

DETERMINA DEL DIRIGENTE

Determina Repertorio n. 62/2020 Prot n. 11249 del 21.01.2020

Data della determina: 21.01.2020

Oggetto: G001_2020 - Determina affidamento ex art. 63 co 2 lett. b) del D.Lgs 50/2016

Contenuto: Fornitura di servizi e prodotti relativi alla gestione del Sistema Informativo del personale dell'Università degli Studi di Firenze per l'anno 2020.

CIG: 8133966914

Struttura Esigente : SIAF _ Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino

Responsabile Unico del Procedimento: Dott. Valdo Pasqui

Dirigente: Ing. Marius Spinu

Struttura proponente l'atto: Centrale Acquisti

Dirigente: Dr. Massimo Benedetti

Conti Economici - Spesa Descrizione Conto Codice Conto Anno Bilancio:

- conto CO.04.01.02.01.08.05 "Programmi (acquisti licenze)" – dimensione analitica "Giuridico Personale" € 17.820,00 oltre IVA per Licenze d'uso per il modulo Gestione Presenze;
- conto CO.04.01.02.01.08.15.08 "Altre utenze e Canoni", - dimensione analitica "Giuridico Personale" € 16.200,00 oltre IVA per Outsourcing del Sistema Gestione Presenze;
- conto CO:04.01.02.01.08.18.03 "Manutenzione hardware e software" – dimensione analitica "Giuridico Personale" € 4.000,00 oltre IVA per canone annuo per l'assistenza hardware e software del sistema Badge Manager;
- conto CO.04.01.02.01.08.11 "Assistenza Informatica" – dimensione analitica "Giuridico Personale" € 22.000,00 oltre IVA per n. 40 giornate a consumo per attività di supporto all'utenza e alla manutenzione evolutiva dei sistemi Gestione Presenze e Badge Manager.

Allegato N. 1 Relazione del RUP pagg. 2

Allegato N. 2 Offerta ISED anno 2020 pagg. 13

Allegato N. 3 Schema di contratto pagg. 3

Tipologia della pubblicazione integrale

IL DIRIGENTE

VISTA la relazione del Dott. Valdo Pasqui (**Allegato n.1** parte integrante e sostanziale del presente atto), afferente al Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino (SIAF), in qualità di Responsabile Unico del Procedimento, incarico conferito con nota prot. n.230240 del 05/12/2019 dalla quale si evince che:

- L'Università di Firenze si avvale da molti anni del sistema delle presenze sviluppato e gestito in outsourcing da ISED S.p.A.;
- Il contratto vigente Repertorio n. 210/2019 Prot n. 40509 del 28/02/2019 per la fornitura di servizi e prodotti relativi alla gestione in outsourcing del servizio di rilevazione e gestione delle presenze del personale tecnico ed amministrativo e di manutenzione software e hardware del sistema Badge Manager è in scadenza il 31 dicembre 2019;
- ISED S.p.A. è proprietaria e sviluppatrice dei prodotti in oggetto e pertanto è l'unica che può garantirne la manutenzione e lo sviluppo;
- Nel corso del 2019 l'Università di Firenze ha concluso la ricognizione del servizio offerto dal MEF nell'ambito della piattaforma NoiPA e della sua evoluzione tecnico-funzionale nell'ambito del progetto Cloudify volto a realizzare soluzioni specializzate per la PA erogate in conformità ai due principi di "cloud first" e "mobile first", accertando che i servizi per la gestione delle presenze non offrono ancora una soluzione matura e completa per soddisfare le esigenze dell'Ateneo e pertanto, è stato attivato il procedimento di gara per la selezione e acquisizione di un servizio in modalità SaaS;

VISTA la richiesta pervenuta alla Centrale Acquisti ad espletare la procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 63, comma 2 lett. b del D.lgs n. 50/2016, del contratto di cui si discute in favore della società ISED S.p.A. (C.F.: 01243570585 – P.IVA: 00976081000) - Via Tiburtina, 1236 – 00131 ROMA, CIG: 8133966914;

PRESO ATTO dell'offerta (**Allegato n.2** parte integrante e sostanziale del presente atto) negoziata dalla struttura richiedente, inviata dalla Società ISED S.p.A. (C.F.: 01243570585 – P.IVA: 00976081000) - Via Tiburtina, 1236 – 00131 ROMA, indicante un importo di corrispettivo pari complessivamente a € 60.020,00 oltre IVA 22%, e articolata come segue:

Servizi e prodotti	Tipologia costo	Offerta 2020
Outsourcing del Sistema Gestione Presenze	Canone annuo	16.200,00
Licenze d'uso per il modulo Gestione Presenze	Canone annuo	17.820,00
Canone annuo per l'assistenza hardware e software del sistema Badge Manager	Canone annuo	4.000,00
Totale a canone		38.020,00
Attività di supporto all'utenza e alla manutenzione evolutiva dei sistemi Gestione Presenze e Badge Manager	Costo giornaliero	550,00
Giornate a consumo da acquisire per il 2020		40
Totale a consumo		22.000,00
totale		60.020,00

CONSIDERATO che la procedura di gara per l'individuazione di un nuovo operatore economico in grado di erogare i servizi necessari all'Ateneo è in corso di svolgimento;

