



**PROCEDURA NEGOZIATA SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DI
BANDO CON UN SOLO OPERATORE ECONOMICO AI SENSI
DELL'ART. 63, COMMA 2, LETT. B) DEL D.LGS 50/2016 E S.M.I, TRAMITE
MEPA, PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO, IN MODALITÀ *SOFTWARE
AS A SERVICE*, PER LA GESTIONE COMPLETA DELLE ATTIVITÀ
RELATIVE AL DIRITTO ALLO STUDIO (SISTEMA WEB INTEGRATO DI
GESTIONE DEI BENEFICI AGLI STUDENTI CHE COMPRENDANO
TUTTI I SERVIZI NECESSARI AD EROGARE I BENEFICI AGLI
STUDENTI E ALLE ALTRE TIPOLOGIE DI UTENTI: BORSE DI STUDIO,
SERVIZIO RISTORAZIONE, SERVIZIO ABITATIVO, SOVVENZIONI
STRAORDINARIE, ETC.) E RELATIVI SERVIZI DI IMPLEMENTAZIONE
E MIGRAZIONE DEI DATI STORICI**

1° GENNAIO 2018-30 GIUGNO 2023

CIG

Trattativa diretta MEPA n.



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE.....	2
1. Oggetto dell'appalto.....	2
2. Documenti del contratto.....	2
3. Durata e importo del contratto.....	2
4. Revisione dei prezzi.....	3
5. Presentazione dell'offerta.....	3
6. Fatturazione e pagamenti.....	3
7. Forza Maggiore.....	5
8. Penali.....	5
9. Personale addetto e sicurezza.....	6
10. Divieto di cessione del contratto.....	7
11. Risoluzione del contratto.....	7
12. Recesso.....	8
13. Fallimento dell'appaltatore.....	8
14. Obblighi a carico dell'impresa.....	8
15. Garanzie definitive.....	9
16. Oneri e spese contrattuali.....	10
17. Tutela della Privacy e Protezione dei dati.....	10
18. Proprietà dei dati.....	11
19. Controversie e foro competente.....	11
II – CARATTERISTICHE DEI SERVIZI.....	11
20. Descrizione dei servizi.....	11
21. Caratteristiche del servizio Dirittoallostudio.it.....	12
22. Caratteristiche del servizio di avvio e implementazione di Dirittoallostudio.it.....	13
23. Disposizioni sull'esecuzione ed erogazione dei servizi.....	13
24. Servizi di assistenza Tecnica.....	16



I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE

1. Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura, in modalità *Software as a Service* (SaaS) del servizio per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio (sistema web integrato di gestione dei benefici agli studenti che comprendano tutti i servizi necessari ad erogare i benefici agli Studenti e alle altre tipologie di utenti: borse di studio, servizio ristorazione, servizio abitativo, sovvenzioni straordinarie, etc.) garantendo l'integrazione con le piattaforme gestionali in uso in Ateneo e dei servizi una tantum di implementazione, avvio e configurazione comprensivo delle attività di migrazione dei dati storici dal precedente applicativo in uso e di formazione dello staff.

Le caratteristiche dei servizi richiesti e le modalità di esecuzione sono descritte nella parte II del presente Capitolato Speciale.

Sono compresi nell'appalto tutte le prestazioni e/o forniture necessarie per dare il servizio completamente compiuto e secondo le condizioni stabilite dal presente Capitolato.

2. Documenti del contratto

Formano parte integrante del contratto d'appalto ancorché non materialmente allegati allo stesso:

- il presente Capitolato speciale d'appalto;
- l'offerta economica;
- la cauzione definitiva;
- il documento di stipula generato sul portale del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione MePA e firmato digitalmente.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si rinvia al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. "Codice dei Contratti".

3. Durata e importo del contratto

Il contratto oggetto della presente procedura avrà durata a decorrere dal 1° gennaio 2018 e fino al 30 giugno 2023.

La Stazione Appaltante, alla scadenza del contratto, si riserva la facoltà di disporre la proroga per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, secondo le modalità di cui all'art. 106, comma 11, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. In tale caso verrà data comunicazione per iscritto all'Appaltatore prima della scadenza naturale del contratto, mediante PEC o mediante altra forma idonea a garantire data certa.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

L'importo complessivo dell'appalto posto a base di gara è pari a € 198.000,00 IVA esclusa.

L'importo contrattuale si intende comprensivo di tutte le prestazioni, spese accessorie, oneri, indennità, assicurazioni di ogni specie, manodopera, mezzi d'opera, trasporto, e quanto occorre per offrire il servizio compiuto a perfetta regola d'arte, secondo le disposizioni del presente Capitolato speciale.

