



CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

PROCEDURA APERTA, CON AGGIUDICAZIONE SECONDO IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, PER L'AFFIDAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "ON CLOUD" MS DYNAMICS 365 BCE DEI WEB SERVICES E DELLE ESTENSIONI QUALI COMPONENTI DEL SISTEMA ERP DI EUR S.p.A.

## **CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO**

**ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L'ESECUZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "ON CLOUD" MICROSOFT DYNAMICS 365 BCE DEI WEB SERVICES E DELLE ESTENSIONI QUALI COMPONENTI DEL SISTEMA ERP DI EUR S.p.A.**



## INDICE

1 - PREMESSA.....	4
CAPO I.....	5
CONTESTO, ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE E REQUISITI .....	5
2 - CONTESTO DI RIFERIMENTO .....	5
3 - ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE.....	6
4 - CONTESTO FUNZIONALE E TECNOLOGICO.....	6
5 - CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA INTEGRATA.....	7
5.1 - CARATTERISTICHE E DEL SOFTWARE MICROSOFT ® DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL ESSENTIALS.....	8
5.2 - CARATTERISTICHE DEL SOFTWARE REFTREE.....	9
5.3 - INTEGRAZIONE DYNAMICS, OFFICE 365 E REFTREE (WEB SERVICES).....	13
CAPO II.....	16
OGGETTO DEL SERVIZIO .....	16
6 - OGGETTO DEL SERVIZIO.....	16
6.1 - SERVIZIO DI HELP DESK 1° E 2° LIVELLO .....	17
6.2 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA, NORMATIVA E CORRETTIVA.....	18
6.3 - Servizio di supporto specialistico e formazione.....	19
6.4 - ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA .....	20
6.6 - COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO .....	22
7 - STIMA DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO.....	22
8 - GARANZIA .....	24
CAPO III.....	26
ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	26
9 - MODALITÀ DI ESECUZIONE .....	26
10 - PAGAMENTI E STATO AVANZAMENTO LAVORI (SAL).....	28



CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

PROCEDURA APERTA, CON AGGIUDICAZIONE SECONDO IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, PER L'AFFIDAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "ON CLOUD" MS DYNAMICS 365 BCE DEI WEB SERVICES E DELLE ESTENSIONI QUALI COMPONENTI DEL SISTEMA ERP DI EUR S.p.A.

11 - ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA .....	29
12 - LUOGO DI SVOLGIMENTO.....	29
13 - LINGUA .....	30
14 - RISERVATEZZA.....	30
15 - PENALI .....	30
ALLEGATO 01 - Struttura ERP EUR S.p.A. ....	32
ALLEGATO 02 - Estensioni .....	33



## 1 - PREMESSA

Il presente documento esprime il fabbisogno per l'acquisizione di servizi software di manutenzione del sistema ERP aziendale in modalità "cloud" su piattaforma integrata per EUR S.p.A., nonché dei servizi connessi. I requisiti dell'acquisizione sono espressi dalla Funzione Tecnologie e Trasformazione Digitale di EUR S.p.A.

## DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Committente:** EUR S.p.A.;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra EUR S.p.A. e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovranno conformare i servizi;
- **Documento tecnico/Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovranno conformarsi i servizi;
- **Servizi:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **BEM:** Bolla Entrata Merci;
- **CDA:** Consiglio di Amministrazione;
- **Co.Ge.** Conto Generale;
- **MAD:** Manutenzione Adeguativa;
- **MEV:** Manutenzione Evolutiva;
- **ODA:** Ordine di Acquisto;
- **P&C:** Pianificazione e Controllo;
- **RDA:** Richiesta di Acquisto;
- **RUP:** Responsabile Unico di Progetto;
- **SAL:** Stato Avanzamento Lavori.



## CAPO I

### CONTESTO, ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE E REQUISITI

#### 2 - CONTESTO DI RIFERIMENTO

EUR S.p.A. è una società attiva nella gestione e nello sviluppo immobiliare, nata nel 2000, per volontà del Ministero dell'Economia e delle Finanze, dalla trasformazione dell'Ente Autonomo Esposizione Universale di Roma. Essa dispone di un patrimonio di raro pregio, eccezionale per la quantità di opere monumentali del razionalismo architettonico italiano. Al patrimonio immobiliare di EUR S.p.A. afferiscono, inoltre, 70 ettari di parchi e giardini, aperti alla fruizione pubblica e considerati una straordinaria riserva di biodiversità.

La *mission* è quella di gestire e valorizzare il complesso dei beni di cui è titolare, al fine di massimizzarne la redditività, sempre nel rispetto del particolare valore storico-artistico, in accordo con la Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per Roma Capitale e con la Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Lazio.

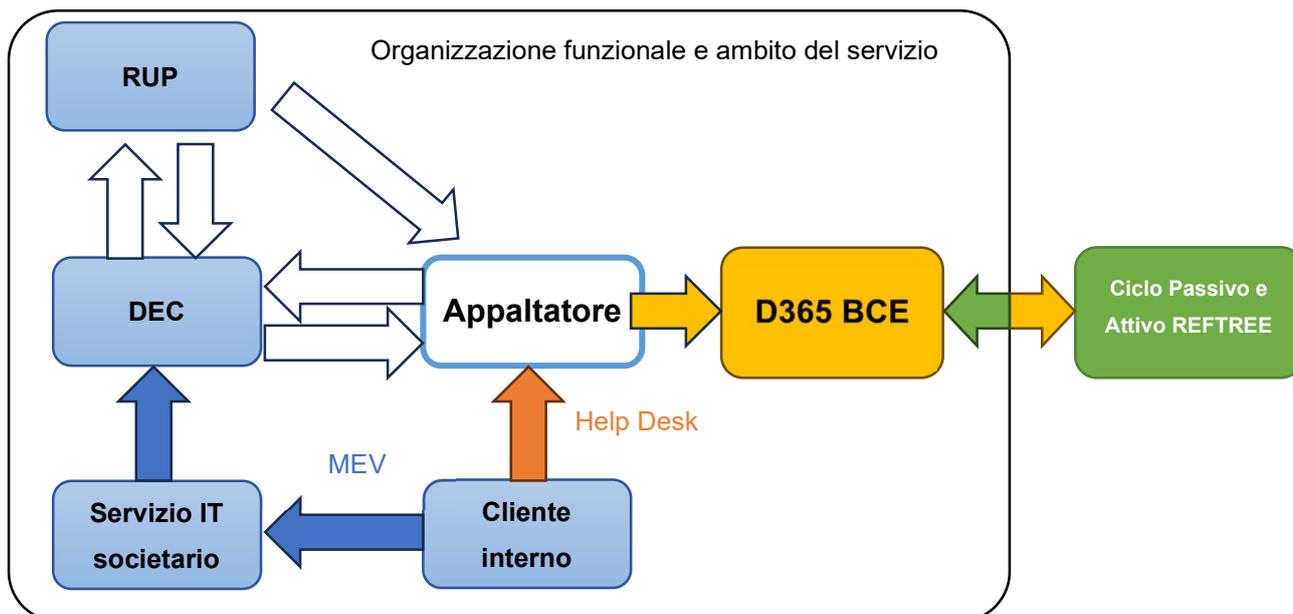
EUR S.p.A., infatti, in conformità con il proprio oggetto sociale e con quanto previsto dallo statuto, svolge attività di conservazione e tutela del proprio patrimonio storico, artistico e paesaggistico, disponendo in locazione spazi riqualificati, attraverso l'attività di *property management*. L'attività di *asset management* riguarda, invece, la realizzazione di grandi progetti di sviluppo immobiliare e valorizzazione urbanistica. Tra questi, la realizzazione del Nuovo Centro Congressi "Roma Convention Center - la Nuvola", strategicamente rilevante per l'industria congressuale, risulta essere certamente l'operazione più importante portata a compimento.