DATO ATTO che i tempi di espletamento della gara e di aggiudicazione del nuovo contratto, oltre alle esigenze connesse alla fase di effettivo avvio (configurazione e personalizzazione) del nuovo sistema in seguito alla migrazione dei dati, obbligano l'Ateneo, impossibilitato a consentire una interruzione dei servizi di gestione delle presenze del personale, a procedere con l'affidamento di un contratto, idoneo a garantire lo specifico interesse, in favore dell'operatore economico ISED S.p.A., unico soggetto in grado di soddisfare l'esigenza per ragioni tecniche (in quanto attuale erogatore e gestore della piattaforma in uso), di durata pari ad un anno a decorrere dal 01 gennaio 2020, al fine di consentire la completa ed ordinata transizione al nuovo sistema;

VISTO l'art. 63, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016;

Il sottoscritto in qualità di Dirigente, preposto della Centrale Acquisti, Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 della L. 241/90, è individuato nell'ambito del procedimento in oggetto, limitatamente all'endoprocedimento di gara e contratto, per le motivazioni espresse nella parte narrativa del presente atto che qui si intendono integralmente richiamate,

DETERMINA

1. Di affidare alla società ISED S.p.A. (C.F.: 01243570585 – P.IVA: 00976081000) – corrente in Via Tiburtina, 1236 – 00131 ROMA, ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 comma 2 lett. b) del D.lgs n. 50/2016 il contratto di fornitura di servizi e prodotti relativi alla gestione in outsourcing del servizio di rilevazione e gestione delle presenze del personale tecnico ed amministrativo e di manutenzione software e hardware del sistema Badge Manager, alle condizioni indicate nell'allegato schema di contratto e, per quanto da esso non derogato, nel documento di offerta allegato al presente provvedimento, per un importo di corrispettivo pari a € 60.020,00 oltre IVA 22% - CIG 8133966914, suddiviso nelle prestazioni indicate in premessa;
2. Di dare atto che:
 - L'efficacia del contratto decorre dal 1/01/2020 e cesserà in data 31/12/2020, salvo proroga;
 - L'affidamento del presente appalto è condizionato all'esito positivo delle verifiche sul possesso dei requisiti di cui all'art. 80 del D.lgs 50/2016;
3. L'importo complessivo previsto per il corrispettivo, pari a € 60.020,00 oltre IVA 22%, troverà copertura sul Budget SIAF anno 2020, come segue:
 - conto CO.04.01.02.01.08.05 "Programmi (acquisti licenze)" – dimensione analitica "Giuridico Personale" € 17.820,00 oltre IVA per Licenze d'uso per il modulo Gestione Presenze;
 - conto CO.04.01.02.01.08.15.08 "Altre utenze e Canoni", - dimensione analitica "Giuridico Personale" € 16.200,00 oltre IVA per Outsourcing del Sistema Gestione Presenze;
 - conto CO.04.01.02.01.08.18.03 "Manutenzione hardware e software" – dimensione analitica "Giuridico Personale" € 4.000,00 oltre IVA per canone annuo per l'assistenza hardware e software del sistema Badge Manager;
 - conto CO.04.01.02.01.08.11 "Assistenza Informatica" – dimensione analitica "Giuridico Personale" € 22.000,00 oltre IVA per n. 40 giornate a consumo per attività di supporto all'utenza e alla manutenzione evolutiva dei sistemi Gestione Presenze e Badge Manager;
4. di stipulare il contratto di appalto nella forma di scrittura privata ai sensi e per gli effetti dell'art. 32, comma 14 del D. Lgs 50/2016;



Centrale Acquisti
Dott. Massimo Benedetti

5. di procedere alla pubblicazione della presente Determina: all'Albo Ufficiale di Ateneo (<https://www.unifi.it/albo-ufficiale.html>) sul profilo web della Stazione Appaltante, sezione "Amministrazione trasparente" - sezione Bandi di Gara ai sensi di legge; sulla Piattaforma SITAT SA REGIONE TOSCANA - Pubblicazione provvedimento ai sensi art. 29 D.lgs 50/2016/MIT, e D. Lgs 33/2013.

Con la sottoscrizione del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 1, co. 41, della L. 6 novembre 2012, n. 190, si attesta che rispetto all'impresa affidataria del contratto in oggetto non sussistono a proprio carico conflitti di interesse o cause di incompatibilità.

VISTO

f.to digitalmente Dr Marius Bogdan Spinu

IL DIRIGENTE

f.to digitalmente Dott. Massimo Benedetti



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

SIAF
SISTEMA INFORMATICO
DELL'ATENEO FIORENTINO

Relazione Responsabile Unico del Procedimento

Struttura proponente Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino (SIAF)

Progetto oggetto della richiesta di acquisto:

Acquisizione per l'anno 2020 della fornitura di Servizi e Prodotti relativi alla gestione del Sistema Informativo del Personale dell'Università degli Studi di Firenze

Descrizione

L'università di Firenze si avvale da molti anni del sistema delle presenze sviluppato e gestito in outsourcing da ISED S.p.A..

Il contratto vigente Repertorio n. 210/2019 Prot n. 40509 del 28/02/2019 per Fornitura di Servizi e Prodotti relativi alla gestione del Sistema Informativo del personale dell'Università degli Studi di Firenze per l'anno 2019 - CIG 7726483F76 è in scadenza il 31 dicembre 2019.