4. Revisione dei prezzi

L'importo contrattuale resterà fisso e invariabile per l'intera durata del contratto: ai sensi dell'art. 106, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. non sono previste clausole di revisione dei prezzi.

5. Presentazione dell'offerta

Per poter partecipare alla procedura l'impresa dovrà far pervenire l'offerta entro i termini indicati nella Richiesta di Trattativa diretta alla voce "Termine di presentazione dell'offerta".

In risposta alla Richiesta di Trattativa diretta l'impresa dovrà trasmettere la documentazione richiesta sul sito.

Nell'offerta dovrà essere indicato:

- Il costo una tantum per il servizio di avvio e implementazione della piattaforma, acquisizione dei dati delle anagrafiche, acquisizione dei dati storici comprensivo di 5 giornate di formazione del personale amministrativo (da adesso in avanti indicato come *Servizio di Avvio*)
- Il prezzo unitario del canone annuale del servizio dirittoallostudio.it, in modalità *Software as a Service* (SaaS) comprensivo dei moduli: I-PORTAL, I-STUD, I-SERV, Domus-WEB (inclusa la funzionalità Gestione Eventi, IN4INPS, E-Badge/Edenred) da adesso in avanti indicato come *Canone Annuale di Servizio*

La somma del costo una tantum per il *Servizio di Avvio* e del *Canone Annuale di Servizio* previsto per gli anni 2018-2023 non potrà superare l'importo messo a base d'asta.

6. Fatturazione e pagamenti

La fatturazione per il *Servizio di Avvio* avverrà con queste modalità:

- a) 50% dell'importo in data successiva alla stipula del contratto;
- b) 50% dell'importo in data successiva all'attivazione del servizio, in modalità *Software as a Service* (SaaS).



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

La fatturazione del *Canone Annuale di Servizio*, avverrà con cadenza annuale in data successiva al 1° luglio di ogni anno di validità del contratto. La fatturazione della prima annualità deve avvenire dopo il completamento delle attività di avvio e dopo il 1° luglio 2018.

La liquidazione del corrispettivo sarà effettuata, entro 30 giorni dalla ricezione della fattura, previa verifica di avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni da parte del Direttore dell'esecuzione e previa verifica di regolarità contributiva mediante acquisizione da parte dell'Amministrazione del Documento di regolarità contributiva DURC in corso di validità, ai sensi di quanto previsto dal D.M. 24/10/2007.

Questa Amministrazione accetta esclusivamente fatture trasmesse in forma elettronica secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55. Le fatture, indirizzate al Centro interdipartimentale di servizi Sistemi informativi e comunicazione - SIC, devono fare riferimento al seguente Codice univoco ufficio così come censito su www.indicepa.it: **1000AR**.

Le fatture elettroniche dovranno riportare obbligatoriamente il codice identificativo di gara (CIG) nonché gli eventuali ulteriori dati richiesti dall'Ateneo finalizzati ad agevolare le operazioni di contabilizzazione e pagamento delle fatture nei tempi concordati.

Ai sensi del DM del 23/01/2015 attuativo delle disposizioni in materia di scissione dei pagamenti "Split payment" previste dall'art. 1, comma 629, lettera b) della Legge 190/2014 (Legge di stabilità 2015), l'IVA dovuta sarà trattenuta e versata direttamente dall'Ateneo all'Amministrazione finanziaria. Non saranno pertanto accettate fatture sprovviste della dicitura "Scissione dei pagamenti".

L'Affidatario assumerà tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

L'Affidatario sarà tenuto a pagare i propri dipendenti, consulenti, fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché gli acquisti di immobilizzazioni tecniche, tramite conto corrente dedicato, indicando il codice CIG della procedura aggiudicata. Gli estremi del predetto conto corrente dovranno essere comunicati all'Amministrazione prima della stipula del contratto. L'affidatario si impegna, altresì, a comunicare alla Stazione appaltante ogni variazione relativa alle notizie ogniquale volta si verificano degli eventi modificativi relativi a quanto sopra riportato.

