



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità



SETTORE ATTIVITA' CULTURALI - U.O. CASTELLO ESTENSE

Determinazione n. DD-2018-2810 esecutiva dal 28/11/2018

Protocollo Generale n. PG-2018-147217 del 28/11/2018

Proposta n.:P07.3.0.0-2018-30

Il Dirigente del Servizio SETTORE ATTIVITA' CULTURALI - U.O. CASTELLO ESTENSE ha adottato la Determina Dirigenziale di seguito riportata:

OGGETTO: Manifestazione di interesse e determina a contrarre per l'affidamento a mezzo di procedura negoziata tramite RDO con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per l'affidamento dei servizi di manutenzione ed assistenza software WinTicket Next ed implementazione nuove funzionalità del sistema di bigliettazione oltre alla fornitura, assistenza e manutenzione di un software per la gestione della customer satisfaction. Prenotazione della spesa.

CIG: ZCC25E91D1

DISPOSITIVO ATTO	28/11/2018	GIOVANNI LENZERINI
IMPEGNO DI SPESA	28/11/2018	PIERINA PELLEGRINI

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

Piazza Municipale, 2 - 44121 Ferrara
Centralino: +39 0532 419111 - Fax: +39 0532 419389
Codice fiscale: 00297110389

PEC: comune.ferrara@cert.comune.fe.it * Sito web: <http://www.comune.fe.it>



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità



SETTORE ATTIVITA' CULTURALI - U.O. CASTELLO ESTENSE

Proposta Determinazione Dirigenziale n. P07.3.0.0-2018-30

OGGETTO: Manifestazione di interesse e determina a contrarre per l'affidamento a mezzo di procedura negozia tramite RDO con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per l'affidamento dei servizi di manutenzione ed assistenza software WinTicket Next ed implementazione nuove funzionalità del sistema di bigliettazione oltre alla fornitura, assistenza e manutenzione di un software per la gestione della customer satisfaction. Prenotazione della spesa.

CIG: ZCC25E91D1

IL DIRIGENTE DEL SETTORE

Richiamate le delibere del Consiglio Comunale di Ferrara:

- verbale n. 4/54679/15 del 22 giugno 2015 che ha approvato una convenzione con la Provincia di Ferrara per il trasferimento al Comune della gestione del percorso museale del Castello Estense e degli spazi congressuali - espositivi e funzionali, ad esso connessi, a partire dall'1 luglio 2015 fino al 31 dicembre 2020;
- verbale n. 6/136952/17 del 20.12.2017 con cui è stato approvato il DUP (Documento Unico di Programmazione) 2018-2020;
- verbale n. 7/135683/17 del 22.12.2017 con cui è stato approvato il Bilancio di previsione per gli anni 2018-2020;

Richiamata, inoltre, la delibera della Giunta Comunale P.G. n. 24611/2018 di approvazione del P.E.G. 2018-2020;

Dato atto che i musei civici di Ferrara utilizzano dal 2005 un sistema di bigliettazione elettronica gestito attraverso il software WinTicket Next i cui sorgenti sono disponibili per la consultazione sull'account GITHUB del Comune di Ferrara;

Considerato che si rende necessario provvedere alla seguente manutenzione evolutiva del sistema di bigliettazione, 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

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

- 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);

Considerato, inoltre, che da alcuni anni viene effettuata presso il Castello Estense la rilevazione della customer satisfaction dei visitatori del museo e che per la gestione di tale attività si intende utilizzare un software che:

- consenta la creazione di questionari on-line, in almeno 4 lingue, per la rilevazione della soddisfazione degli utenti;
- preveda la notifica, via mail, relativa a utenti insoddisfatti che abbiano espresso valutazioni non positive;
- preveda 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;
- preveda la possibilità di creazione database degli indirizzi mail dei visitatori che vorranno lasciare indirizzo di posta;
- consenta la creazione e l'invio di newsletter personalizzate con un editor interno alla piattaforma;

Ritenuto che, per dare la migliore continuità all'efficienza del sistema di gestione di bigliettazione elettronica dei musei civici e di gestione della customer satisfaction nel museo del Castello Estense sia opportuno procedere ad un affidamento triennale dell'assistenza/manutenzione al software Winticket Next ed al software che sarà attivato per la gestione della customer satisfaction;

