischi di natura interferenziale sono pari a zero.

5.

Documentazione

Il Concorrente, in sede di presentazione di Offerta Tecnica, dovrà allegare la seguente documentazione:

- A. Piano di Lavoro Generale;
- B. Piano della Qualità Generale;

5.1.

Piano di Lavoro Generale.

Il Piano di Lavoro Generale è il documento che definisce le modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative al servizio contrattualmente previsto. In esso si devono almeno esplicitare:

- le disposizioni organizzative relative alle figure professionali inserite nel team di lavoro, ossia i diversi ruoli e compiti assegnati, le responsabilità, le linee di comando;
- i processi (descrizione dei gruppi di lavoro previsti con nominativi, professionalità, esperienza, giornate/uomo previste per ciascun componente del gruppo di lavoro, procedure utilizzate, ecc.);
- le metodologie adottate dal Concorrente, allo scopo di garantire lo sviluppo delle attività previste dal presente Capitolato.

Relativamente alla manutenzione ordinario/correttiva, le risorse utilizzate per le attività di reperibilità, presidio e di intervento, dovranno avere un'esperienza in attività analoghe almeno quinquennale. Prima della sottoscrizione del contratto Aggiudicatario dovrà fornire i relativi curricula al fine dell'approvazione da parte di RSM.

Relativamente alle sole fasi di manutenzione evolutiva, dovranno essere impiegate un massimo di 10 risorse, anch'esse con un'esperienza in attività analoghe non inferiore a 5 anni, con almeno le seguenti figure professionali:

- Capoprogetto, con laurea in discipline tecnico-scientifiche e almeno 10 (dieci) anni di anzianità lavorativa;
- Analista programmatore, con laurea in discipline tecnico-scientifiche e almeno 6 (sei) anni di anzianità lavorativa;
- Esperto di base dati, con laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente e almeno 6 (sei) anni di anzianità lavorativa

Il Concorrente, in sede di Offerta Tecnica, dovrà fornire a Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. i nominativi ed i curricula (secondo il formato europeo) del personale che si intende impiegare nell'esecuzione delle fasi di sviluppo e manutenzione evolutiva. Qualora venissero forniti più di 10 (dieci) curricula, la Stazione Appaltante, a proprio insindacabile giudizio, determinerà le risorse di riferimento per l'offerta tecnica.

Qualora tra i curricula non si riscontrino le figure professionali richieste nel presente paragrafo, la relativa offerta sarà penalizzata nell'assegnazione del relativo punteggio al par. 7 punti 1 e 6, fermo restando l'obbligo, in caso di aggiudicazione, di sostituire prima della sottoscrizione del contratto le figure mancanti con persone in possesso dei requisiti minimi indicati nel presente paragrafo.



S.O. Servizi e Informazioni

Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. si riserva comunque la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse ritenute non in possesso dei requisiti di idoneità professionale desiderati.

Le risorse utilizzate per la manutenzione ordinaria/correttiva potranno coincidere con quelle utilizzate per la manutenzione evolutiva.

5.2.

Piano della Qualità Generale

Il Piano della Qualità Generale è il documento che precisa le particolari modalità operative e le sequenze delle attività relative alla qualità aziendale nell'erogazione dei servizi propri della specifica missione.

Il Piano della qualità generale deve almeno:

- introdurre alle finalità di gestione della qualità;
- definire i documenti applicabili e di riferimento;
- definire i requisiti di qualità e le relative procedure per la valutazione della qualità;
- definire le modalità degli audit (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.);
- definire le modalità di ricezione delle segnalazione di problemi ed azioni correttive;
- definire nei dettagli i metodi di lavoro messi in atto dall'aggiudicatario, facendo riferimento alle procedure relative al proprio sistema di qualità, descritte nel manuale di qualità del fornitore, o a procedure sviluppate per questo specifico contratto ed a supporto delle attività in esso descritte.

6.

