

1



AREA C.U.A.G.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO GARE

**DETERMINA**

n. 03 del 04/12/19

**OGGETTO:** Affidamento, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. a del D.Lgs 50/2016 alla Società Maggioli S.p.A. del servizio di manutenzione, assistenza, adeguamento normativo e di "Supporto gara" al software della piattaforma di E - Procurement denominata "Appalti e Contratti" dal 01/01/2020 al 31/12/2022

Determina a contrarre ai sensi dell'art.192 del D.Lgs 267/2000 e art. 32, c. 2, del Dlgs. 50/2016.

**CIG** 8128059E46.

Pervenuta al Servizio Finanziario  
in data \_\_\_\_\_ prot. n. \_\_\_\_\_

Registrata all'indice generale  
in data 12/12/19 n. 2438

**Il Responsabile dell'Area C.U.A.G.****Premesso:**

che con deliberazione di C.C. 20 del 18/04/2019 è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2019/2021;

con deliberazione di C.C. 21 del 18/04/2019 è stato approvato lo schema del Bilancio di Previsione 2019/2021;

con deliberazione di G.C. 300 del 27/06/2019 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2019/2021;

con deliberazione di C.C. 71 del 07/08/2019 sono state approvate le modifiche ed integrazioni alla Sezione Operativa – Parte II del Documento Unico di Programmazione 2019/2021 – Allegato A “Programmazione Biennale per l’acquisto di beni e servizi 2019/2020”;

con deliberazione di C.C. 73 del 07/08/2019 è stata approvata la Variazione di Assestamento Generale;

che con determinazione n. 009 del 10/08/2018 - I.G. 1316 del 28/08/2018 è stato affidato alla Soc. Maggioli s.p.a., ai sensi dell'art. 36, comma 2 lettera a) del D.Lgs 50/2016, il servizio di avvio del software in modalità di riuso consistente in installazione e configurazione della piattaforma - formazione del personale - attività di avviamento - personalizzazione della piattaforma di E – Procurement denominata “Appalti e Contratti” messa a disposizione dal Comune di Bari. Cig 7599336274 - contratto repertorio n. 1583 del 29/12/2018;

che con determinazione n. 003 del 12/02/2019 - I.G. 195 del 18/02/2019 si è provveduto ad impegnare sul capitolo 151600 - cod.bil. 01.03-1.03.02.07.006 - annualità 2019 denominato “Gestione delle gare telematiche: utilizzo software DigitalPa ed attività di avviamento in modalità di riuso nuovo software” la somma di € 23.790,00 per il pagamento del servizio annuale di manutenzione, assistenza del software “Appalti & Contratti” della Maggioli Spa in modalità di riuso dal Comune di Bari nonché per il servizio annuale di helpdesk imprese della Maggioli Spa;

che per l’Ente è di primaria importanza poter disporre di un servizio che garantisca, senza soluzione di continuità, l’assistenza, la manutenzione e l’adeguamento normativo del software della piattaforma di e-procurement “Appalti e Contratti” atteso che non esistono professionalità interne che possono dedicarsi al continuo aggiornamento del software in parola;

che la società Maggioli è la produttrice del software “Appalti e Contratti” ottenuto in modalità di riuso dal Comune di Bari e pertanto è dotata di un elevato know how sul sistema tale da consentirle di offrire all’Ente una gamma di servizi tecnici a prezzi inferiori rispetto agli altri operatori presenti sul mercato ed a tempi inferiori;

che, sulla base di tali valutazioni, nel corso del mese di ottobre 2019 è stato chiesto, per le vie brevi, alla Maggioli Spa, di formulare un’offerta al fine di garantire il servizio di adeguamento normativo, manutenzione e assistenza e Supporto gara della piattaforma di E – Procurement “Appalti e Contratti”;

che la Maggioli Spa ha inviato all’Ente due proposte tecniche ed economiche, la prima in data 09/10/2019 denominata “Offerta di manutenzione n. 4885/CRM” e la seconda, in data 12/11/2019, denominata “Offerta di manutenzione n. 4885rel2/CRM”;



che la seconda offerta risultava particolarmente vantaggiosa dal punto di visto economico poiché garantiva il servizio di che trattasi per un periodo di tre anni ad un costo di molto inferiore alla spesa da sostenere per un solo anno, con un risparmio di € 16.653,00 (inclusa IVA).

**Ritenuto:**

congruo e conveniente il prezzo offerto da Maggioli SpA così come dettagliato nell' "Offerta di manutenzione n. 4885rel2/CRM";

che con nota PG/2019/935262 del 20/11/2019 è stato chiesto ed ottenuto, in sede di variazione di bilancio, l'integrazione dello stanziamento del **capitolo di spesa 151600** denominato "Gestione delle gare telematiche: utilizzo software...." **codice di Bilancio 01.03-1.03.02.07.006** nel seguente modo:

€ 15.799,00 annualità 2020

€ 15.799,00 annualità 2021

e l'annotazione della spesa posto che trattasi di spesa continuativa ai sensi dell'art. 183 del D.Lgs. 267/2000 sull'annualità 2022 per € 15.799,00;

che l'art. 32, comma 2, del D.Lgs. 50/2016, prevede che *"prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte. Nella procedura di cui all'articolo 36, comma 2, lettere a) e b), la stazione appaltante può procedere ad affidamento diretto tramite determina a contrarre, o atto equivalente, che contenga, in modo semplificato, l'oggetto dell'affidamento, l'importo, il fornitore, le ragioni della scelta del fornitore, il possesso da parte sua dei requisiti di carattere generale, nonché il possesso dei requisiti tecnico-professionali, ove richiesti."*

**Viste**

le Linee Guida n. 4, aggiornate al Decreto Legislativo 19 aprile 2017, n. 56 con delibera del Consiglio n. 206 del 1 marzo 2018, recanti «*Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici*»;

la comunicazione preventiva PG/2019/954930 del 27/11/2019 ai sensi della direttiva sull'attività amministrativa n. 4/2013;

**Ritenuto**

che si debba procedere all'adozione di apposita determinazione a contrarre con i contenuti di cui all'art. 192 del DLgs 267/2000 e art. 32, comma 2, del D.Lgs 50/2016;

che si debba procedere all'affidamento diretto alla Maggioli Spa del servizio in parola secondo le condizioni di cui all' "Offerta di manutenzione n. 4885rel2/CRM" , ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. a) del D.Lgs. 50/2016.

