

FRIULI VENEZIA GIULIA STRADE S.p.A.  
Scala dei Cappuccini n. 1 - 34131 Trieste

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**OGGETTO: GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DI  
FORNITURA E SERVIZIO DI IMPLEMENTAZIONE SOFTWARE GESTIONALE ERP**

**CIG:**

## Sommario

<b>Art. 1.</b>	<b>OGGETTO DELL'APPALTO.....</b>	<b>5</b>
<b>Art. 2.</b>	<b>DURATA DELL'APPALTO.....</b>	<b>5</b>
<b>Art. 3.</b>	<b>MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>Art. 4.</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>6</b>
<b>Art. 5.</b>	<b>REQUISITI GENERALI DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA.....</b>	<b>10</b>
<b>Art. 6.</b>	<b>REQUISITI ESSENZIALI DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA ....</b>	<b>12</b>
<b>Art. 7.</b>	<b>REQUISITI FUNZIONALI DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA ..</b>	<b>14</b>
7.01	Area Funzionale Contabilità E Bilancio E Controllo Di Gestione .....	14
7.02	Contabilità Economica, Finanziaria, Fiscale, Bilancio E Adempimenti Connessi .....	15
7.03	Funzioni Generali Di Contabilità Finanziaria .....	16
7.04	Gestione Fatturazione Elettronica (Attive E Passive) .....	17
7.05	Altre Funzioni .....	17
7.06	Contabilità Fiscale.....	18
7.07	Gestione programmi di investimento e commesse (Beni Gratuitamente Devolvibili) .....	18
7.08	Contabilità Economica Ed Analitica.....	19
7.09	Patrimonio E Inventario .....	20
7.10	Controllo Di Gestione.....	22
7.11	Integrazione Contabilità e Gestione Stipendi. ....	22

7.12	Area Funzionale Ciclo Passivo Acquisti E Gestione Scorte .....	23
7.13	Gestione Magazzino.....	23
7.14	Ordini Di Acquisto.....	24
7.15	Ricezione Fatture Elettroniche E Registrazione.....	25
7.16	Area Funzionale Ciclo Attivo.....	25
	Gestione Per Fomiture Di Servizio Corrispettivi .....	25
	Gestione Ricavi Da Contribuzione.....	26
	Gestione Amministrativa E Finanziaria Dei Clienti.....	26
<b>Art. 8.</b>	<b>AGGIORNAMENTO NORMATIVO.....</b>	<b>26</b>
<b>Art. 9.</b>	<b>MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>27</b>
9.01	Team di Progetto .....	27
9.02	Direttore dell'esecuzione del contratto.....	29
9.03	Relazione Progettuale .....	30
9.04	Piano di Lavoro Generale .....	31
9.05	Subentro e Importazione Saldi .....	33
9.06	Collaudo .....	33
9.07	Servizio di manutenzione ed assistenza .....	34
<b>Art. 10.</b>	<b>CAUZIONI, GARANZIE E COPERTURE ASSICURATIVE .....</b>	<b>37</b>
<b>Art. 11.</b>	<b>CORRISPETTIVI E PAGAMENTI.....</b>	<b>39</b>
<b>Art. 12.</b>	<b>TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI</b> <i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>	

<b>Art. 13.</b>	<b>CAMBIO DI DENOMINAZIONE SOCIALE .....</b>	<b>40</b>
<b>Art. 14.</b>	<b>RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO ..</b> Errore. Il segnalibro non è definito.	
<b>Art. 15.</b>	<b>PENALI .....</b> Errore. Il segnalibro non è definito.	
<b>Art. 16.</b>	<b>DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE ...</b> Errore. Il segnalibro non è definito.	
<b>Art. 17.</b>	<b>SPESE DI CONTRATTO .....</b> Errore. Il segnalibro non è definito.	
<b>Art. 18.</b>	<b>RISERVATEZZA DEI DATI.....</b> Errore. Il segnalibro non è definito.	
<b>Art. 19.</b>	<b>TUTELA DEI DATI PERSONALI</b> Errore. Il segnalibro non è definito.	
<b>Art. 20.</b>	<b>PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE DEL “CODICE DI COMPORTAMENTO”, DEL “MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE AZIENDALE” E DELLA “POLITICA AZIENDALE” .....</b> Errore. Il segnalibro non è definito.	
<b>Art. 21.</b>	<b>NORME DI RINVIO .....</b>	<b>40</b>

### **Art. 1. OGGETTO DELL'APPALTO**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento di fornitura licenze perpetue e servizio di implementazione, importazione delle anagrafiche e ricostruzione dei saldi economici gestionali e patrimoniali iniziali, formazione, assistenza, manutenzione correttiva, adattativa e evolutiva del nuovo sistema software gestionale ERP, da realizzarsi in conformità a quanto previsto e dettagliato dal presente Capitolato Tecnico.

### **Art. 2. DURATA DELL'APPALTO**

L'appalto con riferimento alla fornitura ed al servizio di fornitura, implementazione, importazione delle anagrafiche e ricostruzione dei saldi economici gestionali e patrimoniali iniziali, formazione ha durata di 180 giorni lavorativi successivi alla data di consegna del appalto.

L'appalto con riferimento ai servizi d'uso assistenza e manutenzione ha durata triennale con decorrenza dalla data del verbale di collaudo e messa in esercizio e produzione del gestionale – go live,:

servizi	Dalla data	durata
Fornitura, implementazione ,importazione dati, formazione	Consegna appalto	180 gg
Canoni d'uso e servizi di manutenzione e assistenza	Collaudo – Go Live	3 anni

### **Art. 3. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE**

Qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente

previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

La Stazione Appaltante con riferimento ai soli servizi di canoni d'uso licenze e assistenza e manutenzione triennale si riserva entro 30 giorni dalla scadenza del contratto di:

- prorogare il contratto in corso di esecuzione per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.
- di affidare all'aggiudicatario nuovi servizi consistenti nella ripetizione dei servizi di assistenza e manutenzione per la durata di 3 anni per un importo non superiore all'importo aggiudicato originariamente al netto di Iva per gli stessi servizi.

#### **Art. 4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA**

Il Sistema dovrà essere realizzato mediante un insieme di moduli applicativi "Suite Applicativa" secondo un modello rispondente a soluzioni di architettura on-premise dispiegata nel data center regionale presso Insiel, che risponda alle caratteristiche tecnico-funzionali descritte nei capitoli successivi.

L'appalto sarà composto da 3 distinte macro fasi

1. FORNITURA LICENZE; IMPLEMENTAZIONE; IMPORTAZIONE SALDI

Le licenze dovranno fornirsi in modalità “perpetua” da installare on-premise presso la server farm regionale. L'appaltatore dovrà provvedere all'installazione della soluzione software, completa di tutti i suoi componenti presso la server farm regionale gestita dalla società Insiel S.p.A. Al presente capitolato si allega il documento “Allegato 1” contenente le specifiche tecniche degli ambienti messi a disposizione da Insiel per l'installazione (es. ambiente VmWare, compatibilità con sistema di DS/BC, eventuali preferenze per sistema operativo lato server e database

Nel definire l'oggetto della fornitura si indicano le tipologie di utilizzatori del software, che sono stimati in un massimo di 60 utenti, come di seguito articolati:

RUOLI	UTENZA
3 responsabili	Amministratori di sistema
20 key users	Full Finance (contabilità economica, contabilità analitica e industriale; budget, gestione patrimoniale, analisi dati)
37 users	Limited ciclo attivo/ciclo passivo

Gli utenti, in base al modello di fornitura di licenze dell'offerente nominale o concorrente, potranno accedere all'applicativo in maniera concorrente per un massimo di 18 accessi contemporanei, o in maniera nominale per 60 utenti.

