

**ARPA**  
**Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente**  
**dell'Emilia - Romagna**

\* \* \*

**Atti amministrativi**

Determinazione dirigenziale	n. DET-2014-196	del 21/03/2014
Oggetto	Servizio Sistemi Informativi. Indizione di procedura di acquisto in economia per la fornitura di “Servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna”	
Proposta	n. PDTD-2014-199 del 17/03/2014	
Struttura adottante	Servizio Sistemi Informativi	
Dirigente adottante	Santovito Piero	
Struttura proponente	Servizio Sistemi Informativi	
Dirigente proponente	Dott. Santovito Piero	
Responsabile del procedimento	Cattani Stefano	

Questo giorno 21 (ventuno) marzo 2014 presso la sede di Viale Silvani, 6 in Bologna, il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Dott. Santovito Piero, ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo, approvato con D.D.G. n. 65 del 27/09/2010 e dell'art. 4, comma 2 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 determina quanto segue.

**Oggetto: Servizio Sistemi Informativi. Indizione di procedura di acquisto in economia per la fornitura di “Servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna”, mediante acquisto sul mercato elettronico di Consip s.p.a. Importo presunto Euro 39.500,00 (IVA esclusa)**  
**Oneri per la sicurezza: € 0,00.**

VISTI:

- la D.D.G. n. 87 del 16/12/2013 - Direzione Amministrativa- Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione del Bilancio Pluriennale di previsione per il triennio 2014 - 2016, del Piano Investimenti 2014-2016, del Bilancio economico preventivo per l'esercizio 2014 e del Budget generale e della programmazione di cassa per l'esercizio 2014;
- la D.D.G. n. 88 del 16/12/2013 - Direzione Amministrativa. Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione delle linee guida e assegnazione dei budget di esercizio e investimenti per il 2014 ai centri di responsabilità;
- la D.D.G. n. 89 del 16/12/2013 – Direzione Amministrativa. Area Bilancio e Controllo Economico. Determinazione dell'importo dell'anticipazione di tesoreria per l'esercizio 2014;
- la D.D.G. n. 19 del 14/02/2014 - Programma delle spese da sostenersi nell'esercizio 2014 per il funzionamento del Servizio Sistemi Informativi;

RICHIAMATI:

- l'art. 125 del D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione alle direttive 2004/17CE e 2004/18/CE" e l'art. 10 della L.R. 21 dicembre 2007 n.28;
- l'art. 328 “Mercato elettronico” del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 recante “Regolamento di esecuzione ed attuazione del Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione alle direttive 2004/17CE e 2004/18/CE;
- l'art. 7, comma 2, del d.l. 7 maggio 2012, n. 52, (convertito in legge 6 luglio 2012, n. 135), di modifica dell'art. 1, comma 450 della l. 27 dicembre 2006, n. 296, da cui deriva l'obbligo per le amministrazioni pubbliche per gli acquisti di beni e servizi di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario di ricorrere al mercato elettronico della pubblica amministrazione ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi dell'art. 328 del D.P.R. 207/2010;

- la D.D.G. n. 86 dell'11/12/2013 di approvazione delle Modifiche al Regolamento ARPA per le forniture di beni e servizi in economia (R0602/DG) ;

VISTO IN PARTICOLARE:

- l'art. 5 del citato Regolamento secondo cui:
  - prima dell'avvio delle procedure di affidamento di servizi in economia di valore pari o superiore a 20.000 Euro, i dirigenti competenti adottano una determinazione a contrarre (determina di indizione), individuando gli elementi essenziali del contratto, i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;
  - l'affidamento mediante cottimo fiduciario avviene previo invio di richiesta di preventivo o lettera di invito ad almeno cinque operatori economici individuati sulla base di indagini di mercato;
  - al fine di effettuare acquisti in economia è consentito utilizzare il mercato elettronico realizzato dal Ministero dell'economia avvalendosi di Consip s.p.a.;

PREMESSO:

- che l'attuale situazione del software di produttività personale in dotazione alle postazioni di lavoro di Arpa richiede una revisione completa delle licenze d'uso e delle versioni installate;
- che, in ottemperanza al Codice dell'Amministrazione Digitale, Arpa ritiene di poter utilizzare software dotato di licenza d'uso gratuito e codice aperto, previo supporto di un fornitore esterno per la progettazione e il supporto necessari alle installazione, migrazione e assistenza;
- che il percorso attivato da Arpa è analogo a quello in corso presso la Regione Emilia-Romagna, in particolare per quanto riguarda il prodotto identificato come "Apache OpenOffice";

CONSIDERATO CHE:

- sulla base dei fabbisogni espressi dal Servizio Sistemi Informativi di Arpa, e sulla base delle premesse sopra esposte, vi è l'esigenza di provvedere alla fornitura di "prestazione di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna" e per un importo presunto pari ad Euro 39.500,00 (Iva esclusa);

DATO ATTO:

- che non sono attive convenzioni Consip di cui all'art. 26, comma 1, della legge n. 488/1999 aventi ad oggetto beni e/o servizi comparabili con quelli relativi alla presente procedura di approvvigionamento;
- che non sono attive convenzioni Intercent-ER di cui all'art. 21, della legge regionale n. 11/2004, aventi ad oggetto beni e/o servizi comparabili con quelli relativi alla presente procedura di approvvigionamento;
- che trattandosi di acquisto di valore inferiore alla soglia comunitaria, è necessario espletare la procedura di selezione del contraente attraverso uno dei sistemi del mercato elettronico disponibili nel nostro ordinamento;
- che è stata verificata la possibilità di espletare tale procedura sul sistema del mercato elettronico messo a disposizione da Consip s.p.a., data l'attivazione del Bando "ICT 2009";
- che sono stati condotti accertamenti volti ad appurare l'esistenza di rischi da interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e che- trattandosi di mere forniture- non sono stati riscontrati i suddetti rischi, pertanto non è necessario provvedere alla redazione del DUVRI;
- che non sussistono conseguentemente costi per la sicurezza;
- che i prodotti e servizi oggetto di fornitura risultano dettagliatamente descritti nel Capitolato speciale e Capitolato Tecnico allegati alla presente determinazione (Allegato sub A e sub B);

**RITENUTO PERTANTO:**

- di procedere all'indizione della procedura per l'acquisizione in economia mediante acquisto sul mercato elettronico di Consip s.p.a. di "Servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna", da espletarsi mediante RDO (Richiesta di offerta) ad almeno cinque ditte tra quelle presenti sul mercato elettronico per la categoria merceologica di interesse;
- di stabilire che l'affidamento della fornitura avverrà a favore della ditta che presenterà l'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo quanto previsto nelle Condizioni particolari allegate sub C) alla presente determinazione;
- di approvare il Capitolato speciale, il Capitolato Tecnico, le Condizioni Particolari e lo Schema d'Offerta, Allegati sub A, B) C) e D) alla presente Determinazione, quale parte integrante e sostanziale;

- di demandare l'individuazione dei termini di ricezione delle offerte alla Rdo che sarà inviata dalla Responsabile dell'Area Acquisizione Beni e Servizi, e che specificherà anche le modalità di presentazione della documentazione di gara;

**SU PROPOSTA:**

- del Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Dott. Piero Santovito, il quale ha espresso il proprio parere favorevole in merito alla regolarità amministrativa del presente provvedimento;

**DATO ATTO:**

- che è stato acquisito il parere di regolarità contabile espresso dal Responsabile dell'Area Bilancio e Controllo Economico, Dott. Giuseppe Bacchi Reggiani, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento sul decentramento amministrativo;

- che responsabile del procedimento è, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento ARPA per la fornitura di beni e servizi in economia, il Responsabile dell'Area Progettazione Sistemi Informativi, Dott. Stefano Cattani;

- che al responsabile del procedimento sono assegnati le funzioni ed i compiti di cui all'art. 273 del D.P.R. 207/2010, ed in particolare che allo stesso sono demandate le attività di controllo e vigilanza nella fase di esecuzione del contratto, nonché l'attestazione della regolare esecuzione delle prestazioni eseguite con riferimento alle prescrizioni contrattuali, anche ai fini del pagamento delle fatture;