Ai sensi dell'art. 3, comma 8, della L. 136/2010 e s.m.i. l'appaltatore che ha notizia dell'inadempimento della controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi della tracciabilità ne dà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura - ufficio territoriale del Governo della Provincia di Varese.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9, della L. 136/2010 e s.m.i. il contratto di subappalto e i subcontratti



Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

stipulati con imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture dovranno riportare, a pena di nullità assoluta, apposita clausola con la quale il contraente e i sub contraenti attestino di ben conoscere ed assumere gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis) della Legge n. 136/2010 e s.m.i. il contratto sarà risolto di diritto qualora le transazioni, inerenti e derivanti dal contratto stesso, siano eseguite senza avvalersi dello strumento del bonifico bancario o postale o di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

La liquidazione dei corrispettivi avverrà esclusivamente nei confronti dell'aggiudicatario del servizio.

7. Forza Maggiore

Nel caso di sospensione della fornitura, determinata da causa di forza maggiore in nessun modo imputabile a responsabilità, diretta o indiretta, del Fornitore e qualora detta sospensione sia comunicata e giustificata, non si procederà all'applicazione di penali in capo al Fornitore.

In ogni caso l'Amministrazione non sarà tenuta a pagare quanto corrisponde al valore della mancata fornitura.

8. Penali

In caso di mancato rispetto della percentuale di *uptime* annuale del Servizio SaaS così come stabilito dal *Service Level Agreement (SLA)* descritto al successivo art. 23.1 l'Amministrazione sarà legittimata ad applicare, a proprio insindacabile giudizio, la seguente penale che sarà calcolata in relazione alla percentuale di *uptime* annuale risultante dal report annuale che il fornitore deve produrre come indicato al successivo art. 23.1.

Per il primo scostamento superiore allo 0,50% (zero virgola cinquanta per cento) in meno rispetto al valore di soglia previsto al successivo art. 23.1 e relativo alla percentuale di *uptime* annuale del servizio SaaS (97,5%), il Fornitore è tenuto a corrispondere una penale pari all'1,0% (uno virgola zero per cento) relativa all'importo del *Canone di Servizio Annuale*. Per ogni ulteriore 0,50% (zero virgola cinquanta per cento) di scostamento, la penale di cui sopra sarà incrementata dell'1,0% (uno virgola zero per cento). Pertanto, a titolo di esempio, laddove si verificasse uno scostamento di un punto percentuale sul valore soglia del periodo annuale di *uptime* (corrispondente a una percentuale di *uptime* del 96,5% su base annua) la penale da applicare sarà del 1,0% (uno virgola zero per cento) sull'importo del *Canone di Servizio Annuale*.

Per l'applicazione delle penali si procederà, innanzitutto, alla contestazione all'impresa dell'inadempimento contrattuale determinato dal mancato rispetto dello *SLA*, relativamente al periodo di *uptime* annuale del Servizio SaaS per ogni anno di vigenza contrattuale, da parte del



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

Responsabile del Procedimento, rivolgendosi alla sede legale dell'affidatario o al domicilio eletto da quest'ultimo.

Entro il limite di tre giorni successivi alla data di detta comunicazione, l'impresa potrà presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine l'Amministrazione, nel caso non abbia ricevuto alcuna giustificazione oppure anche nel caso le avesse ricevute e non le ritenesse fondate procederà discrezionalmente all'applicazione delle penali e, in ogni caso, all'adozione di ogni determinazione ritenuta opportuna.

Per i ritardi sui termini di decorrenza del servizio è fissata una penale pari all'1/00 (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale al giorno per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini concordati come dettagliato all'art. 23.3.

L'ammontare delle penali è addebitato sui crediti del Fornitore nei confronti dell'Ateneo; ovvero tramite emissione di note di credito da parte del Fornitore; ovvero riaccredito diretto in conto corrente; ovvero potrà essere detratto dalla cauzione definitiva.

Qualora l'ammontare delle penali applicate dall'Amministrazione superi il 10% (dieci per cento) dell'importo messo a disposizione, la stessa Amministrazione potrà risolvere il proprio rapporto negoziale.

L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

9. Personale addetto e sicurezza

Ogni attività relativa al presente appalto deve essere svolta da personale professionalmente adeguato e qualificato ad operare nel rispetto delle specifiche norme di legge e con mezzi, attrezzature e materiali adeguati.

L'Affidatario deve osservare le norme derivanti dall'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, nonché dalle vigenti normative in tema di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di igiene del lavoro, di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e altre malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela dei lavoratori. L'Amministrazione è esplicitamente sollevata da ogni obbligo e/o responsabilità nei confronti di tutto il personale adibito dall'Appaltatore all'esecuzione delle attività relative all'esecuzione del presente appalto.

L'Appaltatore, all'avvio della fornitura e ogni qual volta dovesse provvedere alla sostituzione di personale addetto alla fornitura, dovrà aggiornare nei tempi previsti dalla normativa in vigore, la documentazione relativa alle posizioni INPS ed INAIL.