RELAZIONE Responsabile Unico del Procedimento

La seguente tabella riporta il dettaglio analitico dei servizi offerti per il 2020:

	Tipologia costo	Offerta 2020
Outsourcing del Sistema Gestione Presenze	canone annuo	16.200
Licenze d'uso per il modulo Gestione Presenze	canone annuo	17.820
canone annuo per l'assistenza hardware e software del sistema Badge Manager	canone annuo	4.000
Totale a canone		38.020
attività di supporto all'utenza e alla manutenzione evolutiva dei sistemi Gestione Presenze e Badge Manager	costo giornaliero	550
Giornate a consumo da acquisire per il 2020		40
Totale a consumo		22.000
Totale		60.020

ISED S.p.A. è proprietaria e sviluppatrice dei prodotti in oggetto e pertanto è l'unica che può garantirne la manutenzione e lo sviluppo.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

SIAF
SISTEMA INFORMATICO
DELL'ATENEO FIORENTINO

Nel corso del 2019 l'Università di Firenze ha concluso la ricognizione del servizio offerto dal MEF nell'ambito della piattaforma NoiPA e della sua evoluzione tecnico-funzionale nell'ambito del progetto Cloudify volto a realizzare soluzioni specializzate per la PA erogate in conformità ai due principi di "cloud first" e "mobile first", accertando che i servizi per la gestione delle prese non offrono ancora una soluzione matura e completa per soddisfare le esigenze dell'Ateneo. Pertanto è stato attivato il procedimento di gara per la selezione e acquisizione di un servizio in modalità SaaS.

Al momento della stesura di questa relazione la gara deve essere ancora attivata e di conseguenza, considerati i tempi di espletamento e aggiudicazione, quelli di avvio (configurazione e personalizzazione) del nuovo sistema e la migrazione dei dati, è necessario procedere ad un ulteriore rinnovo del contratto in essere con la società ISED per evitare l'interruzione dei servizi di gestione delle presenze e, al fine di consentire la completa ed ordinata transizione al nuovo sistema, prevedendo anche una fase di parallelo (almeno 1 mese) si ritiene **opportuno che il contratto sia rinnovato o prorogato per l'intero anno 2020.**

Analogamente, in via prudenziale, si prevede **l'acquisto di un pacchetto di 40 giornate/uomo a consumo** da impiegare sia per eventuali sviluppi improrogabili delle procedure esistenti sia per effettuare operazioni estrazione dei dati pregressi da migrare al nuovo sistema e fornire supporto sulle logiche applicative dell'attuale sistema presenze, sedimentate in oltre dieci anni di esercizio. Per tali motivazioni e per quanto sopra esposto il Sottoscritto

PROPONE

L'acquisizione per l'anno 2019 della fornitura di Servizi e Prodotti relativi alla gestione del Sistema Informativo del Personale dell'Università degli Studi di Firenze, per un importo complessivo non superiore a euro 60.020,00 oltre IVA, dalla ISED SpA.

Il sottoscritto RUP
F.to Dott. Valdo Pasqui

Allegati:

- Offerta fornita da ISED SpA
- Estratto verbale Giunta SIAF del xxxxxxxxx

2020

Servizi ICT 2020



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

1	INTRODUZIONE	2
2	SERVIZI OFFERTI	3
2.1	Outsourcing	3
2.2	Licenze d'uso del Software	4
2.3	Supporto all'Utenza	4
2.4	Manutenzione evolutiva non programmata	5
2.5	Sistema Badge Manager	5
2.6	Criteria di Gestione e Misure adottate	6
2.6.1	Organizzazione del Servizio	6
2.6.2	Pianificazione e rendicontazione delle attività	6
2.6.3	Misura della qualità del Servizio	6
3	ALTRE CONDIZIONI DI CONTRATTO	9
3.1	Garanzia del Software Applicativo	9
3.2	Proprietà del Software	9
3.3	Proprietà dei Dati	9
3.4	Requisiti Cliente	10
4	BUSINESS CONTINUITY E DISASTER RECOVERY	11
5	OFFERTA ECONOMICA	12
5.1	Servizi a canone annuale	12
5.2	Manutenzione evolutiva e supporto all'utenza	12

1 INTRODUZIONE

Obiettivo dell'offerta è la fornitura di Servizi e Prodotti relativi alla gestione del Sistema Informativo del Personale dell'Università.

La formulazione tiene conto dello stato attuale del Sistema Informativo e della strategia evolutiva individuata dall'Università e si riferisce essenzialmente ad un servizio di outsourcing fornito dal Centro Servizi ISED.

L'offerta si riferisce ad un servizio di durata annuale e risponde alle esigenze rappresentate dall'Università ed ai successivi colloqui di approfondimento con i Responsabili della struttura SIAF.

2 SERVIZI OFFERTI

2.1 Outsourcing

Il Sistema Informativo sarà installato presso il nostro Centro Servizi ISED.

Il servizio sarà prestato con caratteristiche non inferiori a quanto finora prestato in termini di piattaforme ospiti e livelli di servizio minimi.

L'orario per l'utenza del Centro Servizi sarà il seguente:

dal lunedì al venerdì : ore **8,00 - 20,00**
sabato : ore **8,00 - 14,00**

Il backup dei dati è effettuato con cadenza giornaliera, a valle della chiusura del servizio.

Sono a carico del Centro Servizi i contratti di manutenzione del software di base e dell'hardware interno, oltre ai supporti magnetici necessari per la gestione e l'effettuazione dei backup.

Presso il Centro Servizi sono distaccate le attività di Servizio necessarie al funzionamento ordinario:

-  Gestione Sistemistica ed Amministrazione del Sistema
-  Amministrazione dei Database
-  Gestione operativa di primo livello (Amministrazione ordinaria, Accounting, Schedulazione, Backup ecc.)