**DETERMINA**

1. di indire, per le motivazioni espresse in premessa, una procedura in economia per la fornitura di “Servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna” per Arpa E-R da espletarsi mediante RDO sul mercato elettronico di Consip s.p.a..;
2. di approvare il Capitolato speciale, il Capitolato Tecnico, le Condizioni particolari e lo Schema d'Offerta, allegati sub A), B) C) e D) alla presente determinazione, parti integranti del presente provvedimento;
3. di quantificare il valore dell'appalto in euro 39.500,00 Iva esclusa;
4. di dare atto che non sussistono costi della sicurezza per rischio da interferenza, in quanto non sono state rilevate interferenze;

5. di dare atto che si procederà alla consultazione – attraverso l’invio di Richiesta di Offerta – di almeno cinque operatori economici come detto in premessa.
6. di stabilire che la fornitura verrà aggiudicata alla ditta che avrà presentato l’offerta economicamente più vantaggiosa, secondo quanto stabilito nelle condizioni particolari, allegate sub B) al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
7. di demandare l’individuazione dei termini di ricezione della RDO che sarà inviata dalla Responsabile dell’Area Acquisizione Beni, e che specificherà anche le modalità di presentazione della documentazione di gara;
8. di demandare l’esame delle offerte e della documentazione di gara ad una commissione giudicatrice che sarà nominata dopo la scadenza del termine di presentazione delle offerte;
9. di riservare all’Amministrazione la facoltà di aggiudicare la fornitura anche in presenza di una sola offerta valida;
10. di dare atto che espletata la fase di scelta del contraente – secondo quanto previsto nel Regolamento per la fornitura di beni e servizi in economia - si procederà, con apposita determinazione di aggiudicazione, all’affidamento della fornitura all’operatore economico selezionato;
11. di dare atto che il costo complessivo presunto per i beni di cui trattasi stimato in Euro 39.500,00 oltre IVA 22% per un totale di Euro 48.190,00 riveste natura di investimenti informatici, quindi di carattere pluriennale, e le relative quote di ammortamento, a partire dall’esercizio 2014 sono comprese nel budget annuale e nel conto economico preventivo pluriennale con riferimento al centro di responsabilità del Servizio Sistemi Informativi, e che con il provvedimento di aggiudicazione della fornitura saranno effettuate le necessarie imputazioni contabili.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO  
SISTEMI INFORMATIVI  
(Dott. Piero Santovito)

N. Proposta: PDTD-2014-199 del 17/03/2014

**Centro di Responsabilità: Servizio Sistemi Informativi**

**OGGETTO: Servizio Sistemi Informativi. Indizione di procedura di acquisto in economia per la fornitura di “Servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna”**

**PARERE CONTABILE**

Il sottoscritto Dott. Bacchi Reggiani Giuseppe, Responsabile dell'Area Bilancio e Controllo Economico, esprime parere di regolarità contabile ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo.

Data 20/03/2014

Il Responsabile dell'Area Bilancio e  
Controllo Economico

---

<b>arpa</b> EMILIA ROMAGNA	<b>Capitolato speciale per la fornitura di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</b>	
		Pag. 1 di 6

### **Art. 1 - Oggetto della fornitura**

Il presente documento disciplina le condizioni contrattuali relative alla fornitura di “Servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna”, come meglio descritto nel Disciplinare tecnico allegato.

I rapporti contrattuali derivanti dall'affidamento della fornitura in oggetto sono regolati:

- dalle clausole del presente capitolato e dagli atti ivi richiamati, nonché dall'Offerta tecnica ed Economica dell'aggiudicatario, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
- dalle clausole degli atti relativi al bando MEPA “ICT 2009” (condizioni generali, capitolato tecnico, regole del sistema di e-procurement della P.A.);
- dal D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture” e dal D.P.R. n. 207/2010, e comunque dalle norme di settore in materia di appalti pubblici;
- per quanto non espressamente previsto nelle predette fonti, si rinvia formalmente al Codice civile ed alle norme comunitarie e nazionali vigenti in materia di contratti di diritto privato.

### **Art. 2 - Condizioni generali di fornitura**

Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del contratto, nonché ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.

Il Fornitore si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato e nei suoi allegati.

In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla data del contratto, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale ed il Fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti di Arpa, assumendosene ogni relativa alea.

Il Fornitore si impegna ad avvalersi di personale qualificato, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali.

Arpa è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale del Fornitore nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto.

Il Fornitore risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad essa, o ai suoi dipendenti, o a suoi incaricati, tenendo al riguardo sollevata Arpa da ogni responsabilità ed onere.

### **Art. 3 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro**



<b>arpa</b> EMILIA ROMAGNA	<b>Capitolato speciale per la fornitura di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</b>	
		Pag. 2 di 6

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. Il Fornitore si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi ed Integrativi di Lavoro applicabili alla data di stipula del presente Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Il Fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i su-indicati Contratti Collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente Contratto.
5. Il Fornitore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Cod. Civ., a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto del Contratto.
6. Ai sensi di quanto previsto agli artt. 4, comma 2 e 6 DPR n. 207/2010:
  - a) in caso di ottenimento da parte del Responsabile del procedimento del Documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del Contratto (compreso il subappaltatore) lo stesso provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il Documento unico di regolarità contributiva verrà disposto da ARPA direttamente agli enti previdenziali e assicurativi;
  - b) in caso di ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva dell'Affidatario del contratto negativo per due volte consecutive il Responsabile del procedimento proporrà, ai sensi dell'art. 135 comma 1 del D. Lgs n. 163/2006 e s.m.i la risoluzione del contratto previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle controdeduzioni;
  - c) ove l'ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva negativo per due volte consecutive riguardi il subappaltatore l'ARPA pronuncerà previa contestazione degli addebiti al subappaltatore e assegnazione di un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle controdeduzioni, la decadenza dell'autorizzazione di cui all'art. 118, comma 8, D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., dandone contestuale segnalazione all'Osservatorio per l'inserimento nel casellario informatico.

#### **Articolo 4 - Modalità e termini di esecuzione**

1. Il termine complessivo di esecuzione della fornitura, comprensivo delle attività di supporto e formazione, è fissato in nove mesi con decorrenza dalla data di svolgimento della riunione di kickoff (Avvio dell'esecuzione) che verrà convocata dal Servizio Sistemi Informativi di Arpa entro due mesi dalla data di stipula della RDO.
2. Eventuali periodi di sospensione nelle attività previste potranno essere stabiliti e concordati a discrezione soltanto dell'ente committente.
3. Per l'esecuzione della Fornitura, il Fornitore si obbliga a rispettare le modalità e i termini stabiliti nel Capitolato tecnico, o nell'offerta tecnica, qualora migliorativa.

#### **Articolo 5 – Presa in consegna e collaudo della fornitura**

1. ARPA accerterà la conformità della soluzione fornita secondo il piano di collaudo previsto nel Capitolato tecnico.

<b>arpa</b> EMILIA ROMAGNA	<b>Capitolato speciale per la fornitura di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</b>	
		Pag. 3 di 6

2. Entro 10 giorni dall'avvio dell'esecuzione, il Fornitore dovrà consegnare il piano esecutivo che dovrà essere concordato e approvato da Arpa ER, in cui sarà definito l'intero crono programma delle attività.
3. Entro 10 giorni dalla conclusione della migrazione dei nodi pilota, il Fornitore dovrà consegnare una relazione di chiusura della fase che riporti una descrizione della migrazione effettuate ed eventualmente le proposte di modifica tecnica/organizzativa della migrazione dei successivi nodi.
4. Le giornate di formazione e assistenza come ai punti 5.4 e 5.5 del Capitolato tecnico saranno erogate previo accordo con il responsabile di progetto di Arpa Emilia Romagna.
5. A conclusione di tutte le attività previste, come da punti 5.1, 5.2, 5.3 del Capitolato Tecnico e dell'erogazione delle giornate di formazione e assistenza di cui ai punti 5.4 e 5.5, e a seguito dell'approvazione della relazione di chiusura, da effettuarsi entro 10 giorni dalla consegna della relazione di chiusura, il responsabile del procedimento emetterà l'attestazione di regolare esecuzione del progetto e la data di tale attestazione verrà considerata quale "data di accettazione della fornitura".

#### **Art. 6 – Penali**

In caso di mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio richiesti nel Capitolato Tecnico al par. 7, Arpa applicherà al fornitore le penali previste in tale sede.

Arpa potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore massimo contrattuale; oltre tale limite, Arpa ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto di Arpa a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni.

#### **Art. 7 – Prezzi**

I prezzi di assegnazione si intendono fissi ed invariabili per l'intera durata della fornitura.