In caso di inottemperanza agli obblighi sopra precisati, accertata dall'Amministrazione o ad essa segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, l'Amministrazione medesima potrà procedere alla risoluzione



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

del contratto.

Si precisa che, con riferimento alle disposizioni contenute nella L. 123/07 (secondo quanto previsto dalla determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 5 marzo 2008, n. 3), non sussistono rischi da interferenze che richiedono misure preventive e protettive supplementari rispetto a quelle misure di sicurezza, a carico dell'Impresa, connesse ai rischi derivanti dalle proprie attività. Nella base d'asta non sono pertanto computati gli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi specifici da interferenze.

Ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera b), del D. Lgs. 81/2008, l'Università degli Studi dell'Insubria fornisce le informazioni sui rischi esistenti negli ambienti in cui l'Affidatario è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività dell'Ateneo, nel Regolamento per la predisposizione del DUVRI disponibile sul sito internet dell'Ateneo all'indirizzo <http://www.uninsubria.it/web/normativa>, sezione "Lavori, servizi e forniture".

10. Divieto di cessione del contratto

Non è ammessa la cessione del contratto, in tutto o in parte a pena di nullità, ai sensi dell'art. 105, comma 1, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.. In caso di inadempimento da parte dell'affidatario degli obblighi di cui sopra, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto il contratto.

11. Risoluzione del contratto

Nel caso in cui sia rilevata una situazione di grave inadempimento, l'Amministrazione invierà all'affidatario, a mezzo raccomandata AR, diffida ad adempiere o a presentare le proprie controdeduzioni al Responsabile del Procedimento entro il termine di quindici giorni dalla ricezione. Se l'affidatario non provvederà all'adempimento nel termine predetto ovvero il Responsabile del Procedimento valuti negativamente le controdeduzioni, la Stazione appaltante procederà alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito compresa la maggior spesa sostenuta per affidare ad altra impresa il contratto ed ogni altra azione che l'Amministrazione ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

L'Amministrazione ha il diritto di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c., mediante semplice lettera raccomandata, senza bisogno di messa in mora o di intervento dell'Autorità Giudiziaria, nei seguenti casi:



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

- emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 6 del D. Lgs 159/2011;
- sentenza di condanna passata in giudicato per frodi nei riguardi della stazione appaltante, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati al contratto;
- violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro;
- servizio eseguito con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- il mancato utilizzo da parte del Fornitore del conto corrente comunicato per i movimenti finanziari relativi al presente contratto, secondo quanto disposto dall'art. 3, comma 9-bis, della legge n. 136/2010.

12. Recesso

In caso di eventi straordinari e non prevedibili, quali una situazione finanziaria compromessa da una sensibile riduzione dei fondi assegnati all'Ateneo, l'Amministrazione potrà recedere dal contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione del servizio, tenendo indenne l'appaltatore delle spese sostenute, del servizio eseguito, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti, ai sensi dell'art. 109 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 1671 c.c.

Si precisa inoltre che, in base al comma 13 dell'articolo 1 del D.L. 95/2012, come convertito in Legge n. 135/12, l'Amministrazione ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip Spa ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488, successivamente alla stipula del presente contratto, siano migliorativi e 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.

13. Fallimento dell'appaltatore

In caso di fallimento dell'appaltatore la Stazione appaltante si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dall'art. 110 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

14. Obblighi a carico dell'impresa

Il Fornitore deve:



Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

- assumere su di sé ogni e qualsiasi responsabilità, sia in sede civile che penale, per danni che dovessero derivare per qualsiasi motivo, a persone e/cose derivanti dalle prestazioni inerenti al presente contratto, tenendo sollevata l'Amministrazione da ogni conseguenza diretta o indiretta;
- rispettare l'obbligo per il personale addetto ai servizi di indossare, oltre a idonei abiti da lavoro (divisa, ecc.) e dotazioni DPI nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., anche la tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione della ditta appaltatrice;
- far osservare in modo scrupoloso al personale addetto ai servizi cui gli stessi sono assegnati il rispetto delle modalità di svolgimento della fornitura di cui alla II parte del presente Capitolato;
- informare gli operatori addetti circa i doveri di riservatezza nell'espletamento della fornitura;
- assicurare che nell'espletamento della fornitura gli operatori addetti si astengano dal prendere visione delle pratiche d'ufficio, documenti, corrispondenza, nonché di qualsiasi altra informazione e/o dato personale soggetto a tutela, ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003;
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di contratti di lavoro ed eventuali integrativi, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, tutela dei lavoratori, nonché previdenza, assistenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- allontanare dal servizio, su richiesta motivata dell'Amministrazione, i propri dipendenti o soci che abbiano tenuto un comportamento non consono, o che non siano ritenuti idonei a svolgere le mansioni assegnate;
- garantire, entro la data di attivazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'attività di cooperazione e coordinamento fra datori di lavoro ai fini della redazione del DUVRI, ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. n. 81/2008. Tale attività dovrà inoltre essere assicurata per tutta la durata dell'appalto;
- applicare la normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e preventivamente formare il proprio personale anche in materia di primo soccorso aziendale e di lotta antincendio;
- mantenere a proprio carico la responsabilità e gli oneri per qualsiasi sanzione amministrativa che dovesse insorgere durante la fase di esecuzione del contratto.