L'aggiudicatario dovrà fornire il piano di licenze coerente con le richieste.

Come requisito minimo il sistema deve garantire la gestione delle seguenti aree funzionali e di servizio:

- Contabilità di bilancio;

- Controllo di gestione, budget e gestione commesse;
- Cespiti
- Area funzionale Ciclo Passivo;
- Area funzionale Ciclo Attivo;
- Gestione fiscale;
- Reportistica civilistica, fiscale e gestionale.

L'implementazione del software dovrà comprendere:

- Progettazione, realizzazione, installazione, collaudo e messa in esercizio del sistema tutto incluso e nulla escluso, per rendere completa e funzionale la soluzione;
- Verifica delle dotazioni Hardware di Friuli Venezia Giulia Strade Spa al fine di accertare la compatibilità delle stesse con il sistema proposto, prevedendo un'attività preliminare di analisi dei processi (analisi AS-IS) e la definizione del modello a tendere (analisi TO-BE) convalidato da Friuli Venezia Giulia Strade Spa.
- importazione dei dati ai fini della ricostruzione saldi economici, gestionali, patrimoniali iniziali;
- importazione dei dati completa dei cespiti, valorizzati con i valori storici di acquisto e con i fondi di ammortamento complessivi per permettere un raccordo con i valori contabili presenti nello stato patrimoniale e per ottenere un libro cespiti completo.
- Tutto quanto necessario, nulla escluso, secondo le specifiche dei requisiti della soluzione, per la consegna "chiavi in mano" dell'intera fornitura;
- Fornitura di tutta la documentazione (in formato PDF/A) necessaria alla gestione del sistema al suo uso;

- Fornitura di tutta la documentazione funzionale della soluzione applicativa fruibile direttamente da applicativo attraverso funzionalità di "help on line". La stessa documentazione andrà fornita in formato PDF/A e mantenuta costantemente aggiornata alla specifica release applicativa;

## 2. FORMAZIONE

- Addestramento degli utenti
- Formazione avanzata per i Key Users,

I servizi di formazione potranno essere svolti attraverso sessioni in remoto, o in presenza, con materiali informativi specifici, al fine di sviluppare un'autonomia delle risorse operative del sistema;

## 3. MANUTENZIONE E ASSISTENZA

- ***Canone d'uso d'assistenza licenze*** è il servizio che garantisce l'adeguamento tecnologico della singola licenza tramite l'installazione di release e service pack
- ***Manutenzione evolutiva*** è il servizio di manutenzione dei moduli applicativi tramite lo sviluppo di funzioni, flussi, connessioni e/o reportistica necessarie ad aumentare il valore del sistema e le sue prestazioni, in base anche alle nuove esigenze di personalizzazione che si possano rendere necessarie alla Stazione Appaltante. L'attività include le tipiche fasi di analisi, progettazione e sviluppo, installazione, test e training sulle nuove funzioni sviluppate, tenendo in considerazione eventuali importazioni dati, adattamento programmi, ripristino dei dati e programmi alterati o distrutti durante l'attività di manutenzione;
- ***Manutenzione adeguativa*** è il servizio di aggiornamento e supporto specialistico per adeguamento alle variazioni normative, fiscali e previdenziali;

- **Manutenzione Correttiva** è il servizio di risoluzione di malfunzionamenti del sistema per tutto il periodo dell'affidamento, con l'indicazione del Team di supporto, composto da risorse specialistiche dedicate in numero e capacità tali da garantire la risoluzione di malfunzionamenti nelle tempistiche modulate in termini di SAL in base alla gravità del malfunzionamento;

L'appaltatore dovrà mettere a disposizione di Friuli Venezia Giulia Strade spa i dati relativi agli interventi manutentivi svolti corredati da tutti i documenti prodotti e archiviati, da considerarsi sin dall'origine di proprietà di Friuli Venezia Giulia Strade Spa e che pertanto, nella fase di fine contatto, dovranno essere resi disponibili nella loro integrità ed interezza, senza alcun onere aggiuntivo a carico di Friuli Venezia Giulia Strade Spa;

#### **Art. 5. REQUISITI GENERALI DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA**

I principali requisiti a cui il Sistema dovrà attenersi sono i seguenti:

- Database unico tra i vari servizi di Friuli Venezia Giulia Strade Spa, contenente area contabilità, area magazzino-acquisti e area vendite;
- Gestione stampe in formato pdf/a, html, xls, xlsx, doc, docx, csv, txt, odt;
- Configurabilità dinamica dei report: il sistema deve disporre di un'interfaccia grafica che consenta all'utente la costruzione di report personalizzati;
- Tutte le procedure dovranno gestire dati residenti su database relazionali e permettere all'utente la massima possibilità di estrazione e interrogazioni con strumenti di query e reporting esterni;
- Configurabilità dinamica dei workflow che consenta, in ottica business process management, di definire, direttamente da applicativo, processi dinamici di gestione dei dati e dei documenti;

- Interoperabilità con strumenti di Office Automation;
- Integrazione e interoperabilità con applicativi già presenti in azienda o che saranno in futuro implementati, quali Geo Works; TE Berenice; Resys; STR; ecc.;
- Integrazione con sistemi di posta elettronica e sistemi di posta elettronica certificata (PEC), utilizzando i protocolli di comunicazione POP3, IMAP e SMTP, su canale sicuro;
- Sistemi di firma digitale indipendenti dalla Certification Authority prescelta e dai dispositivi di firma utilizzati. Il sistema dovrà essere aperto all'integrazione con altre componenti del sistema informativo della Società Friuli Venezia Giulia Strade Spa;
- La tecnologia da utilizzare per l'integrazione dovrà essere quella applicativa basata su un sistema di API (Application Programming Interface);
- Per l'autenticazione degli utenti il sistema offerto dovrà prevedere l'integrazione con il server LDAP indicato dall'Amministrazione e, in ottica single sign on, l'autenticazione deve poter essere effettuata anche tramite Active Directory;
- Le applicazioni devono consentire consultazioni on line da parte di utenti esterni, autorizzati da Friuli Venezia Giulia Strade Spa con profilazione adeguata. Devono essere possibili profilazioni di utenti, sia interni che esterni, tramite modulazione capillare di accesso o blocco ad una intera funzione e a determinate operazioni all'interno di una funzione. Per utenti esterni indichiamo quelle figure professionali che non sono dipendenti ma che collaborano con Friuli Venezia Giulia Strade S.p.A. come ad esempio Esperti e Tirocinanti;
- tutti i programmi dovranno avere maschere di interfaccia utente e manualistica in lingua italiana in formato PDF; la manualistica dovrà essere sempre aggiornata e coerente alla release in produzione. Al fine di ridurre le difficoltà di utilizzo, il

software dovrà offrire modalità di accesso e di colloquio semplici e uniformi nell'intero sistema (medesimo Look and Feel). Il sistema dovrà prevedere un sistema di back-office applicativo che consenta di definire l'organizzazione logica dell'azienda come estensione dell'organigramma in modo da poter associare ad ogni utente non solo il profilo applicativo (cosa l'utente può fare) ma anche la collocazione (singola, multipla e logica) nell'organizzazione (dove l'utente può accedere).