Nell'attuale scenario di cambiamento, l'Information Technology costituisce un fattore abilitante della strategia di EUR S.p.A. mediante il quale ottenere una maggiore efficienza operativa e un adattamento tempestivo a nuovi perimetri di business e servizi.

EUR S.p.A., nell'ambito di un processo di efficientamento interno, dal mese di gennaio dell'anno 2023, ha informatizzato i processi organizzativi interni al fine di implementare le piattaforme gestionali "on cloud" Microsoft Dynamics 365 Bce e Microsoft Office 365, integrandole con la piattaforma gestionale "on cloud" REFTree.

### 3 - ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE

Di seguito l'organizzazione funzionale della committente a cui dovrà riferirsi l'Appaltatore per l'espletamento delle attività previste nel presente capitolato tecnico.



### 4 - CONTESTO FUNZIONALE E TECNOLOGICO

I nuovi trend di mercato, con particolare riferimento al Cloud, hanno reso necessaria l'adozione di un modello operativo che integri le migliori pratiche e discipline per la trasformazione digitale attraverso l'ottimizzazione del modello delle applicazioni, garantendo al contempo versatilità, usabilità, manutenibilità, robustezza e risposta alle esigenze e alle aspettative degli utenti.

La trasformazione digitale di EUR S.p.A. implica anche la re-ingegnerizzazione dei servizi erogati verso l'utenza interna ed esterna, con un processo di miglioramento continuo supportati da una piattaforma integrata.

EUR S.p.A. ha intrapreso un complesso percorso di trasformazione finalizzato all'adozione di un modello di funzionamento *Service Oriented* basato sulle best practice ITIL. Tale modello di funzionamento integra tipici processi operativi (Amministrazione e Finanza, Ciclo Attivo e Passivo, Albo Fornitori e Gestione Gare, Tesoreria) con processi di *IT Governance*, finalizzati ad una corretta e continua gestione integrata del Portafoglio Immobiliare, della spesa, dei Fornitori e con i processi di gestione della comunicazione e relazione con gli Utenti Esterni (Sistema documentale). In tale ambito EUR S.p.A. ha investito consistenti risorse per la razionalizzazione e l'aggiornamento dei *tool* a disposizione, e per integrazione degli stessi nel complesso ecosistema di soluzioni già esistenti.



In particolare, è stata implementata nei sistemi IT una piattaforma *cloud* di gestione dei processi operativi di Censimento Asset, Ciclo Passivo e Ciclo Attivo, in grado di gestire l'intero ciclo delle attività impattate dai flussi operativi interessati.

La strategia di digitalizzazione dei servizi e dei processi di erogazione fisico-digitale richiede la creazione di flussi di interazione con clienti esterni, con clienti interni e con le strutture IT che concorrono alla erogazione dei servizi stessi.

La realizzazione di una piattaforma integrata di ERP "*on cloud*", in grado di disegnare e gestire in forma intuitiva e semplificata i processi di cui si è data descrizione in precedenza e di quelli ulteriori che si riterrà di implementare, potrebbe quindi tendere a facilitare anche futuri percorsi di adesione a nuove strategie operative sul mercato ed a nuovi modelli di business.

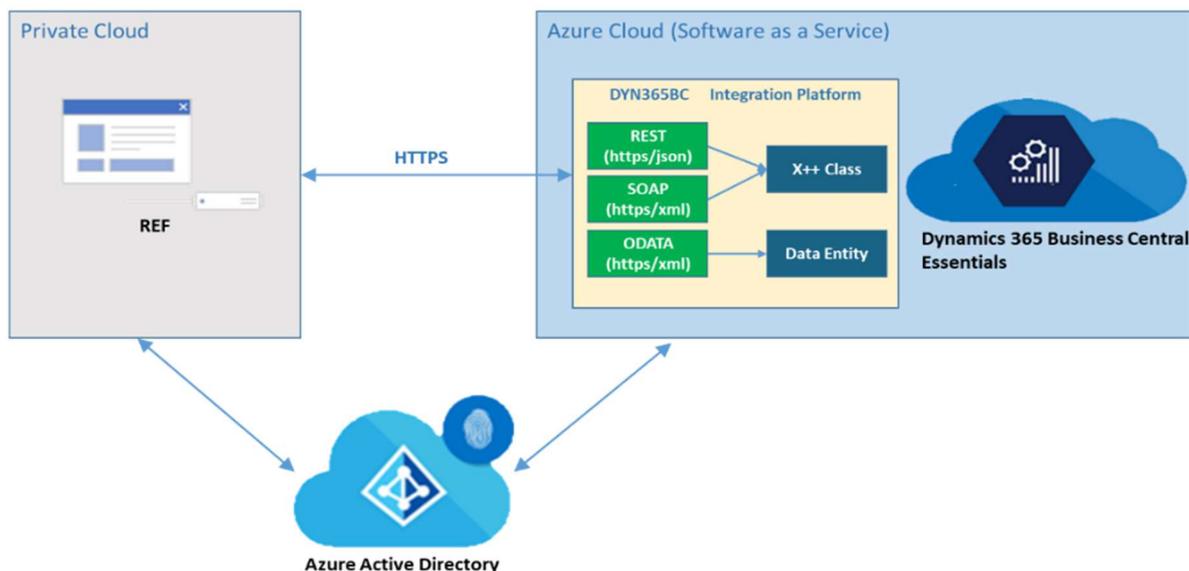
## 5 - CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA INTEGRATA

Di seguito si descrivono in dettaglio gli elementi tecnici che concorrono a determinare, allo stato attuale, i requisiti di EUR S.p.A. in merito alla soluzione individuata che consiste in una piattaforma integrata di software (ERP) composta:

- dal software Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials;
- dalle "estensioni" di Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials;
- dai connettori (*web services*) con il software REFTREE;
- dal software REFTREE della Idea Real Estate S.p.A.;
- da Microsoft Office 365.

I connettori realizzati sono dei *Custom Web Services* e utilizzano protocolli SOAP o REST implementati mediante sviluppo di apposite classi X++ che invocano la *business logic* prevista dai processi aziendali. L'autenticazione segue lo standard OAuth2.

## Dynamics 365 Business Central Essentials: Integration Platform



### 5.1 - CARATTERISTICHE E DEL SOFTWARE MICROSOFT ® DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL ESSENTIALS

Il Software Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials si occupa della gestione dei servizi SaaS della Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo e Tesoreria di EUR S.p.A.

Tale Software essendo erogato in Cloud a servizio è aggiornato all'ultima release disponibile sul mercato.

