

**FOGLIO CONDIZIONI E CRITERI PER AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI
MANUTENZIONE ED ASSISTENZA ED IMPLEMENTAZIONE NUOVE
FUNZIONALITÀ SUL SISTEMA INFORMATICO DI BIGLIETTAZIONE
ELETTRONICA DEI MUSEI CIVICI DI FERRARA E
FORNITURA E MANUTENZIONE SOFTWARE PER GESTIONE CUSTOMER
SATISFACTION NEL MUSEO DEL CASTELLO
CIG ZCC25E91D1**

Premessa

I musei civici di Ferrara utilizzano dal 2005 un sistema di bigliettazione elettronica gestito attraverso il software WinTicketNext i cui sorgenti sono disponibili per la consultazione sull'account GITHUB del Comune di Ferrara.

Il sistema di bigliettazione si compone dei seguenti moduli:

- un software (WinTicketNext) attualmente installato in n. 6 biglietterie e n. 3 postazioni di uffici amministrativi del Settore Attività Culturali del Comune di Ferrara;
- un web service per l'integrazione dei software WinticketNext e Prevent (software gestione prenotazioni);
- un web service per acquisizione dei dati di vendita on-line delle MyFe Card attraverso viva Ticket;
- un servizio di hosting in cloud certificato ISO 27001 del database principale.

Art. 1 Oggetto della fornitura

La fornitura ha per oggetto:

- 1) la seguente manutenzione evolutiva del sistema di bigliettazione WinTicketNext, da effettuarsi entro il 30 gennaio 2019:
 - limitazioni alla vendita per date e/o fasce orarie; sono già previsti nel sistema i meccanismi di abilitazione/disabilitazione alla vendita dei biglietti ma manca la possibilità di programmare automatismi che controllino fasce orarie e giornate di abilitazione al servizio;
 - miglioramento dell'esperienza utente (rimozione delle funzionalità legate alla gestione di biglietti cumulativi non più in uso);
 - velocizzazione della reportistica (ottimizzazione della generazione di report con riduzione dei tempi entro due minuti);
 - suddivisione della registrazione delle competenze economiche (introduzione di un meccanismo per la registrazione delle competenze economiche tra più soggetti delle somme derivanti dalla vendita dei biglietti);
 - gestione magazzino MyFe Card (gestione magazzino virtuale MyFe Card con possibilità di stampa inventario e situazione giacenze in biglietteria con allerta al raggiungimento del sottoscorta).
 - semplificazione integrazione con software di prenotazione (semplificazione dell'interfaccia che comunica i dati di vendita al sistema di prenotazione; eliminazione dei vincoli alla vendita agganciata ad una prenotazione ed eliminazione della gestione degli slot di prenotazione – questa modifica sarà vincolata alla messa in produzione di una nuova versione del web service di prenotazione);L'amministrazione acquisisce la piena ed esclusiva titolarità di tutti i diritti sul software oggetto di sviluppo cioè per la parti di software effettivamente sviluppate in esecuzione del presente contratto. Restano escluse dalla titolarità le componenti software già esistenti eventualmente utilizzate (es: librerie e framework open source di terzi) previo verifica della compatibilità della licenza d'uso.

L'amministrazione è titolare di un repository relativo al software oggetto di manutenzione. Tale repository è pubblicato sull'account del Comune di Ferrara della piattaforma di code hosting GitHub. Pertanto il rilascio delle modifiche (derivanti sia dalla manutenzione evolutiva che ordinaria) andrà effettuato, a cura dell'affidatario, mediante aggiornamento dello stesso repository.