L'insieme degli eventi operativi significativi è riportato nei seguenti registri:

-  **Registro del servizio:** relativo agli orari d'apertura e chiusura dei sistemi all'utenza
-  **Registro dei fermi:** relativo ai fermi macchina riscontrati ed agli interventi manutentivi operati

A meno di esigenze straordinarie, mensilmente saranno effettuate quattro ore di fermo per attività dedicate alle operazioni di manutenzione:

-  Manutenzione hardware preventiva
-  Installazione di software di base (nuovi prodotti o aggiornamenti) o nuove versioni di applicativo che richiedono il fermo macchina
-  Riorganizzazione dei database di produzione

Sono esclusi dal servizio i costi di collegamento (linee dati e dispositivi router presso l'Università) con il Centro Servizi ISED.

ISED è naturalmente disponibile ad ospitare una connessione diretta con l'Università, qualora ritenuto opportuno, provvedendo alla configurazione dei propri apparati di routing. Restano a carico dell'Ateneo i canoni traffico/costi di noleggi delle linee.

ISED, in occasione di eventi particolari e dietro richiesta dell'Università, è disponibile a fornire servizio in orari notturni e festivi con un preavviso minimo di 48 ore. L'offerta economica riporta le tariffe previste per attività svolte nell'ambito delle fasce orarie straordinarie.

Il modulo applicativo che verrà gestito in outsourcing è il seguente:

- ✚ Gestione Presenze

2.2 Licenze d'uso del Software

Il servizio proposto comprende i canoni d'uso per le licenze relative ai moduli precedentemente descritti e per i periodi indicati.

La licenza d'uso comprende la rimozione di malfunzionamenti riscontrati e la garanzia del mantenimento di compatibilità con le nuove versioni delle piattaforme software utilizzate.

L'attività sarà svolta a fronte di segnalazioni di malfunzionamento, mirando a:

- ✚ risolvere i malfunzionamenti in tempi rapidi
- ✚ raggiungere una maggiore stabilità dei sottosistemi
- ✚ modularizzare e riorganizzare il software oggetto d'intervento anche se non esplicitamente richiesto per la soluzione del malfunzionamento

ISED manterrà uno specifico ambiente di Test allineato a quello di Produzione. Questo consentirà di effettuare le prove durante la fase di Test con dati reali e soprattutto di simulare specularmente in Test il caso di errore verificatosi.

Per la segnalazione dei malfunzionamenti applicativi, anomalie di accesso ai servizi, errori generici, si usa il servizio ticketing (<https://callcenter.siaf.unifi.it>) dello SIAF al quale il personale ISED è già abilitato nel contratto vigente. Tale sistema consente la classificazione della priorità della richiesta in tre categorie (bassa, media, alta) e la tracciatura della presa in carico e della chiusura.

Definita:

gravità bassa

quella che include quei danni che non influenzano o rendono difficoltosa l'utilizzabilità del prodotto o la fruibilità della prestazione

gravità media

quella che include quei danni che in certi casi impediscono l'utilizzabilità del prodotto o rendono non visibili gli effetti positivi della prestazione

alta

quella che include quei danni che impediscono l'utilizzabilità del prodotto o rendono non visibili gli effetti positivi della prestazione, nonché **tutte le anomalie applicative o derivanti dal servizio in outsourcing che possono pregiudicare il pagamento delle rate degli assegnisti di ricerca e quelle che per tutti i sottosistemi potrebbero comportare il mancato rispetto di adempimenti di legge.**

ISED, si impegna a risolvere **entro le otto ore lavorative**, dalla segnalazione formale dell'Università, gli interventi per la risoluzione degli errori classificati di gravità **media** e **entro le quattro ore lavorative** gli interventi per la risoluzione degli errori classificati di gravità **alta** provvedendo, ove il caso, ad aggiungere a proprio carico ulteriori risorse rispetto a quelle contrattualmente previste.

2.3 Supporto all'Utenza

Rientrano in questa categoria di servizio il complesso delle attività ad oggi svolte dal nostro personale in supporto all'utenza universitaria.

Le attività svolte in questo senso, pur non essendo di particolare complessità di contenuti, sono numerose e si sono spesso dimostrate critiche per il successo del servizio, anche perché spesso legate al rispetto di scadenze normative. Ne sono di seguito enunciate alcune tra le più significative.

Attività Generali

Attività di assistenza agli Utenti nell'uso dei vari applicativi.

Sistema Presenze

Generazione ed acquisizione dei dati di interscambio tra il Sistema Presenze e la procedura del CINECA

I servizi di supporto saranno svolti da una figura professionale con la qualifica di progettista.

Le attività di questo tipo potranno essere svolte secondo la *modalità a richiesta*: in questo caso non sono previste risorse pre-allocate per lo sviluppo di nuove attività. Qualora l'Università ne richiedesse l'impiego, ISED si renderà disponibile a svolgere l'analisi preliminare.

2.4 Manutenzione evolutiva non programmata

Le attività di modifica del software per interventi non compresi nella licenza d'uso saranno gestite secondo la *modalità a richiesta* e con la procedura proposta dall'Università, che prevede le seguenti fasi:

- 1) Richiesta dell'intervento da parte del Responsabile dell'Università
- 2) Analisi preliminare congiunta ISED-Università
- 3) Analisi definitiva con la valutazione dei tempi e dei costi da parte di ISED
- 4) Accettazione dell'analisi definitiva da parte dell'Università
- 5) Rilascio del prodotto realizzato in ambiente di test
- 6) Collaudo del prodotto da parte dell'Università
- 7) Rilascio del prodotto in ambiente di produzione

Ulteriori modalità di intervento, che prevedano un impegno particolare che esuli da normali procedure di sviluppo evolutivo potranno essere valutati puntualmente e concordati.