Valutato che la spesa massima prevista per la manutenzione evolutiva del software WinTicket Next ammonta ad € 6.500 oltre IVA e quella per l'assistenza/manutenzione del sistema di bigliettazione e di acquisizione, manutenzione e assistenza del software di gestione della customer satisfaction ad € 8.000 oltre IVA l'anno e che pertanto l'affidamento avrà un importo inferiore alla soglia di € 40.000;

Richiamato l'art. 7 – comma 2 – del D.L. n. 52/2012, convertito con Legge 6 luglio 2012, n. 94 che ha introdotto l'obbligo di ricorrere, ai fini dell'affidamento degli appalti pubblici per l'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario, al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) di CONSIP, o ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi della normativa vigente;

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

Ritenuto di procedere alla pubblicazione di un avviso per la manifestazione di interesse a partecipare alla procedura di affidamento per i servizi in oggetto rivolto a ditte abilitate all'iniziativa MEPA denominata "Servizi per Information & Communication Technology", inserendo nell'avviso suddetto, allegato A della presente determinazione, gli elementi essenziali del contratto, i requisiti di partecipazione e ed i criteri di aggiudicazione;

Dato atto che i soggetti che avranno manifestato l'interesse entro il termine stabilito ed in possesso dei requisiti richiesti saranno invitati a presentare l'offerta sul MEPA secondo il "Foglio condizioni e criteri di affidamento" allegato B alla presente determinazione e che l'aggiudicazione avverrà, ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo;

Dato atto che, ai sensi dell'art. 36 del D. Lgs. 50/2006 e s.m.i. l'Amministrazione si riserva di procedere anche in presenza di una sola richiesta di partecipazione valida mediante trattativa diretta a mezzo PEC;

Dato atto che il finanziamento della spesa massima presunta per i servizi in oggetto, pari ad € 37.210,00, è contenuta nel Bilancio di previsione 2019-2021 di prossima approvazione, come segue:

- Missione 5 - Tutela e valorizzazione dei beni e attività culturali
- Programma 2 - Attività culturali e interventi diversi nel Settore Culturale
- Titolo I - Spese correnti
- Macroaggregato 3 - Acquisto di beni e servizi
- Cap 22689 - Settore Attività Culturali - Prestazione di servizi
- Azione n. 00001 - Prestazioni di servizi diverse U.O. Castello Estense

quanto ad € 17.690,00 sul bilancio 2019, quanto ad € 9.760 per ciascuno degli anni 2020 e 2021; le somme verranno mantenute con la relativa copertura della spesa nei prossimi bilanci di previsione 2020-2022 e 2021-2023;

Visti gli art. 147 bis e 183, 1° comma, 191 e 192 del DLGS n. 267/2000 e s.m.i.;

DETERMINA

1) di approvare l' "Avviso pubblico per manifestazione d'interesse per l'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 la gestione della customer satisfaction nel museo del Castello Estense" allegato A) alla presente determina come parte integrante e sostanziale, CIG ZCC25E91D1;

2) di approvare il "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", allegato B) alla presente determina come parte integrante e sostanziale, per l'RDO sul MEPA a cui saranno invitati i soggetti, in possesso dei requisiti richiesti, che avranno manifestato l'interesse a partecipare alla procedura secondo le modalità indicate nell'Avviso di cui al punto 1);

3) di dare atto che l'Amministrazione si riserva di interrompere in qualsiasi momento la procedura avviata e/o di procedere anche in presenza di una sola manifestazione d'interesse valida mediante trattativa diretta a mezzo PEC;

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

4) di prenotare per tale servizio la somma complessiva presunta di € 37.210,00 nel Bilancio di previsione 2019-2021 di prossima approvazione, come segue:

- Missione 5 - Tutela e valorizzazione dei beni e attività culturali
- Programma 2 - Attività culturali e interventi diversi nel Settore Culturale
- Titolo I - Spese correnti
- Macroaggregato 3 - Acquisto di beni e servizi
- Cap 22689 - Settore Attività Culturali - Prestazione di servizi
- Azione n. 00001 - Prestazioni di servizi diverse U.O. Castello Estense

quanto ad € 17.690,00 sul bilancio 2019, quanto ad € 9.760 per ciascuno degli anni 2020 e 2021 dando atto che le somme verranno mantenute con la relativa copertura della spesa nei prossimi bilanci di previsione 2020-2022 e 2021-2023;

