



## Capitolato tecnico

Acquisizione pacchetto Qlik (licenze software e supporto specialistico) per la realizzazione in ambito PNRR di un sistema per la gestione e la visualizzazione dei dati di contesto a fini statistici – **CIG 9049432387 – CUP B81B21012720001**

## Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. OGGETTO DELL'APPALTO .....	3
5. RESPONSABILE DEL SERVIZIO .....	4
6. CONDIZIONI E LIVELLI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....	5
7. VERIFICA DI CONFORMITA' .....	6
8. FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	7
9. ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SICUREZZA.....	8
10. PENALI .....	8
11. CLAUSOLE FINALI .....	10

## 1. PREMESSA

Per poter gestire i dati della Giustizia Amministrativa a fini statistici necessita l'acquisto di un prodotto di Business Intelligence.

I requisiti richiesti dalla GA riportati nella relazione tecnica sono soddisfatti da un prodotto presente sul Mepa: la suite di prodotti Qlik.

Il presente Capitolato riporta la descrizione dei contenuti e dei requisiti tecnici del servizio richiesto.

Il valore del prodotto e dei servizi collegati è pari ad un totale di € 57.323,00 oltre IVA, sul quale è già stato applicato uno sconto da parte della società che eseguirà attività di supporto.

## 2. OGGETTO DELL'APPALTO

Di seguito, nella tabella sottostante, si riassumono le quantità, i prezzi unitari e l'importo economico finale per:

- le sottoscrizioni divise per tipologie di licenze dei software facenti parte della piattaforma Qlik.
- Il servizio di assistenza specialistica, distinto per lo sviluppo dell'integrazione con il DWH e le eventuali fonti dati esterne, la formazione utenti e la consulenza Qlik, in giornate uomo e il relativo importo economico:

Dettaglio C-QLK-PKG					
Qta	Prodotto	Prezzo Listino	Prezzo Tot. Subscription	Sconto	Prezzo Tot. Scontato
10	Professional Users (Client Managed)	€ 750,00	6.375	10,00%	5.738
30	Analyzer Users (Client Managed)	€ 435,00	11.093	10,00%	9.983
5	QSE Analyzer Capacity	€ 1.020,00	4.335	10,00%	3.902
1	Qlik NPrinting SMB Server	€ 6.450,00	5.483	10,00%	4.934
1	Pacchetto gg consulenza Qlik (10 gg)	€ 10.640,00	10.640	0,00%	10.640
1	Qlik Continuous classroom in modalità e-learning	€ 2.570,00	2.185	10,00%	1.966
56	GG Di consulenza Specialista di Prodotto	€ 400,00	22.400	10,00%	20.160
			<b>62.510</b>		<b>57.323</b>

Di seguito sono presentati i costi raggruppati per le macrovoci relative alle licenze software, la formazione e il supporto specialistico per lo sviluppo dell'integrazione con il DWH (AS-IS e TO-BE) della GA:

SKU	Descrizione Subscription	
Codice MEPA		COSTO
<b>C-QLK-PKG</b>	Licenze Qlik (1 annualità)	€ 24.557,00
<b>C-QLK-PKG</b>	Supporto specialistico per formazione utenti	€ 1.966,00

<b>C-QLK-PKG</b>	Supporto specialistico per integrazione su DWH, costituito da: consulenza Qlik (10 gg) e consulenza Specialista di Prodotto (56 gg)	€ 30.800,00
	<b>TOTALE (IVA ESCLUSA)</b>	€ 57.323,00

Il supporto specialistico per integrazione DWH si distingue inoltre nelle due seguenti componenti: a) consulenza Qlik (10 gg), con quotazione pari ad € 10.640,00 e consulenza Specialista di Prodotto (56 gg) con quotazione pari ad € 20.160,00.

In particolare, il servizio di supporto deve garantire:

- risposte alle richieste del cliente inerenti l'installazione e l'esercizio del prodotto supportato;
- identificazione delle cause di errori del software supportato;
- risoluzione degli errori del prodotto supportato (bug fixing);
- risposta a domande relative all'installazione del prodotto supportato;
- supporto e manutenzione: Fornitura di bug fix e aggiornamenti software non appena disponibili;

Il prezzo complessivo finale è di **€ 57.323,00** (IVA Esclusa).