**Considerato:**

che l'affidamento è subordinato all'esito delle verifiche di cui all'art.80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. ed all'acquisizione della dichiarazione, da parte del fornitore, di essere a conoscenza dell'obbligo di osservanza del Codice di Comportamento adottato con Deliberazione di G.C. n. 254/2014 e modificato con D.G.C. n. 217 del 29/04/2017, scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Napoli. ([www.comune.napoli.it/amministrazionetrasparente](http://www.comune.napoli.it/amministrazionetrasparente)) delle relative clausole sanzionatorie che si applicheranno in caso di violazione delle disposizioni in esso contenute, inoltre l'aggiudicazione è subordinata, ai sensi del Programma 04 del D.U.P. 2019/2021, approvato con

deliberazione di Consiglio Comunale n. 20 del 18.04.2019 e s.m.i, al “Programma 100” di cui alla Relazione Previsionale e Programmatica 2015-2017, oltre, all’acquisizione, per via telematica del DURC, intendendosi tale accertamento come condicio sospensiva e non risolutiva degli effetti del provvedimento di affidamento.

che l’affidamento è subordinato all’acquisizione del “patto d’integrità” sottoscritto fra il Comune di Napoli – Area Gare ed i soggetti concorrenti, ai sensi della deliberazione di G.C. n. 797 del 03.12.2015, che resterà in vigore sino alla completa esecuzione del contratto, documentazione che dovrà essere presentata dal fornitore alla stazione appaltante, prima dell’accettazione dell’Ordine, pena l’esclusione (sul punto si richiama la delibera ANAC 1374 del 21/12/2016);

che la Ditta Maggioli S.p.A. si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all’articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

che per l’unicità della prestazione non si ritiene opportuno procedere alla suddivisione in lotti;

che non vi sono convenzioni CONSIP attive;

che non sono rilevabili rischi interposti per i quali sia necessario adottare le relative misure di sicurezza, per cui non occorre procedere alla redazione del DUVRI;

#### **Letti:**

il D.Lgs. 50/2016 “Codice dei Contratti Pubblici”

il D.Lgs 267/2000 “Testo Unico sull’ordinamento Enti Locali” in particolare gli artt. 107 e 183 e ss.

L. 241/90 “Nuove norme sul procedimento amministrativo”

Linee guida ANAC n.4

Lo Statuto ed i Regolamenti adottati dall’Ente

### **D E T E R M I N A**

Per le motivazioni riportate nella parte narrativa del presente provvedimento e che ne costituiscono parte integrante e sostanziale

- Affidare alla Società Maggioli S.p.A. con sede in S. Arcangelo di Romagna (RN) via del Carpino 8 CF 06188330150 PI 02066400405 il servizio di manutenzione, assistenza, adeguamento normativo e di “Supporto gara” al software della piattaforma di E – Procurement denominata “Appalti e Contratti” dal **01/01/2020 al 31/12/2022** secondo le specifiche dell’ “Offerta di manutenzione n. 4885rel2/CRM
- Impegnare la spesa di € **15.799,00** IVA compresa così ripartita: € **12.950,00** totale imponibile ed € **2.849,00** per IVA al 22% - sul **capitolo di spesa 151600** denominato “*Gestione delle gare telematiche: utilizzo software....*” **codice di Bilancio 01.03-1.03.02.07.006 Annualità 2020.**
- Impegnare la spesa di € **15.799,00** IVA compresa così ripartita: € **12.950,00** totale imponibile ed € **2.849,00** per IVA al 22% - sul **capitolo di spesa 151600** denominato “*Gestione delle gare telematiche: utilizzo software....*” **codice di Bilancio 01.03-1.03.02.07.006 Annualità 2021**
- Richiedere l’annotazione della spesa di € **15.799,00** IVA compresa così ripartita: € **12.950,00** totale imponibile ed € **2.849,00** per IVA al 22% - sul **capitolo di spesa 151600** denominato “*Gestione delle gare telematiche: utilizzo software....*” **codice di Bilancio**

5

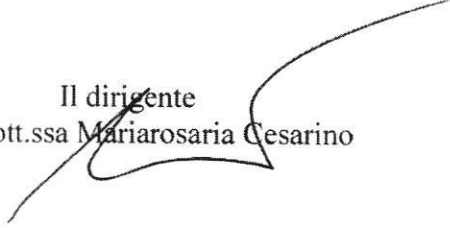
**01.03-1.03.02.07.006 Annualità 2022.** atteso che trattasi di prestazioni continuative ai sensi dell'art. 183, comma 6 lett. b, del D.Lgs. 267/00.

- stabilire che l'accordo con la ditta aggiudicataria verrà definito mediante sottoscrizione di atto con firma digitale, le cui spese saranno a carico della società affidataria.
- Dare atto dell'accertamento preventivo di cui al comma 8 art. 183 del D.Lgs 267/2000, così come coordinato con decreto legislativo 118/2011 coordinato ed integrato dal D.Lgs 126/2014.

**Si attesta che**

- l'adozione dello stesso avviene nel rispetto della regolarità e della correttezza amministrativa e contabile, ai sensi dell'art.147 bis del D.lgs 267/2000 e dell'art. 17 c.2, lett.a) del Regolamento sui Sistemi dei controlli interni del Comune di Napoli;
- l'istruttoria ai sensi degli artt. 5 e 6 della L.241/90 , necessaria ai fini della sua adozione è stata espletata dalla Dirigenza con l'approvazione del Vicesegretario Generale che adottano il presente provvedimento;
- ai sensi dell' art.6 bis della Legge 241/90,dell'art. 6 del D.P.R. 62/2013 nonché dell'art. 7 del Codice di Comportamento dell'Ente, non è stata rilevata la presenza di situazioni di conflitto di interesse che ne impediscono l'adozione o di situazioni di potenziale conflitto di interessi che impongono l'obbligo di segnalazione.

