



Rimini, 28 dicembre 2018

CAPITOLATO TECNICO D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI "MANUTENZIONE, ASSISTENZA E SVILUPPO DEI SISTEMI GESTIONALI FILEMAKER DENOMINATI GEMARK, GEKAS E GEPRESS" DI APT SERVIZI S.r.l.

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

Servizi di manutenzione, assistenza e sviluppo sui sistemi informatici gestionali sviluppato con DBS Filemaker della società APT SERVIZI S.r.l. per gli anni 2018 e 2019.

I servizi richiesti si articolano su due sezioni funzionalmente suddivise per ufficio di competenza, ma operativamente collegate per la gestione tecnica e amministrativa delle attività svolte dall'APT SERVIZI S.r.l. con l'utilizzo di un'unica piattaforma informatica.

1.1 Descrizione sintetica della piattaforma informatica

La piattaforma informatica è stata sviluppata a partire dall'anno 2005, progettata e realizzata secondo principi e modalità di scalabilità delle componenti applicative, utilizzando un ambiente di sviluppo basato sulla suite FileMaker®.

1.2 Descrizione sintetica delle sezioni

Sezione 1

Servizio di supporto tecnico al sistema gestionale dell'Ufficio Marketing, denominato "GeMark" (Gestione Marketing), e al sistema gestionale dell'Ufficio Fiere, denominato "GeKaS" (Gestione Carta dei Servizi).

Il modulo GeMark si occupa della gestione delle azioni di promozione del territorio sui giornalisti e sui tour operator stranieri, registrando poi articoli, servizi, post, numero di proposte, pacchetti venduti, presenze prodotte, ecc. a seguito delle azioni intraprese e generazione di statiche e report. Nello specifico, le aree di azione sono:

- 1) Anagrafica giornalisti;
- 2) Testate;
- 3) Azioni sui giornalisti;

- 4) Registrazione redemption;
- 5) Anagrafica Tour Operator;
- 6) Catalogazione delle offerte dei TO;
- 7) Co-Marketing;
- 8) Azioni sui Tour Operator;
- 9) Mailing su Giornalisti e TO;
- 10) Statistiche e reportistica

Il modulo GeKaS si occupa della gestione degli eventi (partecipazione a fiere e organizzazione / partecipazione a workshop) gestiti da APT. Nello specifico, le aree di azione sono:

- 1) Anagrafica operatori accreditati;
- 2) Gestione eventi;
- 3) Logistica eventi;
- 4) Vendita on line partecipazione a eventi (Carta dei Servizi);
- 5) Questionari post partecipazione;
- 6) Mailing su partecipanti;
- 7) Statistiche e reportistica

Sezione 2

Per il primo anno sviluppo del sistema gestionale dell'Ufficio Stampa, che sarà denominato "GePress" (Gestione Stampa), nel secondo anno, servizio di supporto tecnico.

Il modulo GePress si occuperà della gestione delle campagne di promozione del territorio sulle testate nazionali e sui giornalisti italiani, registrando poi articoli, servizi, post, ecc. a seguito delle azioni intraprese e generazione di statiche e report. Nello specifico, le aree di azione sono:

- 1) Anagrafica giornalisti;
- 2) Testate;
- 3) Azioni sui giornalisti;
- 4) Registrazione redemption;
- 5) Mailing su Giornalisti;
- 6) Statistiche e reportistica

ART. 2 CONTENUTI TECNICI DELLE FUNZIONI APPALTATE E PRODOTTI E SERVIZI RICHIESTI

Sezione 1

Descrizione del sistema attuale

L'attuale soluzione si basa sulla suite FileMaker 16 per la parte GeMark e GeKaS, accessibile da client, e su MySQL e PHP per la parte web (Carta dei Servizi). Gli archivi MySQL, per la gestione post vendita, sono mappati e gestiti direttamente sotto ambiente FileMaker. Il server web è interno alla struttura informatica di APT SERVIZI.

1. Accesso web: i servizi vengono distribuiti in rete geografica.
2. Accesso client: i servizi vengono distribuiti in rete locale e sono inerenti agli accessi agli archivi. Presenta pertanto le seguenti funzioni applicative: Anagrafica giornalisti, Testate, Azioni sui giornalisti, Registrazione redemption, Anagrafica Tour Operator, Catalogazione delle offerte dei TO, Co-Marketing, Azioni sui Tour Operator, Mailing su Giornalisti e TO, Statistiche e reportistica Ufficio Marketing, Anagrafica operatori accreditati alla Carte dei Servizi, Gestione eventi, Logistica eventi, Gestione partecipazioni, Questionari post partecipazione, Mailing su partecipanti, Statistiche e reportistica Ufficio Fiere.

Il sistema gestisce i flussi informativi legati alla gestione, controllo, monitoraggio fisico, finanziario e procedurale delle azioni e degli eventi.