#### **Art. 8 - Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari**

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n 136 e s.m,

#### **Art. 9 . Fatturazione e pagamenti**

L'importo a corpo della fornitura, quale risultante dalla Dichiarazione d'Offerta del fornitore aggiudicatario relativamente alle attività di cui ai punti 5.1, 5.2 e 5.3 del capitolato tecnico, dovrà essere fatturato con le seguenti modalità:

- Una quota pari al 20% alla redazione del piano operativo
- Una quota pari al 30% al termine della fase di avviamento dei nodi pilota
- Una quota pari al 50% alla consegna della relazione di chiusura

Le fatture di cui al punto 5.4 e 5.5 del capitolato tecnico relative all'erogazione di giornate a supporto e formazione potranno essere emesse a conclusione positiva delle relative attività secondo le modalità definite nel capitolato tecnico.

Le fatture dovranno:

- riportare il numero d'ordine
- riportare il numero di CIG .....

<b>arpa</b> EMILIA ROMAGNA	<b>Capitolato speciale per la fornitura di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</b>	
		Pag. 4 di 6

- essere intestate ad ARPA Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente dell'Emilia Romagna – Via Po 5 – 40139 Bologna – Partita I.V.A. e C.F. 04290860370,
- essere recapitate all'indirizzo di posta elettronica certificata: [workflow\\_amm@cert.arpa.emr.it](mailto:workflow_amm@cert.arpa.emr.it);
- specificare le coordinate bancarie e il nr. Di c/c bancario di appoggio dedicato alle commesse pubbliche, ai sensi dell'art. 3 legge 13 agosto 2010, n. 136.

Il mancato rispetto delle condizioni sopra riportate sospende i termini di pagamento.

Il pagamento sarà effettuato entro 30 giorni dalla data di approvazione delle consegne previste, quali individuate al precedente articolo 5 o – se successiva – entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

L'ultima fattura sarà pagata entro 30 giorni dalla data di accettazione della fornitura, quale descritta al precedente articolo 5, comma 5.

In caso di ritardo, il saggio degli interessi decorrenti dalla data di scadenza del termine di pagamento come sopra individuato, sarà riconosciuto nella misura prevista dal D.Lgs. 231/2002, salvo diverso accordo con l'aggiudicatario.

Per i fini di cui all'art. 1194 C.C. le parti convengono che i pagamenti effettuati, ancorchè in ritardo, siano da imputare prima alla quota capitale e solo successivamente agli interessi e alle spese eventualmente dovuti.

Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto ad Arpa le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

#### **Art. 10 – Brevetti e royalties**

Il fornitore dovrà garantire di essere in possesso dei brevetti, licenze o di altro titolo di legge, che lo autorizzi a produrre e vendere i beni e servizi oggetto della presente fornitura, e/o utilizzare le apparecchiature necessarie allo svolgimento dei lavori previsti nel contratto, mantenendo indenne Arpa da ogni azione, rivendicazione, costi, oneri e spese che potessero insorgere o essere conseguenza di una effettiva o presunta violazione di diritti di brevetto, ivi inclusi i modelli, e di diritti tutelanti le opere dell'ingegno, relativi all'uso dei materiali e/o apparecchiature o l'impiego di metodi costruttivi o l'uso di utensili, macchine o altri mezzi di cui si avvarrà.

#### **Articolo 11 - Riservatezza**

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della Fornitura.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della Fornitura.
3. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

<b>arpa</b> EMILIA ROMAGNA	<b>Capitolato speciale per la fornitura di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</b>	
		Pag. 5 di 6

4. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Agenzia ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto di Fornitura, fermo restando che il Fornitore è tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
6. Il Fornitore può citare i termini essenziali della Fornitura nei casi in cui sia condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Agenzia delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
7. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs.196/2003 e s.m.i. e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza.

#### **Art. 12 – Risoluzione del contratto.**

Si conviene che Arpa potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con Raccomandata A/R, il contratto nei seguenti casi:

- qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dal Fornitore nel corso della procedura;
- mancato adempimento delle prestazioni contrattuali come previsto dalle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato, comprovati da almeno tre documenti di contestazione ufficiale;
- qualora venissero applicate al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore contrattuale;
- azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro Arpa;
- in caso di violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
  - in caso di ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva del Fornitore negativo per 2 (due) volte consecutive, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 8, D.P.R. n. 207/2010;
- negli altri casi di cui agli articoli sul divieto di cessione di contratto e subappalto .

Con la risoluzione del contratto sorge per l'Arpa il diritto di affidare a terzi la fornitura, o la parte rimanente di essa, in danno alla Ditta affidataria.

I danni e le spese conseguenti a detta risoluzione saranno a carico del Fornitore.

#### **Art. 13 – Recesso**

Arpa ha diritto, nei casi di:

- a) giusta causa,
- b) mutamenti di carattere organizzativo, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, accorpamento o soppressione o trasferimento di uffici,
- c) sopravvenienza, durante l'esecuzione del contratto, di una convenzione stipulata da Consip spa e/o Intercenter a condizioni più vantaggiose rispetto a quelle del contratto stipulato, ai sensi dell'art. 1 comma 13 del D.l n. 95/20012,

di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a.r.

Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- a) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione

<b>arpa</b> EMILIA ROMAGNA	<b>Capitolato speciale per la fornitura di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</b>	
		Pag. 6 di 6

dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;

- b) qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.

Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno ad Arpa.

In caso di recesso da parte di Arpa, il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ..

#### **Art. 14 – Cessione di contratto e di credito**

1. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il contratto, a pena di nullità delle cessioni stesse, salvo quanto previsto dall'art. 116 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.
2. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti della fornitura, salvo quanto previsto dall'art. 117 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.
3. Anche la cessione di credito soggiace alle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.
4. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti commi, Arpa ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

#### **Art. 15 – Subappalto**

Il subappalto, se previsto dal Fornitore in sede di offerta, è ammesso nei limiti ed alle condizioni di cui all'art. 118 del d. lgs. 163/2006, e nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 3, c. 9, della legge 13 agosto 2010, n. 136.

#### **Art. 16 – Spese ed oneri contrattuali**

Sono a carico del Fornitore, senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi di Arpa, tutte le spese di contratto, nonché tutte le imposte e tasse, nessuna esclusa od eccettuata, tranne l'IVA, tanto se esistenti al momento della aggiudicazione della fornitura, quanto se siano stabilite od accresciute posteriormente.

#### **Art. 17 – Foro competente.**

Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e l'Arpa sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

<p><b>arpa</b> EMILIA ROMAGNA</p>	<p><b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</p>	<p>1/13</p>
---------------------------------------	---	-------------

## Disciplinare Tecnico

1. Stazione appaltante.....	2
2. Oggetto della fornitura.....	2
3. Contesto.....	3
4. Progetto tecnico/organizzativo di adozione di AOO.....	5
5. Dettagli di fornitura.....	6
5.1. Piano esecutivo.....	6
5.2. Sito Intranet e documentazione di supporto.....	6
5.3 Assistenza per le attività di installazione, configurazione e supporto ai TL.....	8
5.4. Supporto per la conversione di files da MS Office a Open Office.....	9
5.5. Attività di formazione per “technology leaders di 1° livello” e specialistica di 2° livello.....	9
6. Caratteristiche delle figure professionali richieste.....	10
6.1. Project manager (Profilo A).....	10
6.2. Operatore per il supporto tecnico/organizzativo in ambiente OpenOffice (Profilo B).....	11
6.3. Operatore esperto per il supporto tecnico agli utenti di II livello (Profilo C).....	11
7. Collaudo, livelli di servizio e penali.....	12

<p style="text-align: center;"><b>arpa</b></p> <p>EMILIA ROMAGNA</p>	<p style="text-align: center;"><b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</p>	<p style="text-align: center;">2/13</p>
--	---	---

## 1. Stazione appaltante

Arpa – Agenzia Regionale Prevenzione e Ambiente dell'Emilia-Romagna è un'Amministrazione pubblica, ai sensi dell'art.1 comma 2, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n.165. E' stata costituita con L.R. 44/95 ed è operativa dal maggio del 1996 con compiti quali i controlli ambientali, l'analisi e l'elaborazione dei dati ambientali, il supporto tecnico-scientifico alle amministrazioni locali, la ricerca applicata finalizzata ad individuare soluzioni tecnologicamente innovative ai problemi ambientali.