- 2) per il triennio 2019 – 2021, per il software WinTicket Next:
- manutenzione ordinaria del sistema di bigliettazione secondo Service Level Agreement di cui all'art. 2 nei tempi che saranno indicati nell'offerta tecnica e comunque non superiori a quelli massimi previsti;
 - formazione inside agli operatori per minimo 15 ore annuali;
 - servizio di hosting del database microsoft SQL versione 2012 o superiore con funzionalità di replica a minimo 20 client;
- 3) per il triennio 2019 – 2021: fornitura di un software per la gestione della customer satisfaction e relativa assistenza. Il software dovrà:
- consentire la creazione di questionari on-line, in almeno 4 lingue, per la rilevazione della soddisfazione degli utenti;
 - prevedere la notifica, via mail, relativa a utenti insoddisfatti che abbiano espresso valutazioni non positive;
 - prevedere la possibilità di elaborare statistiche e grafici di sintesi indicanti, per periodi, la soddisfazione media rispetto alla visita e la soddisfazione rispetto a singoli servizi;
 - prevedere la possibilità di creazione database degli indirizzi mail dei visitatori che vorranno lasciare indirizzo di posta;
 - creazione e invio di newsletter personalizzate con un editor interno alla piattaforma;
- Dovranno essere previste inoltre essere previste almeno 6 ore annue di formazione inside agli operatori.

Art. 2 Livelli di servizio richiesti

I tempi di intervento e di ripristino delle funzionalità del sistema variano in relazione al tipo di malfunzionamento, bloccante o non bloccante.

In particolare per quanto riguarda il software WinTicketNext:

- Problema bloccante: un malfunzionamento a causa del quale le funzionalità del sistema non possono essere utilizzate in tutto o in parte dagli utenti (es. mancata emissione del biglietto): la risoluzione del problema deve avvenire entro massimo 5 ore dalla segnalazione, compreso il ripristino del sw e delle configurazioni;
- Problema non bloccante: un malfunzionamento a causa del quale le funzionalità del sistema risultano degradate oppure il sistema evidenzia un comportamento anomalo in situazioni specifiche: la risoluzione del problema deve avvenire entro massimo 48 ore dalla segnalazione compreso il ripristino del sw e delle configurazioni.

Inoltre,

- per l'attività di assistenza all'utilizzo del programma/gestione specialistica che contempla l'inserimento di nuove tariffe, reportistica personalizzata, etc. il tempo di erogazione delle richieste dovrà essere al massimo di 48 ore.

Per quanto riguarda il software di gestione della customer satisfaction i tempi risposta previsti per l'assistenza/manutenzione al sistema dovranno essere al massimo di 48 ore.

I servizi dovranno essere erogati in generale da remoto ossia direttamente dalla sede dell'aggiudicatario.

L'Amministrazione provvederà ad inoltrare le richieste di assistenza/gestione specialistica via mail ed anche, se necessario, chiamando il numero telefonico di riferimento indicato dall'aggiudicatario.

Per la determinazione dei tempi di risoluzione delle richieste si considerano i seguenti orari:

Per problemi bloccanti: dal lunedì alla domenica dalle 9 alle 17;

Per problemi non bloccanti e per attività di assistenza/gestione specialistica Winticket Next e per attività di assistenza e manutenzione software gestione customer satisfaction: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.

Art. 3 – Durata

A seguito dell'affidamento il fornitore dovrà avviare le attività necessarie alla manutenzione evolutiva del software WinTicketNext di cui al punto 1) dell'art. 1 che dovranno concludersi entro il 30 gennaio 2019.

Le forniture di cui ai punti 2) e 3) dovranno essere garantite all'1 gennaio 2019 al 31 dicembre 2021.

Art. 4 – Corrispettivi e modalità di pagamento

A fronte della piena e corretta esecuzione delle forniture oggetto del presente affidamento, il Comune di Ferrara corrisponderà all'aggiudicatario le somme come da offerta economica, entro 30 giorni dal ricevimento delle fatture, previa verifica del DURC, che potranno essere emesse secondo le seguenti modalità:

- per le prestazioni di cui al punto 1) dell'art. 1 a seguito dell'avvenuto buon esito del collaudo della manutenzione evolutiva, da effettuarsi entro 10 giorni dall'installazione dell'aggiornamento del software;

- per le prestazioni di cui ai punti 2) e 3), in due tranches di uguale importo, al 30 giugno ed al 30 dicembre degli anni 2019, 2020 e 2021.