Le licenze ed i servizi di supporto devono essere resi disponibili entro massimo 12 giorni lavorativi a partire dalla stipula del contratto, per una durata di un anno. La data di consegna delle licenze coincide con la data di inizio dei servizi ed è anche la data di decorrenza del contratto. La durata del contratto è pari a 12 mesi. La consegna delle licenze e l'inizio dei servizi sarà opportunamente formalizzato mediante scambio di mail /pec (ovvero con redazione di apposito verbale).

Sempre nello stesso termine suddetto a partire dalla stipula, il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'amministrazione un numero unico ed un indirizzo mail per la ricezione delle richieste (call center).

A tale proposito si osservano le seguenti tempistiche di risposta: copertura 7 su 7 gg 365 gg. anno per le mail. Da lunedì a venerdì ore 9-18 escluso il sabato e i giorni festivi per le chiamate telefoniche

Dovranno essere garantiti i seguenti livelli minimi di servizio:

Per le mail riscontro entro 2 ore lavorative.

per le chiamate:

- a) Risposta entro 30", per l'80% delle chiamate ricevute.
- b) Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%.

## 5. RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Nell'ambito del servizio in appalto vengono individuate le seguenti figure/funzioni:

a) Referente o Responsabile del servizio, al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale.

Entro il termine di 3 giorni dalla stipula del contratto, l'aggiudicatario dovrà indicare i propri recapiti (telefono, fax e PEC), il nominativo del Referente (ed i suoi recapiti), che si interfacerà con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi e più in generale che rappresenti l'aggiudicatario medesimo.

Le comunicazioni, gli eventuali disservizi e/o inadempienze, fatte al Referente si intendono come direttamente presentate al Fornitore.

b) Il RUP per la fase esecutiva, appositamente nominato dall'Ufficio CED, Rete, Sicurezza, Siti Istituzionali, Formazione e Dotazioni Informatiche per assolvere agli adempimenti attinenti alla fase esecutiva (es. penali, autorizzazione varianti etc.) previsti dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici.

c) Il Direttore dell'esecuzione, nominato dall'Amministrazione, con l'incarico di verifica e controllo della corretta e puntuale esecuzione del servizio.

Le figure di RUP dell'esecuzione e Direttore dell'esecuzione potrebbero anche coincidere.

Il RUP della fase esecutiva è la dott.ssa Maria Giusto – email: [m.giusto@giustizia-amministrativa.it](mailto:m.giusto@giustizia-amministrativa.it).

Il DEC è il dott. Gabriele Tittarelli - email: [g.tittarelli@giustizia-amministrativa.it](mailto:g.tittarelli@giustizia-amministrativa.it).

**Dopo la stipula del contratto e per tutte le questioni e vicende inerenti la fase esecutiva del contratto l'aggiudicatario dovrà contattare il RUP dell'esecuzione e l'eventuale DEC, nonché effettuare le relative comunicazioni presso i seguenti indirizzi dell'Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche: PEC: [ced.spi@ga-cert.it](mailto:ced.spi@ga-cert.it);**

## **6. CONDIZIONI E LIVELLI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

Tutte le attività previste devono essere condivise con gli interlocutori designati dall'Amministrazione. Si richiede di garantire una figura professionale esperta della suite Qlik. A tale proposito l'Operatore economico, entro 3 gg. lavorativi dalla stipula del contratto invierà all'amministrazione (RUP e DEC dell'esecuzione) il curriculum vitae del personale a tal fine utilizzato.

Si osservano, inoltre, i seguenti SLA:

- Severity 1: Un problema riportato che ha un impatto che rende inutilizzabile il software.  
Azione: Il Supporto indirizzerà i problemi di Severity 1 con un tempo di risposta di quattro (4) ore, aggiornando costantemente il cliente dell'avanzamento sulla risoluzione.
- Severity 2: Un problema riportato che ha un impatto significativo su un'area funzionale critica del software.  
Azione: Il supporto indirizzerà i problemi di Severity 2 con un tempo iniziale di risposta di ventiquattro (24) ore
- Severity 3: Un problema riportato che ha un impatto moderato su un'area funzionale non critica del software impattando un numero significativo di utenti.

Azione: Il supporto indirizzerà i problemi di Severity 3 con un tempo iniziale di risposta di quarantotto (48) ore

## 7. VERIFICA DI CONFORMITA'

La verifica di conformità della fornitura di licenze verrà effettuata entro 7 giorni dalla consegna delle medesime agli indirizzi indicati al precedente art. 5.