2.5 Sistema Badge Manager

Oltre ai servizi di outsourcing, ISED fornirà un servizio di assistenza hardware e software sul sistema Badge Manager (sistema di produzione e gestione tesserini magnetici) installato presso la sala macchine dell'Ufficio SIAF dell'Università di Firenze in Piazza San Marco.

L'assistenza software prevede invece la manutenzione correttiva del software applicativo Badge Manager che comprende la rimozione di malfunzionamenti riscontrati e la garanzia del mantenimento di compatibilità con le nuove versioni delle piattaforme software utilizzate.

Come per gli altri servizi, per la segnalazione dei malfunzionamenti, anomalie di accesso al servizio ed errori generici, si userà il servizio ticketing (<https://callcenter.siaf.unifi.it>) dello SIAF al quale il personale ISED è già abilitato nel contratto vigente.

2.6 Criteri di Gestione e Misure adottate

2.6.1 Organizzazione del Servizio

ISED preporrà all'organizzazione del proprio gruppo di lavoro una figura di provata esperienza, definita, secondo lo standard qualitativo aziendale, *Responsabile di Commessa*.

Il suo compito è di curare, insieme con il Responsabile del Servizio nominato dall'Università, tutti gli accorgimenti indispensabili al buon funzionamento del Servizio ed al raggiungimento degli obiettivi prefissati, verificando le esigenze e collaborando fattivamente in sede di pianificazione delle attività.

Il Responsabile di Commessa segue lo svolgimento delle attività fin dalla firma del Contratto. Costituisce l'unica interfaccia verso l'Ente Committente. Effettua la pianificazione e il controllo delle attività, coordina il personale addetto ed effettua il controllo ed approvazione dei prodotti realizzati. Partecipa attivamente alla fase alta di definizione dei requisiti ed analisi funzionale, dove necessario.

Ulteriori risorse saranno allocate in base alle esigenze di manutenzione evolutiva espresse e commissionate dall'Università.

Per quanto riguarda le componenti dei *Servizi per la gestione* (conduzione e gestione operativa dei sistemi, manutenzione degli ambienti software di sistema, gestione delle basi informative, gestione della sicurezza logica), esse sono definite nei contenuti e, secondo quanto più avanti esposto, misurabili nelle prestazioni.

2.6.2 Pianificazione e rendicontazione delle attività

In accordo con il personale tecnico/amministrativo, la pianificazione delle attività che rientrano nella tipologia *Supporto all'Utenza*, descritto nel paragrafo 2.3, verranno eseguite prendendo come unico input il sistema di ticketing messo a disposizione dall'Università.

Per le attività che richiedono un tempo di sviluppo/implementazione significativo, verrà richiesta all'Università l'autorizzazione a procedere e secondo quali priorità

2.6.3 Misura della qualità del Servizio

Proponiamo uno strumento per la misurazione della qualità del servizio fornito già utilizzato con successo.

L'indice proposto, è valutabile con cadenza trimestrale, e va naturalmente riferito alle condizioni e tempistiche del servizio previsto ed alle procedure di richiesta e notifica stabilite. La definizione dell'indice è articolata in base ai seguenti parametri:

Disponibilità del Servizio

Definita come tempo di corretto funzionamento del sistema nel suo complesso, rispetto al tempo totale di funzionamento previsto; tale valore non può essere inferiore al 90%;

Numero delle interruzioni di servizio (efficienza del servizio)

Definito come numero di volte che il servizio rimane sospeso a causa di problemi hardware, di software di base o di software applicativo; tale numero deve risultare, nel trimestre, inferiore a 0,5 interruzioni per giorno lavorativo.

Efficacia del Servizio

Definita come tempo di rilascio delle informazioni ritenute critiche per il corretto svolgimento del servizio, a partire dal termine delle operazioni a carico dell'Amministrazione, rispetto al tempo atteso; tale valore non può essere inferiore al 75%.

Ad ognuno degli indicatori sopra citati si assegna un punteggio funzione delle prestazioni rilevate nel periodo di osservazione. Tale punteggio verrà moltiplicato per un peso "fisso" che rappresenta l'importanza di tale parametro nel contesto della valutazione.

L'indice complessivo si otterrà sommando i punteggi pesati. Questo indice è, infine, associato ad una scala di valutazione che sintetizza il livello complessivo del servizio reso.

Le medie rilevate devono essere intese come medie giornaliere riferite ad un trimestre.

<i>Disponibilità del servizio (%)</i>	<i>Punteggio (max 10)</i>
Maggiore di 98	10
Tra 98 e 96 compresi	8
Minore di 96 ed entro 94	7
Minore di 94 ed entro 90	6
Minore di 90	5

<i>Efficienza di servizio (interruzioni per giorno lavorativo)</i>	<i>Punteggio (max 10)</i>
Minore di 0,2	10
Tra 0,2 e 0,4 compresi	8
Minore di 0,4 ed entro 0,5	6
Maggiore di 0,5	5

<i>Efficacia del Servizio (%)</i>	<i>Punteggio (max 10)</i>
Maggiore di 90	10
Tra 90 e 85 compresi	8
Minore di 85 ed entro 80	7
Minore di 80 ed entro 75	6
Minore di 75	5

Calcolo dell'indice:

<i>Indicatore</i>	<i>Peso</i>	<i>Punteggio (in decimi)</i>
Disponibilità (Non inferiore al 96%)	4	

Efficienza (inferiore a 0,5)	3	
Efficacia	3	

Totale (max 100)

Il valore complessivo del servizio rilevato, va espresso nel seguente modo:

da	0/100	a	59/100	<i>Insufficiente</i>
da	60/100	a	66/100	<i>Sufficiente</i>
da	67/100	a	95/100	<i>Buono</i>
da	96/100	a	100/100	<i>Eccellente</i>

3 ALTRE CONDIZIONI DI CONTRATTO

3.1 Garanzia del Software Applicativo

ISED fornisce una garanzia di dodici mesi, dal rilascio, sul software applicativo sviluppato e sulla manualistica fornita. La garanzia si riferisce alla rimozione di malfunzionamenti software ed all'aggiornamento dei manuali d'uso.