5) di dare atto, inoltre, che si procederà all'aggiudicazione e all'impegno definitivo di spesa con successiva determinazione ed all'ordinazione e liquidazione della spesa ai sensi del vigente Regolamento di Contabilità;

6) di trasmettere il presente atto al Responsabile del Servizio Finanziario per l'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria (art. 147 bis e 183 comma 1 del D.Lgs n. 267/00 e s.m.i.);

7) di dare atto che con l'apposizione del predetto "visto" il presente provvedimento diviene esecutivo;

8) di dare atto infine che la Responsabile del procedimento è il dr. Giovanni Lenzerini, Dirigente del Settore Attività Culturali, a cui spetta l'adozione degli atti gestionali per l'esecuzione della spesa come sopra descritta.

IL DIRIGENTE

DEL SETTORE

ATTIVITA' CULTURALI

Dr. Giovanni Lenzerini

Allegato A)

**AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE D'INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO
DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA ED IMPLEMENTAZIONE
NUOVE FUNZIONALITA' SUL SISTEMA INFORMATICO DI BIGLIETTAZIONE
ELETTRONICA DEI MUSEI CIVICI DI FERRARA E FORNITURA E MANUTENZIONE
SOFTWARE PER GESTIONE CUSTOMER SATISFACTION**

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

**NEL MUSEO DEL CASTELLO TRAMITE RDO SU MEPA DI CONSIP
CIG ZCC25E91D1**

Il Comune di Ferrara in attuazione della determinazione n. del intende acquisire manifestazioni d'interesse per l'affidamento della fornitura di servizi in oggetto e a dal fine

RENDE NOTO

Oggetto della fornitura

Manutenzione ed implementazione nuove funzionalità del sistema di bigliettazione elettronica dei musei civici di Ferrara (WINTICKET NEXT).

Descrizione del sistema di bigliettazione:

il sistema di bigliettazione in uso nei musei civici di Ferrara si compone dei seguenti moduli:

- un software installato presso n. 6 biglietterie e n. 3 postazioni di uffici amministrativi;
- un web service per l'integrazione dei software WINTICKET NEXT con software di altri fornitori per la gestione delle prenotazioni;
- web service per acquisizione dei dati di vendita on-line delle MyFe Card attraverso il sistema VivaTicket;
- un servizio di hosting in cloud certificato ISO 27001 del database principale.

I sorgenti del software WINTICKET NEXT sono disponibili per la consultazione sull'account GITHUB del Comune di Ferrara.

Fornitura, assistenza e manutenzione di un software per la gestione della customer satisfaction nel museo del Castello Estense.

Valore dell'affidamento

Il valore dell'affidamento è pari ad euro 30.500 oltre IVA

Elementi essenziali del contratto

L'importo massimo stimato di € 24.000 oltre IVA si riferisce ad un contratto di durata triennale per la realizzazione delle seguenti attività:

- manutenzione ordinaria del sistema di bigliettazione WinTicket Next secondo Service Level Agreement determinati;
- servizio di hosting del database Microsoft SQL versione 2012 o superiore con funzionalità di replica e minimo 20 client;
- fornitura, assistenza e manutenzione di un software per la gestione della customer satisfaction del museo del Castello che consenta la creazione di questionari on-line, in almeno 4 lingue, per la rilevazione della soddisfazione degli utenti; preveda la notifica, via mail, relativa a utenti insoddisfatti che abbiano espresso valutazioni non positive; preveda 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; preveda la possibilità di creazione database degli indirizzi mail dei visitatori che vorranno lasciare indirizzo di posta; consenta la creazione e invio di newsletter personalizzate con un editor interno alla piattaforma;
- formazione annuale inside agli operatori sia per il software WinTicket che per software di gestione customer satisfaction.

L'importo stimato di € 6.500 oltre IVA si riferisce alla realizzazione, da effettuarsi entro il 30 gennaio 2019, della manutenzione evolutiva del software WINTICKET NEXT rispetto alle seguenti necessità:

- limitazioni all'emissione di biglietti per date e/o fasce orarie;
- miglioramento dell'esperienza utente;

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

- velocizzazione della reportistica;
- semplificazione integrazione con software di prenotazione;
- suddivisione delle competenze economiche derivanti dalla vendita dei biglietti;
- gestione magazzino card MyFE Card.