- Deve essere assicurata la corretta gestione e conservazione documentale come da linee guida AgID, nonché dovrà assicurarsi la necessaria integrazione dell'applicativo con il protocollo informatico/gestione documenti/PEC. Per quanto riguarda i formati dei documenti si deve far riferimento alla Linee Guida AgID sul documento informatico, in particolare l'allegato 2 delle Linee.
- La soluzione dovrà integrarsi con i componenti del SIIR della Regione Friuli Venezia Giulia come descritti nel documento "Allegato 2" al presente capitolato.

#### **Art. 6. REQUISITI ESSENZIALI DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA**

Dal punto di vista generale per la realizzazione del Sistema dovranno essere salvaguardati e garantiti i seguenti requisiti essenziali:

- o *Accessibilità*: definita come la capacità del sistema di essere fruibile con facilità da qualsiasi tipologia di utente attraverso l'uso di tecnologia assistita;

- *Usabilità*: definita come la capacità del sistema di ridurre lo sforzo necessario all'utenza per comprendere la logica e le modalità di uso, per cui è richiesta una modalità di navigazione rapida, intuitiva e dinamica;
- *Sicurezza*: definita come la capacità del sistema di prevenire accessi non autorizzati, accidentali o intenzionali, ai programmi e ai dati;
- *Scalabilità*: definita come la capacità del sistema di crescere in funzione delle necessità e di nuove esigenze;
- *Interoperabilità*: definita come la capacità del sistema di interagire con sistemi esterni, cioè di scambiare dati con altre applicazioni software che eseguono funzioni diverse, implementando servizi web necessari a consentire, favorire e rendere efficienti l'interoperabilità del sistema con quelli preesistenti e quelli che si realizzeranno in futuro;
- *Parametrizzazione e personalizzazione*: definita come la capacità del sistema di adeguarsi con facilità ai parametri e alle specifiche esigenze dell'azienda presenti e future;
- *Verifica della Performance*: definita come la capacità del sistema di restituire l'andamento della performance attraverso indicatori, KPI, grafici e tabelle navigabili dinamicamente;
- *Supporto*: definito come l'accessibilità all'assistenza diretta e alla Knowledge base aggiornata delle soluzioni operative;
- *Collaborazione*: definita come la capacità del sistema di mettere a disposizione spazi virtuali di condivisione come bacheche, agende, chat, scadenziari, note e memo.
- *Aggiornamenti automatici programmabili del software* da parte dell'appaltatore

Dovranno inoltre essere adottate tutte le misure idonee al fine di rispettare:

- Codice dell'Amministrazione Digitale unitamente con gli aggiornamenti attuali e le linee guida per l'attuazione (documento reperibile on-line);
- Gli standard ISO/IEC applicabili in materia di sistemi di gestione per la Sicurezza delle Informazioni ISO/IEC 27001:2013 UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017/ISO/IEC 27001:2022
- Legge 4/04 e s.m.i "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
- GDPR: "regolamento n. 2016/679";

Le suddette norme e regolamenti si intendono comprensivi di eventuali successive modifiche ed integrazioni.

## **Art. 7. REQUISITI FUNZIONALI DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA**

Di seguito vengono riportate nel dettaglio tutte le caratteristiche funzionali indispensabili per il Sistema.

### **7.01 Area Funzionale Contabilità E Bilancio E Controllo Di Gestione**

In particolare si richiedono le attività tipiche dell'Ufficio Ragioneria, tra cui: la gestione economica dei costi e dei ricavi, la gestione del cash-flow, la gestione del budget preventivo e scostamenti a consuntivo, la gestione del rendiconto finanziario, le certificazioni ai professionisti, la gestione dell'inventario, la gestione dei cespiti, la gestione dell'IVA, comprese le dichiarazioni IVA e UNICO e 770; la gestione integrata ed interoperabile della contabilità economica e patrimoniale, finanziaria, analitica.

Le procedure richieste sono: Contabilità Economica, Contabilità Finanziaria, Fiscale, Bilancio e adempimenti connessi, Contabilità Analitica e Industriale e controllo di gestione, Gestione Patrimonio (cespiti) e Inventario;

Il Modulo Contabilità dovrà permettere di gestire la contabilità economica, finanziaria ed analitica. Il suddetto modulo dovrà consentire almeno:

- la verifica e la messa a punto degli equilibri di bilancio;
- gestione ordinaria ciclo attivo e passivo;
- gestione tesoreria;
- bilanci di verifica;
- bilancio annuale;
- riclassificazioni di bilancio;
- gestione contabilità economica/finanziaria con partita doppia;
- gestione contabilità IVA;
- gestione flussi di cassa;
- gestione stampa registri;
- gestione della Fatturazione Elettronica;
- analisi dati e reportistica.

## **7.02 Contabilità Economica, Finanziaria, Fiscale, Bilancio E Adempimenti Connessi**

Il software relativo alla contabilità deve coprire tutte le esigenze del servizio amministrazione e finanza. La procedura dovrà adeguarsi alle esigenze di trasmissione telematica di dati previste dalla normativa attuale e dalla sua evoluzione. Gli applicativi devono avere la possibilità di decentrare funzioni di consultazione con possibilità di analisi dei dati contabili con diverse modalità di visualizzazione di lettura e con la possibilità di accedere ai soli dati di propria competenza. Il sistema dovrà essere improntato al principio dell'unicità delle registrazioni contabili ovvero la medesima operazione che incide su moduli diversi dovrà essere effettuata con una sola

registrazione. Il sistema deve garantire il mantenimento in linea degli esercizi precedenti con accessi e modalità operative differenziate per gli utenti abilitati. Il sistema deve, per quanto possibile, evidenziare agli operatori le situazioni di errore, ovvero l'incoerenza delle operazioni con messaggi di avviso non bloccanti e alert per gli amministratori del software e possibilità di opzioni bloccanti per gli operatori. Si devono poter effettuare operazioni di gestione sull'esercizio in corso e su quello precedente (fino all'approvazione del consuntivo). Le operazioni di interrogazione possono essere effettuabili su qualsiasi esercizio archiviato.

Non deve essere necessaria nessuna attività di assistenza straordinaria per l'apertura di un nuovo esercizio.

Deve disporre di un modulo comune a tutto il Sistema Contabile utile alla creazione di ricerche per l'estrazione reportistica:

- Eseguire selezioni utilizzando uno o più campi appartenenti a qualsiasi archivio gestito;
- Utilizzare per le selezioni qualsiasi campo tra quelli gestiti dalla procedura;
- Permettere ordinamenti in base ad uno o più campi.

L'applicativo si deve integrare con i sistemi di firma digitale, in particolare per i buoni d'ordine, le liquidazioni e gli altri atti e documenti inerenti il ciclo passivo.