Qualifiche degli addetti al servizio

L'Aggiudicatario - in qualità di datore di lavoro - deve provvedere e curare che il personale utilizzato sia in possesso dei requisiti professionali idonei alla corretta esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato.

L'Aggiudicatario, prima della sottoscrizione del contratto, dovrà fornire i curricula (secondo il formato europeo) del personale utilizzato per le attività di manutenzione ordinaria/correttiva al fine della relativa approvazione da parte di RSM e dovrà confermare i nominativi delle risorse che saranno impiegate nelle attività di manutenzione evolutiva indicate in sede di offerta.

Qualora, tra la presentazione dell'offerta e l'aggiudicazione, ovvero durante il periodo di validità del contratto, fossero intervenute delle variazioni di organico, l'Aggiudicatario dovrà trasmettere nominativo e curriculum del personale sostitutivo, il quale dovrà garantire ad ogni modo requisiti di idoneità pari o superiori a quelli del personale presentato in fase di offerta. RSM si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse ritenute non in possesso dei requisiti di idoneità professionale sopra descritti.

7.

Criteri di aggiudicazione

L'appalto sarà aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi del D.lgs. n. 50/2016, secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

| ELEMENTI DI VALUTAZIONE | PUNTEGGIO MASSIMO |
|-------------------------|-------------------|
| Offerta tecnica | 60 |
| Offerta economica | 40 |
| TOTALE | 100 |

- tabella 1 -

Per quanto riguarda la valutazione dell'offerta tecnica, i punteggi saranno attribuiti da una Commissione di Aggiudicazione nominata da Roma servizi per la mobilità S.r.l., di seguito Commissione, sulla base dei criteri tecnici e degli elementi di valutazione di seguito indicati:

| | INDICATORE | DESCRIZIONE | PUNTEGGIO | |
|----|---|--|-----------|---|
| | | | D | T |
| 1. | PIANO DI LAVORO GENERALE Personale addetto al servizio | Saranno oggetto di valutazione i curricula del personale che il Concorrente intende dedicare al presente appalto con particolare riferimento a: - criteri di anzianità di servizio; - certificazioni inerenti l'oggetto dell'appalto; - precedenti attività in contesti analoghi a quello di Roma servizi per la mobilità | 5 | |
| 2. | PIANO DI LAVORO GENERALE Personale addetto al servizio | Sarà attribuito 1 punto, fino ad un massimo di 4 punti, per ogni addetto con attestato di superamento dell'Esame 70-486 Microsoft che il Concorrente intende dedicare al servizio tra le max 10 risorse richieste. Al riguardo si chiede di produrre in fase di presentazione dell'offerta copia dei suddetti attestati. | | 4 |
| 3 | PIANO DI LAVORO GENERALE Personale addetto al servizio | Sarà attribuito 1 punto, fino ad un massimo di 2 punti, per ogni addetto con certificazione ITIL V3 che il Concorrente intende dedicare al servizio tra le max 10 risorse richieste. Al riguardo si chiede di produrre in fase di presentazione dell'offerta copia dei suddetti attestati. | | 2 |

| | | | | |
|----|---|--|---|---|
| 4 | <p>PIANO DI LAVORO GENERALE Personale addetto al servizio</p> | <p>Sarà attribuito 1 punto, fino ad un massimo di 2 punti per ogni addetto con certificazione Project Management Professional (PMP) che il Concorrente intende dedicare al servizio tra le max 10 risorse richieste. Al riguardo si chiede di produrre in fase di presentazione dell'offerta copia dei suddetti attestati.</p> | | 2 |
| 5 | <p>PIANO DI LAVORO GENERALE Personale addetto al servizio</p> | <p>Sarà attribuito 1 punto, fino ad un massimo di 3 punti, per ogni addetto con attestato di superamento di almeno uno dei seguenti Esami 70-432 o 70-433 o 70-462 o 70-464 Microsoft che il Concorrente intende dedicare al servizio tra le max 10 risorse richieste. Al riguardo si chiede di produrre in fase di presentazione dell'offerta copia dei suddetti attestati.</p> | | 3 |
| 6. | <p>PIANO DI LAVORO GENERALE Struttura Organizzativa</p> | <p>Sarà oggetto di valutazione il team di lavoro, la tipologia e il numero di figure professionali utilizzate, la coerenza tra i curricula e i ruoli/compiti delle figure impiegate</p> | 5 | |