La garanzia decade in caso di modifiche al software da personale non esplicitamente accreditato da ISED. In ogni caso le correzioni su malfunzionamenti segnalati, saranno effettuate a partire dall'ultima versione formalmente rilasciata all'Università.

3.2 Proprietà del Software

Il software applicativo oggetto del contratto è di esclusiva proprietà ISED, che rilascia all'Università di Firenze licenza d'uso illimitata e non esclusiva per tutta la durata del Servizio oggetto della presente offerta.

ISED si considera impegnata a fornire all'Università servizi di manutenzione MAC e di manutenzione evolutiva, con modalità da concordare ed applicando parametri economici di mercato, per i cinque anni successivi alla conclusione del contratto di servizio.

Considerato che le attività di analisi per la definizione dei Sistema Informativo presenze nella forma risultante dalle attività oggetto d'offerta, sono state e saranno svolte (per quanto riguarda il sistema presenze) in stretta collaborazione con l'Università di Firenze, ISED si dichiara disponibile alla definizione di una specifica convenzione, o accordo di commercializzazione, che preveda, a fronte di acquisizioni del prodotto, o di sue parti, da parte di altre Università, il riconoscimento di corrispettivi all'Università.

La stessa convenzione potrà essere estesa per prevedere e regolare ulteriori attività di collaborazione prestate dal Personale dell'Università di Firenze per lo sviluppo di ulteriori prodotti interni e l'avviamento presso altre realtà universitarie.

3.3 Proprietà dei Dati

La proprietà dei dati è esclusivamente dell'Università di Firenze, che, ai sensi del *Regolamento UE 2016/679*, è altresì titolare del trattamento dei dati personali. ISED sarà nominato responsabile del trattamento dei dati con specifico Atto di Nomina da parte del Titolare, e provvederà, pertanto, agli adempimenti di legge previsti per tale ruolo, dandone visibilità all'Università.

Al termine del Servizio sarà rilasciata all'Università la Base dati completa e la documentazione completa del disegno fisico.

In particolare, per quanto concerne la base dati, saranno consegnati, su supporto magnetico standard, il Backup completo del database (almeno il formato export standard di Oracle) e le informazioni per il corretto ripristino del backup.

Per tutta la durata del servizio ISED provvederà a mantenere attiva la possibilità di accesso al database a personale tecnico dell'Università, al fine di consentire a quest'ultimo la conduzione di attività di analisi statistica, estrazione dati per servizi locali, integrazione con altri sistemi.

Per rendere possibili queste attività, l'Università comunicherà formalmente ad ISED i nominativi delle persone da autorizzare, i dati da rendere accessibili e le abilitazioni richieste.

ISED, da parte propria, è impegnata a segnalare tempestivamente all'Università qualsiasi modifica al disegno del database, concordandone i contenuti.

3.4 Requisiti Cliente

Al fine di agevolare le attività per la programmazione del lavoro e la valutazione dei consuntivi, è richiesto che l'Università predisponga una propria struttura d'interfaccia tecnica/amministrativa.

4 BUSINESS CONTINUITY E DISASTER RECOVERY

La server farm ISED, oggi eroga molteplici servizi alcuni dei quali estremamente critici che non possono subire interruzioni. Per tali motivi, ISED, da diversi anni ha portato avanti politiche di investimenti infrastrutturali che potessero garantire una continuità dei servizi, anche in presenza di cause difficilmente prevedibili e di non semplice risoluzione (disastri ambientali come alluvioni e simili). Le soluzioni che ISED ha adottato sono diverse, alcune delle quali si ritrovano sul potenziamento e la duplicazione dei sistemi interni alla Server Farm, ma la più importante è aver attivato un sito esterno di Disaster Recovery, dove vengono replicati in tempo reale tutti i servizi (sia applicativi che basa dati) e, in caso di interruzione del sito primario, la possibilità di prenderne il posto, garantendo così la continuità dei servizi.

Il servizio offerto all'Università degli studi di Firenze si fonda su una classica architettura a tre livelli:

- ✚ Web Server
- ✚ Application Server
- ✚ Database Server

sul *Sito primario (server farm ISED)* lo strato applicativo risiede su di una infrastruttura virtualizzata tramite tecnologia VMware caratterizzata da una SAN dedicata basata su tecnologia Hitachi (storage e blade server).

Lo strato di persistenza risiede su di una infrastruttura fisica caratterizzata da una SAN dedicata basata su tecnologia Oracle (storage e blade server).

Analoga infrastruttura è presente nel *sito secondario*.

I due siti, primario e dr, sono distanti tra loro **10km** e interconnessi mediante una rete a **100 Mbps** in fibra ottica a doppia via con una linea di backup su ponte radio a 50 Mbps.

Il sito secondario, in caso di disastro eroga direttamente tutti i servizi replicati attraverso una connettività internet a 200Mbps.

La soluzione attuale prevede l'allineamento di dati e configurazioni per ciascun livello architetturale, ovvero:

- ✚ Il livello web server ed application server sono tenuti allineati mediante tecniche storage-based, ovvero repliche asincrone a livello di storage (vengono tenute allineate le singole macchine virtuali).
- ✚ Il livello database server viene tenuto allineato mediante tecnologia proprietaria Oracle, ovvero mediante Oracle Database Guard.