La forma organizzativa di Arpa è quella di una struttura a rete, con una Direzione Generale che funge da nodo integratore e di supporto e una organizzazione per nodi territoriali o tematici comprendente nove Sezioni Provinciali, una per ogni capoluogo di provincia, e due Strutture Tematiche, Servizio Idro-Meteo-Clima e Struttura Oceanografica Daphne, che prevede lo sviluppo di specializzazioni ed eccellenze locali al servizio dell'intero sistema regionale.

Le nove sezioni provinciali sono ulteriormente articolate su più sedi, ovvero i distretti dislocati sul territorio provinciale di pertinenza.

## 2. Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è la "prestazione di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna", come di seguito dettagliato.

Insieme all'offerta economica, la ditta dovrà presentare un **progetto tecnico/organizzativo di adozione di AOO** articolato per modalità, sedi e tempi, che sarà parte integrante dell'offerta e oggetto di valutazione tecnica ed economica da parte di Arpa.

I prodotti e servizi oggetto dell'appalto, come descritti nel progetto, consisteranno in:

1. definizione di un elaborato, denominato **piano esecutivo**, in cui è ricompreso il crono programma dettagliato delle attività, ovviamente basato sul progetto tecnico/organizzativo di adozione presentato in sede di offerta, ma riconcordato in dettaglio con Arpa a seguito di una prima riunione di kickoff, in cui verrà tenuto conto anche del piano di e-learning gestito internamente da Arpa;
2. gestione e popolamento per tutta la durata della commessa di un **sito Intranet** di monitoraggio dell'andamento del piano esecutivo, predisposto da Arpa e basato su Google Sites (l'URL e il relativo account saranno messi a disposizione da Arpa, insieme ai dati di base per popolarlo), stesura e fornitura di **documentazione di supporto**, di buone prassi d'uso e, riguardo a problematiche specifiche riscontrate durante le fasi di progetto, soluzioni/raccomandazioni su casi d'uso specifici;
3. **Assistenza per le attività di installazione, configurazione e supporto ai TL**: la ditta aggiudicatrice dovrà fornire per tutta la durata della commessa assistenza per verifica di compatibilità delle postazioni di lavoro, supporto all'installazione remota e configurazione in

<p style="text-align: center;"><b>arpa</b></p> <p>EMILIA ROMAGNA</p>	<p><b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</p>	<p>3/13</p>
--	---	-------------

- 1300 PC, gestione delle segnalazioni pervenute al sistema informatico di help desk dai Technology Leaders;
4. **supporto a giornata per la conversione di files da MS Office a Open Office** (con descrizione dei tools automatici, modalità di fruizione, supporto tecnico manuale). .
  5. **attività di formazione in aula** per “technology leaders di 1' livello” per circa 100 utenti su 6 sedi in territorio regionale; **attività di formazione specialistica** di dettaglio per utenti di 2' livello su più temi.

Le caratteristiche e i vincoli delle singole voci sono riportate sotto, nei paragrafi di dettaglio.

**Sono escluse dalla presente fornitura le attività di formazione attraverso strumenti di e-learning.**

L'esecuzione del progetto prevede la costituzione di un gruppo di lavoro composto da figure professionali presenti all'interno di Arpa e da figure professionali del fornitore. Le figure professionali esterne richieste per l'erogazione dei servizi in oggetto sono le seguenti:

Profilo A) Project manager (a cui verrà affiancato un project support interno di Arpa)

Profilo B) Operatore per il supporto tecnico/organizzativo in ambiente OpenOffice

Profilo C) Operatore esperto per supporto tecnico di II livello OpenOffice

### 3. Contesto

Per contestualizzare l'ambito in cui saranno fornite le prestazioni richieste, di seguito viene descritta la dotazione di strumentazione informatica delle postazioni di lavoro che l'Amministrazione mette disposizione dei collaboratori.

Tutto il personale di Arpa ha accesso a Postazioni Di Lavoro (PDL), ovvero personal computer collegati alla rete locale Intranet, in numero complessivo di circa 1300.

Arpa è distribuita territorialmente su Direzione Generale, Direzione Tecnica, 9 Sezioni Provinciali (e relative sedi distrettuali) e due nodi tematici (Daphne e Servizio Meteo), per un totale di circa 1200 utenti.

La distribuzione degli utenti sulle varie sedi è circa:

- 100 utenti Direzione Generale
- 70 utenti Direzione Tecnica
- 60/100 utenti per ogni Sezione Provinciale (140 Bologna)
- 100 utenti Servizio Meteo + Daphne

Gli utenti sono gestiti tramite Active Directory, quasi tutti utilizzano una postazione propria mentre circa il 10% utilizza postazioni condivise.

Il 70% delle macchine è basata su Windows XP, il 25% Windows 7 e il 5% su Linux, sono presenti circa 50 postazioni con desktop virtuali VMWare.

Per la distribuzione del software attualmente si utilizzano in gran parte le Group Policy di AD (non in tutte le sedi).

Per la gestione delle mail si utilizza Lotus Domino, Lotus Notes 8.5, versioni desktop e web. Il software client mail e i servizi collegati non sono oggetto di commessa.



<p style="text-align: center;"><b>arpa</b></p> <p style="text-align: center;">EMILIA ROMAGNA</p>	<p style="text-align: center;"><b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</p>	4/13
--	---	------

Sulla maggior parte delle macchine è presente la suite MS Office in varie versioni: Office XP (70%), Office 2007 (25%), salvo alcune postazioni con Office 2010 e sulle postazioni Linux Open Office e LibreOffice.

La suite è generalmente utilizzata dagli utenti secondo le seguenti percentuali:

- 92% Word
- 75% Excel
- 42% PowerPoint
- 17% Access

Dall'analisi documentale si sono riscontrate macro nel 2,5% dei documenti del campione. Pertanto si può ritenere il fenomeno limitato e gestibile in sede di migrazione.

In questa ottica possiamo pensare che gli utilizzatori di macro non siano critici per la migrazione e che, quindi, siano pure essi riconvertibili. Sarà necessario definire se convertire le macro in StarBasic o se, nei casi più semplici, riprogrammare le macro ex-novo.

In ogni caso, la presenza di macro non sarà considerata bloccante, gestendo le singole eventualità con formazione sul nuovo ambiente e la conversione delle macro in uso.

Per quanto riguarda il sw Access, si ritiene di lasciare il solo Access a quegli utenti che sviluppano o modificano applicativi, sfruttando le licenze Office già presenti, non acquisendone di ulteriori, e, solo per gli utilizzatori, sostituire Access con l'ambiente Runtime appropriato distribuito da Microsoft. In ogni caso Access non sarà considerato una criticità bloccante.

Arpa non ha applicativi verticali aziendali che interagiscono con MS Office.

La configurazione tipo dei computer in dotazione prevede:

- Microsoft Office (XP, 2003, 2007, 2010) Standard e Professional come strumento di office automation; poche postazioni residue sono dotate di Microsoft Office 97 e 2000;
- Lotus Notes v.8.5 come client di e-mail;
- Microsoft Internet Explorer (minimo ver. 8) come browser;
- Software antivirus (Trend-Micro Office Scan);
- Adobe Reader.

Sono comunque utilizzati altri browser, come ad esempio Mozilla Firefox e Google Chrome, e sporadicamente altri client di e-mail, come ad esempio Mozilla Thunderbird.

I computer destinati a utenti con specifiche esigenze lavorative sono inoltre dotati di software aggiuntivi, che comunque non impattano con l'attività descritta nel presente capitolato.

La modalità di stampa standard per l'Amministrazione è su stampanti laser di rete collocate in vani tecnici o altri o, qualora opportuno per segreterie e piccoli gruppi di lavoro, con stampanti di rete condivise, che supportano prevalentemente il formato A4. La stampa in formato A3 è garantita prevalentemente da periferiche multifunzione condivise, collocate anch'esse in vani tecnici o altri locali.

Da quanto illustrato precedentemente, la migrabilità della struttura sarà considerata totale, pertanto il target della migrazione sarà composto da tutti gli utenti, considerando, però, una percentuale del 10% di margine di sicurezza, che deriva che risulta dall'esperienza sul campo in progetti analoghi.

Il valore di riferimento che sarà utilizzato nelle valutazioni in seguito sarà pertanto 90%.