L'inosservanza degli obblighi previsti dal presente articolo è causa di risoluzione del contratto a insindacabile giudizio dell'Amministrazione e fa sorgere il diritto per l'Ente al risarcimento di ogni conseguente maggiore danno.

15. Garanzie definitive

Prima della stipula del contratto l'Appaltatore dovrà prestare una cauzione definitiva a garanzia



Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento di danni derivati dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, fatto salvo il ricorso ad ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

La cauzione definitiva è stabilita in ragione del 10% (dieci per cento) dell'importo di aggiudicazione del servizio per l'intera durata del contratto; in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10% l'importo della cauzione sarà aumentato secondo quanto previsto dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Ai sensi del medesimo art. 103, comma 1, alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per la garanzia provvisoria.

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto, per qualsiasi motivo, si verificassero variazioni significative dell'ammontare netto della stessa, la cauzione dovrà essere conseguentemente integrata ovvero ridotta su richiesta della parte interessata.

La cauzione definitiva dovrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o mediante polizza assicurativa, secondo le modalità previste dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

La garanzia decorrerà dal 1° gennaio 2018 e dovrà avere termine al 30 settembre 2023.

Lo svincolo della cauzione verrà disposto dall'Amministrazione concedente dopo la completa estinzione di tutti i rapporti contrattuali e comunque non prima dell'emissione del certificato di regolare esecuzione del servizio.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento, ai sensi dell'art. 103, comma 3, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

16. Oneri e spese contrattuali

A carico dell'impresa graveranno le spese di bollo nonché ogni altro onere fiscale presente o futuro che per legge non sia inderogabilmente posto a carico dell'Amministrazione Appaltante.

17. Tutela della Privacy e Protezione dei dati

Il servizio dirittoallostudio.it deve essere dotato di adeguate certificazioni in materia di sicurezza e conformità ai requisiti di *privacy*.

Il Fornitore ha l'obbligo di trattare i dati personali di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del contratto in qualità di "responsabile", e ai sensi del D. Lgs. 196/2003 assicurando il rispetto di tutte le prescrizioni di legge e con gli obblighi civili e penali conseguenti. Il Fornitore sarà nominato "Responsabile esterno del trattamento dei dati" prima della stipula del contratto.

L'Amministrazione tratta i dati ad essa forniti esclusivamente per la gestione dell'appalto e per la sua esecuzione, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, nonché per fini di studio, statistici e gestionali.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA

Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

Le parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati a principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto definito dalla legislazione vigente nonché della normativa europea per la protezione dei dati personali di cui al citato D.Lgs. 196/03 e s.m.i., con particolare attenzione a quanto prescritto riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare e di cui al Regolamento UE 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati” (*GDPR General Data Protection Regulation*).

18. Proprietà dei dati

Tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi alla totalità dei dati conferiti nell'esecuzione del servizio *Software as a Service (SaaS)* dirittoallostudio.it rimangono in capo all'Università degli Studi dell'Insubria.

Resta inteso che tutti i diritti, i titoli e gli interessi, tra cui, senza limitazione alcuna, i diritti di brevetto, i diritti d'autore, il segreto industriale, i marchi registrati, i marchi di servizio ed eventuali altri diritti d'uso della proprietà intellettuale, oltre a eventuali valori di avviamento ad essi associati, la documentazione connessa con il servizio SaaS e i dati di proprietà di terze parti resi disponibili nell'esecuzione del servizio *Software as a Service (SaaS)* sono e saranno di proprietà esclusiva di In4matic srl.

19. Controversie e foro competente

Qualunque contestazione dovesse eventualmente sorgere nel corso dell'esecuzione contratto, non si ammetterà alcun diritto in capo all'Appaltatore di sospendere unilateralmente il servizio, né di procedere alla riduzione o alla modificazione del medesimo.