| | | | | |
|----|---|---|----------|----------|
| 7 | PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE | Sarà oggetto di valutazione il Sistema di gestione della qualità applicato dal Concorrente, il cui contenuto minimo è indicato al precedente par. 5.2., secondo i principi di: - efficacia delle metodologie; - esaustività e aderenza al servizio richiesto | 3 | |
| 8. | QUALITÀ GENERALE DELLA PROPOSTA DI INTERVENTO RELATIVAMENTE AI SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA | Saranno oggetto di valutazione: - l'efficacia delle metodologie e degli strumenti adottati per garantire la tempestività degli interventi e la qualità dei servizi di manutenzione correttiva | 8 | |
| 9. | MANUTENZIONE EVOLUTIVA: MANCATA APPROVAZIONE DELLE CONSEGNE DEGLI SVILUPPI EVOLUTIVI | Saranno attribuiti 3 punti qualora venga garantita, nel corso di un singolo anno solare di contratto, la mancata approvazione di cui al precedente par. 2.3.5, riguardo al massimo di un solo prodotto di fase, indipendentemente dal numero degli sviluppi richiesti | | 3 |

| | | | | |
|-----|--|---|---|---|
| 10. | <p>MANUTENZIONE ORDINARIA/CORRETTIVA: MALFUNZIONAMENTI RECIDIVI</p> | <p>Saranno attribuiti 2 punti qualora venga garantito che nel corso di un singolo anno solare di contratto, la medesima causa di malfunzionamento, oggetto di intervento di manutenzione correttiva, si verifichi al massimo 1 volta</p> | | 2 |
| 11. | <p>MANUTENZIONE ORDINARIA/CORRETTIVA: SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI MALFUNZIONAMENTI</p> | <p>Saranno attribuiti fino ad un massimo di 5 punti alla presentazione di una proposta di realizzazione di un sistema di monitoraggio dei malfunzionamenti oggetto di manutenzione correttiva. Tale sistema dovrà garantire ad RSM l'estrazione, in fase di reportistica, delle seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oggetto del guasto/malfunzione (secondo casistiche preordinate); - cause che hanno determinato il guasto/malfunzione (secondo una nomenclatura pre ordinata) - tipo di applicativo sul quale si è determinato il guasto o il malfunzionamento; | 5 | |

| | | | | |
|-----|--|--|----------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - data dell'episodio di guasto o malfunzionamento; - data di risoluzione del guasto o della malfunzione. <p>Il sistema di monitoraggio, intendendo lo stesso anche come possibile sottofunzione del più generale sistema di trouble ticketing, dovrà essere realizzato entro 30 giorni dalla data di affidamento, senza alcun onere aggiuntivo per RSM</p> <p>Lo strumento sarà utilizzato da RSM per la rendicontazione storica ed analitica degli interventi di manutenzione correttiva e costituirà l'oggetto sulla base del quale riscontrare eventuali recidività dei guasti o delle malfunzioni</p> | | |
| 12. | MANUTENZIONE ORDINARIA/CORRETTIVA: TROUBLE TICKETING | <p>Sarà oggetto di valutazione lo strumento di trouble ticketing che il concorrente intende proporre per la gestione delle richieste di manutenzione correttiva, di cui al precedente par. 3.1.2, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diversi livelli di profilazione (utente per l'apertura dei ticket e amministratore per il monitoraggio degli | 3 | |