Il software Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials è corredato anche dalle seguenti personalizzazioni non di proprietà di EUR S.p.A. ("estensioni") meglio descritte nell'allegato 02:

- *Payment timeliness indicator;*
- Gestione partite
- *Provision and Operation Management;*
- IV Direttiva CEE EC
- *Purchase split payment;*
- *Extended Withholding tax module;*
- Bilancio a sezioni contrapposte
- Aggiorna Report Layout
- Integrazione stampa Libro Giornale
- CBI XML



Il software Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials e le sue "estensioni" fanno riferimento ai seguenti ambiti di processo:

#### **MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL ESSENTIALS - SERVIZI CLOUD**

##### **Amministrazione, Finanza e Controllo**

- **General Ledger**
- **Accounts Payable**
- **Accounts Receivable**
- **Cash & Bank Management**
- **Credit & Collections**
- **Fixed Assets**
- **Financial Reporting**
- **Tesoreria**
- **Interfaccia con REFTree**
- **Interfaccia di Accesso ai Servizi Cloud**

## **5.2 - CARATTERISTICHE DEL SOFTWARE REFTREE**

All'interno del servizio di gestione immobiliare on cloud erogato con la piattaforma REFTREE, EUR S.p.A. ha attivato i servizi SaaS erogati attraverso la piattaforma REFTREE a supporto dei processi amministrativi e di gestione quali:

- Ciclo Passivo (RDA, Gestione Contratti e Documenti di Costo)
- Locazioni Attive (Locazioni, Comodato, Oneri accessori)
- Fiscalità (Calcolo IMU e TASI, Tasse Locali)
- Documentale
- Gestione asset
- Gestione Planimetrie in formato CAD (REFTreeSpace)



Si riportano di seguito le versioni di ogni singolo modulo/servizio della piattaforma REFtree erogata in modalità SaaS e una breve descrizione dei servizi verticali REFtree che saranno oggetto di integrazione con specifici servizi digitali di Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials.

Modulo/Servizio	Versione piattaforma	Versione modulo applicativo
FISCALITA'	2018.1.0.39	2019.1.0.0
REFTREESPACE	2018.1.0.39	2019.1.0.0
LOCAZIONI ATTIVE	2018.1.0.39	2019.1.0.0
CICLO PASSIVO	2018.1.0.39	2019.2.0.0
DOCUMENTALE	2018.1.0.39	2017.2.1.0

Di seguito sono descritti i servizi verticali REFtree integrati con Microsoft Dynamics Business Central Essentials:

#### **CICLO PASSIVO**

**BUDGET:** Il ciclo passivo si basa sulla struttura del budget per "commessa", ossia per contratto passivo. La commessa si forma su D365 ed è importata per il suo impiego nel ciclo passivo attraverso un flusso. La commessa è definita dalle sue coordinate contabili (Gruppo budget, Anno, Co.Ge., CdC).

**RDA:** a seguito dell'inserimento della RDA da parte dell'Ufficio Richiedente ed il controllo sulla capienza di budget si attiva il processo di acquisto che si conclude con la formalizzazione di un contratto di fornitura. La richiesta di acquisto può essere soggetta a *workflow* autorizzativo per ruoli, tipologie di richiesta e importi.

**CONTRATTI E ORDINI (ODA):** il contratto consente la formalizzazione della RDA. Il contratto è di due tipi "chiuso" che genera un ordina (ODA) direttamente al termine della fase di autorizzazione e "aperto" che invece, genera l'ordine solo a valle di un processo di richiesta e dove previsto di autorizzazione (call-off). Il contratto si compone di ordini di lavoro, suddivisi a loro volta da righe di ordine.

**BEM:** alla chiusura dell'ordine per le attività periodiche e straordinarie viene registrato il BEM corredato da rapporto di corretta esecuzione delle attività che viene archiviato nel sistema.

**DOCUMENTI DI COSTO:** i documenti di costo sono registrati nel sistema e sono ammessi solo documenti associati ad un importo già impegnato e con BEM valido. È prevista la possibilità per chiudere ordini con importi fatturati minori del contrattualizzato (in questo caso viene liberato il budget della differenza). Non è possibile inserire documenti di costo di importo superiore al BEM validato.



Sul ciclo passivo sono inoltre stati sviluppate personalizzazioni che riguardano:

- AUTOFATTURA
- MODULO ESTRATTO CONTO BANCARIO
- MODULO TICKETING (per la gestione dei contratti quadro)

### **LOCAZIONI ATTIVE**

Consente la gestione completa dei rapporti contrattuali con i clienti. L'applicativo prevede il supporto per l'intero ciclo di vita del rapporto, dai processi di stipula agli aggiornamenti di carattere amministrativo per arrivare alla emissione e registrazione di tutti i titoli contabili collegati (bollette, fatture, note di credito).

I principali processi gestiti sono:

- Rapporti di locazione, comodato, foresterie, convenzioni
- Determinazione/aggiornamento canoni di locazione
- Oneri accessori
- Adempimenti fiscali e fatturazione
- Gestione incassi e gestione crediti
- Utenze idriche

### **FISCALITA'**

Consente di registrare e storicizzare tutte le informazioni relative ai dati catastali legati all'immobile, desumibili dai certificati catastali relativi alle proprietà immobiliari e di registrare le denunce di variazione catastale, compresi i processi di frazionamento ed accorpamento. Quanto indicato vale sia per il Catasto Terreni che per il Catasto Fabbricati. Il sistema gestisce le pertinenze della particella principale e i relativi graffati, nonché le gerarchie origine-derivata tra particelle, attraverso i processi di frazionamento ed accorpamento catastale. La piattaforma esegue il calcolo dell'IMU e della Tasi in acconto e a Saldo oltre alle tasse locali classificabili e personalizzabili per comune.

### **REFTREESPACE**

Il modulo consente la rappresentazione grafica degli asset, ossia del database che rappresenta il patrimonio immobiliare societario attraverso la rappresentazione di elaborati grafici tematici su base in formato CAD (dwg) e di tutti gli elementi in esso contenuti.

Il modulo consente altresì, l'aggiornamento automatico dei database alfanumerici a partire dalle informazioni grafiche e l'archiviazione del corredo documentale collegato agli oggetti presenti nelle planimetrie.



## DOCUMENTALE E DATAROOM

Il sistema è dotato di una gestione documentale completa ed integrata per l'archiviazione, la consultazione ed il monitoraggio dei documenti legati agli oggetti del patrimonio e della gestione. Tutti i documenti sono catalogati e classificati secondo una configurazione standard ma personalizzabile, in modo veloce ed in piena autonomia per il cliente.

Per ogni documento è possibile definire:

- l'oggetto al quale collegarlo - *Business Object* (Asset di riferimento, Impianto, etc..).
- quali sono attributi che si desidera archiviare, e per ogni attributo indicare:
  - se obbligatorio o facoltativo;
  - se soggetto a scadenza con possibilità di alert sulle scadenze;
  - utenti o gruppi di utenti che possono accedere al singolo documento oppure ad una classe documentale, indicando anche le modalità di accesso (lettura, scrittura).

Il modulo documentale dispone di una area di monitoraggio volta ad utenti con ruoli di responsabilità operativa e controllo, da questa sezione è facilmente analizzabile l'intero archivio documentale. In un'unica funzione vengono riportate le informazioni sullo stato del documento, il numero totale di record suddivisi per classe e tipologia il numero dei documenti scaduti e il totale record senza data scadenza.