<p style="text-align: center;"><b>arpa</b></p> <p>EMILIA ROMAGNA</p>	<p><b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</p>	<p>5/13</p>
--	---	-------------

## 4. Progetto tecnico/organizzativo di adozione di AOO

L'impostazione del progetto di adozione, che è **parte principale dell'offerta di fornitura**, dovrà essere formulata in base ai risultati dell'attività di analisi già svolta da Arpa, qui riportati, e da esperienze di migrazione condotte dal fornitore in enti con dimensioni e complessità comparabili. Il progetto dovrà evidenziare le modalità operative messe in atto dalla ditta aggiudicatrice, in modo tale da limitare il più possibile le criticità e le problematiche che potenzialmente possono emergere nella migrazione, il supporto agli utenti secondo l'organizzazione di Arpa e le attività richieste dal presente capitolato tecnico e gli aspetti migliorativi che la ditta aggiudicatrice propone di mettere in atto senza ulteriori oneri per l'amministrazione.

**Il progetto deve prevedere due fasi, una pilota su due sedi (Sezione Provinciale di Ferrara e Direzione Generale di via Po - Bologna), per un totale di circa 150 utenti/PDL e durata massima di tre mesi, e una fase successiva di finalizzazione, che coinvolgerà i rimanenti utenti/PDL per una durata massima di sei mesi.**

A seguito dell'aggiudicazione, sulla base del progetto proposto in offerta e delle esigenze organizzative di Arpa definite collettivamente in una riunione di kickoff che fisserà anche la data di avvio effettivo della commessa ai fini delle scadenze contrattuali, verrà elaborato dal fornitore il piano operativo di dettaglio.

**Complessivamente il progetto dovrà essere pianificato su nove mesi dalla data di incontro di kickoff, stabilita da Arpa, che si terrà subito dopo la stipula dell'ordine alla ditta aggiudicataria e comunque entro due mesi dalla data di aggiudicazione.**

E' utile chiarire le caratteristiche dello scenario in cui saranno svolte le attività. I documenti presentano funzionalità che, con alcune buone pratiche e supporto, sono convertibili e gestibili con la piattaforma OpenOffice. Il punto chiave per il successo della migrazione è che il passaggio avvenga totalmente verso i nuovi formati ODF abbandonando i formati di MS Office, se non per i casi eccezionali oppure per l'archiviazione di documenti archiviati che non richiedono più modifiche, ma solo consultazione. Questo principio permette di considerare tutti gli utenti migrabili a OpenOffice, lasciando MS Office solo sulle postazioni dove sono eseguite applicazioni che richiedono specificatamente quel prodotto, su postazioni che utilizzano macro non compatibili o convertibili e su postazioni di garanzia, come dettagliato in seguito.

Pertanto a regime si prevede il seguente scenario:

- OpenOffice installato su tutte le macchine e predefinito per aprire tutti i documenti inclusi quelli in formato MS Office (in certi casi si installeranno anche estensioni aggiuntive, ad esempio la Ooo-XAdES-Sig-IT per la firma digitale, ove la postazione sia attrezzata in tal senso);
- formato standard aziendale ODF (ISO/IEC26300) obbligatorio per la produzione di tutta la documentazione interna all'ente;
- uso del formato PDF per l'invio di tutte le comunicazioni che richiedano la sola lettura o stampa di un documento;
- casistica delle eccezioni e classificazione dei casi per le quali è consentita la presenza di MS Office sulle PDL.

<p style="text-align: center;"><b>arpa</b></p> <p style="text-align: center;">EMILIA ROMAGNA</p>	<p style="text-align: center;"><b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</p>	<p style="text-align: center;">6/13</p>
--	---	---

## 5. Dettagli di fornitura

Di seguito si elencano i dettagli delle voci riportate nell'oggetto di fornitura.

### 5.1. Piano esecutivo

Il piano esecutivo con cronogramma, basato sul progetto presentato come offerta, sarà riconcordato in dettaglio con Arpa a seguito di una prima riunione di kickoff, nella quale verrà descritto al fornitore anche il piano di e-learning gestito internamente da Arpa, in modo da coordinare al meglio tutte le attività.

Per le attività si potrà fare riferimento ad un processo di installazione/migrazione strutturato, suddiviso in tre fasi, non necessariamente sequenziali (specie per quanto attiene alla formazione), a titolo di esempio:

- preparazione e lancio progetto pilota: attività preliminari organizzative e tecniche necessarie per la migrazione e preparazione della struttura alla migrazione degli utenti, successivo lancio della prima fase di progetto pilota, prime attività di formazione;
- finalizzazione: estensione a tutte le strutture, chiusura del progetto, formalizzazione della fase conclusiva della migrazione;
- chiusura e formazione specialistica: individuazione dei problemi e prime soluzioni, formazione di II livello, possibile evoluzione del sistema.

Le prime due fasi sono quelle nelle quali (1) viene coinvolta prima una parte del personale sulle due sedi già citate, (2) la rimanente utenza Arpa.

La fase di "Chiusura" ha fondamentalmente i seguenti obiettivi:

- chiudere il progetto recuperando le eventuali situazioni rimaste in sospenso;
- produrre il piano di manutenzione evolutiva;
- mettere a regime il sito Intranet per il supporto all'utenza.

Ovvero si chiude la transizione e diventano operativi i nuovi formati e le nuove procedure per la creazione, la gestione e l'archiviazione dei documenti. Vengono "abolite" le eventuali deroghe per gli utenti formalizzate durante il periodo di transizione. Viene scattata una fotografia della struttura e presa come punto di partenza per le evoluzioni future.

Verrà prodotto un report di chiusura di progetto, contenente la fotografia della struttura, le criticità irrisolte e indicazioni per le evoluzioni future, da pubblicare sul sito Intranet di progetto in un area ad accesso riservato.

Nel report di fine progetto sono definite quali attività di supporto devono essere messe in atto per mantenere il sistema e formalizzate le eventuali innovazioni da apportare al sistema.

### 5.2. Sito Intranet e documentazione di supporto

Il fornitore manterrà aggiornato un sito di progetto basato su Google Sites (con altri prodotti per il cronogramma delle attività). Arpa fornirà i dati di accesso al proprio dominio Google Apps, l'elenco

<p style="text-align: center;"><b>arpa</b></p> <p>EMILIA ROMAGNA</p>	<p><b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</p>	<p>7/13</p>
--	---	-------------

delle PDL, delle sedi e degli utenti coinvolti, in modo che il fornitore possa mantenere la pianificazione e lo stato di avanzamento aggiornati col massimo dettaglio.

Il sito Intranet ospiterà anche tutta la documentazione tecnica e di progetto che verrà predisposta dal fornitore, i link per l'e-learning (forniti da Arpa) e tutto ciò che si riterrà utile per la buona riuscita delle attività. L'accesso all'amministrazione del sito sarà gestita sia da parte dei responsabili di progetto del fornitore, sia da Arpa, in modo tale da mantenerlo in perfetta efficienza come strumento di supporto, e di comunicazione al massimo livello di aggiornamento.

Oltre all'attività di formazione, si prevede di concentrare la comunicazione attraverso un'apposita area attraverso la quale gli utenti possono attingere ad informazioni aggiornate sul progetto.

A titolo di esempio, dal sito si potrà:

- visionare lo stato del progetto e il cronogramma delle fasi di migrazione;
- accedere al supporto online, attraverso un helpdesk informatizzato, opportunamente bilanciato tra Arpa e fornitore, come stabilito nella riunione di kickoff (vedi sotto per il supporto);
- accedere alla documentazione, agli howto ed alle FAQ;
- accedere alla formazione a distanza in modalità e-learning;
- scaricare il software.

Deve essere pubblicata tutta la documentazione di supporto specifica del piano, delle buone prassi d'uso e, riguardo a problematiche specifiche riscontrate durante le fasi di progetto, le soluzioni/raccomandazioni su casi d'uso specifici.

A puro titolo di esempio si elencano i seguenti processi da monitorare e supportare, identificati e quantificati con il contributo di personale Arpa:

- individuazione dei gruppi di migrazione e tempi, con segmentazione delle postazioni di lavoro per tipologia;
- individuazione delle classi di eccezioni per cui la postazione ha diritto ad avere installato MS Office;
- individuazione delle postazioni a garanzia in modo che ciascun gruppo (servizio, reparto, ufficio, oppure macchine virtuali ove disponibili, ecc.) possa avere accesso alla postazione MSO in caso di emergenza;
- criteri di individuazione dei Technology Leaders, che saranno poi identificati nominalmente dai responsabili dei nodi/servizi di Arpa (in linea di massima uno per unità di lavoro omogenea per dislocazione geografica e attività lavorativa);
- realizzazione delle configurazioni e dei pacchetti di installazione;
- realizzazione/migrazione dei modelli;
- isolamento delle applicazioni Access;
- conversioni delle macro, ove necessario.