Grazie a tale tecnologia è possibile mantenere allineati i due database, primario e standby, in tempo reale. In caso di eventuali problemi il sistema passa direttamente dalla modalità sincrona alla modalità asincrona privilegiando la disponibilità del servizio in produzione.

Facendo riferimento al documento "LINEE GUIDA PER IL DISASTER RECOVERY DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI" prodotto dalla DigitPA e in particolare all'art. 50-bis del CAD (D.Lgs. n. 83/2005, così come modificato dal D. Lgs. N. 235/201 O), il modello adottato da ISED si configura come un Tier4.

5 OFFERTA ECONOMICA

Si espongono di seguito i prezzi dei servizi proposti, secondo il dettaglio richiesto, relativi al periodo 01/01/2020 – 31/12/2020.

5.1 Servizi a canone annuale

- ✚ Outsourcing del Sistema Gestione Presenze: canone annuale di Euro 16.200,00 (sedecimiladuecento/00)
- ✚ Licenze d'uso per il modulo Gestione Presenze: canone annuale di Euro 17.820,00 (diciasettemilaottocentoventi/00)
- ✚ Il canone annuo per l'assistenza hardware e software del sistema Badge Manager è fissato in Euro 4.000,00 (quattromila/00)

5.2 Manutenzione evolutiva e supporto all'utenza

Lo svolgimento delle attività di supporto all'utenza e alla manutenzione evolutiva dei sistemi Gestione Presenze e Badge Manager è offerta secondo la *modalità a richiesta*: in questo caso non sono previste risorse pre-allocate per lo sviluppo di nuove attività. Qualora l'Università ne richiedesse l'impiego, ISED, si renderà disponibile a svolgere l'analisi preliminare. Nel caso in cui, l'analisi richieda uno studio eventualmente da condividere con i referenti tecnico/amministrativo dell'Università, tale attività sarà comunque quotata indipendentemente dallo svolgimento dell'attività. Il costo giornaliero per tutte le attività è di € **550,00** (cinquecentocinquanta/00). Le prestazioni richieste ed eseguite in orario notturno o festivo, saranno maggiorate del 30%.

Tutti i prezzi espressi si intendono IVA esclusa.

ISED si riserva di modificare la configurazione dei prodotti offerti e le tipologie e caratteristiche delle piattaforme messe a disposizione del Cliente, anche allo scopo di seguire le evoluzioni tecnologiche del settore, garantendo il mantenimento delle prestazioni minime complessive offerte. Eventuali variazioni saranno preliminarmente comunicate al Cliente, per essere congiuntamente analizzate.

Le condizioni di fornitura sono le seguenti:

Fatturazione	: mensile posticipata per tutti i tipi di servizio
Termini di pagamento	: 60 giorni data ricevimento fattura
Validità dell'offerta	: 120 giorni



All. n. 3 Schema di contratto

Oggetto. CONTRATTO APPALTO per l'affidamento della fornitura delle seguenti licenze, prodotti e servizi relativi al Sistema Informativo dell'Area del Personale:

- a) Licenze d'uso per il modulo Gestione Presenze per il periodo dal 01/01/2020 al 31/12/2020;
- b) Outsourcing del Sistema Gestione Presenze per il periodo dal 01/01/2020 al 31/12/2020;
- c) Canone annuo per l'assistenza hardware e software del sistema Badge Manager per il periodo dal 01/01/2020 al 31/12/2020;
- d) n. 40 giornate a consumo per attività di supporto all'utenza e alla manutenzione evolutiva dei sistemi Gestione Presenze e Badge Manager.

CIG 8133966914 – RUP Dott. Valdo Pasqui

TRA

Impresa ISED S.p.A. (C.F.: 01243570585 – P.IVA: 00976081000) - Via Tiburtina, 1236 – 00131 ROMA legalmente rappresentata dal in qualità di

E

L'Università di Firenze P.I. 01279680480 legalmente rappresentata per il presente atto dal Dott. Marius Bogdan Spinu, Dirigente dell'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi informativi ed Informatici

tra i suddetti sottoscrittori, previa conferma e ratifica della narrativa che precede, si conviene e stipula quanto appresso:

Art. 1 – Il termine di efficacia del presente contratto è fissato al 31 dicembre 2020. A seguito di aggiudicazione del nuovo contratto, per le esigenze connesse alla fase di effettivo avvio del nuovo sistema in seguito alla migrazione dei dati e per consentire la completa ed ordinata transizione al nuovo sistema, ISED S.p.A. dovrà garantire tutta la collaborazione necessaria ai fini del subentro del nuovo affidatario nella gestione dei dati per non interrompere i servizi erogati, fino ad autorizzazione scritta da parte dell'Università, al fine di non recare grave danno all'Ateneo.

Art. 2 – Modalità erogazione corrispettivo. Il pagamento relativo ai servizi di cui alle premesse punti a), b) e c) verrà effettuato dietro presentazione a SIAF di specifiche fatture bimestrali posticipate, tramite l'Istituto Cassiere dell'Università degli Studi di Firenze, entro 60 giorni dalla data di ricevimento delle stesse previa verifica positiva da parte del RUP e previa verifica positiva a cura di SIAF della regolarità contributiva della Società a mezzo DURC.