### **7.03 Funzioni Generali Di Contabilità Finanziaria**

- interrogazione visualizzazione e stampa della movimentazione dei conti;
- interrogazione visualizzazione e stampa partitari clienti e fornitori e analisi delle posizioni debitorie/creditorie;
- analisi di aging dei crediti;

- Gestione/consultazione/stampa scadenziari;
- Situazione flussi di cassa (previsione iniziale/definitiva);

#### **7.04 Gestione Fatturazione Elettronica (Attive E Passive)**

- Gestione automatizzata delle fatture elettroniche passive con import automatico dalla piattaforma SDI nel software gestionale;
- Gestione automatizzata delle fatture elettroniche attive con export automatico dal software gestionale alla piattaforma SDI ed invio;
- Gestione delle fatture elettroniche attive in modalità massiva
- Produzione di flussi a norma in formato XML per l'invio delle fatture attive;
- Visualizzazione/stampa fatture attive e passive;
- Registrazione automatica fatture attive e passive;
- Registrazione automatica massiva delle fatture attive e passive selezionabili per data o per singolo fornitore;
- Stampa situazione cliente;
- Stampa registri IVA;

È richiesta la presenza di funzioni di integrazione con la gestione patrimoniale per l'inserimento in inventario dei cespiti, compresi i beni gratuitamente devolvibili.

È richiesta la presenza di funzioni di integrazione col modulo per la gestione dell'IVA.

#### **7.05 Altre Funzioni**

- Gestione impegni;
- Gestione ordini/impegni vincolati alla copertura economica;
- Gestione reportistica ordini/ impegni per fornitore;
- Gestione reportistica ordini/impegni per dimensioni finanziarie;

- Gestione reportistica degli ordini/impegni per CUP o CIG;
- Gestione liquidazioni;
- Reportistica liquidazioni per impegno e per dimensioni finanziarie;
- Gestione mandati (registrazione/visualizzazione/stampa);
- Gestione reversali/mandati informatici per la trasmissione verso istituti di credito;
- Integrazione con Pago Pa;
- Gestione automatica dei conti correnti con la possibilità di acquisizione dei dati provenienti da flussi automatizzati.

#### **7.06 Contabilità Fiscale**

Il Sistema deve prevedere l'integrazione totale con la gestione delle fatture:

- Gestione unitaria (senza necessità di reimmissione di dati) degli aspetti legati alla contabilità fiscale;
- Gestione delle informazioni e produzione di tutti gli elaborati previsti dalle norme fiscali
- Gestione integrata delle fatture attive, e note di accredito;
- Gestione adempimenti IVA periodici e annuali;
- Gestione unica o con pro-rata o gestioni separate per settori di attività;
- Gestione ritenute fiscali;
- Calcolo delle imposte correnti, differite e anticipate;
- Stampa automatica della certificazione annuale delle ritenute operate (certificazione sostituti d'imposta).

#### **7.07 Gestione programmi di investimento e commesse (Beni Gratuitamente Devolvibili)**

Gestione dei piani di investimento con distinzione delle diverse tipologie di finanziamento e contribuzione:

- Creazione e gestione commesse;
- Gestione dei budget di commessa, degli impegni, dei consuntivi e scostamenti.
- Possibilità di effettuare simulazioni finalizzate alla programmazione del piano degli Investimenti;
- Reportistica e analisi per voce di commessa/ di quadro economico:
- Possibilità di referenziare sull'impegno di spesa l'investimento, la fonte di finanziamento/contribuzione e la voce del quadro economico, permettendo poi verifiche contabili sulla commessa (impegnato, prodotto, ordini/contratti emessi, fatturato, produzione da fatturare, liquidato/pagato e residui);
- Verifica delle coperture economiche;
- Reportistica per commessa con l'avanzamento economico e gestionale anche aggregata per voce del quadro economico e per tipologia di contribuzione;
- Rilevazione degli avanzamenti contrattuali (SAL) e gestionali (LIC);
- Gestione della correlazione automatica della contribuzione o fonte di finanziamento con gli ammortamenti annuali;
- Interoperabilità con altri sistemi di gestione ai fini dei flussi informativi per la BDAP e altre banche dati.

#### **7.08 Contabilità Economica Ed Analitica**

Gestione del piano dei conti e di tutte le attività connesse alla contabilità economica ed analitica. Generazione automatica delle registrazioni di contabilità economica-patrimoniale ed analitica a partire dalle singole transazioni

Possibilità di inserire il conto dare ed avere:

- Nell'anagrafica delle dimensioni finanziarie;
- Nell'impegno.

Possibilità di scelta di creazione automatica delle scritture di contabilità economico-patrimoniale ed analitica da:

- Movimenti di impegno e avanzamento di produzione;
- Movimenti finanziari di liquidazione;
- Movimenti finanziari di emissione mandato di pagamento e ordinativo d'incasso (avisatura Pago PA);
- Documenti contabili (es. fattura). Possibilità di alimentare scritture economiche-analitiche automatiche e differenziate, oltre che per classi di documento origine (es. impegni, documenti, liquidazioni) anche per specifica tipologia di causale movimento.

### **7.09 Patrimonio E Inventario**

Il pacchetto deve consentire la gestione dei beni mobili e immobili, sia da un punto di vista logistico inventariale, che da un punto di vista amministrativo (valore del patrimonio e calcolo ammortamenti). Per ogni bene deve essere prevista una scheda tecnica contenente tutti i dati che identificano e qualificano il bene con possibilità di associare ulteriori informazioni. Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:

- Gestione dei Beni, a partire dall'acquisizione sino all'eventuale alienazione o dismissione;
- Creazione di un archivio di informazioni utilizzabile a livello contabile, amministrativo e statistico gestionale;

- Caricamento dei dati dei beni direttamente all'atto dell'inserimento della fattura o del DDT;
- Gestione singola del bene e in universalità;
- Gestione di tutti i modelli previsti dalla vigente normativa;
- Gestione delle Variazioni e Dismissioni di ogni singolo bene;
- Gestione della situazione storica del bene;
- Elaborazione in automatico dei Verbali di Consegna;
- Elaborazione automatica degli ammortamenti per Funzione e Centro di Responsabilità/Servizio,
- Gestione mutui L'applicazione dovrà prevedere la gestione mutui a tasso fisso e variabile e la gestione completa dei piani di ammortamento, con proiezioni/simulazioni per eventuali valutazioni economiche;
- Funzioni di archiviazione, descrizione e valutazione dei beni materiali e immateriali;
- Ubicazione dei beni mobili, Conto della gestione del consegnatario;
- Gestione di buoni di carico;
- RegISTRAZIONI di carico/trasferimento/scarico;
- Gestione di più registri;
- Integrazione con contabilità economico finanziaria e ciclo passivo (ordini, fatture, ecc.);
- Gestione degli ammortamenti con aggiornamento in automatico;
- Gestione rivalutazioni;
- Reportistica con possibilità di scegliere l'aggregazione per consegnatario, centro di costo, funzioni, servizi, ecc.;
- Stampa etichette (qrcode, barcode, altro).