Il modulo consente di organizzare i documenti archiviati in fascicoli o dossier virtuali. Lo scopo è quindi quello di creare fascicoli finalizzati all'analisi documentale per determinati fini (due diligence – Piani di dismissione – etc.).

Sarà possibile definire da parte dell'utente fascicoli composti da una serie di tipologie documentali eterogenee tra loro ma considerate strumentali allo scopo per il quale il fascicolo è stato definito. Sarà quindi possibile processare il controllo di quanto predisposto su uno o più Asset per analizzare quale sia la situazione documentale, cosa sia presente e cosa assente per intraprendere le azioni correttive del caso.

Il sistema infine consente la definizione di una *Virtual Data room* esterna nella quale si potranno impostare i testi dei *watermark* che verranno inseriti su tutti i documenti. Si potranno inoltre predisporre credenziali di accesso apposite per utenti/stakeholders esterni.



### 5.3 - INTEGRAZIONE DYNAMICS, OFFICE 365 E REFTREE (WEB SERVICES)

Nelle tabelle che seguono sono indicati i flussi di integrazione dei servizi cloud (*web services*) tra Microsoft Dynamics 365 BCE e REFTREE che compongono la piattaforma integrata (ERP):

#### Flussi di setup

Nome flusso	Direzione (From __ to __)
Tipologia IVA / Codice IVA	REF to BC
Registri IVA	REF to BC
Codice ritenuta (fornitori)	REF to BC
Metodi / Condizioni di pagamento	REF to BC
Piano dei Conti	BC to REF

#### Master Data

Nome flusso	Direzione (From __ to __)
Fornitore	REF to BC
Cliente	REF to BC
Asset (cespite)	BC to REF
Attributo contratto passivo	BC to REF
Altri attributi	REF to BC

#### Documenti e vari

Nome flusso	Direzione (From __ to __)
Stanziamanti / variazioni Bdg	BC to REF
Impegno Bdg	REF to BC
Fatture / Note credito passive	REF to BC
Fatture / Note credito attive	REF to BC
BEM / SIL	REF to BC



PROCEDURA APERTA, CON AGGIUDICAZIONE SECONDO IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, PER L'AFFIDAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "ON CLOUD" MS DYNAMICS 365 BCE DEI WEB SERVICES E DELLE ESTENSIONI QUALI COMPONENTI DEL SISTEMA ERP DI EUR S.p.A.

Autorizzazioni al pagamento	REF to BC
Pagamenti ciclo passivo	BC to REF
Pagamenti ciclo attivo (incassi)	REF to BC
Collegamenti / Scollegamenti (incassi)	REF to BC

Ai fini della corretta manutenzione delle integrazioni vengono riportati a seguire i dati Master e Slave per ciascun servizio:

AREA	TIPOLOGIA FLUSSO	MASTER
Anagrafiche	Clienti e fornitori	REF
Anagrafiche	Immobili	REF
Setup	VDS, VDR, CDC, Cod. iva	REF
Ricavi	Documenti fiscali	REF
Ricavi	Proforma	REF
Ricavi	Fatture da emettere	REF
Incassi	Incassi banca	REF
Incassi	Movimentazione incassi	REF
Giroconti	Cessioni/fusioni	REF
Giroconti	Perdite su crediti e Ratei & Risconti	REF
Movimenti	Movimenti immobili	REF
Costi	Documenti fiscali	REF
Costi	Documenti non fiscali	REF
Costi	Fatture da ricevere	REF
Pagamenti	Movimentazioni pagamenti	D365
Autorizzazione	Autorizzazione al pagamento	REF
Giroconti	Ratei&Risconti	REF



Di seguito sono descritti i momenti principali di integrazione tra Microsoft Dynamics 365 Business Central e REFTREE durante lo sviluppo dei processi:

Processo	Dettaglio	Descrizione
Gestione immobiliare – Ciclo Passivo	Anagrafica fornitori	I fornitori selezionati all'interno delle fatture registrate saranno inviati da REFTree per il loro censimento in D365
Gestione immobiliare – Ciclo Passivo	Fatture e documenti di costo	Una volta registrate su REFTree tutte le fatture e i documenti di costo saranno trasferiti a D365 per la loro contabilizzazione
Gestione immobiliare – Ciclo Passivo	Registrazione BEM	Tutti le BEM registrate in REFTree saranno inviate a D365 per la loro contabilizzazione (Costo a Fatture da ricevere)
Gestione immobiliare – Ciclo Passivo	Inserimento SIL	Tutti i SIL registrati in REFTree saranno inviati a D365 per la loro contabilizzazione (Costo a Lavori in corso). I SIL non hanno lo stesso "significato contabile" delle BEM in quanto non sono delle vere e proprie fatture da ricevere se non alla fine dell'anno fiscale
Gestione immobiliare – Ciclo Passivo	Autorizzazione al pagamento	Tutto il processo di autorizzazione delle fatture fornitori avverrà su REFTree e l'informazione delle fatture pagabili sarà inviata a D365 dove invece sarà gestita tutta la tesoreria
Gestione immobiliare – Censimento Asset	Anagrafica Asset	Tutti gli asset censiti in REFTree saranno inviati per il loro censimento in D365
Gestione immobiliare – Ciclo Attivo	Anagrafica clienti	I clienti selezionati all'interno delle fatture registrate saranno inviati da REFTree per il loro censimento in D365
Gestione immobiliare – Ciclo Attivo	Fatture	Una volta registrate su REFTree tutte le fatture saranno trasferite a D365 per la loro contabilizzazione



## CAPO II

### OGGETTO DEL SERVIZIO

#### 6 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente appalto ha lo scopo di mantenere e integrare su richiesta della Committenza il software Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials, le sue "estensioni", i suoi connettori (web services) con il software REFTREE della Idea Real Estate S.p.A. e Microsoft Office 365 facenti parte della su citata piattaforma integrata che costituisce l'ERP aziendale.

La piattaforma ERP è adeguata al contesto EUR S.p.A. in risposta alle specifiche esigenze di processo.

La struttura dell'ERP deve essere garantita per tutta la durata del servizio di cui al presente Capitolato Tecnico, restando totalmente escluso qualsiasi onere per EUR S.p.A. susseguente ad eventuali criticità insorte in fase di insediamento dell'Appaltatore.

Nello specifico l'Appaltatore dovrà garantire, con il canone annuo, per il software Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials, per i web services e le "estensioni":

1. **Manutenzione correttiva, adeguativa e normativa** necessaria al mantenimento, in piena efficienza, per tutta la durata del servizio:
  - degli sviluppi e integrazione della licenza software Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials personalizzata e parametrata così come risultante all'avvio del servizio e come eventualmente modificata nel corso del contratto a seguito della MEV;
  - delle integrazioni dei servizi cloud Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials con i servizi erogati da REFTREE;
  - delle "estensioni" descritte nell'allegato 02.
2. **Help Desk**, assistenza e supporto agli utenti su base 8x5 giorni lavorativi con riferimento alle tipologie di servizi attivati da EUR S.p.A., in caso di indisponibilità o problematiche tecniche sulla soluzione ERP "on Cloud". Il servizio dovrà essere attivato da risorse autorizzate da EUR S.p.A. e gestito tramite soluzione di Trouble Ticketing messa a disposizione dal fornitore di Servizi di Integrazione. I ticket dovranno essere gestiti nel rispetto dei livelli di servizio definiti;
3. Lo sviluppo e/o la licenza d'uso delle "**estensioni**" descritte nell'allegato 02.