| | | | | |
|---------------------------|---|--|-----------|-----------|
| | | <p>stessi)</p> <ul style="list-style-type: none"> - multi autenticazione; - interfaccia modulabile; - modulo di ricerca avanzato (ricerca per differenti criteri); - strutturazione della reportistica per tipologia di richiesta, intervallo di tempo; - esportazione dei dati in formato .xls e .pdf; - salvataggio del db in SQL. <p>Il sistema dovrà essere realizzato entro 30 giorni dalla data di affidamento, senza alcun onere aggiuntivo per RSM</p> | | |
| 13. | MANUTENZIONE ORDINARIA/CORRETTIVA PRESIDIO FISICO | <p>Verranno attribuiti 0,5 punti per ciascuna ½ ora /settimana di presidio aggiuntiva rispetto a quanto prevista al precedente par. 3.2.</p> <p>Le ½ ore aggiuntive non potranno essere offerte al di fuori dell'orario di apertura dello sportello al pubblico di Piazzale degli Archivi (lun-ven dalle 8.30 alle 16.30)</p> | | 15 |
| TOTALE (max punti) | | | 29 | 31 |

- tabella 2 -

Con riferimento ai punteggi specificati nella tabella sopra riportata si precisa che:

- nella colonna identificata dalla lettera **T** vengono indicati i “**Punteggi Tabellari**”, ovvero i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell’offerta o della mancata offerta di quanto specificatamente richiesto a tal fine e opportunamente documentato dal Concorrente. Si richiede ai concorrenti di riassumere in un’unica scheda, da inserire anch’essa nella busta contenente l’offerta tecnica, l’offerta relativa a detti punteggi tabellari;
- nella colonna identificata dalla lettera **D** vengono indicati i “**Punteggi Discrezionali**”, ovvero i punteggi che saranno attribuiti in ragione dell’esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice.

I “Punteggi discrezionali” saranno attribuiti secondo le seguenti prescrizioni:

- a) **Nel caso siano ammesse almeno 4 offerte**, il punteggio di ciascun elemento di valutazione, sarà attribuito mediante la trasformazione in coefficienti variabili tra zero ed uno, della somma dei valori attribuiti dai singoli commissari mediante il "confronto a coppie". Il confronto avverrà sulla base delle preferenze accordate da ciascun commissario a ciascun progetto in confronto con tutti gli altri. Le preferenze saranno attribuite secondo la seguente scala di valori: (1 - nessuna preferenza; 2 - preferenza minima; 3 - preferenza piccola; 4 – preferenza media; 5 – preferenza grande; 6 - preferenza massima). Una volta terminati i “confronti a coppie”, si sommeranno i valori attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari. Tali somme provvisorie verranno trasformate in coefficienti definitivi,

riportando ad uno la somma più alta e proporzionando a tale somma massima le somme provvisorie prima calcolate. Il coefficiente così ottenuto sarà moltiplicato per il punteggio massimo attribuibile per l'elemento di valutazione.

b) **Nel caso siano ammesse meno di 4 offerte** i punteggi saranno attribuiti attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari sulla base dei seguenti range di attribuzione:

| | |
|---------------------------|--------------|
| Pienamente adeguata | 1,00 – 0,75; |
| Mediamente adeguata | 0,74 – 0,50; |
| Sufficientemente adeguata | 0,49 – 0,25; |
| Non adeguata | 0,24 – 0,00; |

Terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei suddetti coefficienti, si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate. Il coefficiente così ottenuto sarà moltiplicato per il punteggio massimo attribuibile per l'elemento di valutazione.

Per quanto riguarda la **valutazione dell'offerta economica** i Concorrenti dovranno quotare un ribasso unico percentuale che sarà applicato sia all'importo a base d'asta previsto per gli interventi di manutenzione evolutiva (a consumo) sia all'importo a base d'asta previsto per il servizio di manutenzione ordinaria e correttiva (a canone).