Il dirigente  
Dott.ssa Mariarosaria Cesarino



*Il presente atto è formato di n. 21 pagine, tutte numerate e siglate, compreso gli allegati*

**DETERMINAZIONE N.                    DEL**

Ai sensi dell'art. 183, comma 7, del D. Lgs. n° 267 del 18/08/2000 e dell'art. 147 bis comma 1 del citato decreto come modificato ed integrato dal D.L. 174 del 10.10.2012 convertito in Legge 7.12.2012 n. 213, vista la regolarità contabile, si attesta la copertura finanziaria della spesa sui seguenti interventi:

Data \_\_\_\_\_

**II RAGIONIERE GENERALE**

**DIPARTIMENTO SEGRETERIA GENERALE**  
**SEGRETERIA DELLA GIUNTA COMUNALE**

Si attesta che la pubblicazione della presente determinazione dirigenziale, ai sensi dell'art. 10 comma 1 del D. Lgs. 267/2000, ha avuto inizio il .....

**II SEGRETARIO GENERALE**



COMUNE DI NAPOLI

AREA CENTRO UNICO ACQUISTI E GARE  
SERVIZIO GARE

*del. pg 1*

PG/2019/ 935262  
del 20/11/2019

Al Servizio Programmazione e Rendicontazione

Oggetto: richiesta integrazione stanziamento capitolo 151600 - cod. bil. 01.03-1.03.02.07.006

L'Area centro Unico Acquisti e Gare, con determinazione n. 009 del 10/08/2018 - I.G. 1316 del 28/08/2018, ha affidato alla Maggioli s.p.a., ai sensi dell'art. 36, comma 2 lettera a) del D.Lgs 50/2016, il servizio di avvio del software in modalità di riuso consistente in installazione e configurazione della piattaforma - formazione del personale - attività di avviamento - personalizzazione della piattaforma di E - Procurement denominata "Appalti e Contratti" messa a disposizione dal Comune di Bari. Cig 7599336274 - contratto repertorio n. 1583 del 29/12/2018.

Vista la necessità di rinnovare l'affidamento, l'ACUAG ha richiesto alla Maggioli di formulare una proposta tecnico-economica per l'adeguamento normativo, l'assistenza e la manutenzione della richiamata piattaforma, che la società ha così sviluppato:

spesa per una sola annualità: € 17.500,00, oltre IVA € 3.850,00, per un totale di € 21.350,00;

spesa per tre annualità: € 38.850,00, oltre IVA € 8.547,00, per un totale di € 47.397,00.

Da tale preventivo si evince che, accettando l'offerta triennale, il risparmio sarebbe per l'Amministrazione Comunale di € 16.653,00.

Trattandosi di spesa continuativa, ai sensi dell'art. 183 del D.Lgs. 267/2000 e ai sensi del D.Lgs. 118/2011 - Allegato 4/2 - 5.1, si chiede di integrare lo stanziamento del capitolo 151600 - cod. bil. 01.03-1.03.02.07.006 nel seguente modo:

€ 15.799,00 annualità 2020;

€ 15.799,00 annualità 2021;

annotare la spesa di € 15.799,00 annualità 2022.

Il dirigente  
D.ssa Mariarosaria Cesarino

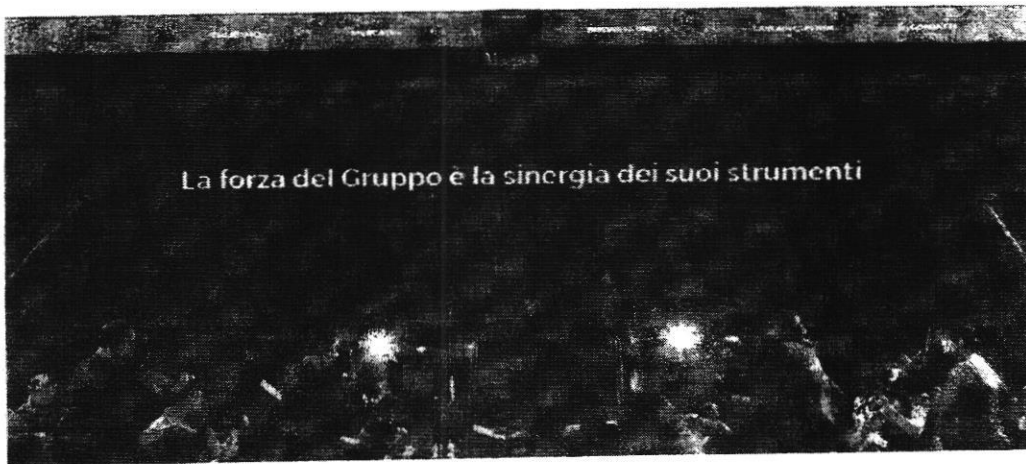
*157*





# Appalti&Contratti – Soluzioni integrate per il mondo degli appalti

*Al. pg 2*  
*[Signature]*







Spett.le **Comune di Napoli**  
Alla c.a. **Dott.ssa Mariarosa Cesarino**

**OGGETTO:** Offerta relativa alla manutenzione 4885rel2/CRM del 31.10.2019

*Ad pag 3*

In seguito agli accordi intercorsi, si sottopone la seguente proposta tecnico economica relativa al canone di manutenzione per l'utilizzo della piattaforma applicativa *e-procurement* denominata "Appalti&Contratti" i cui moduli sono stati presi a riuso dal Comune di Bari

Oltre all'importo del canone verranno presentati ulteriori servizi opzionali finalizzati al consolidamento dell'utilizzo della piattaforma telematica Appalti&Contratti.

Il presente documento, è strutturato nei seguenti capitoli:

1. Servizio di Manutenzione e Assistenza per la stazione appaltante
2. Servizi opzionali a richiesta
3. Riepilogo proposta economica
4. Condizioni di fornitura
5. Descrizione dei moduli applicativi che compongono la suite

Per contatti e approfondimenti, si prega di contattare il proprio commerciale di riferimento oppure:

**Maggioli S.p.A.**  
Via Enrico Reginato, 87  
31100 Treviso  
eldasoft@maggioli.it eldasoft@legalmail.it



## Sommario

1. Manutenzione e Assistenza .....	4
1.1 L'importanza di un sistema sempre aggiornato .....	4
1.2 Help Desk per Stazione Appaltante .....	5
1.3 Help desk Operatori economici .....	7
1.4 Moduli oggetto di offerta di manutenzione .....	7
1.5 Importi Economici Canonici .....	8
2. Servizi Opzionali disponibili .....	9
2.1 Servizi di Supporto Gara .....	9
2.1.1 Supporto singola gara in remoto (base o plus) .....	9
2.1.2 Supporto gara presso la sede del cliente (base o plus) .....	10
2.1.3 Supporto annuale gara in remoto (base o plus).....	10
2.2 Attività on site per formazione e affiancamento .....	11
3. Condizioni di fornitura .....	13

AA. pag 4



## 1. Manutenzione e Assistenza

### 1.1 L'importanza di un sistema sempre aggiornato

La frequenza di aggiornamenti normativi in materia di appalti negli ultimi anni è stata elevatissima, sia per effetto della pubblicazione di norme specifiche, sia per riflesso di decreti come quelli sulla spending review o sulla trasparenza o correttivi al codice dei contratti pubblici.