Requisiti di partecipazione

Iscrizione al registro delle imprese della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura.

Abilitazione dell'operatore economico all'iniziativa MEPA denominata "Servizi per l'Information & Communication Technology".

Non sussistenza di cause di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Esperienza nel settore dell'assistenza e manutenzione software di almeno tre anni documentabile con uno o più contratti aventi ad oggetto assistenza e manutenzione software con PA o privati.

Modalità di presentazione della manifestazione d'interesse e fase successiva

La manifestazione d'interesse a partecipare alla procedura negoziata (modello allegato) dovrà essere inviata, unitamente ad una copia non autenticata del documento d'identità del sottoscrittore, a mezzo posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo: castelloestense@cert.comune.fe.it **entro e non oltre il giorno 10 dicembre 2018**, pena la non ammissione alla procedura.

Successivamente i soggetti che abbiano trasmesso manifestazione d'interesse entro il termine e siano in possesso dei requisiti richiesti saranno invitati attraverso RDO sul MEPA alla procedura per l'affidamento del servizio in oggetto.

L'Amministrazione si riserva di procedere anche in presenza di una sola richiesta di partecipazione valida mediante trattativa diretta a mezzo PEC.

La fornitura verrà aggiudicata, ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. n. 50/2016 secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo (Punteggi: offerta tecnica 70, offerta economica 30).

La richiesta di manifestazione d'interesse non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo l'Amministrazione che si riserva di interrompere in qualsiasi momento la procedura avviata.

Trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, per quanto attiene al trattamento dei dati personali si rimanda all'informativa allegata al presente avviso.

Responsabile del procedimento

La Responsabile del procedimento è il Dirigente del Settore Attività Culturali del Comune di Ferrara, dr. Giovanni Lenzerini.

IL DIRIGENTE DEL SETTORE

ATTIVITA' CULTURALI DEL

COMUNE DI FERRARA

Dr. Giovanni Lenzerini

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

**INFORMATIVA per il trattamento dei dati personali
ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, il Comune di Ferrara, in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuto a fornire le informazioni in merito all'utilizzo dei Suoi dati personali.

1. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è il Comune di Ferrara, con sede in Piazza del Municipio, 2 - 44121 Ferrara. Al fine di semplificare le modalità di inoltro e ridurre i tempi per il riscontro, si invita a presentare le richieste di cui al paragrafo n. 8, al Comune di Ferrara, Ufficio Protezione Dati Personali, via e-mail al seguente indirizzo: ufficio.protezione.dati@comune.fe.it. Il Responsabile della protezione dei dati è la Società Lepida S.p.A. (dpo-team@lepida.it).

2. Responsabili del trattamento

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

Piazza Municipale, 2 - 44121 Ferrara * Centralino: +39 0532 419111 - Fax: +39 0532 419389 * Codice fiscale: 00297110389
PEC: comune.ferrara@cert.comune.fe.it * Sito web: <http://www.comune.fe.it>

Il Comune di Ferrara può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente detiene la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

L'Ente provvede a formalizzare istruzioni, compiti ed oneri in capo a tali soggetti terzi con la designazione degli stessi a "Responsabili del trattamento". Tali soggetti sono sottoposti a verifiche periodiche al fine di costatare il mantenimento dei livelli di garanzia registrati in occasione dell'affidamento dell'incarico iniziale.

3. Soggetti autorizzati al trattamento

I Suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato e designato quale incaricato del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, *modus operandi*, tutti volti alla concreta tutela dei Suoi dati personali.

4. Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali è effettuato dal Comune di Ferrara per lo svolgimento di fini istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) non necessita del suo consenso.

I dati personali sono trattati esclusivamente per l'espletamento delle attività istituzionali relative al presente procedimento.

5. Destinatari dei dati personali e trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I Suoi dati personali non saranno oggetto di comunicazione o diffusione.

Non è previsto che i Suoi dati personali siano trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

6. Periodo di conservazione

I Suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che Lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene

7. I Suoi diritti

Nella Sua qualità di Interessato, Lei ha diritto:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

8. Conferimento dei dati

Il conferimento dei Suoi dati personali è necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà la possibile esclusione dalla procedura di gara.