All'offerta che avrà quotato il migliore prezzo verrà attribuito il punteggio massimo di 40 punti, alle restanti offerte verrà attribuito un punteggio in base alla seguente formula:

$$P_i = 40 * \sqrt{\frac{R_i}{R_{\max}}}$$

dove:

P_i = Punteggio attribuito all'iesima offerta

R_i = Ribasso in esame

R_{\max} = Ribasso massimo offerto.

8.

Controversie

Per qualsivoglia controversia, comunque connessa o derivante dall'esecuzione del presente affidamento, sarà competente esclusivamente il Foro di Roma.

9.

Penali

In caso di esecuzione delle attività oggetto del servizio in difformità rispetto a quanto contrattualmente pattuito e in caso di mancato rispetto dei termini contrattuali saranno applicate le seguenti penali:

9.1. Manutenzione evolutiva

- i. con riferimento alla tabella degli Indicatori di valutazione, specificatamente al par. 7 punto 9 (*mancata approvazione delle consegne degli sviluppi evolutivi*), sarà applicata una penale di € 5.000,00 (cinquemila/00) in ogni caso di superamento del valore di soglia offerto;
- ii. in ogni caso di mancato rispetto delle tempistiche definite al precedente par. 2.2.1. per la presentazione del Piano di lavoro, sarà applicata una penale di € 500,00 (cinquecento/00) ad evento, oltre ad € 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo;
- iii. in ogni caso di mancato rispetto delle tempistiche previste dai Piani di lavoro per la consegna dei prodotti di fase e definite al precedente par. 2.3.4. , sia intermedi che finali, sarà applicata una penale di € 1.000,00 (mille/00) ad evento, oltre ad € 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni giorno di ritardo;
- iv. in tutti i casi di mancato rispetto delle tempistiche definite al precedente par. 2.3.5. per la eventuale modifica dei prodotti di fase, sarà applicata una penale di € 500,00 (cinquecento/00) ad evento, oltre ad € 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo;
- v. nel caso in cui RSM riscontri un numero maggiore o pari a 3 anomalie/malfunzionamenti su prodotti di nuovo sviluppo, entro il periodo di garanzia, sarà applicata una penale pari al 8% del costo approvato per il medesimo sviluppo;

- vi. in caso di mancato rispetto delle tempistiche previste al precedente par. 2.2.1. per la consegna del *software di gestione degli interventi di manutenzione evolutiva*, sarà applicata una penale di € 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni giorno di ritardo.

9.2. Manutenzione ordinaria e correttiva

- i. con riferimento alla tabella degli Indicatori di valutazione, specificatamente al par. 7 punto 10 (*recidività delle cause di malfunzionamento dei sistemi*), sarà applicata una penale di € 5.000,00 (cinquemila/00) in ogni caso di superamento del valore di soglia offerto;
- ii. con riferimento alla tabella degli Indicatori di valutazione, specificatamente al par. 7 punto 11 (*realizzazione del sistema di monitoraggio dei malfunzionamenti*), sarà applicata una penale di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo, decorrenti dal 31 giorno dalla data di affidamento;
- iii. con riferimento alla tabella degli Indicatori di valutazione, specificatamente al par. 7 punto 12 (*realizzazione dello strumento di trouble ticketing*), sarà applicata una penale di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo decorrenti, dal 31 giorno dalla data di affidamento;

- iv. relativamente ai servizi di manutenzione correttiva, descritti al precedente par. 3.1.2., in caso di mancato rispetto delle seguenti tempistiche di attivazione degli interventi

| modalità di segnalazione | servizio | | |
|------------------------------|-----------|-------------|--------------------------------|
| | sportello | check point | back office/ contact center |
| presidio fisico (in sede) | immediato | immediato | entro 2 ore |
| reperibilità telefonica | immediato | immediato | entro 2 ore |

sarà applicata una penale di € 200,00 (duecento/00) per ogni mezz'ora di ritardo o frazione di essa;