L'aggiornamento normativo rappresenta per Maggioli la leva principale del proprio business, quindi non viene vissuto come un elemento di disturbo degli sviluppi del software, ma come un elemento caratterizzante che deve avere il massimo dell'attenzione, anche rispetto alla tecnologia.

Nell'ambito specifico della normativa sugli appalti Maggioli ha sviluppato con successo diversi servizi tra i quali si citano il portale di informazione giuridica Appalti&Contratti arricchito dalla newsletter settimanale di A&C Channel, i corsi di aggiornamento e formazione del servizio Maggioli Formazione, i manuali specializzati ed operativi sempre aggiornati con le ultime novità e tre periodici di approfondimento (Appalti&Contratti, Rivista Trimestrale degli Appalti e I Contratti dello Stato e degli Enti Pubblici), il nuovissimo SistemaPA, che va ad affiancare Enti.it e La Gazzetta degli Enti Locali, due dei più apprezzati servizi on line che assicurano quotidianamente un'informazione tempestiva e di qualità sulle ultime novità legislative.

La piattaforma di e-procurement si inserisce quindi in un contesto di servizi più ampio, dove la normativa è l'elemento cruciale di origine del servizio.

La tempestiva conoscenza degli aggiornamenti normativi, la disponibilità di fonti autorevoli, il confronto con



specialisti sull'interpretazione delle norme, sono elementi chiavi per poter intervenire anche sugli adeguamenti software in tempi rapidi, con efficienza e coerenza interpretativa.

Il software inoltre è tenuto costantemente aggiornato da un team di analisti e sviluppatori che si occupano giorno per giorno di migliorarne e arricchirne le funzionalità, correggere errori e possibili vulnerabilità di sicurezza, nonché di recepire tutti gli adeguamenti normativi richiesti.

**A titolo informativo, nel corso del 2018, la piattaforma di e-procurement ha visto il rilascio di 10 aggiornamenti per nuove funzionalità, miglioramenti e adeguamenti normativi, nonché 24 patch per bug fix, interventi preventivi di sicurezza, piccoli miglioramenti.**

AA 136

Nel caso del Comune di Napoli che ha acquisito il software in modalità "a riuso" dal Comune di Bari, il servizio di manutenzione sarà relativo alla manutenzione correttiva ed all'assistenza telefonica.

## 1.2 Help Desk per Stazione Appaltante

MAGGIOLI provvederà ad assicurare assistenza tecnica e gestionale al personale dell'Ente mediante un servizio di Supporto specialistico il cui obiettivo è quello di fornire adeguate risposte ad esigenze di diversa natura, sia di carattere gestionale, sia di personalizzazione dell'applicazione per permettere di:

- garantire agli utenti incaricati un grado di autonomia per la gestione e la conduzione del sistema;
- consolidare le conoscenze acquisite in fase di formazione
- supportare gli utenti nel momento in cui trovino delle difficoltà operative
- Il servizio di Help Desk SA comprende le seguenti attività specifiche:
- supporto all'utilizzo del software;
- approfondimenti di funzionalità non ancora attivate o soggette a manutenzione correttiva/evolutiva;
- consulenza funzionale e di processo;
- consulenza in merito a soluzioni funzionali già attivate presso altri utenti dell'applicazione;
- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti dell'Amministrazione sulla tematica;
- assistenza operativa per la soluzione di problematiche di alto livello;
- Redazione documentazione.

Il servizio di Help Desk SA è raggiungibile attraverso:

- Un numero telefonico dedicato
- Una casella di posta elettronica dedicata: [help.eprocurement@maggioli.it](mailto:help.eprocurement@maggioli.it)
- il portale assistenza.maggioli.it

Il portale assistenza si basa sull'utilizzo di Help Desk Maggioli – HDM, lo strumento di Assistenza Tecnica Clienti che garantisce la tracciatura precisa dei contesti e dei passi che hanno portato all'avanzamento e alla chiusura di ciascun ticket, attraverso una gestione degli eventi completa e di semplice consultazione

HDM è una piattaforma web-based, accessibile da parte dei Clienti attraverso una qualsiasi connessione internet.



HDM è fruibile attraverso tutti i browser più diffusi (IE, Firefox, Chrome, Safari) e i dispositivi mobili (smartphone/tablet)

Si riportano nel seguito il livelli di servizio relativi alla piattaforma applicativa specifica.

	SLA offerto
Risoluzione malfunzionamenti bloccanti durante una gara	Entro 6 ore lavorative
Risoluzione malfunzionamenti bloccanti al di fuori di una gara	Entro 16 ore lavorative
Risoluzione malfunzionamenti gravi, non bloccanti	Entro i 5 giorni lavorativi
Risoluzione malfunzionamenti minori (problemi che inficiano l'usabilità, non il risultato)	Entro i 30 giorni lavorativi
Richieste di informazioni tecniche	Entro i 5 giorni lavorativi
Rispetto dei livelli di servizio SLA garantito su base mensile	95%

Allegato

$SLA = \text{Numero eventi non conformi del mese} / \text{Numero eventi conformi del mese} \times 100$

Il servizio di assistenza opera dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30.

Eventuali elementi o dati necessari per l'analisi o la risoluzione dei malfunzionamenti richiesti al cliente quando non forniti contestualmente alla richiesta possono sospendere i termini di conteggio.

Le segnalazioni di malfunzionamenti devono essere effettuate tramite i canali di assistenza previsti, fornendo tutte le indicazioni utili al riscontro/riproduzione del malfunzionamento. Le richieste di tipo bloccante, dovranno essere attivate esclusivamente mediante contatto telefonico all'operatore del servizio.

Eventuali malfunzionamenti dovuti a sistemi terzi e non direttamente imputabili al software (ad esempio mancanza di connettività del Cliente e/o dell'Operatore Economico) non rientrano nei servizi ordinari.