Il pagamento relativo ai servizi di cui alle premesse, punto d), verrà effettuato, tramite l'Istituto Cassiere dell'Università degli Studi di Firenze, entro 60 giorni dalla data di loro ricezione, dietro presentazione a SIAF di specifiche fatture bimestrali comprendenti il numero di giornate utilizzate per gli interventi di assistenza e di evoluzione conclusi positivamente nel bimestre precedente, attestato da rapporti di intervento o da verbali di collaudo controfirmati dal RUP e previa verifica positiva a cura di SIAF della regolarità contributiva della Società (DURC).

In via generale si precisa che il pagamento dei corrispettivi verrà disposto nel rispetto della procedura di seguito specificata:



- a) l'Università degli Studi di Firenze invia l'ordine, documento autorizzativo con i dati necessari alla fatturazione, all'Affidatario, a mezzo PEC (Posta elettronica certificata);
- b) l'Affidatario, ricevuto l'ordine, procede alla consegna della fornitura delle licenze, prodotti e servizi richiesti ed emette fatture elettroniche intestate all'Università degli Studi di Firenze – Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino (SIAF), inviandola al Codice Univoco Ufficio ZI9GG0.
- c) Le fatture dovranno obbligatoriamente contenere, a pena di rifiuto, le seguenti indicazioni:
- i) la partita IVA dell'Impresa;
 - ii) la partita IVA dell'Università degli Studi di Firenze (01279680480);
 - iii) il codice CIG, ai sensi e per gli effetti della L.136/2010 “Piano straordinario contro le mafie”, assolvendo in tal modo agli obblighi previsti all'art. 3 della medesima, relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari;
 - iiii) il codice univoco ufficio ZI9GG0;
 - iiiii) l'esigibilità IVA “S” (split payment);
- d) l'Università degli Studi di Firenze – Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino (SIAF), ricevute le fatture, provvede all'emissione degli ordinativi di pagamento previo accertamento della regolare esecuzione della prestazione richiesta attestato dal RUP e previa verifica della regolarità contributiva previdenziale ed assistenziale (certificato DURC) e verifica fiscale di legge (Equitalia);
- e) l'Università degli Studi di Firenze – Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino (SIAF), nel rispetto della procedura sopra esposta, dispone il pagamento nei prescritti termini.

Resta ferma ogni disposizione relativa all'attuazione della normativa di cui al D.P.R. 633/1972 così come modificato ed integrato dalla L. 23.12.2014 N. 190 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2015).”

I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario nei termini di legge, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento delle fatture.

Art. 3 – Penali. Sono previste penali, ai sensi dell'art. 113 bis co. 2 del D.lgs 50/2016, in caso di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell'appaltatore. Le penali dovute per il mancato adempimento saranno calcolate nella misura giornaliera dell'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale e non potranno comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare contrattuale.

Art. 4 – DUVRI. Trattandosi di servizio prevalentemente di natura intellettuale ed essendo l'attività di assistenza hardware molto limitata e comunque non superiore a cinque uomini-giorno, ai sensi dell'art. 26, comma 3-bis del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 non è necessario procedere alla redazione del DUVRI. Gli oneri per la sicurezza per rischi da interferenza sono pari a zero.

Art. 5 – Modifiche e varianti. Occorrendo apportare modifiche al presente contratto si applica la normativa di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 ai prezzi patti e condizioni del presente contratto.

Art. 6 – Garanzia definitiva. L'Impresa ha presentato la cauzione definitiva, prevista a carico dell'Appaltatore, stabilita per il presente contratto nella misura del secondo le disposizioni di cui all'art. 103, comma 1, del D. Lvo n. 50/2016, mediante -----
inserire riferimenti garanzia prestata n° _____ in data _____ della
Compagnia _____, Agenzia di _____ La



cauzione definitiva esaurisce i suoi effetti al momento in cui viene emesso il Certificato di Regolare Esecuzione e sarà svincolata d'ufficio con apposita comunicazione PEC.

Art. 7 – Poiché l'esecuzione dell'appalto è soggetta ad IVA il presente atto sarà registrato con l'applicazione dell'imposta fissa solo in caso d'uso, ai sensi del combinato di cui all'art. 10 - punto quattro della L. 633/1972 e dell'art. 5 del D.P.R. 26.04.1986 n. 131. In conformità a quanto previsto dal combinato disposto dell'articolo 33 della Legge 6 Agosto 1954 n. 603 e all'articolo 3 della Legge 12 Febbraio 1968 n. 132, tutte le spese del presente atto sono a carico dell'aggiudicataria senza diritto a rivalsa.

Art. 8 – L'Università degli Studi di Firenze, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679) e delle relative disposizioni per la sua applicazione in Ateneo (Informativa per il trattamento dei dati personali di operatori economici (o loro legali rappresentanti) <https://www.unifi.it/vp-11360-protezione-dati.html>), informa l'Impresa che tratterà i dati, contenuti negli atti inerenti la pratica oggetto del presente contratto, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti aziendali in materia.

Art. 9 – Per quanto non derogato dal presente contratto, formano parte integrante e sostanziale del rapporto, ancorché non materialmente allegati, l'offerta presentata dall'impresa; le determinazioni che hanno dato luogo all'approvazione dell'offerta; la documentazione posta a base di negoziazione dalla Stazione Appaltante e dall'Impresa.

Art. 10 - Il presente atto produrrà effetti a far data dal giorno dell'ultima firma digitale apposta.

Letto, approvato e sottoscritto l'anno duemilaventi nel mese e nel giorno dell'ultima firma digitale apposta.

PER L'IMPRESA

Il Sig. _____
in qualità di Legale Rappresentante di.....

partita IVA (_____) _____
con sede in _____
(firmato digitalmente)

PER UNIFI

Il Sig. _____
in qualità di

(firmato digitalmente)