- v. relativamente ai servizi di manutenzione correttiva, descritti al precedente par. 3.1.2., in caso di mancato rispetto delle seguenti tempistiche di ripristino delle funzionalità applicative

| modalità di segnalazione | servizio | | |
|------------------------------|---|-------------|---|
| | sportello | check point | back office/ contact center |
| presidio fisico (in sede) | 30 min | 30 min | 1 ora |
| reperibilità telefonica | 30 min | 30 min | 1 ora |
| trouble ticketing | entro le ore 10:00 del giorno successivo all'apertura del ticket | entro 2 ore | entro le ore 10:00 del giorno successivo all'apertura del ticket |

sarà applicata una penale di € 300,00 (trecento/00) per ogni mezz'ora di ritardo o frazione di essa;

- vi. in caso di mancato rispetto della reperibilità telefonica, di cui al precedente par. 3.1.2., intesa come mancata risposta e mancata richiamata entro 15 minuti, sarà applicata una penale di € 300,00 (cento/00) ad evento, oltre ad € 100,00 per ogni mezz'ora, o frazione di essa, di ritardo nella richiamata;
- vii. in caso di mancato rispetto del presidio fisico, di cui al precedente paragrafo 3.2., inteso come assenza o prestazione settimanale inferiore a quanto previsto dal presente Capitolato, viene prevista una penale di € 300,00 (trecento/00) ad ora o frazione di essa;
- viii. in caso di mancato rispetto delle ore settimanali aggiuntive del presidio fisico, di alla tabella degli indicatori di valutazione di cui al punto 13 del precedente par. 7, sarà applicata una penale di € 500,00 (mille/00) ad ora o frazione di essa;
- ix. in caso Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. chieda la sostituzione del personale ritenuto non in possesso dei requisiti di idoneità professionale per lo svolgimento del servizio, l'Aggiudicatario è tenuto alla sostituzione della risorsa entro 7 (sette) giorni lavorativi. Il superamento di tale tempistica comporta l'applicazione di una penale di Euro 150,00 (centocinquanta/00) per ogni giorno di ritardo.



S.O. Servizi e Informazioni

L'applicazione delle penalità sopra indicate sarà preannunciata da Roma servizi per la mobilità a mezzo posta elettronica certificata.

L'aggiudicatario potrà trasmettere le proprie osservazioni, a mezzo PEC, entro 10 (dieci) giorni dalla notificazione della comunicazione di Roma servizi per la mobilità S.r.l.

10.

Risoluzione

Oltre a tutti gli altri casi previsti dalla vigente normativa, Roma servizi per la mobilità avrà facoltà di risolvere il contratto:

- a) quando l'Impresa aggiudicataria si renda colpevole di frode;
- b) quando, per negligenza della stessa Impresa o per inadempienza agli obblighi ed alle condizioni di cui al presente capitolato, sia seriamente compromessa la buona esecuzione dell'appalto;
- c) qualora siano state comminate penali per un valore pari al 8 % dell'importo contrattuale;
- d) ove l'Aggiudicatario contravvenga alle regole di riservatezza ovvero ai principi contenuti nel Modello di Governance, di cui al successivo art. 11;
- e) ove l'Aggiudicatario contravvenga alle norme poste dal legislatore a tutela della riservatezza delle informazioni contenute nei documenti, ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003 e ss.mm.ii.

La risoluzione opera di diritto ai sensi dell'art. 1456 del c.c. nei casi previsti nelle sopracitate lettere a), b), senza necessità di preventiva diffida da parte di Roma Servizi per la Mobilità. L'avvenuta risoluzione scritta del contratto sarà notificata da Roma Servizi per la Mobilità all'Impresa, a cui spetterà soltanto il pagamento delle prestazioni effettuate regolarmente, per le quali dovrà redigersi in contraddittorio tra le parti l'apposito verbale di consistenza dei materiali forniti in opera.

11.

Riservatezza, Privacy e Governance

L'Aggiudicatario si impegna irrevocabilmente a non divulgare ad alcuno elemento di qualsiasi genere o natura relativi a Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. di cui dovesse venire a conoscenza in virtù del presente affidamento.