Per il ripristino del sistema seguente a cause non imputabili al software applicativo possono essere richiesti interventi che esulano dal contratto di manutenzione e assistenza.

14



### 1.3 Help desk Operatori economici

Help Desk Plus OE (Operatori Economici): supporto ai fornitori (web, mail, fax e telefono) nell'utilizzo delle funzionalità della piattaforma di e-procurement, anche mediante un cruscotto che permetta il controllo delle attività svolte dai fornitori sulla piattaforma, nel rispetto della privacy e della riservatezza dei dati e delle informazioni. Tale servizio è erogato da un "call-center" evoluto, composto da operatori con comprovata e pluriennale esperienza nello svolgimento di eventi telematici.

Il servizio di supporto garantisce il presidio delle seguenti attività di formazione base e assistenza ai fornitori in lingua italiana:

- formazione generale sull'utilizzo degli strumenti di negoziazione telematica e di firma digitale (verifica tecnica correttezza impostazioni browser, verifica possesso strumenti di firma digitale, svolgimento di simulazioni sulla piattaforma, ad esempio per la fase di rilanci dell'asta elettronica);
- assistenza nella fase di registrazione dei fornitori alla piattaforma telematica;
- servizi di assistenza durante lo svolgimento di una gara (download documentazione, gestione eventuali problematiche tecnologiche durante la presentazione dell'offerta, ecc.).

Allegato 8

Il servizio consente la conservazione di tutti i contatti attivati (telefonate ricevute, fax, e-mail) mediante l'utilizzo di un sistema applicativo che permette la rilevazione e l'analisi delle problematiche segnalate dagli utenti (natura e frequenza) e l'analisi dei motivi di contatto.

E' previsto, su richiesta dell'Ente, l'invio di tali informazioni mediante report o con accesso diretto da parte del referente dell'Ente al sistema informativo di monitoraggio assistenza.

E' previsto, su richiesta dell'Ente, l'invio di tali informazioni mediante report strutturati periodici.

Il servizio viene erogato attraverso un numero di telefono dedicato oppure attraverso una casella di posta elettronica dedicata [service.appalti@maggioli.it](mailto:service.appalti@maggioli.it)

In alternativa, è possibile per l'operatore Economico richiedere Assistenza direttamente dal Sistema con la compilazione di un apposito form

Il servizio è attivo abitualmente in tutti i giorni dal lunedì al venerdì (con l'esclusione dei giorni festivi) dalle 8.30-13.00 e 14.00-17.30, ma è possibile comunque personalizzare la disponibilità del servizio anche in altri orari.

### 1.4 Moduli oggetto di offerta di manutenzione

I moduli oggetto della presente offerta di manutenzione/rinnovo sono i seguenti:

1. Appalti&Affidamenti
2. Elenco Operatori Economici
3. Comunicazioni : Richiesta CIG e SmartCIG e Invio dati Simap

Che sono stati acquisiti con la modalità "a riuso" dal Comune di Bari

15



### 1.5 Importi Economici Canonici

#### Ipotesi annuale

Servizio Applicativo	Importo (IVA esclusa)
Importo Canone Manutenzione correttiva, Assistenza telefonica e Aggiornamenti (*) Periodo 01.01.2020 ÷ 31.12.2020	13.000,00
Importo Canone Help Desk OE (Importo canone annuale € 6.000,00) Periodo 01.04.2020 ÷ 31.12.2020 (9 mesi)	4.500,00
<b>Totale Canonici</b> Scadenza servizio → 31.12.2020:	<b>17.500,00</b>

*Allegato*

#### Ipotesi triennale

Servizio Applicativo	Importo (IVA esclusa)
Importo Canone Manutenzione correttiva, Assistenza telefonica e Aggiornamenti (*) Periodo 01.01.2020 ÷ 31.12.2022	24.000,00
Importo Canone Help Desk OE (Importo canone annuale € 6.000,00) Periodo 01.04.2020 ÷ 31.12.2022 (33 mesi)	14.850,00
<b>Totale Canonici</b> Scadenza servizio → 31.12.2022:	<b>38.850,00</b>

(\*) A titolo informativo, nel corso del 2018, la piattaforma di e-procurement ha visto il rilascio di 10 aggiornamenti per nuove funzionalità, miglioramenti e adeguamenti normativi, nonché 24 patch per bug fix, interventi preventivi di sicurezza, piccoli miglioramenti.



## 2. Servizi Opzionali disponibili

### 2.1 Servizi di Supporto Gara

Con l'avvio della nuova modalità completamente elettronica delle procedure di affidamento, molte stazioni appaltanti richiedono un supporto tecnico al seggio/commissione di gara per eventuali necessità che dovessero insorgere durante lo svolgimento delle sedute pubbliche e riservate. Soprattutto nella fase di avvio alla nuova modalità telematica, l'Ente ha la necessità di un supporto dedicato alle operazioni di pubblicazione e successivamente sbustamento e verifica dei plichi telematici pervenuti dai partecipanti.

Il servizio di supporto gara operato da Maggioli divisione informatica può essere così differenziato:

1. Supporto singola gara in remoto ( base o plus )
2. Supporto annuale gara in remoto ( base o plus )
3. Supporto singola gara presso la sede del cliente ( base o plus )

#### 2.1.1 Supporto singola gara in remoto (base o plus)

Servizio attraverso il quale, la stazione appaltante può richiedere, previa prenotazione almeno 5 giorni prima, il collegamento di un consulente tecnico in remoto che segua tutte le operazioni di gara svolte dall'Ente (pubblicazione e/o apertura buste di gara) e in caso di necessità possa intervenire in diretta di gara o in sessione parallela riservata con il solo personale dell'Ente per risolvere eventuali dubbi o problemi sorti. L'espletamento di una procedura di gara in modalità completamente telematica porta a innumerevoli vantaggi per l'Ente, ma introduce una serie di novità per il personale coinvolto che può essere preoccupato da possibili intoppi o nuovi tipi di problematiche in seduta pubblica di gara. Per questo motivo, la semplice presenza "dormiente" di un consulente specialistico della piattaforma a cui potersi affidare in caso di dubbi sull'utilizzo della piattaforma permette una maggiore tranquillità nelle prime sedute di gara.