Le fatture dovranno essere intestate a Comune di Ferrara – U.O. Castello Estense, P.IVA: 00297110389, Largo Castello 1 – 44121 Ferrara ed inviate via PEC tramite il sistema di Interscambio.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato mediante bonifico bancario indicato del contraente e dovrà indicare il codice CIG nel rispetto delle disposizioni sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.

Art. 5 Penalità

Ove l'Amministrazione riscontrasse ritardi negli obblighi assunti dall'affidatario si prevede che tali segnalazioni vengano immediatamente comunicate allo stesso via PEC.

L'affidatario potrà rispondere, sempre via PEC, entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione sull'accaduto e successivamente, ove ad insindacabile giudizio dell'amministrazione i chiarimenti eventualmente forniti dall'affidatario non risultassero rilevanti verrà applicata una penale compresa tra i 100 ed i 300 euro in proporzione all'entità del disservizio subito.

Gli importi addebitati a titolo di penale verranno trattenuti direttamente sull'importo del corrispettivo dovuto.

Art. 6 Cessione

E' fatto divieto all'aggiudicatario di cedere il contratto, in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o ragione, direttamente o indirettamente, a pena di nullità.

Art. 7 Modalità di partecipazione alla gara

L'offerente dovrà predisporre, entro i termini previsti:

BUSTA OFFERTA TECNICA

L'offerta tecnica dovrà necessariamente contenere:

- una schermata della maschera principale del programma WinticketNext (Pdf) al fine di verificare che i sorgenti siano stati compilati ed eseguito il programma principale;

- la descrizione del servizio di hosting previsto;
- la descrizione delle caratteristiche e funzionalità del software proposto per la gestione della customer satisfaction del museo del Castello Estense.
- l'indicazione dei tempi d'intervento migliorativi proposti per la realizzazione dei servizi richiesti per le seguenti attività:
 - tempo massimo di risoluzione problema bloccante WinTiketNext;
 - tempo massimo di risoluzione problema non bloccante WinTiketNext;
 - tempo massimo di assistenza all'utilizzo del programma/gestione specialistica WinTiketNext;
 - tempo massimo di assistenza al sistema di gestione della customer satisfaction.

Per l'indicazione dei tempi di intervento si tenga conto dell'articolazione oraria indicata al precedente art. 2.

Inoltre dovrà contenere:

Le ore di formazione annuali inside proposte per gli operatori per utilizzo dei software WinTicket Next e per l'utilizzo del software di gestione customer satisfaction, oltre alle ore minime indicate all'art. 1.

BUSTA OFFERTA ECONOMICA

L'offerente dovrà indicare la propria offerta economica, al ribasso:

- per i servizi di cui al punto 1) rispetto alla somma di € 6.500 (IVA esclusa);
- per i servizi di cui ai punti 2) e 3) rispetto alla somma di € 24.000 (IVA esclusa)

Art. 8 Criteri di aggiudicazione

La fornitura verrà aggiudicata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ovvero sulla base dei seguenti parametri di valutazione:

PARAMETRI:

- OFFERTA TECNICA:	PUNTI	70
- OFFERTA ECONOMICA:	<u>PUNTI</u>	<u>30</u>
TOTALE	PUNTI	100

Per quanto riguarda l'offerta economica

Verrà assegnato il punteggio max di 30 punti all'offerta della ditta che presenterà il prezzo complessivo più basso, comportante la minore spesa per l'Amministrazione Comunale. Quindi, per le altre offerte, il prezzo sarà determinato in misura proporzionale inversa applicando la formula indicata all'interno della RdO.