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Varese ed è esclusa la competenza arbitrale. Ai sensi dell'art. 209, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. si dichiara che il contratto conseguente all'aggiudicazione definitiva non conterrà clausola compromissoria.

L'organo che decide sulla controversia decide anche in ordine all'entità delle spese di giudizio e alla loro imputazione alle parti, in relazione agli importi accertati, al numero e alla complessità delle questioni.

II – CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

20. Descrizione dei servizi

La fornitura deve comprendere:

- a) le licenze d'uso per la soluzione dirittoallostudio.it I-PORTAL, I-STUD, I-SERV, Domus-WEB



Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

- (inclusa la funzionalità Gestione Eventi), IN4INPS, E-Badge/Edenred;
- b) il servizio di gestione dello stesso in modalità *software as a service (SaaS)* per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio (sistema web integrato di gestione dei benefici agli studenti che comprendano tutti i servizi necessari ad erogare i benefici agli Studenti e alle altre tipologie di utenti: borse di studio, servizio ristorazione, servizio abitativo, sovvenzioni straordinarie, etc.) garantendo l'integrazione con le piattaforme gestionali in uso in Ateneo indicate all'art. 22 del presente documento. Il servizio di gestione deve comprendere gli aggiornamenti periodici delle funzionalità, gli aggiornamenti di sicurezza, le attività di manutenzione correttiva e manutenzione preventiva, le attività di manutenzione di adeguamento a mutamenti normativi e a mutamenti tecnologici nell'infrastruttura utilizzata dal Fornitore per l'erogazione del servizio. Il servizio comprende inoltre le attività di manutenzione di adeguamento (diversa da quella normativa e tecnologica) ed evolutiva per un totale di 30 giorni uomo anno **usufruibili anche a ore o frazioni di ora e cumulabili nelle annualità successive di validità del contratto qualora non interamente consumate nell'anno di riferimento**, e l'assistenza tecnica sul servizio come meglio descritto all'art. 24 del presente documento;
- c) i servizi di implementazione e avvio della piattaforma secondo le modalità dettagliate nei successivi articoli.

21. Caratteristiche del servizio Dirittoallostudio.it

Il servizio Dirittoallostudio.it deve comprendere i seguenti moduli/aree funzionali:

- I-PORTAL – Area Intranet – Gestione Utilizzatori e profili di Accesso;
- I-STUD – sistema di Front-end con lo studente include: l'utilizzo del *Single-Sign-On*, la gestione delle Domande On Line, l'ambiente Support/CRM, il Sistema di gestione documenti e l'integrazione con il sistema documentale/protocollo Titulus/Cineca
- I-SERV – Innovativo sistema di Gestione Benefici, Graduatorie, Pagamenti, Statistiche comprensivo dell'integrazione con i Sistemi Cineca Esse3 e UGOV e integrazione con il sistema dell'istituto tesoriere PoPSO e con il sistema PAGO-PA;
- Domus-WEB – Gestionale Alloggi con funzionalità di Foresteria comprensivo della funzionalità di Gestione Eventi;
- IN4INPS – sistema di accesso, in cooperazione applicativa, ai dati DSU/attestazione ISEE presenti presso INPS;
- E-Badge/Edenred – sistema di integrazione con la Ticket Restaurant Card (Carta Ateneo+ di PopSO) che consente la fruizione dei servizi di ristorazione presso il circuito Edenred.



Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

22. Caratteristiche del servizio di avvio e implementazione di Dirittoallostudio.it

I servizi di implementazione devono comprendere tutte le attività legate alla fase di caricamento dei dati anagrafici dal sistema Esse3 e dei dati storici relativi agli anni accademici 2015/16 e 2016/17 dal sistema attualmente in uso fino alla messa in produzione di Dirittoallostudio.it.

Deve essere garantita la gestione del progetto, la formazione dello staff dell'Ateneo, e l'assistenza durante tutto il processo di implementazione.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo il servizio di implementazione comprende le seguenti attività:

- Configurazione del sistema (ambiente di pre produzione e produzione);
- Acquisizione dei dati dalle anagrafiche del gestionale di Segreteria Studenti Esse3;
- Acquisizione dei dati storici relativi agli anni accademici 2015/16 e 2016/17 del sistema SiRIO, inclusivo dei dati relativi alle tessere in uso per la fruizione del servizio mensa;
- Integrazione con il sistema di *Single Sign On Shibboleth* dell'Ateneo;
- Integrazione con il gestionale di Segreteria Studenti Esse3 (per la determinazione del “merito” e per la determinazione delle tessere Carta Ateneo+ da questo emesse e in uso per i servizi di ristorazione);
- Integrazione con il sistema di Gestione documentale Titulus (finalizzata all'inserimento dei documenti relativi ai servizi fruiti dallo studente nel corrispondente fascicolo di persona studente);
- Integrazione con il sistema di gestione contabile U-GOV;
- Integrazione con il sistema PagoPA con partner tecnologico PopSo;
- Integrazione con il sistema di accesso ai servizi ristorativi erogato da Edenred attualmente in uso (finalizzato alla rendicontazione dei pasti effettivamente fruiti e all'eventuale aggiornamento del profilo di beneficio associato al fruitore del servizio di ristorazione);
- Gestione completa del dato ISEE presente presso gli archivi dell'INPS attraverso la porta di dominio messa a disposizione dall'Ateneo per la cooperazione applicativa;
- Servizio di assistenza e di consulenza durante il processo di implementazione;

23. Disposizioni sull'esecuzione ed erogazione dei servizi

23.1 Livelli di servizio (Service Level Agreement)

La fornitura dovrà prevedere e garantire i seguenti livelli di servizio:

- il servizio dovrà di norma essere attivo H24 7 giorni su 7. In caso di problematiche inerenti al servizio, la percentuale di *uptime* annuale non potrà comunque essere inferiore al 97,5%;
- Ai fini della determinazione della percentuale di *uptime* annuale, nel calcolo non verranno considerate le seguenti casistiche:
 - Interruzione Programmata;



Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

- Indisponibilità del Servizio attribuibile a:
 - cause fuori dal ragionevole controllo del Fornitore incluso qualsiasi evento di Forza Maggiore o dalla prestazione da parte di qualsiasi fornitore di servizi di comunicazione o di servizi internet;
- il servizio dovrà prevedere l'invio di *alert* automatici legati a indisponibilità dei servizi sia per l'intera suite applicativa che per ciascun modulo o una segnalazione via mail da inviare a destinazioni che saranno comunicate in sede di configurazione dei servizi;
- il fornitore dovrà garantire l'applicazione di aggiornamenti evolutivi del *software* non appena questi vengono rilasciati;
- il fornitore dovrà garantire l'applicazione delle *patch* di sicurezza non appena queste vengono rilasciate;
- il fornitore dovrà conservare i *log* di accesso al sistema per almeno 12 mesi;
- il fornitore dovrà produrre un resoconto dei tempi di indisponibilità dei servizi registrati su base annua ("resoconto annuale").

Tutte le problematiche riscontrate saranno segnalate creando un *ticket* sul sistema di segnalazione che il Fornitore del servizio dovrà mettere a disposizione.

Il calcolo del tempo di risposta verrà effettuato dal momento dell'apertura del *ticket*.

Di seguito vengono descritti gli eventi ed i tempi di risposta minimi relativi alle diverse problematiche:

- *Servizio SaaS non disponibile (nessun modulo utilizzabile)*: tempo di risposta entro 1 ora (nella fascia oraria lunedì-venerdì ore 8.30-12.30 – 13.30-18.30).
- *Moduli di produzione non funzionanti*: (solo alcuni moduli della suite applicativa non sono utilizzabili) tempo di risposta entro 2 ore (nella fascia oraria lunedì-venerdì ore 8.30-12.30 – 13.30-18.30).
- *Segnalazione di guasti e/o errori non bloccanti*: tempo di risposta entro 2 giorni lavorativi.
- *Eventi di carattere generale, richieste di sviluppo e/o nuove implementazioni*: tempo di risposta entro 2 giorni lavorativi.

Dovrà inoltre essere resa disponibile una linea telefonica dedicata con specialisti delle soluzioni Diritto allo Studio nell'orario d'ufficio nei giorni feriali (lunedì-venerdì ore 8.30-12.30 – 13.30-18.30).

23.2 Formazione

Sono richiesti 5 giorni di formazione *on site* rivolta al personale amministrativo dell'Ateneo.

Il fornitore dovrà inoltre rendere disponibili materiali informativi relativi alle funzioni e ai moduli della piattaforma, rendendoli accessibili *on-line*.



Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

Il materiale, a titolo esemplificativo, manuali e video tutorial, dovrà comprendere: documentazione generale sul prodotto, materiali informativi sui singoli moduli/aree funzionali, *release note* degli aggiornamenti, documenti riguardanti l'implementazione del servizio.