L'Appaltatore dovrà, inoltre, garantire, su richiesta di EUR S.p.A. mediante ODA, il servizio extra canone di:

4. **Hyper care** composto da:

- **Supporto specialistico** per supportare il disegno di eventuali evoluzioni dei servizi attivati e/o attivazione di nuovi servizi e per il necessario l'allineamento all'ambiente di integrazione dei due differenti servizi cloud (web services) e bonifica dati;
- **Formazione** degli utenti per l'utilizzo dei servizi Cloud Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials e per i servizi di integrazione con REFTREE sviluppati;

5. **Manutenzione Evolutiva (MEV)** consistente nella parametrizzazione e personalizzazione del software Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials inclusi i servizi di configurazione e set-up

## 6.1 - SERVIZIO DI HELP DESK 1° E 2° LIVELLO

Il servizio di help desk ed assistenza tecnica che sarà accessibile attraverso un modulo di "trouble ticketing", tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:30 alle ore 17:30 esclusi i giorni festivi.

Tale modulo dovrà consentire:

- la ricezione e la registrazione di tutte le segnalazioni degli operatori del committente/gestore;
- la relativa classificazione;
- l'assegnazione ad un operatore dell'Appaltatore;
- la tracciatura della gestione della segnalazione.

In particolare le fasi di gestione della segnalazione ed i livelli di servizio richiesti sono i seguenti:

- **Fase 1:** ricezione della comunicazione;
- **Fase 2:** tempo di prima diagnosi, o classificazione del problema, **entro 4 ore lavorative** dalla comunicazione;
- **Fase 3:** tempi di reazione su problema. In tale ambito occorre distinguere gli errori bloccanti dagli errori non bloccanti:
- **Errori Bloccanti:** si fa riferimento a quella classe di errori di grave entità che comporta il blocco e l'impedimento delle attività di gestione. La relativa risoluzione sarà garantita **entro 8 ore lavorative** dalla comunicazione ed accertamento del problema;
- **Errori Non Bloccanti:** risoluzione garantita **entro le 16 ore lavorative** dalla comunicazione ed accertamento del problema.

In tale ambito si sottolinea che le funzionalità considerate bloccanti sono tutte quelle di aggiornamento e di processo.



Non si considerano attività di supporto del servizio di help desk ricomprese nel canone mensile le seguenti attività:

- Aggiornamenti del database (inserimento/cancellazione/modifica) non dipendenti da malfunzionamenti di sistema;
- Formazione all'uso del prodotto.

Il servizio comprende, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività di seguito elencate:

- gestione delle funzionalità in cloud;
- risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente (Help Desk I e II livello);
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;
- validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del/i sistema/i;
- verifica e aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio Cloud in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- gestione della configurazione di competenza di ciascuna area
- presa in carico di nuove funzionalità dei servizi in esercizio

## **6.2 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA, NORMATIVA E CORRETTIVA**

Il servizio mira a garantire l'integrità dell'intero ERP con particolare riguardo alle personalizzazioni e integrazioni realizzate cui si riferisce il presente capitolato e prevede:

- la diagnosi (ove necessario),
- la rimozione dei difetti riscontrati sull'applicazione e/o sulla funzionalità,
- l'adeguamento a normative sopravvenute compresi i cambiamenti di standard dei file di interscambio degli istituti pubblici o privati (a titolo di esempio file CBI e altri formati bancari),
- l'adeguamento dei web services e delle logiche di import ed export dei dati indipendentemente dalla causa dell'errore,
- il test per verificare il ripristino del funzionamento standard atteso del servizio/funzionalità,
- l'eventuale aggiornamento della documentazione e/o dell'help in linea.

Le informazioni relative alla gravità delle anomalie riscontrate e i tempi di risoluzione previsti saranno inseriti nel rapporto da allegare al SAL.



### 6.3 - Servizio di supporto specialistico e formazione

Su richiesta della Committente, l'Appaltatore dovrà erogare supporto specialistico finalizzato all'analisi, alla progettazione dei servizi cloud e ai test necessari alla fase di rilascio.

Si riporta di seguito l'elenco delle attività incluse nel servizio di Supporto Specialistico:

- Analisi dei processi
- Progettazione Servizi Cloud e nuove funzionalità
- Progettazione Base Dati
- Progettazione classi e componenti applicativi
- Progettazione documentazione utente
- Progettazione profili accesso
- Progettazione test funzionale
- Progettazione test non funzionale
- Definizione piano operativo di rilascio
- Progettazione e realizzazione interventi formativi
- Audit e Monitoraggio prestazioni (*Gap Analysis*)
- Supporto alla predisposizione dell'ambiente Cloud e di quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti
- Configurazione di competenza di ciascuna area
- Verifica e validazione dei servizi software: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati
- Schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità e release
- Rilascio documentazione utente
- Rilascio in esercizio

Per garantire efficienza e qualità, le risorse assegnate al servizio di Supporto Specialistico non potranno essere sostituite dall'Appaltatore durante l'esecuzione del servizio. Qualora intervenissero eventi non dipendenti dall'Appaltatore (per esempio dimissioni o malattia) che costringessero alla sostituzione di una risorsa, l'Appaltatore dovrà avvertire tempestivamente EUR S.p.A. e farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa produttiva sul progetto.

La Committente si riserva inoltre di richiedere la sostituzione del personale per insufficiente livello qualitativo dei servizi resi.

Nelle attività su richiesta è compresa anche la formazione che sarà erogata da remoto, nella sede di EUR S.p.A. e eventualmente presso la sede dell'Appaltatore.



## 6.4 - ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Il Servizio prevede la produzione di software e servizi web e può riguardare:

- la realizzazione in SaaS di nuove funzionalità o la modifica di quelle esistenti;
- la realizzazione di interventi non legati ad anomalie, ma volti a migliorare le funzionalità esistenti;
- l'adeguamento dei servizi di integrazione per assicurarne l'aderenza all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema ed al cambiamento dei requisiti.

Il servizio potrà essere affidato dalla Committente secondo un obiettivo di sviluppo e/o manutenzione evolutiva, delegando all'Appaltatore le attività necessarie *end to end* per la realizzazione delle attività di progetto. In questo caso l'Appaltatore avrà la responsabilità del flusso di attività, nel rispetto dell'architettura generale del sistema, dalla fase di analisi dei requisiti fino alla realizzazione del software e alla predisposizione ed esecuzione del test dei componenti software e all'analisi dei risultati degli stessi, fermo restando il rispetto degli standard e delle prassi tecniche, tecnologiche e metodologiche della Committente.