Per quanto riguarda l'aspetto qualitativo

La commissione di gara, appositamente nominata, valuterà l'offerta tecnica secondo i parametri di seguito indicati:

- adeguatezza del software proposto per la gestione della customer satisfaction: punti 15
- diminuzione dei tempi di risposta a problemi bloccanti del software Wintiket Next: punti 10
- diminuzione dei tempi di risposta a problemi non bloccanti del software Winticket Next e di gestione customer satisfaction: punti: 20
- numero di ore di formazione (in aggiunta rispetto a quelle previste) in loco per software Winticket (punti 10) e per software gestione customer satisfaction (punti 15).

La fornitura del servizio verrà quindi aggiudicata alla Ditta che avrà totalizzato il maggior punteggio ottenuto dalla somma di tutti i punti parziali sopraccitati.

In caso di parità di punteggi verrà data prevalenza all'offerta che avrà ottenuto il maggior punteggio per l'elemento qualità.

L'amministrazione si riserva di aggiudicare l'appalto anche in presenza di una sola offerta valida.

Art. 9 Accettazione delle condizioni

La ditta concorrente, al momento della presentazione dell'offerta, dovrà allegare il presente documento firmato digitalmente a valere come accettazione delle condizioni contrattuali.

Art. 10 Spese contrattuali

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 53 delle "Regole del sistema di e-procurement della Pubblica amministrazione", da specifiche FAQ sia per le Imprese che per le P.A., pubblicate sul sito www.acquistinretepa.it ed in particolare ai sensi della Risoluzione n. 96/E del 16 dicembre 2013 dell'Agenzia delle Entrate, si ricorda che il documento di accettazione da parte di questa Amministrazione della migliore offerta sarà assoggettato ad imposta di bollo.

Per l'assolvimento di tale onere, consistente in un'imposta di bollo di Euro 16,00, il Fornitore dovrà effettuare un bonifico bancario sul conto presso la BPER Banca – Tesoriere Comunale – IBAN IT 27 X 05387 13004 000003204201 specificando nella causale il CIG e quindi inviare tramite lo spazio dedicato alle "comunicazioni" la ricevuta di pagamento con indicazione del CRO. L'Ente comunale provvederà quindi a regolarizzare la posizione debitoria con l'Agenzia delle Entrate.

Art. 11 Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

L'affidatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni ed inoltre, si obbliga ad utilizzare, ai fini dei pagamenti relativi al contratto, un conto corrente bancario o postale, acceso presso banche o presso Poste Italiane S.p.A., dedicati anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche, del quale dovrà dichiarare gli estremi identificativi. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento dovranno riportare il codice identificativo gara (CIG).

Il mancato rispetto degli obblighi citati nel presente articolo costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 12 – Risoluzione

Fermo restando quanto previsto dal D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni ed integrazioni in materia di risoluzione l'Amministrazione si riserva in ogni caso di risolvere il contratto in tutti i casi di grave inadempienza del fornitore, in particolare per la ripetizione di violazione agli obblighi contrattuali che abbiano condotto all'applicazione di tre penali.

ART. 13 – Trattamento dei dati personali

L'Aggiudicatario è tenuto ad osservare, nell'espletamento dei servizi il Regolamento europeo (UE) n. 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

L'Amministrazione è titolare del trattamento dei dati ai sensi del suddetto Regolamento, l'Aggiudicatario, con la sottoscrizione del contratto, diviene Responsabile del trattamento dei dati personali. L'aggiudicatario si obbliga a trattare i dati di cui entra legittimamente in possesso, per i soli fini dedotti dal contratto e limitatamente al periodo contrattuale, esclusa ogni altra finalità.

Art. 14 – Foro competente

Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione, l'esecuzione o risoluzione del contratto, di qualsiasi natura, tecnica, giuridica o amministrativa e non risolubili in via extragiudiziale è devoluta in via esclusiva alla competenza del Foro di Ferrara.