Modalità di funzionamento del servizio supporto gara **BASE**:

1. L'Ente richiede con un preavviso minimo di 5 giorni lavorativi la necessità di attivare il supporto remoto in seduta di gara, con la data e ora di inizio seduta e il nome e telefono del referente di seduta. La richiesta verrà fatta mediante mail all'indirizzo riservato per il supporto dedicato
2. Maggioli risponde mediante mail con la conferma e invia il numero di telefono dedicato da contattare il giorno della seduta
3. Il giorno della seduta, 10 minuti prima dell'inizio, l'Ente contatta il numero di telefono indicato al punto 2 e stabilisce il collegamento anche in desktop remoto sul pc della commissione<sup>1</sup> da parte del referente Maggioli
4. Durante l'intera seduta di gara i commissari o il personale dell'Ente potranno richiedere supporto all'operatore Maggioli per tematiche inerenti il funzionamento della piattaforma<sup>2</sup>.

Il servizio denominato supporto gara **PLUS**, oltre al supporto di un operatore Maggioli per la fase di apertura dei plichi di gara, consente di richiedere un canale di assistenza dedicata nella fase di pubblicazione o invio

<sup>1</sup> Necessaria l'attivazione di un software di collegamento remoto come teamviewer o logmein

<sup>2</sup> Il personale Maggioli non risponde su tematiche normative non legate alla piattaforma software ma allo svolgimento della gara

A0 pg 10



17



del bando/invito. L'operatore, collegandosi in assistenza remota, potrà controllare la completezza dei dati inseriti in piattaforma, il rispetto e la verifica dei formati e delle formule previste dal disciplinare e la relativa compatibilità con le modalità di calcolo offerte dalla piattaforma, la corrispondenza dei documenti richiesti agli operatori economici nella documentazione di gara con quanto configurato in piattaforma.

Tipo Servizio	Importo (IVA esclusa)
Supporto singola gara in remoto (base)	600,00
Supporto singola gara in remoto (plus)	1.050,00

### 2.1.2 Supporto gara presso la sede del cliente (base o plus)

Analogamente a quanto previsto dal capitolo precedente è possibile acquistare (opzionale) il servizio di supporto gara (base o plus) con la presenza fisica presso la sede del cliente di un consulente specialistico della piattaforma telematica che supporti l'Ente nelle fasi di pubblicazione/invito e apertura delle offerte.

Modalità di funzionamento del servizio supporto gare base on site:

1. L'Ente richiede con un preavviso minimo di 15 giorni lavorativi la necessità di attivare il supporto specialistico on site. La richiesta verrà fatta mediante mail all'indirizzo riservato per il supporto dedicato.
2. Maggioli risponde mediante mail con la conferma e invia il nominativo del referente tecnico che svolgerà l'attività.
3. Per il supporto plus sono previsti fino a un massimo di 4 interventi ( 1 per la pubblicazione e fino a 3 per le sedute di gara)
4. Durante l'intera seduta di gara i commissari o il personale dell'Ente potranno richiedere supporto all'operatore Maggioli per tematiche inerenti il funzionamento della piattaforma telematica.

Ad petti

Il servizio denominato **supporto gara plus on site**, oltre al supporto di un operatore Maggioli per la fase di apertura dei plichi di gara, consente di richiedere la presenza presso la sede del cliente di un tecnico anche nella fase di pubblicazione o invio del bando/invito. L'operatore, potrà controllare la completezza dei dati inseriti in piattaforma, il rispetto e la verifica dei formati e delle formule previste dal disciplinare e la relativa compatibilità con le modalità di calcolo offerte dalla piattaforma, la corrispondenza dei documenti richiesti agli operatori economici nella documentazione di gara con quanto configurato in piattaforma.

Tipo Servizio	Importo (IVA esclusa)
Supporto singola gara on site (base)	1.950,00
Supporto singola gara on site (plus)	2.600,00

### 2.1.3 Supporto annuale gara in remoto (base o plus)

Il supporto gara (base o plus) oltre che per singola procedura di affidamento può essere acquistato anche in modalità servizio annuale. Per le caratteristiche e le modalità si rimanda al paragrafo precedente.

Nell'arco dell'annualità del servizio, l'Ente potrà richiedere supporto fino a un massimo di 100 procedure di

18



affidamento.

L'importo del servizio può essere quantificato a richiesta.

## 2.2 Attività on site per formazione e affiancamento

L'introduzione di una piattaforma telematica in grado di informatizzare il processo di programmazione, affidamento ed esecuzione degli appalti presuppone che tutti gli attori coinvolti, siano istruiti al suo utilizzo con un piano di trasferimento delle conoscenze che ne preveda il coinvolgimento in modo strutturato ed efficace.

A tal proposito, è possibile attivare delle sessioni on site per lo svolgimento delle seguenti attività :

- **giornate di formazione avanzata** sull'utilizzo della piattaforma da erogare in giornate di aula;
- **giornate di affiancamento operativo**, a supporto dell'ente per il corretto utilizzo del sistema, si prevedono alcune sessioni di affiancamento operativo o assistenza all'avviamento che verranno pianificate e concordate con il cliente a richiesta sulla base dei vari step di avviamento delle procedure informatiche, oppure in concomitanza dell'avvio di funzionalità soggette a scadenza quali ad esempio lo svolgimento delle prime gare.

Gli strumenti didattici utilizzati nell'erogazione dei corsi, e comunque a supporto dell'Ente sono :

- lezioni frontali in aula, finalizzate a trasmettere e condividere concetti, modelli e metodologie di lavoro;
- esercitazioni, volte a sperimentare e consolidare strumenti e tecnologie a supporto del lavoro e a ricavarne indicazioni circa la loro utilizzabilità;
- simulazioni e role playing, finalizzati alla sperimentazione e al testing delle nuove funzionalità e della nuova piattaforma;
- indoor training, una metodologia formativa che promuove un approccio fortemente orientato all'azione e alla sperimentazione diretta da parte dei partecipanti.

Agg. pag 12

Tutte le attività connesse alla predisposizione del materiale da utilizzare, all'allestimento dell'aula didattica per quanto concerne la predisposizione dell'ambiente applicativo da utilizzare, allo svolgimento delle sessioni formative saranno svolte da personale competente di Maggioli; sarà a carico del Committente rendere disponibile, per le date concordate, i locali da utilizzare e organizzare la presenza del personale ai corsi nel rispetto delle modalità e del calendario concordati.