Fase	Sottofase	Attività
<b>Governo</b>	Pianificazione obiettivo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Predisposizione-revisione piano di lavoro</li><li>- Stima dimensionamento intervento</li></ul>
	Analisi Definizione requisiti	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definizione requisiti funzionali</li><li>- Definizione requisiti NON funzionali</li><li>- Definizione profili accesso</li><li>- Realizzazione prototipi architetture e di interfaccia</li><li>- Verifica di accessibilità e di usabilità dei prototipi di interfaccia</li><li>- Avvio progettazione test funzionale</li></ul>
<b>Progettazione</b>	Progettazione architettura e componenti software	<ul style="list-style-type: none"><li>- Progettazione di classi e componenti applicativi</li><li>- Progettazione di Basi Dati</li><li>- Progettazione dei profili accesso</li><li>- Progettazione del test funzionale</li><li>- Progettazione del test non funzionale</li><li>- Progettazione della documentazione utente</li></ul>



<b>Realizzazione</b>	Realizzazione componenti software	- Implementazione software (Realizzazione di funzionalità) - Realizzazione di <i>working prototypes</i> - Realizzazione delle basi dati fisiche (script creazione basi dati) - Esecuzione dei test funzionali, non funzionali (test applicativo) - Verifica statica del codice - Realizzazione documentazione utente
	Esecuzione test	- Esecuzione dei piani di test progettati (incluso test di integrazione, ove previsto) - Verifica di accessibilità
<b>Rilascio</b>	Pianificazione e rilascio	- Definizione piano operativo di rilascio - Rilascio documentazione utente - Rilascio in esercizio

Nell'ambito delle attività di Analisi, la Committente si riserva la possibilità di richiedere la presenza dell'Appaltatore ad incontri con i propri utenti finali; tali eventuali incontri saranno organizzati da EUR S.p.A. e avverranno sempre in presenza di personale della Committente.

Tutti i documenti dovranno essere usabili e particolarmente curati negli aspetti di:

- Comprensibilità
- Apprendibilità
- Operabilità
- Accuratezza
- Adeguatezza
- Aderenza
- Modificabilità

Negli interventi di manutenzione adeguativa, normativa, correttiva ed evolutiva sono da intendersi comprese le seguenti attività:

- Predisposizione, a carico dell'Appaltatore, dell'ambiente di sviluppo di Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials opportunamente parametrato e personalizzato
- Analisi di dettaglio delle funzionalità, integrazioni e configurazioni da implementare;
- Scrittura di *web services* per allineamento della nuova soluzione proposta;



PROCEDURA APERTA, CON AGGIUDICAZIONE SECONDO IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, PER L'AFFIDAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "ON CLOUD" MS DYNAMICS 365 BCE DEI WEB SERVICES E DELLE ESTENSIONI QUALI COMPONENTI DEL SISTEMA ERP DI EUR S.p.A.

- Scrittura di tutte le integrazioni con altre applicazioni o soluzioni (comprese eventuali interventi necessari sulle applicazioni terze);
- Trasferimento dei dati dalla piattaforma esistente (eventuali costi aggiuntivi di connettività e trasporto sono a carico dell'appaltatore)
- "Porting" di tutti i dati storici e di tutta la reportistica esistente (report e dati analitici sottostanti)
- "Testing" (funzionale e non funzionale) completo della nuova soluzione
- Test di non regressione
- Definizione di tutti i manuali utenti ed i contenuti di training
- Documentazione tecnico-funzionale della nuova soluzione implementata;
- Formazione (in aula e remota) agli utenti impattati dalla nuova soluzione;
- Trasferimento on site di *Know How* al fornitore/referente di EUR S.p.A. responsabile dell'esercizio applicativo della soluzione in SaaS;
- Trasferimento di *Know How* al fornitore/referente di EUR S.p.A. responsabile dell'architettura applicativo.

## 6.6 - COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Di seguito il mix di figure professionali richieste per l'appalto:

- Capo progetto
- Analista funzionale
- Analista programmatore
- Programmatore
- Specialista di prodotto

Si precisa che il team sopra indicato potrà essere oggetto di modifiche secondo quanto offerto dall'Appaltatore in sede di gara nell'ambito della proposta di organizzazione e coordinamento del team con riguardo alle specifiche attività espletate da ciascuno, garantendo la costante disponibilità di risorse adeguate funzionalmente e tecnicamente (gestione delle sostituzioni);

## 7 - STIMA DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO

Si intendono comprese nei servizi oggetto dell'appalto, tutte le attività necessarie alla piena operatività dei moduli e delle funzionalità su descritte attraverso lo sviluppo, la parametrizzazione e personalizzazione di D365 BCE, inclusi i servizi di configurazione e set-up, la formazione all'uso del prodotto e dei moduli, la manutenzione a canone e su richiesta e il servizio di call-center.

Nella tabella che segue è indicato il costo unitario per tipologia di figura professionale:

Risorse	€/giorno
Capo progetto	316,00



PROCEDURA APERTA, CON AGGIUDICAZIONE SECONDO IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, PER L'AFFIDAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "ON CLOUD" MS DYNAMICS 365 BCE DEI WEB SERVICES E DELLE ESTENSIONI QUALI COMPONENTI DEL SISTEMA ERP DI EUR S.p.A.

Analista funzionale	253,00
Analista programmatore	190,00
Programmatore	190,00
Specialista di prodotto	285,00

Nelle tabelle che seguono sono riportate le quantificazioni delle attività oggetto dell'appalto in base all'impegno del mix di risorse impiegate:

<b>1 - Manutenzione evolutiva MEV e supporto specialistico</b>	<b>%</b>	<b>€/giorno</b>
Capo progetto	5%	€ 15,80
Analista funzionale	30%	€ 75,90
Analista programmatore e programmatore	45%	€ 85,50
Specialista di prodotto	20%	€ 57,00
	<b>100%</b>	<b>€ 234,20</b>
<b>giorni/anno</b>	<b>euro/anno</b>	<b>Modalità di contabilizzazione</b>
<b>90</b>	<b>€ 21.078,00</b>	Su richiesta (ticket)

<b>2 - Manutenzione correttiva adeguativa e normativa</b>	<b>%</b>	<b>€/giorno</b>
Analista programmatore e programmatore	<b>100%</b>	<b>€ 190,00</b>
<b>giorni/anno</b>	<b>euro/anno</b>	<b>Modalità di contabilizzazione</b>
<b>75</b>	<b>€ 14.250,00</b>	Canone trimestrale posticipato

<b>3 - Help desk di 1° e 2° livello</b>	<b>%</b>	<b>€/giorno</b>
Analista funzionale	40%	€ 101,20
Analista programmatore e programmatore	30%	€ 57,00
Specialista di prodotto	30%	€ 85,50
	<b>100%</b>	<b>€ 243,70</b>
<b>media giorni lavorati (su 220 giorni lavorativi / anno)</b>	<b>euro/anno</b>	<b>Modalità di contabilizzazione</b>
<b>75</b>	<b>€ 18.277,50</b>	Canone trimestrale posticipato

<b>4 - Extension (canone licenza d'uso)</b>	<b>euro/anno</b>	<b>Modalità di contabilizzazione</b>
Extension ACC + E.C. (Gestione extra contabile, competenze ed accantonamenti: risconti - ratei - fatture da ricevere/emettere) Extension PART (Gestione a partite aperte) Extension PA Advanced Financial Reporting Extended Withholding Tax Module	<b>€ 4.532,20</b>	Canone semestrale posticipato

Componente a canone fisso euro/anno	€ 37.059,70
Componente extra canone su richiesta euro/anno	€ 21.078,00
<b>TOTALE euro/anno</b>	<b>€ 58.137,70</b>
<b>TOTALE TRIENNIO euro</b>	<b>€174.413,10</b>



Per la determinazione degli importi a base della richiesta di offerta, sono stati utilizzati i prezzi unitari Consip per l'affidamento dei servizi informatici per le Pubbliche Amministrazioni (2022) adeguando gli importi al 2023 sulla base dell'indice ISTAT (+5,4%).