### **7.10 Controllo Di Gestione**

Il sistema per il controllo di gestione dovrà avere almeno le seguenti caratteristiche:

- Individuazione Centri di Responsabilità;
- Individuazione delle tipologie di finanziamento/budget con gestione annuale o pluriennale;
- Individuazione centri di costo primari e secondari;
- Individuazione centri di ricavo;
- Individuazione voci analitiche di ricavo e costo;
- Imputazione dei costi a: centri di costo;
- Imputazione dei ricavi a centri di ricavi;
- Aggiornamento delle scritture analitiche e gestionali partendo dai movimenti economici e finanziari valorizzati con dimensioni finanziarie/gestionali,
- Pianificazione e gestione annuale/pluriennale delle risorse economiche e coperture economiche dei programmi di investimento.
- Gestione Forecast e Analisi scostamenti,
- Sistema di reporting dinamico/personalizzabile;
- Gestione economica di commesse anche pluriennali/ piani di investimento/ piani di finanziamento;
- Gestione e verifica della copertura economica;
- Gestione della reportistica e di indici di performance.

### **7.11 Integrazione Contabilità e Gestione Stipendi.**

Il Sistema deve prevedere un'integrazione tra il modulo economico, analitico e finanziario e il sistema di gestione del personale (elaborazione paghe). L'integrazione

prevede che il sistema contabile possa acquisire i dati relativi a mandati e reversali provenienti dal sistema di gestione degli stipendi anche utilizzato da parte terzi (consulenti esterni) e permetta le relative rilevazioni nella contabilità economico – patrimoniale distinguendo i flussi anche per centro di costo/dimensioni finanziarie ai fini della contabilità analitica e del controllo di Gestione. Funzione opzionale: esporre servizi applicativi (Web Services o altre funzionalità analoghe) in grado di verificare l'andamento del costo del personale con riferimento al budget.

Il sistema deve prevedere la possibilità di predisporre flussi informativi, in formato .XML, interoperabili con le banche dati di terze parti, quali i conti pubblici territoriali.

### **7.12 Area Funzionale Ciclo Passivo Acquisti E Gestione Scorte**

Le funzionalità del software devono essere ampliabili e adattabili alle esigenze specifiche rispettive di Friuli Venezia Giulia Strade Spa. Il sistema per la gestione dell'area funzionale Negoziale-Acquisti e Gestione scorte dovrà avere almeno le caratteristiche in appresso indicate.

Il pacchetto deve consentire di seguire il flusso delle operazioni in tutte le fasi, dalla necessità di approvvigionamento della fornitura e/o servizio, all'evasione dell'ordinativo mediante operazioni logistiche prima (carico/scarico magazzino) e contabili dopo (registrazione fattura).

### **7.13 Gestione Magazzino**

- Possibilità di referenziare articoli di magazzino (scheda completa di giacenza, disegno/immagine tecnica) completi dei listini prezzi in vigore; gli articoli possono

individuare la codifica di classificazione/tipologia del cespite eventuale da registrare in modo facilitato nell'inventario;

- Gestione multi magazzino, Integrazione con contabilità finanziaria, Integrazione con Ciclo Attivo-Passivo, Integrazione con Contabilità Analitica, Gestioni Articoli e Kit, Gestione listini per fornitore, Anagrafica Fornitori completa dei dati (CIG assegnati, condizioni d'acquisto);
- Interrogazione su articoli, Gestione movimentazioni (inizio anno – carico – scarico – consolidamento – chiusura), segnalazione articoli sotto scorta da approvvigionare, stampe e resoconto articoli di magazzino, integrazione con la gestione dell'inventario per acquisizione beni nel patrimonio in fase di ciclo passivo.

#### **7.14 Ordini Di Acquisto**

- Gestione ordini con riferimenti agli impegni di spesa di cui si esegue controllo di copertura budget in tempo reale;
- Creazione ordini con modulistica parametrizzabile dall'utente a seconda del servizio emittente;
- Controllo e rettifica automatica per ordini inevasi, in particolare per evasioni parziali (es. sconti o quantità inferiori);
- Consultazione immediata di tutti gli ordini vigenti, in scadenza, scaduti;
- Monitoraggio delle variazioni intervenute su gli ordini;
- Gestione di temporizzatori configurabili a supporto del controllo della scadenza;
- Avvisi ai responsabili;
- Collegamento dell'ordine alla movimentazione economica, finanziaria gestionale del ciclo passivo;
- Gestione dimensioni finanziarie degli ordini

### **7.15 Ricezione Fatture Elettroniche E Registrazione**

- Gestione evasione ordine con annotazione delle quantità evase e registrazione facilitata della fattura (eventualmente anche per quota parte): controllo di congruenza fra quantità/importi dell'ordine rispetto quantità/importi dei documenti contabili e del cespite eventualmente registrato in inventario;
- Gestione documentale (integrata nel modello di seguito proposto) di tutto il processo di approvvigionamento di beni e servizi con acquisizione di documenti esterni quali ad esempio DURC e dichiarazioni inerenti la tracciabilità.

Friuli Venezia Giulia Strade Spa opera attraverso una piattaforma digitale per la gestione degli Elenchi Informatizzati e delle Gare Telematiche, per cui sarà necessario prevedere una interoperabilità dei sistemi.

### **7.16 Area Funzionale Ciclo Attivo**

Il software deve gestire in modo completo l'intero processo di contabilizzazione dei ricavi di Friuli Venezia Giulia Strade Spa, derivanti dai corrispettivi di vendita. Deve pertanto prevedere una interoperabilità con i software e i sistemi per la gestione dei servizi erogati da Friuli Venezia Giulia Strade Spa.

#### *Gestione Per Fomiture Di Servizio Corrispettivi*

#### DA CONVENZIONE

Il software dovrà gestire i corrispettivi di servizio derivanti da rapporti convenzionali con la Regione Friuli Venezia Giulia Strade Spa o altri soggetti istituzionali. Dovrà permettere la gestione economica, gestionale, analitica e finanziaria delle convenzioni/progetti e la gestione per avanzamenti dell'erogazione dei servizi e dei progetti/ lavori in corso su ordinazione, verificando anche i vincoli di budget e delle programmazioni.

#### PER RILASCIO DI ATTI AUTORIZZATIVI O SERVIZI PUNTUALI

Il software dovrà gestire il ciclo attivo relativo ai ricavi derivanti dal rilascio di autorizzazioni e concessioni, nonché per l'erogazione puntuale di servizi quali i sopralluoghi e le istruttorie. Il software dovrà integrarsi e interoperare con gli applicativi per il rilascio di autorizzazione e concessioni e trasporti eccezionali.

##### *Gestione Ricavi Da Contribuzione*

Il sistema dovrà gestire i ricavi per contribuzione permettendo la correlazione temporale con i relativi costi grazie alle dimensioni finanziarie. Dovrà gestire economicamente, finanziariamente e analiticamente i programmi di contribuzione verificandone lo stato di avanzamento e i vincoli di budget.

##### *Gestione Amministrativa E Finanziaria Dei Clienti*

Il software deve gestire in modo completo l'anagrafica dei clienti dando la possibilità di estrarre report basati su criteri di selezioni semplici o multipli e di associare l'anagrafica alle dimensioni finanziarie. La flessibilità del sistema deve permettere di implementare funzioni basate sulla coesistenza di diversi tipi di condizioni contrattuali per le diverse tipologie di clientela.