La verifica di conformità dei servizi di supporto specialistico e di "consulenza per formazione utenti" (Qlik Continuous classroom in modalità e-learning) e Consulenza Qlik (10 gg), verrà effettuata entro lo stesso termine di cui sopra a decorrere dall'attivazione dei relativi servizi.

La verifica di conformità del servizio consulenza Specialista di Prodotto (56 gg.) a consumo verrà effettuata con cadenza semestrale calcolata a partire dalla data di attivazione del servizio.

In particolare, il fornitore, scaduto il semestre di servizio dovrà comunicare al RUP della fase esecutiva ed al DEC il "pronti alla verifica di conformità", producendo un'attestazione mensile dettagliata degli importi da fatturare, considerando le giornate di supporto effettivamente erogate in detto periodo.

Le giornate erogate a richiesta dell'amministrazione nel singolo semestre verranno consuntivate dall'O.E. e saranno soggette a verifica di conformità ogni semestre sia in termini quantitativi che di effettiva corrispondenza degli interventi concordati alle esigenze manifestate dall'Amministrazione. Per tali servizi l'importo dovuto all'O.E. sarà esclusivamente quello delle giornate effettivamente consumate nel singolo semestre e per le quali sia stata accertata la regolare esecuzione.

Successivamente alla comunicazione del "pronti alla verifica di conformità" da parte del Fornitore, l'Amministrazione procederà, entro massimo 7 giorni dalla ricezione di tale comunicazione, salvo siano necessari accertamenti tecnici o integrazioni documentali, alla verifica di conformità, che si concluderà con la redazione di apposito certificato di verifica di conformità/regolare esecuzione ai sensi dell'art.102 d.lgs n. 50/2016.

Le operazioni di verifica di conformità si svolgeranno in due fasi:

- Fase 1: verifica inventariale
- Fase 2: verifica funzionale.

Durante la verifica inventariale, il Fornitore dovrà presentare ogni documentazione necessaria ad attestare l'effettiva consistenza della fornitura, sia in termini di licenze che di manutenzione.

La documentazione, che dovrà comprendere i codici dei prodotti forniti dalle case produttrici, sarà sottoposta ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Durante la verifica funzionale l'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori motivate verifiche che ritenga opportuno, mirate ad accertare l'effettiva consistenza delle licenze software dei prodotti. In tal caso sarà possibile concordare un nuovo piano per terminare la verifica di conformità complessiva.

Il Fornitore deve garantire tutta l'assistenza necessaria e mettere a disposizione dell'Amministrazione tutte le apparecchiature e i mezzi essenziali per l'effettuazione delle verifiche.

## 8. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'importo della fornitura delle licenze pari ad Euro 24.557,00, IVA esclusa verrà fatturato, dopo la consegna delle stesse e la relativa verifica di conformità.

I servizi di supporto specialistico e di consulenza per formazione utenti (Qlik Continuous classroom in modalità e-learning) per un importo di Euro 1.966,00 e di consulenza Qlik (10 gg), per un importo di Euro 10.640,00, verranno fatturati anticipatamente, a partire dalla data di consegna delle licenze (data di decorrenza del contratto) previa positiva verifica di conformità.

L'importo da fatturare per il servizio "Consulenza Specialista di Prodotto (56 gg.)", a consumo, per un importo massimo di euro 20.160,00, sarà fatturato a seguito della verifica di conformità semestrale ed in base all'effettiva utilizzazione delle giornate medesime di importo pari ad Euro 360 cadauna (20.160,00/56);

L'emissione della fattura in formato elettronico avverrà previo nulla osta dell'Amministrazione che sarà comunicato all'operatore economico a seguito del rilascio del certificato di verifica di conformità.

La fattura deve fare espresso riferimento al contratto e contenere gli elementi di seguito descritti: denominazione Ente: Uffici Amministrativi del Consiglio di Stato e dei Tribunali Amministrativi Regionali; codice fiscale: 80427570587; denominazione ufficio: Ufficio Pianificazione e Controllo; codice univoco ufficio: JGENHA; CIG e CUP in intestazione. Le fatture non in regola con le norme fiscali vigenti o emesse in contrasto con le previsioni del presente atto, non sono ritenute valide e, pertanto, saranno rifiutate.