Parimenti, l'Aggiudicatario si impegna a non pubblicare alcun documento di qualsivoglia natura che utilizzi in tutto o in parte informazioni acquisite in virtù del presente affidamento, tranne quanto sarà formalmente autorizzato dalla scrivente.

I dati personali forniti a Roma Servizi saranno oggetto del trattamento di cui al D.lgs. 196/2003.

L'Aggiudicatario darà atto di aver prestato il proprio consenso al trattamento di dati, informazioni e notizie che la riguardano ad opera di Roma Servizi, e dichiara di aver ricevuto idonea informativa prevista dall'art.13 del Codice Privacy circa le finalità e le modalità del trattamento e di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi dell'art.7 del Codice Privacy citato.

L'Affidataria, infine, dichiarerà di essere a conoscenza dell'adozione, da parte di Roma Servizi, del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, ex D.lgs. 8 giugno 2001 n. 231, pubblicato sul sito aziendale, e del Protocollo di Integrità di Roma Capitale, degli Entri che fanno parte del Gruppo Roma Capitale e di tutti gli Organismi Partecipati, approvato con Delibera di Giunta Capitolina n. 40 del 27 febbraio 2015, impegnando a rispettare in proprio, e

per conto del proprio personale, in quanto parte integrante del presente affidamento, l'insieme dei principi, regole, procedure, valori e comportamenti in essi contenuti.

Qualora l'Aggiudicatario contravvenga a quanto sopra previsto Roma Servizi risolverà di diritto il presente affidamento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

12.

Obblighi dell'Appaltatore

Oltre agli obblighi derivanti dall'esecuzione del servizio e dall'osservanza delle norme vigenti in materia di previdenza e sicurezza sul lavoro, la ditta appaltatrice ha l'obbligo di collaborare costantemente con Roma Servizi al fine di perseguire gli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità prescritti dalla legge.

Dovrà comunicare, prima dell'inizio dell'appalto, il nominativo di un **referente tecnico**, a cui fare riferimento per le varie comunicazioni ed informazioni.

Lo stesso dovrà, tempestivamente, segnalare a Roma Servizi l'eventuale opportunità di potenziare o razionalizzare il servizio sulla scorta di riscontri operativi nonché eventuali comportamenti scorretti, tenuti dall'utenza.

La ditta appaltatrice è, inoltre, tenuta a fornire a Roma Servizi tutte le informazioni, che siano eventualmente richieste, pertinenti al servizio svolto.

13.

Aspetti previdenziali, assicurativi e sicurezza sul lavoro

La ditta appaltatrice è tenuta ad osservare tutte le vigenti norme di carattere previdenziale, assicurative e di sicurezza sul lavoro, riconoscendo al personale dipendente il trattamento giuridico ed economico previsto dal contratto nazionale di categoria, applicando puntualmente il costo del lavoro come determinato periodicamente nelle tabelle del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

14.

Responsabilità

La responsabilità civile e penale per ogni qualsiasi danno derivante a persone o a cose in conseguenza del servizio in oggetto del presente capitolato è a carico della ditta appaltatrice, che, pertanto, dovrà essere coperta da idonea polizza assicurativa.

15.

Altre Condizioni

L'Aggiudicatario si impegna fin d'ora ad effettuare il passaggio di consegne con l'eventuale altro Soggetto che dovesse aggiudicarsi in futuro i servizi in argomento a far data dal terzo mese antecedente la scadenza dell'appalto.

16.

Osservanza delle leggi e dei documenti contrattuali

Il presente capitolato forma parte integrante e sostanziale dell'avviso di gara e del successivo contratto unitamente all'offerta della ditta aggiudicataria.



S.O. Servizi e Informazioni

Salvo quanto previsto dal presente capitolato e dal contratto, l'esecuzione dello stesso è disciplinata dalle disposizioni di legge vigenti in materia, con particolare riferimento al D.lgs 50/16, nonché da quelle che eventualmente dovessero essere emanate.