#### **Art. 8. AGGIORNAMENTO NORMATIVO**

La Ditta Affidataria dovrà provvedere a tutti gli adeguamenti normativi e a tutte le variazioni necessarie al mantenimento a norma del servizio e alla conformità alle regole tecniche di riferimento internazionali e nazionali senza oneri aggiuntivi a carico di Friuli Venezia Giulia Strade Spa per tutta la durata del presente appalto, ivi compreso l'aggiornamento della manualistica di riferimento. La manutenzione adeguativa, atta ad

assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi al cambiamento dei requisiti normativi, è un requisito di corretto funzionamento e pertanto il mancato rispetto verrà considerato un malfunzionamento applicativo.

## **Art. 9. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

### **9.01 Team di Progetto**

Le risorse addette al Progetto devono essere adeguate, per numero e per qualifica professionale, alle esigenze della Committente nelle varie fasi del Progetto, inoltre l'Offerente dovrà individuare la persona che fungerà da Account Manager che costituirà il referente dell'Aggiudicatario per la gestione del Contratto interfacciandosi direttamente con il Responsabile dell'esecuzione del contratto di Friuli Venezia Giulia Strade Spa. Il documento di descrizione del Team di supporto dovrà contenere una accurata descrizione del team di supporto composto da risorse specialistiche dedicate in numero e capacità tali da garantire i livelli di servizio richiesti per tutte le attività previste dal Contratto. A titolo indicativo la seguente tabella - basata sul parametro Full Time Equivalent (FTE) medio - riporta la composizione di un team, articolato per profili e percentuale di impiego, che può essere considerato coerente con l'esigenza minima richiesta di Friuli Venezia Giulia Strade Spa.

<i><b>RUOLO</b></i>	<i><b>IMPIEGO %</b></i>
<i><b>Project Manager</b></i>	5%
<i><b>Team Leader</b></i>	20%
<i><b>Analista funzionale senior</b></i>	25%

<i>Analista programmatore Senior</i>	30%
<i>Analista programmatore junior</i>	20%
<i>Totale Effort</i>	100%

L'Aggiudicatario ha facoltà di proporre nell'Offerta una diversa composizione del Team di supporto, sia per quanto riguarda i profili che le percentuali di impiego, a condizione di:

- I. Rispettare i livelli qualitativi dei profili identificati dal presente Capitolato in termini di competenza ed esperienza maturata.
- II. Rispettare i criteri di coerenza e organicità del Team di supporto proposto in rapporto ai servizi da svolgere.
- III. Rispettare il vincolo del non incremento del valore economico dell'Offerta.

Nel caso di diversa composizione del Team dovrà essere presentata una tabella di percentuali di impiego analoga a quella sopra riportata. I CV del team di supporto dovranno dimostrare il possesso di determinati requisiti e conoscenze maturati assolvendo determinati ruoli su progetti pregressi. L'Aggiudicatario si impegna ad utilizzare, per tutta la durata del contratto, le risorse specialistiche corrispondenti ai CV presentati, per la corretta esecuzione dei servizi previsti e fino al completamento delle attività affidate; in caso di sostituzione di una risorsa l'Aggiudicatario dovrà utilizzare una risorsa con competenze tecniche e professionali analoghe e presentare il relativo CV. L'Aggiudicatario dovrà garantire le prestazioni richieste, con le risorse specialistiche identificate in fase di Offerta a cui dovrà, all'occorrenza, affiancare risorse aggiuntive nel caso in cui la previsione risultasse sottodimensionata e/o insorgessero ostacoli tecnici

e operativi non previsti inizialmente. La Committente ha la facoltà di richiedere la sostituzione delle persone che durante lo svolgimento del Progetto abbiano dato giustificati motivi di mancata professionalità o abbiano tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro. L'Offerente è tenuto alla sostituzione entro il termine di 10 giorni lavorativi dalla richiesta, con una risorsa di analogo livello, profilo ed esperienza da comprovare con CV. L'Offerente dovrà prevedere un periodo congruo di affiancamento fra la risorsa uscente e quella entrante. La risorsa dovrà essere sostituita con una risorsa analoga per livello, profilo, skill tecnici e esperienze professionali maturate.

#### **9.02 Direttore dell'esecuzione del contratto**

La Società Friuli Venezia Giulia Strade S.p.A., ai sensi dell'articolo 114 del D. Lgs 36/2023 allegato II.14 art 32, nominerà per l'appalto un Direttore dell'Esecuzione del Contratto diverso dal RUP, che potrà essere coadiuvato da uno o più assistenti con funzioni di direttore operativo. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto avrà il compito di emanare le opportune disposizioni alle quali l'Esecutore dovrà uniformarsi, controllare la perfetta osservanza di tutte le clausole contrattuali e curare che l'esecuzione del servizio avvenga a regola d'arte ed in conformità a quanto previsto dagli accordi contrattuali. Lo stesso effettuerà inoltre puntuali verifiche sulla modalità di erogazione del servizio, in particolare sulla modalità di importazione dati, assistenza e manutenzione, formazione utenti.

La presenza del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, i controlli e le verifiche dallo stesso eseguite, non liberano l'Esecutore dagli obblighi e dalle responsabilità inerenti:

- l'esecuzione del servizio a regola d'arte;
- la conduzione dell'attività secondo gli accordi contrattuali;

- la rispondenza alle norme del presente Contratto;

L'Esecutore dovrà fare riferimento al Direttore dell'Esecuzione del Contratto per tutte le necessità, indicazioni e prescrizioni di qualsiasi natura che gli potessero occorrere, ed il Direttore dell'Esecuzione del Contratto è l'unico soggetto abilitato ad emanare disposizioni sulle modalità di svolgimento del servizio e per qualsiasi aspetto riconducibile all'attività di cui al presente Contratto.

Nell'eventuale mancanza di qualche indicazione od in caso di dubbio sull'interpretazione dei propri obblighi contrattuali, l'Esecutore sarà tenuto a richiedere tempestivamente al Direttore dell'Esecuzione del Contratto gli opportuni chiarimenti in merito.

L'Aggiudicatario s'impegna a nominare un Direttore Tecnico/Product Manager per trattenere i rapporti organizzativi ed operativi con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto di cui sopra.

### **9.03 Relazione Progettuale**

Si richiede all'Offerente di dare evidenza e descrivere in una Relazione Tecnica l'approccio proposto per l'erogazione del servizio di implementazione del sistema gestionale, descrivendo eventuali metodologie adottate per la predisposizione del Piano di Lavoro Generale descritto nel paragrafo successivo.

La Relazione tecnica dovrà prevedere e descrivere il modello di organizzazione/gestione delle attività previste dal Contratto che garantisca la massima efficienza dei servizi erogati e la migliore continuità di servizio. Il modello proposto dovrà contenere la descrizione delle modalità di contatto e interfaccia tra FVGStrade spa e l'Aggiudicatario ivi compresi eventuali applicativi software accessori finalizzati alla gestione di richieste di intervento e/o all'elaborazione di indicatori statistici relativi all'efficienza e all'efficacia degli interventi. Il modello proposto dovrà contenere la descrizione dettagliata delle

modalità di monitoraggio server, backup e ripristino del sistema e dei dati che l'Aggiudicatario intende utilizzare, previa approvazione di FVGStrade spa, durante la fase operativa del Contratto. La Relazione Tecnica dovrà altresì descrivere le modalità - tecniche e organizzative - attraverso le quali si svolgerà la fase di subentro, nella gestione/supporto della piattaforma in essere, con l'obiettivo di garantire a FVGStrade spa la piena continuità di servizio e l'efficienza prestazionale a partire dal momento della presa in carico. La Relazione Tecnica dovrà anche descrivere le modalità di protezione dei dati, descrivendo opportunamente criteri di scelta e requisiti delle misure da adottare, le quali potranno comprendere (in estrema sintesi):

- Crittografia dei dati;
- Misure di sicurezza logica: verifica e autorizzazione accessi;
- Misure di sicurezza fisica;
- Misure anti-malware;
- Misure di protezione contro accessi non consentiti (compresi test quali: *access penetration, vulnerability assessment*);
- Backup dei dati e delle informazioni e piani di *business continuity*, nonché di recupero dei dati in caso di incidente informatico. L' allegato 1 al presente capitolato riporta il documento infrastrutturale di INSIEL.