A puro titolo esemplificativo si propone un quadro di minima delle attività di formazione che è possibile attivare:

Corso	Descrizione Sintetica	N° Giornate
Amministratori di sistema	Gestione dei profili e configurazione delle policy di accesso ai dati Parametrizzazione delle autorizzazioni	1
Report e Modelli	Funzionalità avanzate strumenti di reportistica e automazione modelli	2
Programmazione triennale delle opere e piano biennale di forniture e servizi	Formazione sulle modalità di raccolta e creazione dell'adempimento di programmazione triennale dei lavori e biennale di forniture e servizi	1
Raccolta Fabbisogni	Formazione sulle modalità di raccolta e creazione della raccolta fabbisogni e degli iter approvativi	2



18

	finanziari e tecnici	
Monitoraggio iter progettazione opere, Direzione Lavori	Formazione avanzata sull'utilizzo delle funzionalità dedicate al monitoraggio dei progetti e all'esecuzione degli appalti	2
Appalti&Affidamenti	Formazione dedicata all'utilizzo del sistema per la pubblicazione delle procedure di gara telematiche;	2
	Formazione sull'utilizzo del sistema per la predisposizione dell'adempimento previsto dall'art.1 comma 32 della L. 190/2012	1
	Formazione per la gestione delle procedure semplificate e le relative pubblicazioni ai fini della trasparenza	1
Elenco Operatori Economici	Pubblicazione contenuti albo , Gestione fase iscrizione fornitori, Procedure di rinnovo	1
Comunicazioni: Richiesta CIG e SmartCIG e Invio dati Simap	Caratteristiche e metodi di trasmissione al Simog per la richiesta CIG e SmartCIG e pubblicazione su GUUE Simap	1
Mercato Elettronico	Formazione Avanzata sull'istituzione e utilizzo delle procedure di affidamento (ODA, RDO) del mercato elettronico	3
Modulo Direzione Esecuzione Contratti per forniture e servizi	Formazione sull'esecuzione dei contratti, subappalti, consegne e monitoraggio esecuzione	1
Invio Dati RUP	Funzioni di raccolta e predisposizione invio dati al SIMOG	1
BDAP D.lgs. 229/2011	Invio e trasmissione dati al MEF	1

A0013B

A supporto dell'intero percorso formativo e per supportare l'ente nel corretto utilizzo degli strumenti messi a disposizione, Maggioli prevede alcune sessioni di affiancamento operativo o assistenza all'avviamento che verranno pianificate e concordate con il cliente a richiesta sulla base dei vari step di avviamento delle procedure informatiche la cui quantificazione è possibile attivare a misura

Formazione/Affiancamento on site (1 giorno lavorativo)	650,00
Formazione/Affiancamento in remoto (1 sessione da 4 ore)	450,00

Lo



### 3. Condizioni di fornitura

#### 1. Responsabilità

In nessun caso Maggioli S.p.A. o i suoi fornitori saranno responsabili per danni diretti, indiretti, particolari, accidentali o consequenziali (inclusi, senza limitazioni, il danno per perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche) derivanti dall'uso o dall'imperizia nell'uso da parte del Cliente della procedura o della documentazione, anche nel caso in cui Maggioli S.p.A. sia stata avvertita della possibilità di tali danni. Maggioli S.p.A. non risponderà di eventuali danni derivanti da vizi originari o sopravvenuti nella procedura, impegnandosi soltanto (alle condizioni sopra descritte) alla eliminazione degli stessi.

#### 2. Modalità di fatturazione

Canone Manutenzione ed installazione aggiornamenti: annuale anticipato

Servizio di help desk operatori economici: annuale anticipato

#### Proposta triennale

In caso di adesione alla proposta triennale l'Ente dovrà trasmettere a Maggioli un unico ordinativo per l'importo complessivo (€ 38.850,00+ IVA). In caso di recesso anticipato per volontà dell'Ente è comunque previsto il pagamento dei servizi svolti e non ancora fatturati e di eventuali quote parte di manutenzione ed assistenza erogati e non ancora fatturate.

#### 3. Termini di pagamento

Accredito su nostro conto corrente bancario tramite bonifico bancario, a 30 giorni data fattura.

In caso di ritardato pagamento, Maggioli avrà diritto ad addebitare al cliente, senza necessità di costituzione in mora, gli Interessi passivi, al tasso legale corrente, ferma restando la facoltà di interrompere la fornitura di tutti i prodotti/servizi non ancora erogati.

#### 4. Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

Maggioli S.p.A. si impegna a rispettare tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche e integrazioni.

#### 5. Facoltà di recesso

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto, purché ne venga dato avviso a Maggioli a mezzo di lettera raccomandata a.r. Il recesso avrà efficacia trascorsi 30 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione.

Resta inteso che in caso di recesso anticipato il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere a Maggioli una somma pari al 50% degli importi già fatturati e non ancora pagati, oltre ad una somma pari al 50% degli importi che sarebbero maturati qualora il Cliente non si fosse avvalso della facoltà di recesso.

#### 6. Oneri contrattuali

Eventuali spese e/o diritti inerenti il contratto, quali oneri di registrazione, diritti di stipula, di bollo, ecc. non sono compresi nei prezzi della presente proposta.

#### 7. Esclusioni

Sono esclusi dal Servizio assistenza software:

a) nuovi prodotti anche appartenenti alla stessa area applicativa incluse versioni con diverso sistema operativo e/o database;

b) gli interventi per il ripristino di archivi e programmi causati da

- incuria e/o palese errata manovra degli operatori autorizzati dal Cliente;
- manomissione dei programmi e/o degli archivi da parte di personale non autorizzato da Maggioli;
- mancato aggiornamento delle copie di sicurezza degli archivi magnetici, della cui tenuta è completamente responsabile il Cliente;
- malfunzionamenti derivanti da impianti tecnologici e/o componenti hardware non coperti da separata garanzia rilasciata da Maggioli;
- malfunzionamenti derivanti da utilizzo ed operazioni non conformi a quanto previsto dai manuali d'uso;

c) ripristino delle condizioni antecedenti i malfunzionamenti di cui ai due punti precedenti;

d) ripristino dei dati a seguito di non utilizzo, parziale o totale, delle procedure di salvataggio;

e) costo di eventuali giornate di intervento richieste dal Cliente;

h) aggiornamenti sia hardware, sia di sistema operativo, dovuti ad esigenze tecniche emerse nella messa a punto degli aggiornamenti oggetto di questo contratto.