In deroga all'art. 113 bis d.lgs n. 50/2016, trattandosi di contratto caratterizzato da particolari caratteristiche tecniche il pagamento è eseguito entro 60 (sessanta) giorni dalla data di emissione del certificato di regolare esecuzione/ verifica di conformità, mediante bonifico bancario sul conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, appositamente indicato dalla Società ai sensi della legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s. m. i. Detto termine è sospeso dal giorno di invio del nulla osta alla fatturazione di cui sopra al giorno di pervenimento della fattura da parte dell'operatore economico affidatario.

Il fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note all'Amministrazione le variazioni che si dovessero verificare circa le modalità di accredito di cui sopra. In difetto di tale comunicazione, anche qualora le variazioni fossero pubblicate nei modi di legge, la Società non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi nei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati;

La fattura deve indicare l'importo totale, la ritenuta dello 0,50% prevista dall'art. 30, comma 5 bis d.lgs 50/2016 - da calcolarsi sull'imponibile - e l'importo complessivo da corrispondere.

La somma corrispondente alla ritenuta dello 0,50% è svincolata nei modi e nei tempi previsti dall'art. 30, comma 5, d.lgs. 50/2016.

E' fatto divieto all'impresa di cedere il contratto, fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore del contratto a pena di inefficacia assoluta della cessione stessa, secondo quanto previsto dall'art. 105, comma 1, D.lgs n. 50/2016; l'eventuale cessione dei crediti derivanti dal contratto, anche a banche ed intermediari finanziari, deve essere effettuata ai sensi dell'art. 106, comma 13, d.lgs. n. 50/2016. L'impresa, al momento della stipula del contratto, deve comunque preavvisare la stazione

appaltante dell'intenzione di cedere il credito. Il preavviso non sostituisce le notifiche degli atti di cessione di cui all'articolo citato né la possibilità di rifiutare la cessione nel termine indicato dalla norma citata.

Ai sensi dell'art. 105, comma 2 d.lgs n. 50/2016, l'operatore economico dovrà eseguire in proprio tutte le prestazioni dedotte nel presente capitolato, in ragione della specificità delle stesse e del possesso del necessario Know how per eseguirle. Il subappalto è, quindi, ammesso per l'eventuale parte restante di prestazioni non riguardanti componenti Qlik.

## 9. ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SICUREZZA

Durante lo svolgimento del servizio il fornitore è tenuto a rispettare e far rispettare le norme sulla sicurezza sui luoghi di lavoro emanate con D.L.vo n.81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

A tal proposito, il Fornitore, al fine di evitare possibili situazioni di intralcio e/o pericolo per la sicurezza, è tenuto a posizionare correttamente tutte le attrezzature necessarie all'erogazione del servizio.

Per l'espletamento dell'appalto non è stato redatto il DUVRI (documento unico valutazione rischi), in quanto le prestazioni concernenti i servizi hanno natura intellettuale o comunque sono svolte da remoto.

Inoltre, al fine di adempiere agli obblighi di sicurezza relativi all'emergenza sanitaria legata al COVID-19, l'operatore economico sottoscrive per accettazione anche l'apposito DUVRI "emergenza covid 19", impegnandosi altresì ad osservare le cautele e le misure di prevenzione e protezione ivi previste.

## 10. PENALI

Qualora si verificassero gli inadempimenti di seguito indicati, troveranno applicazione le penali di seguito riportate:

Inadempimento	Penale
1) Mancata attivazione e comunicazione del numero di telefono e della email dell'autonomo punto di accesso (call center) cui inoltrare le richieste di intervento alla data di inizio del servizio.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo, decorrente dal termine indicato.
2) Mancata comunicazione da parte dell'impresa del nominativo del responsabile del servizio;	0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato.