23.3 Tempistica del servizio di implementazione

La durata stimata per l'implementazione è di 5 (cinque) mesi. Questo computo include il periodo dedicato al *training* iniziale e al recupero dei dati storici dal precedente applicativo in uso.

Entro 10 (dieci) giorni dalla data di stipula del contratto il fornitore si impegna a predisporre e concordare con l'Amministrazione il piano di dettaglio per l'avvio e la configurazione del sistema in pre-produzione, nonché quello relativo alla realizzazione delle integrazioni con le soluzioni di terze parti indicate all'art. 22.

Il piano predisposto dovrà tenere conto delle seguenti scadenze:

- predisposizione dell'infrastruttura hardware e software dell'ambiente di test comprensiva dell'integrazione con il sistema di autenticazione Shibboleth in modalità *Single Sign On* entro 30 giorni dalla data di stipula del contratto;
- Ambiente di test: la configurazione del servizio applicativo e il recupero dei dati storici dall'attuale sistema sull'ambiente di test deve essere completato entro e non oltre il 30 marzo 2018;
- Ambiente di produzione: La configurazione del servizio applicativo per l'avvio in esercizio del servizio di produzione comprensivo dell'integrazione con il sistema di autenticazione Shibboleth in modalità *Single Sign On* e delle integrazioni con le soluzioni di terze parti indicate all'art. 22 (escluso l'interfacciamento con il sistema PagoPA e INPS) e il recupero dei dati storici dall'attuale sistema sull'ambiente di produzione devono essere completati entro e non oltre il 30 aprile 2018;
- L'interfacciamento dell'ambiente di produzione con il sistema PagoPA secondo le specifiche che verranno fornite dall'Ateneo deve avvenire entro e non oltre il 31 maggio 2018;
- L'implementazione dell'interfaccia sull'ambiente di produzione finalizzata al recupero delle attestazioni ISEE deve avvenire entro e non oltre il 31 maggio 2018.
- Avvio in produzione del servizio verso gli utenti 1° luglio 2018. Data non prorogabile.

Le attività di avvio e configurazione dovranno essere concordate con l'Ufficio Sistemi informativi e sistemi informatici - Centro interdipartimentale di servizi Sistemi informativi e comunicazione –SIC (Dott. ssa Anna Ponti, tel. 0332 219870, anna.ponti@uninsubria.it).



Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. per la fornitura del servizio in modalità software as a service, per la gestione completa delle attività relative al Diritto allo studio e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici. 1° gennaio 2018 - 30 giugno 2023.
CIG

23.4 Servizi di supporto in caso di cessazione del contratto

Il fornitore si impegna, senza costi aggiuntivi, in caso di interruzione del rapporto a fornire i dati in modo fruibile, in formato concordato e comunque utilizzabile dall'Amministrazione, corredati di adeguata documentazione tecnica relativa alla struttura dati. L'eventuale inottemperanza a questo punto essenziale verrà considerata interruzione di pubblico servizio. Dovrà inoltre fornire il supporto per la migrazione dei dati di proprietà dell'Amministrazione dal proprio sistema a quello di un eventuale nuovo Fornitore subentrante.

Il fornitore è inoltre tenuto, salvo nei casi previsti dalla legge, a cancellare dalla piattaforma dirittoallostudio.it tutti i dati di proprietà dell'Università degli Studi dell'Insubria.

24. Servizi di assistenza Tecnica

Il fornitore è tenuto a fornire i servizi di assistenza tecnica per il personale dell'Ateneo in modalità

- Telefonica ad un numero che dovrà essere comunicato in sede di stipula del contratto
- Via mail ad un indirizzo che dovrà essere comunicato in sede di stipula del contratto
- Attraverso il sistema di *ticketing* indicato nell'art. 23.1.

L'accesso al sistema di *ticketing* deve essere predisposto per tutto il personale dell'Ateneo che utilizza i diversi moduli della suite applicativa Diritto allo Studio. Il sistema deve permettere di poter verificare lo stato di avanzamento delle proprie segnalazioni e deve permettere di rendere visibili segnalazioni anche ad altre persone diverse dall'operatore che l'ha generata. Deve inoltre essere prevista la possibilità di avere un numero di utenze che possano vedere tutte le segnalazioni registrate da parte dell'Ateneo (indipendentemente dal loro stato).

Sul sistema di *ticketing* devono essere tracciate e rendicontate anche le richieste di manutenzione evolutiva che comportino una diminuzione delle giornate disponibili per ciascun anno. Il sistema deve permettere di avere il conteggio delle giornate residue disponibili in qualsiasi periodo dell'anno.