## 8 - GARANZIA

Ogni servizio *software* realizzato/personalizzato dall'Appaltatore dovrà essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (es. accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, livelli prestazionali, manutenibilità, ecc.), agli standard e linee guida della Committente nonché alla miglior prassi disponibile per lo sviluppo *software* (es. AGID, Garante Privacy, ANAC, ecc).

Ne discende che eventuali anomalie non intercettate durante le fasi di test dell'Appaltatore e di collaudo della Committente, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o personalizzate durante l'intera fornitura, devono essere rimosse come parte integrante dei servizi che li hanno provocati, a totale carico dell'Appaltatore. Pertanto quest'ultimo dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del *software* nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti.

La manutenzione in garanzia degli interventi realizzati ha una durata di 365 (trecentosessantacinque) giorni solari a decorrere dalla data della relativa verifica di conformità positiva, senza alcun onere per la Committente. Tale Garanzia è estesa per ulteriori 12 mesi dal termine delle attività contrattuali.

I malfunzionamenti verranno notificati a mezzo e-mail o PEC all'Appaltatore attraverso una apposita *Comunicazione di Rilevazione Errori*, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- il livello di impatto sull'operatività del sistema, in termini di gravità dell'errore (bloccante/grave/altro):
- eventuali soluzioni di *bypass (workaround)* adottate nel caso di anomalie bloccanti per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema;
- la data richiesta per la chiusura dell'intervento;
- il luogo di svolgimento delle attività.
- deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:
  - gli oggetti *software* ed i servizi nuovi e/o modificati;
  - le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
  - la documentazione a corredo al software che dovrà rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e usabilità.



Le modalità operative sopra descritte saranno applicate anche successivamente alla scadenza del contratto, per le attività di manutenzione in garanzia sul *software* sviluppato successivamente al quarantacinquesimo mese di durata contrattuale.

Salvo diversa indicazione nella *Comunicazione di Rilevazione Errori* le attività di manutenzione in garanzia saranno svolte presso la sede dell'Amministrazione.

**L'Appaltatore potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi, (telefono o e-mail) ma è comunque tenuto a restituire il modulo *Comunicazione di Rilevazione errori* completo di data e ora di comunicazione di chiusura dell'intervento, della descrizione degli interventi effettuati sul software nonchè delle eventuali modifiche della documentazione.**



## CAPO III

### ESECUZIONE DEL SERVIZIO

#### 9 - MODALITÀ DI ESECUZIONE

Prima della stipula del contratto, l'Appaltatore dovrà comunicare il nominativo del proprio rappresentante designato quale Coordinatore tecnico del servizio.

In particolare, il Coordinatore tecnico del servizio sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico di EUR S.p.A. per l'organizzazione ed il coordinamento delle risorse che saranno impegnate nelle attività contrattuali.

È a cura del Coordinatore tecnico del servizio anche l'onere di verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, con particolare riferimento al rispetto dei tempi e alle modalità di consegna della documentazione prevista. Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata tramite PEC.

Il Coordinatore tecnico del servizio garantisce la gestione operativa del contratto dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il DEC (Direttore per l'Esecuzione del Contratto) di EUR S.p.A.

La Committenza si riserva il diritto di richiedere, secondo quanto previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del Coordinatore tecnico del servizio nominato dall'Impresa. La sostituzione, richiesta per e-mail dal RUP, dovrà avvenire entro i **5 (cinque) giorni** lavorativi successivi a quello della richiesta.

#### **Piano di lavoro**

Si richiede altresì che, entro **cinque (5) giorni** lavorativi dalla stipula del contratto, l'Appaltatore consegni ad EUR S.p.A., ai fini della sua approvazione, il Piano di lavoro contenente:

- i termini per la personalizzazione, la configurazione e l'attivazione dei servizi;
- la modalità di erogazione dei servizi di manutenzione;
- l'organizzazione dell'Help Desk di primo e secondo livello;
- i tempi di sviluppo e/o attivazione delle "estensioni".

Il Piano di lavoro dovrà essere approvato da EUR S.p.A. entro **15 (quindici) giorni** dall'avvenuta consegna dello stesso e in dettaglio come previsto nel contratto.

#### **Estensioni**

Relativamente alle "estensioni", ultimate le operazioni di installazione, l'Appaltatore dovrà consegnare alla Committente un "Rapporto di Fine Installazione" o altro documento che la Committente intenderà equipollente, recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale della versione dei prodotti software installati e/o Servizi attivati. Al fine di evitare interruzioni nel funzionamento del ERP, qualora l'Appaltatore subentrante debba produrre le estensioni indicate nell'allegato 02 o queste non fossero immediatamente attivabili al momento dell'avvio del servizio, l'Appaltatore dovrà garantire il mantenimento della funzionalità per tutto il tempo necessario.



L'Appaltatore subentrante si farà carico di ogni onere e spesa che sarà a compensata con il canone previsto per le estensioni.

### **Richieste di intervento**

Per ogni richiesta della Committenza, l'Appaltatore attraverso l'help desk dovrà procedere alla presa in consegna e classificazione dell'intervento (Supporto specialistico, Bonifica dati, MEV, Manutenzione Adeguativa, Normativa, Correttiva, Help Desk).

#### **A. Attività a canone di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa e help desk**

Per gli interventi classificati come manutenzione correttiva, adeguativa e normativa e relativi all'help desk, l'Appaltatore si attiverà immediatamente per l'eliminazione dell'errore secondo quanto indicato al paragrafo 6.1 o per l'adeguamento richiesto dalla normativa di cui al paragrafo 6.2.

Al termine dell'intervento l'Appaltatore darà comunicazione del completamento indicando la soluzione del problema, la motivazione dell'errore riscontrato oppure la motivazione dell'impossibilità di eseguire l'intervento.

Il DEC accerterà l'effettivo completamento dell'intervento. Qualora il DEC accertasse la permanenza dell'errore e quindi la persistenza del problema rilevato e segnalato comporterà l'applicazione di una penale di cui all'art. 16 del Capitolato tecnico.

#### **Attività extra canone di Supporto specialistico e Manutenzione evolutiva MEV**

Per le attività di supporto specialistico e manutenzione, non comprese nel canone, l'Appaltatore dovrà:

- Indicare l'impiego presunto della/e figura/e professionale/i
- **entro 5 giorni** lavorativi dalla richiesta, inviare un preventivo di spesa e la durata prevista per l'intervento richiesto mediante apposita comunicazione mediante e-mail.

Il DEC dovrà approvare il preventivo, i tempi di esecuzione e la classificazione proposta dall'Appaltatore.