Tali attività saranno svolte nel rispetto della disciplina vigente in materia di privacy con particolare riferimento del regolamento comunitario GDPR – General Data Protection Regulation (2016/679) prevista per il 25/05/2018 e della normativa AgiD.

#### **9.04 Piano di Lavoro Generale**

Il Piano di Lavoro Generale, che potrà essere aggiornato in fase di esecuzione delle attività, è il documento che dovrà descrivere gli interventi, obiettivi, i tempi e impegno per ciascuna attività del servizio, e sarà costituito dai seguenti singoli piani di lavoro:

- Un piano di subentro (a inizio fornitura; importazione saldi);
- Un piano progettuale (per le attività di personalizzazione e/o sviluppo);
- Un piano di formazione;
- Un piano di assistenza (help-desk);
- Un piano per tutti i servizi a carattere continuativo (manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva);
- Un piano per i servizi di, aggiornamento, back-up, protezione e sicurezza dati, storage;
- Un piano di collaudo.

Il piano di lavoro generale deve essere presentato per la validazione a Friuli Venezia Giulia Strade Spa entro 30 giorni dall'avvenuta consegna del servizio.

Il fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi un piano di lavoro approvato; la ripianificazione delle attività sarà inviata per la validazione a Friuli Venezia Giulia Strade Spa entro 5 giorni solari dal verificarsi dell'evento che determina la necessità di modificare il piano.

Si specifica che le attività oggetto del presente Capitolato, anche formative, possono essere svolte anche da remoto e pertanto per la presenza in sede di personale dell'Aggiudicatario - per riunioni, interventi e/o sessioni di formazione - non è previsto alcun onere aggiuntivo a carico di Friuli Venezia Giulia Strade Spa per spese di trasferta e/o soggiorno.

Il Piano di lavoro dovrà indicare per ciascuna attività necessaria all'esecuzione del contratto le relative scadenze (consegna/riconsegna di un verbale della fornitura, esecuzione delle attività pianificate, ecc.).

#### **9.05 Subentro e Importazione Saldi**

La Ditta Affidataria dovrà garantire la importazione dei saldi di contabilità generale e contabilità analitica e i saldi di progetto, presenti nell' attuale sistema gestionale Microsoft AX in uso presso Friuli Venezia Giulia Strade Spa. Altresì dovrà garantire l'importazione delle anagrafiche, compresi i cespiti con i valori storici, assicurando la riconciliazione del saldo iniziale di ciascun conto e partita. Al termine dell'importazione dati sarà necessario procedere alla validazione dell'integrità e completezza dei dati; l'Aggiudicatario dovrà pertanto fornire a Friuli Venezia Giulia Strade Spa l'evidenza dei test effettuati per verificare che

- Non ci siano perdite di dati dal sistema sorgente
- Non ci siano dati inconsistenti o incoerenti, dovuti ad esempio a errori semantici come o l'importazione di un dato in una colonna/campo differente sul sistema di destinazione
- Siano rispettate le dipendenze tra dati
- Non ci sia corruzione dei dati o loro disallineamento

Friuli Venezia Giulia Strade Spa verificate le risultanze dei test procederà con la validazione.

#### **9.06 Collaudo**

L'offerta dovrà descrivere le modalità delle procedure di collaudo e di rilascio in esercizio del gestionale. La data di consegna delle prestazioni dovrà risultare da apposito verbale sottoscritto da Friuli Venezia Giulia Strade Spa e dalla Ditta Affidataria. Il sistema

fornito (in tutti gli applicativi, importazione dati, formazione del personale, ecc.) dovrà essere pronto al collaudo entro e non oltre sei mesi dalla data del verbale di consegna delle prestazioni. La Friuli Venezia Giulia Strade Spa si impegna ad avviare il collaudo entro il termine massimo di 15 giorni dalla “comunicazione di pronti al collaudo” da parte della Ditta Affidataria; entro i 15 giorni successivi all’esito positivo del collaudo, l’intero sistema sarà messo in esercizio con un verbale sottoscritto da Friuli Venezia Giulia Strade Spa e dalla Ditta Affidataria, Go-Live. L’ambiente di collaudo predisposto dalla Ditta Affidataria dovrà essere coincidente con l’ambiente di esercizio sia dal punto di vista infrastrutturale (hardware e software) sia dal punto di vista dei dati migrati; il collaudo riguarderà pertanto la corretta configurazione del sistema, la completa copertura funzionale e la corretta e completa importazione di dati e documenti. Sarà cura della Ditta Affidataria predisporre il piano di collaudo che verrà convalidato dal Responsabile esecutivo del contratto che potrà richiedere eventuali modifiche e integrazioni. La Ditta Affidataria dovrà altresì garantire il presidio e l’assistenza applicativa necessaria all’effettuazione del collaudo e all’analisi di eventuali anomalie riscontrate, nonché alla loro risoluzione. Il collaudo si considererà terminato quando tutte le prove concordate e le eventuali ulteriori richieste avranno avuto esito positivo. Le attività di consegna ed installazione dovranno essere svolte attraverso personale specializzato secondo un piano di consegna condiviso con il Responsabile dell’Esecuzione del Contratto. A conclusione del collaudo dovrà essere redatto apposito verbale di accettazione controfirmato dalle parti nel quale verrà anche fissata la data di “pronto per l’uso” del Sistema e delle funzionalità collaudate.