Si specifica, e verrà documentato, che le applicazioni Access, a livello di utente, potranno funzionare con il solo runtime. Solo nel caso di sviluppo sw dovrà essere suggerita una strategia di continuità operativa (utilizzo di MS Office o migrazione dell'applicativo su altre piattaforme).

<p style="text-align: center;"><b>arpa</b></p> <p>EMILIA ROMAGNA</p>	<p style="text-align: center;"><b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</p>	8/13
--	---	------

### 5.3 Assistenza per le attività di installazione, configurazione e supporto ai TL

Si tratta dell'attività "sul campo", di attuazione del piano e di varie tipologie di supporto per tutta la durata del contratto.

In questo senso, il piano avrà alcuni prerequisiti di supporto al fornitore da parte di Arpa, in particolare per quanto riguarda i seguenti aspetti:

- presenza in ogni sede provinciale Arpa di un referente informatico di alto profilo, che potrà effettuare le operazioni di routine, richiedendo la presenza in loco del fornitore solo per eventuali gravi criticità;
- presenza di Technology Leaders (in media circa 1 ogni 10-15 PDO migrate), che saranno gli unici autorizzati a comunicare con l'helpdesk di progetto, riducendo l'impatto sul personale di supporto e ottimizzando le risposte (che dovranno comunque essere tracciate ed elaborate in termini di FAQ).

In ogni sede, prima dell'avvio dell'attività, i tecnici di Arpa convocheranno un incontro con tutto il personale della sede per informarlo dettagliatamente dell'intero progetto, delle modalità operative, dei supporti previsti, di tutte le attività pianificate.

L'assistenza e il supporto rappresentano un punto chiave della migrazione e per questo si richiede che si operi su 2 livelli:

- rivolto ai referenti informatici di nodo (circa 20 utenti, 1 o 2 per ogni nodo di arpa)  
A puro titolo di esempio non esaustivo, le attività consisteranno in:
  - verifica di compatibilità delle postazioni di lavoro e supporto all'installazione remota e configurazione in 1300 PC;
  - segnalazione al Servizio Sistemi Informativi di eventuali incompatibilità/anomalie e indicazione delle possibili soluzioni;
  - fornitura dei tools/servizi di installazione, configurazione, diagnostica e monitoraggio;
- rivolto ai Technology Leaders per tutte le attività rivolte al corretto utilizzo e soluzione alle criticità/problematiche degli operatori di Arpa; tale supporto si limita alle problematiche quotidiane e svolge un filtro verso l'accesso diretto ad un help desk; a tale scopo i T.L. saranno formati in aula (vedi punto successivo) e saranno gli unici titolati ad accedere all'helpdesk centralizzato. E' un servizio attivo per tutto il periodo contrattuale e deve garantire l'accesso al supporto a tutti gli utenti in fase di migrazione e/o già migrati. La progettazione del servizio dovrà essere tale da potere monitorare anche il grado di soddisfazione degli utenti.

Si precisa che la modalità di attivazione di helpdesk, con relativa emissione di ticket, dovrà essere concordata nella riunione di kickoff. E' indispensabile e richiesto dal presente capitolato, che il fornitore disponga, in ogni caso, di un sistema di helpdesk con immediata emissione di ticket in grado di ricevere e tracciare le segnalazioni dei TL. Arpa si riserva comunque di utilizzare nell'esecuzione del progetto un proprio sistema di help desk che sarà chiaramente messo a disposizione della ditta aggiudicataria.

<b>arpa</b> EMILIA ROMAGNA	<b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna	9/13
-------------------------------	--	------

#### Livello di Servizio minimi richiesti per supporto TL

SLA	Tempi massimi**	Soglia*
Tempo di risoluzione	8 ore lavorative	90,00%

\* Il valore di soglia indica la percentuale minima di interventi che dovranno rispettare i livelli di servizio indicati. La restante percentuale degli interventi che non dovesse rispettare i livelli di servizio, dovrà comunque essere conclusa entro un valore triplo dei Tempi massimi indicati.

\*\* I tempi sono riferiti al netto dell'eventuale periodo di indisponibilità dei riferimenti Arpa.

Il report sui risultati dell'helpdesk (numero e distribuzione dei ticket con relative statistiche, es.% successo e distribuzione dei tempi di risposta) è parte integrante della fornitura.

#### **5.4. Supporto per la conversione di files da MS Office a Open Office**

Come ulteriore supporto, il fornitore deve essere in grado di effettuare la conversione di files da MS Office a Open Office attraverso tools automatici, supporto tecnico manuale, eventuali ulteriori skill da documentare, per un utilizzo massimo di 20 giornate di operatore di profilo B) o C) come da capitolo 6.

#### **5.5. Attività di formazione per “technology leaders di 1° livello” e specialistica di 2° livello**

L'attività di formazione per “Technology Leaders di 1° livello” sarà effettuata in minimo sei giornate per 6 gruppi su circa 100 utenti complessivi (ogni gruppo quindi sarà costituito da 15/20 operatori), in sedi baricentriche sul territorio regionale. Ogni operatore avrà quindi a disposizione almeno 1 giorno formativo (circa 7 ore lavorative); per questo il programma formativo che dovrà presentare la ditta aggiudicatrice deve essere preciso e dettagliato per fornire ai TL le specifiche e i concetti essenziali nella migrazione a AOO.

E' inoltre prevista un'attività di formazione specialistica di dettaglio per utenti di 2° livello su temi specifici da definire (il fornitore deve fornire un elenco di argomenti possibili), per un massimo di 4 giornate complessive organizzate in sessioni da ½ giornata.

Le giornate previste dovranno essere erogate da un operatore di profilo C) come da capitolo 6.

<p style="text-align: center;"><b>arpa</b></p> <p style="text-align: center;">EMILIA ROMAGNA</p>	<p style="text-align: center;"><b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</p>	10/13
--	---	-------

### **Note sulla formazione**

Si rimarca l'importanza di prevedere dei percorsi ben definiti in funzione delle competenze e dei bisogni specifici dei singoli utenti.

Si è previsto di organizzare la formazione in:

- Introduttiva base in modalità a distanza: la formazione di livello base è somministrata in modalità on line e/o e-learning, l'ipotesi è di avere a disposizione corsi Writer, Calc e Impress base, da definirsi in altra sede. L'attività non è oggetto di commessa.
- Technology leaders: in presenza, su temi generali, per gli utenti che fungono da riferimento nelle varie sedi per la soluzione dei problemi più comuni (circa 100 utenti).
- Specialistica: in presenza, su temi specifici, per gli utenti che creano documenti complessi e sfruttano le funzionalità più evolute, e sulla base di esigenze mirate rilevate in fase di analisi di fabbisogno.
- La formazione andrà inserita armonicamente nel piano di adozione, inserendovi anche l'e-learning a cura di Arpa, anche se non oggetto della presente commessa.

## **6. Caratteristiche delle figure professionali richieste**

Le figure professionali richieste dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti e dovranno essere documentate all'interno dell'offerta tecnica. Conoscenze ed esperienze dovranno essere adeguate al contesto tecnologico e alle attività richieste ad ogni profilo.

### **6.1. Project manager (Profilo A)**

Ha il compito di organizzare le risorse umane e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi sostanziali del progetto, nel rispetto dei vincoli concordati di qualità, tempi e costi. E' richiesta una particolare competenza delle tecniche di gestione dei progetti oltre ad una vasta conoscenza dell'ICT e dei sistemi informativi, in particolare delle soluzioni di office automation.

Deve possedere i seguenti requisiti:

- avere esperienza di conduzione di progetti complessi di analoghe dimensioni
- avere esperienza documentata nell'area di OpenOffice
- aver partecipato in precedenza ad almeno 3 progetti di migrazione ad OpenOffice
- possedere chiarezza espositiva ed ottime capacità di relazione e di comunicazione, saper coinvolgere e motivare il gruppo di lavoro
- aver esperienza di formazione utenti in materia di OpenOffice
- essere in possesso di diploma di laurea

Attività richieste:

- è responsabile dei risultati del progetto, della sua pianificazione e dello svolgimento delle attività concordate
- agisce in accordo con il referente di Arpa Emilia-Romagna per il raggiungimento degli obiettivi e la risoluzione delle problematiche
- organizza e coordina i meeting di revisione dello stato di avanzamento del Progetto, le sessioni di condivisione e revisione della documentazione

<p><b>arpa</b> EMILIA ROMAGNA</p>	<p><b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</p>	<p>11/13</p>
---------------------------------------	---	--------------

- coordina l'impegno delle figure professionali coinvolte
- fa parte integrante del gruppo di progetto

Seniority richiesta: 5 anni

## **6.2. Operatore per il supporto tecnico/organizzativo in ambiente OpenOffice (Profilo B)**

Fornisce supporto tecnico per ciò che riguarda le attività di configurazione e sviluppo in ambiente OpenOffice. Si occupa, inoltre, di integrazione con altre applicazioni e di conversione dei formati documentali.