Non sono altresì comprese attività e servizi di Aziende terze, qualora non espressamente quotate.

#### 8. Intrasferibilità

Il presente contratto non è trasferibile a terzi salvo espressa autorizzazione da parte di Maggioli S.p.A..

#### 9. Foro competente

Per ogni eventuale controversia che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, all'esecuzione ed all'estinzione del presente contratto, le parti eleggono quale foro esclusivamente competente il foro di Rimini.

#### 10. Facoltà di Maggioli di ricevere informazioni tecniche relative alla configurazione installata

Onde ottimizzare l'erogazione del servizio oggetto del presente contratto Maggioli si riserva la facoltà di ricevere, tramite il proprio software alcune informazioni tecniche relative alla configurazione installata, quali a titolo esemplificativo release del software, versione del database.

#### 11. Diritti di Autore e Clausole di riservatezza

Proprietà letteraria di Maggioli S.p.A.

Tutti i diritti sono riservati. A norma della legge sul diritto di autore e del Codice Civile è vietata la riproduzione di questo scritto, dei suoi allegati e di parte di esso con qualsiasi mezzo elettronico, meccanico, per mezzo di fotocopie, microfilm, registratori ed altro.

#### 12. Prezzi

TUTTI I PREZZI SONO AL NETTO DI I.V.A. nella misura di legge se non diversamente specificato.

#### 13. Validità

180 giorni dalla data della presente offerta.

AA

14

**14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI CONTENUTI NELLE BANCHE DATI E NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO**

Il Cliente, quale Titolare del trattamento dei dati personali, designa Maggioli S.p.A. in virtù dell'art. 28 del **Regolamento** europeo 2016/679 (GDPR) quale **Responsabile del trattamento dei dati personali**, autorizzando espressamente Maggioli S.p.A. al trattamento dei dati personali contenuti nelle banche dati del Cliente e per le finalità strettamente inerenti allo svolgimento delle attività di cui al presente contratto (Oggetto), ivi compresi eventuali dati sensibili.

Il Responsabile dovrà:

- a) individuare le persone autorizzate al trattamento ed impartire loro le istruzioni e la formazione necessarie;
- b) adottare e fare rispettare le misure di sicurezza previste dal Titolare ai sensi del GDPR ;
- c) evadere tempestivamente tutte le richieste e gli eventuali reclami degli interessati e adottare le misure organizzative idonee per consentire l'esercizio dei diritti degli interessati, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento come previsto dal GDPR ;
- e) evadere tempestivamente le richieste di informazioni al garante;
- f) effettuare il trattamento limitatamente alle finalità previste e per il tempo indicato dal contratto;
- g) i dati non vengono esportati all' esterno della Comunità Europea e in Paesi dove non esistono garanzie ai sensi dell' art. 45 del GDPR.

Inoltre la presente designazione prevede che:

- a) Maggioli S.p.A. fornirà a richiesta l'elenco degli estremi identificativi, menzionando le funzioni ad essi attribuite, delle persone fisiche designate quali persone autorizzate al trattamento dei dati personali nell'esecuzione delle attività di gestione e manutenzione applicazioni e servizi software in virtù dei sopracitati rapporti contrattuali; fornirà anche l'elenco di propri amministratori di sistema.
- b) Il Cliente (Titolare del trattamento dei dati personali), come previsto dalla vigente normativa, sarà chiamata ad esercitare vigilanza e controllo sull'osservanza delle istruzioni impartite e delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali.
- c) L'attività di verifica potrà concretizzarsi attraverso la richiesta a Maggioli S.p.A. di compiere attività di autovalutazione rispetto alle misure di sicurezza adottate all'osservanza delle misure impartite fornendone, a richiesta, documentazione scritta.
- d) Il Cliente fa salva Maggioli S.p.A. per qualsiasi responsabilità connessa al trattamento dei dati personali e per operazioni al trattamento di cui la stessa non è espressamente nominata Responsabile.

Il Cliente si impegna a tenere indenne Maggioli S.p.A. da eventuali pretese di terzi che dovessero lamentare l'illegittimo trattamento dei loro dati da parte di Maggioli S.p.A..

Le attività svolte da Maggioli S.p.A. in favore del Cliente, in forza del suddetto contratto, non implicano in alcun modo da parte di Maggioli S.p.A. l'assunzione del ruolo diretto di amministratore di sistema.

Il sistema di accesso al software è gestito interamente dal Cliente che pertanto è tenuto a consentire la connessione al sistema agli incaricati di Maggioli S.p.A. e se necessario ai suoi amministratori di sistema già individuati e nominati da Maggioli S.p.A. e dei quali, a richiesta, fornirà al cliente l'elenco dettagliato.

La connessione sarà consentita per il tempo necessario all'operazione di manutenzione, erogabile anche tramite il servizio di teleassistenza, dietro espressa autorizzazione del Cliente.

Per tutto quanto non espressamente specificato in questa scrittura, Maggioli S.p.A. si atterrà in generale a quanto previsto dalla vigente disciplina in materia di dati personali, Regolamento europeo 679/2016 (GDPR).

Maggioli S.p.A. mette a disposizione del Titolare del trattamento delle proprie linee guida all'indirizzo <http://assistenza.maggioli.it> - sezione privacy.

La designazione a Responsabile del trattamento dati avviene con la sottoscrizione per accettazione del presente contratto; tale sottoscrizione pertanto rende efficace a tutti gli effetti la nomina a Maggioli S.p.A. quale Responsabile del trattamento dati.

Tale nomina a Responsabile del trattamento è da ritenersi valida per tutta la durata delle operazioni di trattamento di cui sopra e si intenderà revocata negli effetti in coincidenza dell'estinzione contrattuale a sostegno della stessa.

Per accettazione  
Il Cliente

MAGGIOLI S.p.A.  
Il Procuratore Speciale  
(Angelo Bianchi)

*Angelo Bianchi*

Al sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341, 1342 e segg. c.p.c., dichiariamo di approvare esplicitamente le seguenti clausole, rinunciando ora per allora a qualsiasi eccezione in merito: 5) facoltà di recesso; 7) esclusioni; 3) ritardato pagamento; 9) foro competente; 14) autorizzazione al trattamento dei dati personali.