## **9.07 Servizio di manutenzione ed assistenza**

I Servizi di Assistenza e Manutenzione che avranno durata triennale, a decorrere dalla data del verbale di collaudo, dovranno prevedere essenzialmente, ma non esaustivamente, le seguenti attività da prevedere nei relativi piani di lavoro:

- assistenza operativa agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- Help Desk per la raccolta ed il tracciamento delle richieste di assistenza con conseguente attivazione e governo del servizio di manutenzione correttiva;
- manutenzione correttiva nel caso di malfunzionamenti derivanti da problemi del sistema
- Manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa atta ad adeguare il sistema qualora si verificano variazioni normative; la manutenzione adeguativa, atta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi al cambiamento dei requisiti normativi, è un requisito di corretto funzionamento e pertanto il mancato rispetto verrà considerato alla stregua della manutenzione correttiva;
- malfunzionamenti non emersi in fase di test e di collaudo; Assistenza su tutti i dispositivi oggetto di fornitura (servizio di manutenzione e riparazione);
- Gestione dei sistemi, compresi i servizi di backup

Nei piani di Lavoro dovranno essere esplicitate le modalità di esecuzione dei servizi, in riferimento ai tempi di intervento e di risoluzione dei guasti, anche in relazione alla tipologia e alla gravità del malfunzionamento. L'assistenza dovrà essere fornita dal lunedì al venerdì negli orari compresi tra le 8.30 e le 18.00. In caso di malfunzionamento riscontrato da Friuli Venezia Giulia Strade Spa, la Ditta Affidataria si adopererà per individuare e rimuovere le cause che lo hanno generato. Ove ciò non risultasse praticabile, a seconda della severità del malfunzionamento come di seguito definita, il

fornitore attiverà il piano di gestione dei malfunzionamenti, attribuendogli un numero di tracciamento e tenendo aggiornata Friuli Venezia Giulia Strade Spa sul relativo stato di avanzamento. Prima di accedere all'help desk, Friuli Venezia Giulia Strade Spa avrà cura di verificare che i prodotti siano stati installati ed usati come indicato nei manuali e che l'ambiente operativo corrisponda a quello indicato nei suddetti manuali, nonché che siano applicate le procedure di prima diagnostica previste. La chiusura dell'intervento sarà certificata con attestazione, da parte del fornitore, dell'avvenuto ripristino delle caratteristiche del software (manutenzione correttiva) o dell'esito positivo dell'intervento (manutenzione adeguativa/evolutiva) e con validazione da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto dell'esito positivo dell'intervento.

L'aggiudicatario, nel Piano di lavoro Help-desk dovrà fornire lo schema dettagliato di Service Level Agreement (di seguito SLA) per l'erogazione delle attività con l'indicazione dei tempi di risposta. In particolare, il tempo di presa in carico e il tempo di risoluzione delle anomalie dovrà variare in funzione della priorità attribuita al problema:

Priorità 1: anomalia di tipo bloccante, per cui è impedito agli utenti l'utilizzo dei servizi ed alle eventuali componenti funzionali dei singoli servizi;

Priorità 2: anomalia per cui è impedito agli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input);

Priorità 3: anomalia di tipo informativo per cui risulta difficoltoso per gli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio o sono necessarie ulteriori informazioni (o materiale documentale a supporto) o richieste relative a problematiche amministrative/contrattuali.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo. Per tutto il software rilasciato il fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità in lingua italiana. Pertanto, deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- Gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- Le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti.

#### **Art. 10. CAUZIONI, GARANZIE E COPERTURE ASSICURATIVE**

La cauzione provvisoria, prescritta dall'art. 106 del Codice dei Contratti D. Lgs. 36/2023, è stabilita nella somma pari al 2% dell'importo delle prestazioni a base d'appalto di cui all'art. 7 del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

Le modalità di prestazione della cauzione provvisoria sono regolate dall'art. 106 del Codice degli Appalti, in specie la stessa deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 co. 2 c.c. nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni a semplice richiesta della stazione appaltante.

La garanzia copre la mancata sottoscrizione del contratto dopo l'aggiudicazione dovuta ad ogni fatto riconducibile all'affidatario o all'adozione di informazione antimafia interdittiva emessa ai sensi degli articoli 84 e 91 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159. Si applica la disposizione di cui all'articolo 106 comma 6 del Codice dei Contratti.

La garanzia potrà essere ridotta nell'importo in base alle modalità previste dall'articolo 106 comma 8 del Codice dei Contratti D. Lgs 36/2023.

La cauzione definitiva prescritta dal primo comma dell'art. 117 del Codice dei Contratti D. Lgs 36/2023 è stabilita in un importo pari al 10% dell'importo dei servizi al netto del ribasso d'asta. In caso d'aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%; ove il ribasso sia superiore al 20%, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

L'appaltatore per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 117, commi 6 e 7 del Codice dei Contratti e dal relativo Regolamento. La cauzione definitiva sarà svincolata a norma di legge.

Le modalità di prestazione della cauzione provvisoria e della cauzione definitiva sono altresì regolate dalle prescrizioni contenute nella documentazione concorsuale.

La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte del soggetto appaltante o concedente, che aggiudica altresì l'appalto o la concessione al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento.

Il Fornitore deve essere coperto da adeguata polizza assicurativa di Responsabilità Civile per servizi informatici- con massimale non inferiore a Euro 1.500.000,00 (diconsi Euro unmilione cinquecentomila/00) che tenga indenne la Stazione Appaltante contro danni procurati nello svolgimento della propria attività a terzi nelle persone o nelle cose, sollevando del tutto la Stazione Appaltante da ogni responsabilità in merito.

Detta polizza dovrà considerare quali terzi anche i dipendenti e gli incaricati della Stazione Appaltante o di altri aventi causa ed i dipendenti del Fornitore stesso.

Copia integrale della polizza assicurativa, dovrà essere consegnata alla Stazione Appaltante, insieme a copia delle quietanze di pagamento del premio, prima dell'inizio dell'attività oggetto di appalto.

In caso di variazioni del Contratto la Stazione Appaltante potrà richiedere modifiche alle condizioni di assicurazione, ai capitali, ai massimali, con obbligo per l'Esecutore di darvi corso.

#### **Art. 11. CORRISPETTIVI E PAGAMENTI**

Per l'esecuzione dei servizi di fornitura, implementazione, importazione dati, formazione la Stazione Appaltante riconosce alla ditta aggiudicataria il corrispettivo offerto comprensivo di qualsiasi spesa, tassa, o onere diretto o indiretto connesso al suo espletamento e sarà liquidato con la seguente articolazione:

- In un'unica soluzione entro trenta giorni dal verbale di collaudo e consegna in esercizio e messa in produzione del sistema-Go Live.

Per l'esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione triennale la Stazione Appaltante riconosce alla ditta aggiudicataria il corrispettivo offerto comprensivo di qualsiasi spesa, tassa, o onere diretto o indiretto connesso al suo espletamento e sarà liquidato con la seguente articolazione

- 3 SAL annuali anticipati. il primo Sal sarà liquidato entro 30 giorni dal verbale di collaudo e consegna in esercizio e messa in produzione del sistema Go-Live

Le fatture, con scadenza non inferiore ai 30 giorni data fattura, dovranno essere emesse in formato elettronico e verranno liquidate previa verifica della regolarità contributiva e della regolarità contabile da parte della Ragioneria.

Sull'importo del corrispettivo spettante all'Esecutore, ai fini della liquidazione delle stesse, saranno operate le detrazioni delle somme eventualmente dovute alla Stazione Appaltante a titolo di penale per inadempienza ovvero per ogni altro indennizzo o rimborso contrattualmente previsto.

#### **Art. 12. CAMBIO DI DENOMINAZIONE SOCIALE**

Il fornitore che cambierà denominazione, ovvero nel caso di trasformazione, fusione o incorporazione, dovrà documentare con copia autenticata dell'atto notarile il cambio della denominazione della Ragione Sociale, la fusione o la incorporazione.

#### **Art. 13. NORME DI RINVIO**

Per quanto non previsto dal presente Capitolato Speciale si fa rinvio alla legislazione vigente ed in modo particolare in materia di appalti pubblici di servizio al D.lgs. 36/2023 s.m.i. ed alle norme presenti nell'Ordinamento.