Deve possedere i seguenti requisiti:

- avere esperienza nell'area di OpenOffice ed aver partecipato ad almeno un progetto di migrazione ad OpenOffice
- conoscere a fondo la suite OpenOffice, le modalità di configurazione, automazione e le problematiche di interazione con gli ambienti hardware/software in dotazione dell'amministrazione
- avere una buona conoscenza dei comuni problemi tecnici nella migrazione dei documenti dalla suite Office ad OpenOffice per mantenere inalterate caratteristiche e funzionalità degli stessi
- possedere chiarezza espositiva ed ottime capacità di relazione e di comunicazione
- essere in possesso almeno di diploma di scuola media superiore
- Possedere buone capacità di analisi e risoluzione di problemi anche complessi ed essere in grado di trasmettere esperienza tecnica e di produrre documentazione di buon livello

Attività richieste: si occupa di fornire supporto tecnico per ciò che riguarda

- installazioni, configurazioni, personalizzazioni e aggiornamenti di OpenOffice
- porting delle macro da MS-Office a OpenOffice
- analisi delle problematiche di integrazione delle applicazioni in uso presso l'amministrazione
- preparazione della documentazione
- conversione dei documenti da MS-Office a OpenOffice.

Seniority richiesta: 2 anni

## **6.3. Operatore esperto per il supporto tecnico agli utenti di II livello (Profilo C)**

Si occupa del supporto di secondo livello agli utenti. Lavora in affiancamento al personale interno che svolge funzioni di supporto tecnico agli utenti di I livello e, in particolare, tratta le problematiche che l'operatore di primo livello non è in grado di risolvere in autonomia.

Deve possedere i seguenti requisiti:

- avere chiarezza espositiva ed ottime capacità di relazione e di comunicazione
- saper comprendere e chiarire le aspettative degli utenti, integrare le segnalazioni con nuove informazioni tecniche



<b>arpa</b> EMILIA ROMAGNA	<b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna	12/13
-------------------------------	--	-------

- avere buone capacità di analisi e risoluzione di problemi anche complessi ed essere in grado di trasmettere esperienza tecnica e di produrre documentazione
- avere buone conoscenze di sistemi operativi, di applicativi standard, dell'ambiente di networking, con particolare riferimento al contesto tecnico dell'amministrazione descritto in precedenza;
- conoscere approfonditamente i software di office automation OpenOffice e Microsoft Office dalla release 2003 alla più recente
- avere esperienza nell'area di OpenOffice ed aver partecipato ad almeno un progetto di migrazione a OpenOffice
- essere in possesso almeno di diploma di scuola media superiore.

Attività richieste:

- si occupa del supporto di secondo livello agli utenti.
- lavora in affiancamento al personale interno che svolge funzioni di supporto tecnico agli utenti di I livello, trasferendogli competenze
- tratta le problematiche che l'operatore di primo livello non è in grado di risolvere in autonomia.

Seniority richiesta: 2 anni

#### **Personale Assegnato alla Fornitura del Servizio**

Le figure professionali indicate dal soggetto aggiudicatario in sede di offerta tecnica non potranno essere modificate né nel numero complessivo dei componenti né nelle persone dei singoli componenti, senza il preventivo assenso del dirigente competente alla gestione del contratto.

Al riguardo si precisa che le nuove eventuali figure professionali sostitutive dovranno possedere i medesimi requisiti professionali posseduti dai componenti da sostituire. L'attesa dell'assenso del dirigente competente non esonera dall'adempimento delle obbligazioni assunte e qualsiasi modifica nella composizione del personale assegnato alla fornitura non può costituire motivo per la sospensione o la dilazione della prestazione dei servizi, salvo espressa autorizzazione dell'Amministrazione.

## 7. Collaudo, livelli di servizio e penali

Il collaudo dei servizi forniti, una volta installata e configurata, verrà effettuato dalla ditta alla presenza del referente di progetto dell'Agenzia.

Di seguito sono riportati i livelli di servizio previsti per questo appalto e le relative penali in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio.

Descrizione	Livelli di servizio	Unità di misura	Modalità di Verifica	Penale applicabile nel periodo contrattuale
Stesura del piano esecutivo	Entro 10 giorni lavorativi dalla	Numero di giorni di	Verifica da parte del	1 per mille per ogni giorno di

<p><b>arpa</b> EMILIA ROMAGNA</p>	<p><b>Capitolato tecnico per la fornitura</b> di servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna</p>	<p>13/13</p>
---------------------------------------	---	--------------

	riunione di kickoff	ritardo nel completament o dell'attività	referente di progetto Arpa	ritardo rispetto alla scadenza pianificata
<p>Aggiornamento del sito Intranet di progetto e rispetto del cronogramma</p>	<p>Entro 3 giorni dall'attività definita/effettuata nel piano</p>	<p>Numero di giorni di ritardo nel completament o dell'attività</p>	<p>Verifica da parte del referente di progetto Arpa</p>	<p>0,4 per mille per ogni giorno di ritardo</p>
<p>Risoluzione ticket Helpdesk</p>	<p>Risoluzione ticket entro 8 ore dalla chiamata.</p>	<p>Numero di ore di ritardo per la chiusura.</p>	<p>Verifica dell'attività effettuata e chiusura della chiamata</p>	<p>0,4 per mille. L'arco temporale di misurazione è mensile. Il calcolo verrà effettuato considerando le percentuali di soglia indicate precedentemen te nel presente documento.</p>
<p>Formazione e chiusura</p>	<p>Completamento del progetto e dell'attività di formazione entro 9 mesi solari dall'avvio come da piano esecutivo</p>	<p>Numero di giorni di ritardo nel completament o dell'attività</p>	<p>Verbale di completam ento</p>	<p>0,3 per mille per ogni settimana di ritardo rispetto al piano esecutivo</p>

Ai fornitori invitati

**Prot. PGDG/2014/...../**

**OGGETTO: RdO n. ....**

Ad integrazione della RdO n. ....si precisano le seguenti condizioni particolari di fornitura richieste da Arpa Emilia Romagna.

### **1. OGGETTO DELLA FORNITURA, LUOGO DI CONSEGNA, TEMPISTICA.**

Oggetto dell'affidamento è la fornitura di "Servizi finalizzati all'adozione della suite di produttività individuale Apache OpenOffice (AOO) nelle postazioni di lavoro di Arpa Emilia-Romagna", come meglio specificato nei Capitolato Speciale e Capitolato Tecnico allegati sub A) e B).

Non sono ammesse offerte in aumento rispetto al valore indicato pari ad Euro 39.500,00 (IVA esclusa). Oneri per la sicurezza per i rischi da interferenze: zero.

L'offerta non può essere parziale a pena di esclusione.

Le condizioni economiche offerte non dovranno essere vincolate da clausole, riserve o pattuizioni accessorie unilaterali, a pena di nullità.

I prezzi offerti sono fissi e invariabili e si intendono onnicomprensivi di ogni onere e spesa.

### **2. MODALITÀ DI RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI OFFERTA**

L'offerta effettuata sul sistema del Mercato Elettronico di CONSIP consisterà in un'Offerta tecnica ed un'Offerta economica.

L'Offerta tecnica del Fornitore – a pena d'esclusione - dovrà comprendere:

- un **progetto tecnico/organizzativo di adozione di AOO**, come dettagliato nell'art 2 del Capitolato Tecnico;

L'Offerta economica del Fornitore – a pena d'esclusione - dovrà consistere in:

- un documento redatto secondo il modello allegato C "Dichiarazione d'Offerta", reso disponibile dall'amministrazione, riportante il dettaglio dei prezzi unitari e del prezzo totale della fornitura;
- l'Offerta economica complessiva della fornitura, secondo il modello generato dal Sistema. In caso di discrepanza tra il valore riportato a sistema e la somma dei prezzi unitari riportati nello Schema di Offerta, prevarrà quest'ultima.