3) mancata comunicazione del o dei curricula dei dipendenti dedicati agli interventi di supporto specialistico da cui risulti il profilo di tecnico specializzato richiesto	0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato.
4) In caso di mancato intervento ed espletamento dell'intervento entro le tempistiche previste dagli SLA convenuti, salvo comprovata forza maggiore o diverso preventivo accordo con l'amministrazione;	1 per mille sull'importo netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo in base ai rispettivi termini indicati.
5) Mancato utilizzo di personale specializzato.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni intervento eseguito con personale non qualificato (a prescindere dalla soluzione del problema riscontrato).
6) In caso di superamento annuale della percentuale complessiva del 20% di chiamate di assistenza con risposta del call center oltre i 30 secondi e di mail con riscontro oltre 2 ore lavorative da parte del punto di accesso (call center).	0.3 per mille sull'importo netto contrattuale, per ogni chiamata senza risposta/mail senza riscontro in più rispetto alla percentuale rispettivamente indicata.
7) In caso di superamento annuale della percentuale complessiva del 4% di chiamate o mail senza alcun riscontro da parte del punto di accesso (call center)	0,3 per mille sull'importo netto contrattuale, per ogni chiamata senza risposta/mail senza riscontro in più rispetto alla percentuale rispettivamente indicata.
8) mancata produzione della relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile (art. 47, comma 3 D.L. 77/2021 conv. in L. 108/2021)	0,6 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato dall'art. 47, comma 3 D.L. 77/2021 conv. in L. 108/2021.
9) mancata produzione della dichiarazione relativa all'assolvimento delle norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità e della relazione relativa a tale assolvimento e alle eventuali sanzioni e provvedimenti nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte (art. 47, comma 3 bis D.L. 77/2021 conv. in L. 108/2021)	0,6 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato dall'art. 47, comma 3 bis D.L. 77/2021 conv. in L. 108/2021.
10) mancato rispetto della quota del 30 per cento di assunzioni di giovani e donne (non si applica nel caso in cui l'O.E. sia stato esonerato)	0,6 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto alla data individuata come inizio delle prestazioni contrattuali;

Deve considerarsi ritardo passibile delle penali sopra citate anche il caso in cui il contraente esegua le prestazioni contrattuali in modo inesatto ovvero parzialmente difforme a quanto necessario (regola d'arte).

il valore complessivo delle penali di cui ai n. da 1 a 7 non potrà superare il 10% del valore netto contrattuale come stabilito dall'art. 113 bis, 4 comma d.lgs n. 50/2016; il valore complessivo delle penali di cui ai n. da 8 a 10 non potrà superare il 20% dell'importo complessivo del Contratto, come stabilito dall'art. 50 D.L. 77/2021, conv. in L. 108/2021. Nel caso in cui si raggiungano i suddetti limiti massimi l'Amministrazione potrà risolvere il contratto per grave inadempimento.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti articoli, saranno contestati dall'amministrazione tramite PEC, eventualmente anche in occasione dell'emissione del certificato di regolare esecuzione (che in tal caso potrà essere sospesa dal RUP).

L'operatore economico contraente dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione.

Qualora, a giudizio dell'Amministrazione, dette deduzioni non siano accoglibili, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate al contraente le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Oltre all'applicazione delle penali, l'aggiudicatario non avrà diritto a percepire il compenso per la prestazione inadempita, che dovrà comunque essere eseguita a regola d'arte.

In caso di adempimento inesatto o parziale, previa contestazione del medesimo, l'amministrazione adotterà il certificato di regolare esecuzione parziale solo per le prestazioni esattamente e correttamente eseguite.

L'importo delle penali sarà esatto mediante incameramento della cauzione ed ove insufficiente anche mediante compensazione sui compensi dovuti all'aggiudicatario per le prestazioni esattamente eseguite.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il fornitore contraente dall'adempiere esattamente all'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale, fatta salva la facoltà per l'Amministrazione di risolvere il contratto nei casi in cui questo è consentito.

## **11. CLAUSOLE FINALI**

In ragione di quanto previsto all'art.1, comma 13, dal decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, così come convertito dalla legge 7 agosto 2012 n. 135 e s.m.i., il presente contratto è sottoposto al diritto di recesso dell'amministrazione, previa formale comunicazione all'appaltatore, con preavviso non inferiore a quindici giorni, nel caso in cui vengano attivate e siano disponibili convenzioni stipulate da Consip S.p.A., ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del presente contratto, salvo che l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

Le clausole del presente capitolato e delle condizioni generali di procedura prevalgono su eventuali clausole difformi del preventivo eventualmente presentato dall'Operatore economico. Per tutte le controversie stragiudiziali e giudiziali concernenti il contratto cui si riferiscono le presenti condizioni di servizio è competente il Foro di Roma;

le spese di registrazione e di bollo inerenti il contratto sono a carico dell'operatore economico e dovranno essere corrisposte in caso di stipula. Sull'ordinativo dovranno essere apposte marche da bollo nella misura prevista dall'art. 2 del D.M. 20 agosto 1992 e modificato dal decreto legge 26 aprile 2013, n. 43 convertito in legge 24 giugno 2013, n. 71, ovvero potrà in alternativa essere rilasciata apposita dichiarazione di adempimento dell'obbligo fiscale in questione.

Per accettazione

L'operatore economico