**MANIFESTAZIONE D'INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI
MANUTENZIONE ED ASSISTENZA ED IMPLEMENTAZIONE NUOVE
FUNZIONALITA' SUL SISTEMA INFORMATICO DI BIGLIETTAZIONE
ELETTRONICA DEI MUSEI CIVICI DI FERRARA E FORNITURA E MANUTENZIONE
SOFTWARE PER GESTIONE CUSTOMER SATISFACTION
NEL MUSEO DEL CASTELLO TRAMITE RDO SU MEPA DI CONSIP
CIG ZCC25E91D1**

Il/La _____

sottoscritto/a

Nato/a _____

il _____

il _____

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

Piazza Municipale, 2 - 44121 Ferrara * Centralino: +39 0532 419111 - Fax: +39 0532 419389 * Codice fiscale: 00297110389
PEC: comune.ferrara@cert.comune.fe.it * Sito web: http://www.comune.fe.it

Residente _____ a
_____ via/piazza _____
In _____ qualità _____ di _____ legale _____ rappresentante
dell'impresa/società _____
Con _____ sede _____ a _____ (prov. _____) _____ in
via/piazza _____
Codice _____ fiscale _____ P.IVA _____
Telefono _____
_____ email _____

MANIFESTA IL PROPRIO INTERESSE

a partecipare alla procedura per l'affidamento, tramite RDO su MEPA CONSIP, di servizi di manutenzione, assistenza ed implementazione nuove funzionalità del software di bigliettazione Winticket Next in dotazione dei musei del Comune di Ferrara e di fornitura, manutenzione ed assistenza di un software per la gestione della customer satisfaction del museo del Castello Estense di Ferrara ed a tal fine, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci,

DICHIARA

- 1) che l'impresa/società è iscritta al Registro delle imprese della Camera di Commercio, Industria, Industria e Artigianato e Agricoltura di _____
- 2) che l'impresa/società è abilitata ad operare all'ambito della categoria merceologica MEPA denominata "Servizi per l'Information Communication Technology"
- 3) di aver maturato un'esperienza di almeno tre anni nell'assistenza e manutenzione di software con contratti con la PA o privati;
- 4) di non trovarsi in nessuna delle condizioni di esclusione dalla partecipazione alle procedure di affidamento previste dall'art. 80 del D. Lgs. n 50/2016
- 5) che al seguente indirizzo PEC _____ dovranno essere inviate tutte le comunicazioni inerenti la presente procedura;
- 6) dichiara, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 2016/679 e del D.Lgs. n. 101/2018, di autorizzare il trattamento dei dati personali raccolti dal Comune di Ferrara esclusivamente per l'espletamento delle attività istituzionali relative al presente procedimento, nel rispetto della normativa vigente.

Data _____

FIRMA _____

Allegato: copia, non autenticata, del seguente documento d'identità _____

Allegato B)

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

**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

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

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:

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:

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

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;

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

- 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 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 Winticket 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.

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

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 inadempimento 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 risolvibili in via extragiudiziale è devoluta in via esclusiva alla competenza del Foro di Ferrara.

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

Piazza Municipale, 2 - 44121 Ferrara * Centralino: +39 0532 419111 - Fax: +39 0532 419389 * Codice fiscale: 00297110389
PEC: comune.ferrara@cert.comune.fe.it * Sito web: <http://www.comune.fe.it>



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità



SETTORE ATTIVITA' CULTURALI - U.O. CASTELLO ESTENSE

MODULO CONTABILE

Impegno di spesa per la Determinazione Dirigenziale n. DD-2018-2810

Impegno ___472/2019 € 17.690,00 – 279/2020 € 9.760,00 – 201/2021 € 9.760,00

Visto di regolarità contabile art. 147bis del D.Lgs del 18/08/2000 n. 267/00 e s.m.i
attestante la copertura finanziaria

- Si appone visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria
- Il presente provvedimento non comporta implicazioni né finanziarie né contabili
- Preso nota agli effetti delle registrazioni contabili per il rendiconto patrimoniale

IL DIRIGENTE DI RAGIONERIA
Dott.ssa Pierina Pellegrini