Servizio di supporto tecnico all'applicazione

Il Servizio di supporto tecnico all'applicazione software comprende:

- assistenza telefonica, on-line o in loco agli operatori di APT Servizi;
- la manutenzione correttiva, per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi;
- la manutenzione adattativa, per l'adattamento dei programmi e delle procedure alle mutate esigenze dell'utente o a modifiche della normativa in un quadro di invarianza delle caratteristiche tecniche funzionali di base e degli obiettivi primari dell'applicazione;
- la manutenzione migliorativa finalizzata a ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure elaborative.

Si precisa che rientra nel servizio di supporto tecnico alle applicazioni il servizio di gestione della configurazione che comprende il complesso delle attività finalizzate ad identificare, controllare e tracciare le versioni di ciascun elemento software che compone il sistema e la relativa documentazione.

Si precisa che non sono inclusi nel presente bando gli interventi di sviluppo ed integrazione con la procedura GEKO o con il gestionale TeamSystem.

Servizi richiesti: L'Aggiudicatario dovrà garantire la gestione di quanto già realizzato ed erogare servizi di manutenzione evolutiva e conseguente gestione, adeguando le misure di sicurezza e l'identificazione puntuale dei vari utenti, dando la possibilità al Legale Rappresentante (o suo delegato) di ogni singolo Ente/Azienda di definire diversi livelli di accesso, attivabili con id utente e password differenziate in modo completamente autonomo.

Il Sistema dovrà essere mantenuto ed evoluto in conformità alle componenti architettoniche di base con cui è stato realizzato, prevedendo l'aggiornamento delle tecnologie abilitanti. Per le attività evolutive, ove possibile, e quando non contrastanti con l'architettura di base, l'Aggiudicatario farà riferimento alle indicazioni di ordine generale date dalla Stazione Appaltante

Sezione 2

Descrizione del sistema richiesto

Il sistema dovrà gestire i flussi informativi legati alla gestione, controllo, monitoraggio fisico, finanziario e procedurale delle campagne e dei giornalisti.

La soluzione dovrà basarsi sulla suite FileMaker 16, essere accessibile da client, e essere realizzata in armonia con le suite esistenti.

1. Accesso client: i servizi saranno distribuiti in rete locale e sono inerenti agli accessi agli archivi. Dovrà presentare le seguenti funzioni applicative: Anagrafica giornalisti, Testate, Azioni sui giornalisti, Registrazione redemption, Statistiche e reportistica

Servizio di supporto tecnico all'applicazione

Durante il periodo di sviluppo, il servizio di supporto tecnico all'applicazione software dovrà comprendere:

- assistenza telefonica, on-line o in loco agli operatori di APT Servizi;
- la manutenzione correttiva, per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti delle procedure

Durante il secondo anno, il servizio di supporto tecnico all'applicazione software dovrà comprendere:

- assistenza telefonica, on-line o in loco agli operatori di APT Servizi;
- la manutenzione correttiva, per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti delle procedure;
- la manutenzione adattativa, per l'adattamento dei programmi e delle procedure alle mutate esigenze dell'utente o a modifiche della normativa in un quadro di invarianza delle caratteristiche tecniche funzionali di base e degli obiettivi primari dell'applicazione;
- la manutenzione migliorativa finalizzata a ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure elaborative.

Si precisa che rientra nel servizio di supporto tecnico alle applicazioni il servizio di gestione della configurazione che comprende il complesso delle attività finalizzate ad identificare, controllare e tracciare le versioni di ciascun elemento software che compone il sistema e la relativa documentazione.

Si precisa che non sono inclusi nel presente bando gli interventi di sviluppo ed integrazione con la procedura GEKO o con il gestionale TeamSystem.

Servizi richiesti: L'Aggiudicatario dovrà sviluppare il nuovo modulo in linea con quanto già realizzato ed erogare servizi di manutenzione evolutiva e conseguente gestione, adeguando le misure di sicurezza e l'identificazione puntuale dei vari utenti, dando la possibilità al Legale Rappresentante (o suo delegato) di ogni singolo Ente/Azienda di definire diversi livelli di accesso, attivabili con id utente e password differenziate in modo completamente autonomo.

Il Sistema dovrà essere mantenuto ed evoluto in conformità alle componenti architetture di base con cui è stato realizzato, prevedendo l'aggiornamento delle tecnologie abilitanti. Per le attività evolutive, ove possibile, e quando non contrastanti con l'architettura di base, l'Aggiudicatario farà riferimento alle indicazioni di ordine generale date dalla Stazione Appaltante.

ART. 3 CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ

Tutte le attività che faranno riferimento alle funzioni appaltate dovranno essere realizzate entro i termini di volta in volta per iscritto concordati con i referenti deputati da APT SERVIZI S.r.l.

L'Aggiudicatario dovrà espletare le modifiche e le implementazioni al Sistema Informativo in coerenza con il sistema gestionale esistente.

L'Aggiudicatario sarà tenuto ad eseguire tutte le prestazioni oggetto del Contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto delle norme vigenti pena la risoluzione, fermo restando il diritto al risarcimento dei danni.

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri ed i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del Contratto, nonché ogni altra attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.

L'Aggiudicatario si obbliga, sin d'ora, a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione del Contratto che dovessero essere impartite dalla Stazione Appaltante.