Tutti i documenti componenti l'offerta tecnica ed economica del Fornitore devono essere sottoscritti, a pena d'esclusione, con firma digitale.

### **3. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE**

La scelta della migliore offerta sarà effettuata, secondo il **criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, da determinarsi secondo i seguenti parametri:

Parametro		Punteggio massimo
<b>A</b>	Offerta Tecnica	70
<b>B</b>	Offerta economica	30

<b>TOTALE</b>	<b>100</b>
---------------	------------

Il Punteggio Totale ( $P_{TOT}$ ) attribuito a ciascuna offerta sarà uguale a  $P_T + P_E$ , dove:

$P_T$  = somma dei punti attribuiti all'offerta tecnica

$P_E$  = punteggio attribuito all'offerta economica

Sarà designato aggiudicatario il Concorrente che avrà conseguito il Punteggio Totale più alto.

### 3.1 Modalità di attribuzione del Punteggio tecnico (Pt): massimo 70 PUNTI

I criteri per l'attribuzione dei punteggi riferiti all'Offerta tecnica e il relativo punteggio massimo sono i seguenti:

	Punteggio	Punteggio massimo attribuibile
1.0	Valutazione complessiva del progetto proposto. <b>Saranno valutati in particolare il grado di dettaglio del progetto, la conoscenza dei processi coinvolti in termini tecnici, organizzativi e comportamentali, l'individuazione delle criticità che possono emergere e le modalità di gestione di queste anche in corso d'opera</b>	15
1.1	Presenza di meccanismi nel progetto offerto che permettono ottimizzazioni nel processo di migrazione (es. tools automatici di analisi e installazione, supporti informatici di progetto). <b>Descrivere le soluzioni tecniche di tali meccanismi e quantificare i vantaggi nell'uso in termini di tempi ed efficacia.</b>	8
2.0	Materiale documentale (es. best practice, FAQ) già disponibile per il sito Intranet che supporta l'utente nel processo di migrazione <b>Mettere a disposizione della commissione il materiale proposto (anche attraverso link Internet condivisi)</b>	6
3.0	Organizzazione dell'helpdesk. Saranno valutate le modalità per ridurre al minimo i tempi di risposta, la gestione dei picchi di richieste, le modalità di comunicazione e di intervento, lo strumento sw messo a disposizione del progetto <b>Descrizione del servizio di helpdesk proposto</b>	8
3.1	SLA previsti per l'Helpdesk <b>Tempi migliorativi previsti per la risoluzione dei ticket</b> <b>Quantificare i tempi</b> $V(a)_i = 1$ : tempi di risoluzione migliorativi superiori al 50% $V(a)_i = 0.66$ : tempi di risoluzione migliorativi fino al 50% $V(a)_i = 0.33$ : tempi di risoluzione migliorativi fino al 25% $V(a)_i = 0$ : rispetto dei tempi richiesti	5
4.0	Strumenti di automazione per la conversione di files e macro. <b>Descrivere gli strumenti disponibili</b>	8
5.0	Formazione in aula per Technology Leaders. <b>Descrivere la tipologia e il programma di formazione necessaria ai Technology Leaders per supportare i colleghi nelle attività quotidiane, anche dal punto di vista comportamentale.</b>	8

5.1	Formazione in aula specialistica. <b>Descrivere l'offerta in termini di formazione avanzata sugli strumenti di AOO e le relative competenze espresse.</b>	5
6.0	Altre migliorie <b>Descrivere le migliorie proposte rispetto al capitolato, non rientranti nei punti precedenti, senza oneri ulteriori per l'agenzia.</b>	7
	<b>TOTALE</b>	<b>70</b>

I punteggi relativi ai criteri di valutazione di cui sopra ad eccezione del 3.1 saranno calcolati attribuendo i seguenti pesi:

**V(a)i = 1** : valutazione eccellente

**V(a)i = 0.75** : valutazione soddisfacente

**V(a)i = 0.50** : valutazione buona

**V(a)i = 0.25** : valutazione sufficiente

**V(a)i = 0** : valutazione minimale, rispetta solo i requisiti richiesti

Il punteggio totale relativo all'offerta tecnica ( $P_T$ ) verrà calcolato secondo la seguente formula:

$$(P_T) = 70 * (\sum P_{i \text{ offerto}} / \max \sum P_{\text{offerto}})$$

Dove:

1. l'acronimo  $\sum P_{i \text{ offerto}}$  rappresenta la somma dei punteggi dei singoli criteri ottenuti dalla Ditta Concorrente i-esima;
2. l'acronimo  $\max \sum P_{\text{offerto}}$  rappresenta il valore più alto della somma dei punteggi dei singoli criteri ottenuti tra tutte le Ditte Concorrente;

Saranno considerate le prime tre cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento ( es .  $PT = 3,23456 \blacktriangleright 3,234$  ).

Terminata la valutazione delle offerte tecniche, la Commissione inserirà a sistema in corrispondenza di ciascun concorrente il totale dei punteggi tecnici assegnati.

Si procederà, conseguentemente, all'apertura delle offerte economiche.

### **3.2 Modalità di attribuzione del Punteggio Economico (Pe): massimo 30 PUNTI**

Il punteggio relativo al prezzo ( $P_e$ ) verrà calcolato secondo la seguente formula:

$$(P_e) = 30 * (Val_{\min} / Val_{\text{offerto}})$$

Dove:

3. l'acronimo con il pedice "min" rappresenta il valore dell'offerta risultata più bassa fra tutte le offerte economiche pervenute dalle Ditte Concorrenti;

4. l'acronimo con il pedice "offerito" rappresenta il valore dell'offerta della Ditta Concorrente i-esima.

Saranno considerate le prime tre cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento ( es . PE = 3,23456 ► 3,234 ).

Saranno escluse le offerte nelle quali fossero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni di fornitura specificate nel Capitolato, ovvero che siano sottoposte a condizione, nonché offerte incomplete e/o parziali.

Saranno, inoltre escluse le offerte che abbiano presentato offerta per un importo complessivo eccedente l'importo a base d'asta, oneri per la sicurezza esclusi.

Arpa si riserva di procedere all'affidamento della fornitura in oggetto anche qualora risultasse pervenuta una sola offerta, purché ritenuta valida e congrua in relazione ai prezzi di mercato.

Qualora l'offerta presenti un prezzo manifestamente e anormalmente basso rispetto alla prestazione, Arpa si riserva di chiedere all'offerente le necessarie giustificazioni e, qualora queste non siano ritenute valide, ha facoltà di escluderla dalla procedura con provvedimento motivato.

In caso di parità di due o più offerte, l'Agenzia procederà ad effettuare un trattativa migliorativa, in conformità a quanto previsto dall'articolo 18, comma 5, del D.M. Tesoro 28 ottobre 1985; pertanto le imprese concorrenti saranno invitate con comunicazione sul sistema a presentarsi presso la sede di Via Po, 5 – Bologna per modificare la propria offerta. In ipotesi di inutile espletamento della trattativa migliorativa, si procederà nella medesima seduta pubblica al sorteggio tra le offerte risultate prime "a pari merito".

Arpa si riserva la facoltà di non affidare la fornitura motivatamente.

L'Agenzia si riserva di verificare d'ufficio, ai sensi dell'Art. 43 del DPR n. 445/2000, la veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese dall'impresa aggiudicataria, in sede di abilitazione al sistema.

L'accettazione dell'offerta da parte di Arpa è subordinata all'invio da parte del fornitore della dichiarazione di tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi della L. 136/2010, ed al versamento sul conto di Tesoreria di Arpa delle spese di bollo, secondo quanto previsto all'art. 16 del Capitolato speciale, entro 7 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione, pena la revoca dell'aggiudicazione medesima.

#### **4. NORMA FINALE**

Per quanto qui non indicato si rinvia alle condizioni del bando di abilitazione ME Fornitori di Consip "ICT 2009" ed alla documentazione relativa (Condizioni generali, Disciplinare tecnico, Regole del sistema di e-procurement).

#### **5. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

Dott. Stefano Cattani, Responsabile dell'Area Progettazione Sistemi Informativi.

#### **6. EVENTUALI CHIARIMENTI**

Eventuali chiarimenti potranno essere richiesti entro il ...../2014 esclusivamente attraverso il canale "Comunicazioni" presente sul portale, in relazione alla specifica RDO.

#### **Documenti allegati:**

All. A Capitolato speciale,

All. B Capitolato tecnico.

All. C Schema di Offerta economica