L'Aggiudicatario si obbliga a dare immediata comunicazione alla Stazione Appaltante di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività oggetto del Contratto.

L'Aggiudicatario dovrà predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire i livelli di servizio richiesti, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza ed alla riservatezza.

L'Aggiudicatario si obbliga a comunicare preventivamente alla Stazione Appaltante eventuali variazioni dei componenti del gruppo di lavoro coinvolto nell'esecuzione del Contratto, indicando analiticamente tali variazioni ed i nominativi delle nuove risorse professionali individuate. Le variazioni sono autorizzate dalla Stazione Appaltante sulla base dei curricula vitae trasmessi a tal fine dall'Aggiudicatario. I nuovi componenti del gruppo di lavoro devono possedere requisiti

equivalenti a quelli posseduti dalle corrispondenti figure professionali indicate in sede di offerta tecnica.

Nel caso in cui l'Aggiudicatario sia Raggruppamento Temporaneo di Imprese o sia Consorzio, la Stazione Appaltante in ogni momento potrà richiedere all'Aggiudicatario stesso la verifica del rispetto di quanto dichiarato in sede di Gara circa le parti del servizio da eseguirsi da parte di ogni singola Impresa. Nel caso in cui la Stazione Appaltante accerti la mancata rispondenza tra quanto dichiarato e quanto effettivamente eseguito dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese e/o dal Consorzio, la Stazione Appaltante potrà esigere il pronto ripristino degli impegni assunti in sede di Gara, salva l'applicazione della penale di cui al successivo Art. 23.

L'Aggiudicatario deve espletare il servizio con organizzazione autonoma, impiegando personale soltanto da esso dipendente, e/o propri soci, e/o collaboratori pena la risoluzione del contratto. Luogo principale di prestazione del servizio è la sede operativa della Stazione Appaltante, ferma restando la possibilità di individuare ulteriori attività, funzionali rispetto al servizio, che richiedano la presenza in diverse sedi.

ART. 4 CRITERI DI VALUTAZIONE PROFESSIONALI PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

1. L'Aggiudicatario che fosse in possesso di certificazione di qualità e sicurezza, risulterà premiato con un punteggio di qualità maggiore.
2. L'Aggiudicatario deve essere affiliato FBA (Filemaker Business Alliance) o perlomeno disporre di una certificazione tecnica valida come Sviluppatore Filemaker.
3. L'Aggiudicatario deve dimostrare di avere esperienza pluriennale nello sviluppo di software affini presso la pubblica amministrazione e/o assimilabili (società partecipate, ecc.)
3. L'Aggiudicatario, per l'espletamento delle varie attività richieste nel presente Capitolato l'Aggiudicatario dovrà servirsi di personale qualificato indicandone CV da allegare.

ART. 5 DURATA DEL CONTRATTO

Il Servizio avrà inizio a decorrere dalla data di stipulazione del contratto ovvero dalla data di consegna anticipata del servizio, e avrà durata pari a mesi 24 (ventiquattro).

L'Amministrazione, giovandosi dell'ausilio di una Commissione Tecnica, esprimerà una scelta insindacabile del soggetto la cui offerta tecnica è considerata preferibile, sulla base degli elementi di valutazione (attribuzione dei voti e dei giudizi in relazione a ciascun elemento di valutazione) di seguito riportati:

	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PESO PONDERALE	CRITERI DI VALUTAZIONE
1	Qualità Complessiva della proposta tecnica	40	Verrà valutata la rispondenza dell'offerta con i requisiti richiesti dal Capitolato tecnico
2	Certificazione presentate	10	Verrà valutata l'esistenza di tale certificazione

3	Affiliazione a FILEMAKER BUSINESS ALLIANCE	10	Verrà valutata l'esistenza di tale affiliazione
4	Risorse professionali impiegate e presenza di Certificazione Tecnica FM Developer	20	Verranno valutati i curricula vitae presentati

Il punteggio Tecnico (max pari a 80 punti) verrà poi sommato alla valutazione Economica (Max 20 punti) per determinare la classifica finale.

ART. 7 RICHIESTA DI INFORMAZIONI TECNICHE

Richiesta di informazioni: per eventuali informazioni, contattare il RUP, Dott.ssa Rita Boselli, all'indirizzo mail r.boselli@aptservizi.com

Il nostro personale tecnico/informatico dell'ufficio CED sarà in grado di fornire maggiori dettagli sulla struttura dei software da mantenere, la dotazione tecnica e le infrastrutture tecniche a disposizione (licenze Filemaker, server, backup).

Trattamento dei dati personali: i dati forniti dai concorrenti, obbligatori per le finalità connesse al presente Avviso, saranno trattati da APT Servizi conformemente alle vigenti disposizioni di legge (D.Lgs. n. 196/2003).

Titolare del trattamento dei dati è APT Servizi s.r.l., nella persona del suo Presidente e legale rappresentante Dott.ssa Liviana Zanetti; Responsabile del trattamento dei dati è la Dott.ssa Rita Boselli, Responsabile Amministrativo.

Il RUP
Dott.ssa Rita Boselli