Il RUP autorizzerà l'esecuzione dell'intervento mediante Ordine di Acquisto (ODA) inviato a mezzo PEC per la sottoscrizione.

Sulla base del "Piano di lavoro" presentato dall'Appaltatore e approvato da EUR S.p.A. saranno avviate le attività di sviluppo e personalizzazione che dovranno terminare nei tempi indicati nell'ODA.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato si completerà con l'emissione da parte dell'Appaltatore del "Rapporto di Fine Installazione" che dovrà contenere:

- la natura dell'intervento (MEV, Formazione, Supporto specialistico)
- le ore di lavoro per le diverse figure professionali impiegate



- tutta la documentazione indicata al paragrafo 6.4.

Il DEC in caso di accertamento negativo delle attività, dichiarate dall'Appaltatore come eseguite, invierà una richiesta di chiarimenti in esito ai quali riprogrammerà il completamento dell'attività.

In caso di successivo accertamento negativo delle attività il DEC procederà all'applicazione di una penale di cui all'art. 16 del CSA.

Il servizio dovrà essere erogato almeno da una risorsa specialista di prodotto che dovrà:

- supportare eventuali verifiche sul corretto utilizzo dei servizi attivati;
- supportare il disegno di eventuali evoluzioni dei servizi attivati e/o attivazione di nuovi servizi presenti sulla soluzione proposta.

## **10 - PAGAMENTI E STATO AVANZAMENTO LAVORI (SAL)**

Le attività a canone ed extra canone saranno corrisposte alla fine di ogni trimestre mediante il SAL (Stato Avanzamento Lavori) e saranno comunque sottoposte all'approvazione della Committenza che rilascerà autorizzazione alla fatturazione in caso di verifica positiva.

Accertate le prestazioni da parte del DEC, il RUP procederà con l'emissione del certificato di pagamento e l'autorizzazione all'emissione della fattura.

Il pagamento delle attività su richiesta (Supporto Specialistico e MEV), avverrà a SAL. Il SAL sarà emesso al completamento delle prestazioni accertate mediante verifica di conformità e collaudo.

Il RUP, con le scadenze di cui sopra, autorizzerà l'Appaltatore all'emissione della fattura.

L'importo in fattura sarà calcolato al netto della ritenuta del 0,50%, ai sensi dell'art. 11 comma 6 del D.lgs. 36/2023, a garanzia dell'osservanza, da parte dell'Appaltatore, delle norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione e assistenza ai lavoratori. Tale ritenuta sarà svincolata in sede di liquidazione finale, previa verifica del DURC.

L'Appaltatore potrà emettere la fattura solo dopo la comunicazione del RUP che ne autorizza l'emissione. Su detta comunicazione del RUP sarà indicato il codice BEM, come espressamente pattuito nel Contratto d'appalto che verrà stipulato fra le parti.

La fattura che perverrà non conforme all'iter suddetto e qualora non sia applicabile il regime del "reverse charge", senza la dicitura "scissione dei pagamenti" o "split payment" ex art. 17-ter del DPR 633/1972, o che non riporterà il codice CIG e il codice BEM sarà respinta.

La fattura elettronica dovrà essere inviata obbligatoriamente tramite il Portale S.D.I. messo a disposizione dall'Agenzia delle Entrate.



Il pagamento sarà effettuato entro 30 giorni fine mese data fattura e potrà avvenire solo a seguito dell'acquisizione da parte della Committenza del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC), delle verifiche positive di regolarità fiscale.

La liquidazione finale avverrà dopo l'emissione del certificato di regolare esecuzione da parte del DEC.

L'Appaltatore non potrà pretendere per attività eseguite in più, oltre a quelle previste e regolarmente autorizzate e nulla la Committenza sarà tenuta a corrispondere qualunque sia il motivo che l'Appaltatore possa addurre a giustificazione della loro esecuzione.

Tutte le attività saranno valorizzate in base ai prezzi indicati nel presente Capitolato tecnico applicando il ribasso formulato in sede di offerta.

Per eventuali prestazioni le cui voci di prezzo unitario non fossero ricompresi nei prezzari sopra citati, si procederà, in ordine di priorità:

- per assimilazione ai prezzi indicati nel Capitolato tecnico;
- attraverso la determinazione di nuovi prezzi applicando le percentuali di spese generali (15%) ed utile d'impresa (10%) ed applicando sul nuovo prezzo così determinato il ribasso offerto;
- tramite la presentazione di fatture debitamente quietanzate applicando le percentuali di spese generali (15%) ed utile d'impresa (10%) ed applicando il ribasso offerto esclusivamente sulla quota di spese generali ed utile d'impresa.

## **11 - ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

L'Impresa s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

## **12 - LUOGO DI SVOLGIMENTO**

Su richiesta della Committenza e senza oneri aggiuntivi, l'Appaltatore dovrà eseguire le attività nella sede della Committenza EUR S.p.A. sita in Via Ciro il Grande 16 dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 9:00 alle 17:00.



### 13 - LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana.

### 14 - RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'Appaltatore ed EUR S.p.A. sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori della Sede di EUR S.p.A.

L'Appaltatore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

### 15 - PENALI

La mancata ottemperanza dei livelli di servizio, comporterà l'applicazione delle penali di contratto secondo i livelli prestazionali attesi per i servizi richiesti (SLA), in relazione alla natura della fornitura e servizi, alla criticità e agli effetti della mancata utilizzabilità dei *software* oggetto dell'appalto.

Si riportano di seguito i *Service Level Agreement* attesi e le relative penali senza pregiudizio dei maggiori danni derivanti dal mancato adempimento:

	<b>SLA Atteso</b>	<b>Ipotesi di inadempimento / Valore penale</b>
<b>Manutenzione a canone</b>		
1	<b>Servizio di help desk, manutenzione correttiva e adeguamento normativo</b> per ripristinare le funzioni a regime del sistema in esercizio qualora incorrano condizioni di anomalia o guasto.	<b>0,3 per mille dell'importo di contratto per ogni giorno</b> fino all'avvenuto adeguamento o alla definitiva eliminazione dell'errore secondo quanto indicato nel paragrafo 6.1
<b>Manutenzione extra canone su richiesta</b>		
2	<b>Manutenzione evolutiva, consulenza specialistica e formazione</b> per formazione supporto e modifiche o integrazione non previste nella manutenzione a canone	<b>0,3 per mille dell'importo di contratto per ogni giorno</b> di ritardo dell'avvenuto adeguamento rispetto al tempo indicato nell'ODA approvato dal DEC fino al raggiungimento del limite 50% dell'importo dell'ODA.



CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

PROCEDURA APERTA, CON AGGIUDICAZIONE SECONDO IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, PER L'AFFIDAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "ON CLOUD" MS DYNAMICS 365 BCE DEI WEB SERVICES E DELLE ESTENSIONI QUALI COMPONENTI DEL SISTEMA ERP DI EUR S.p.A.

<b>Estensioni D365 Bce</b>		
3	<b>Attivazione / Funzionamento</b> "estensioni" D365 Bce	<b>1 per mille dell'importo di contratto per ogni giorno</b> di mancato attivazione o funzionamento delle "estensioni" di cui al paragrafo 5.1 del presente Capitolato tecnico.
<b>Corretta esecuzione del servizio</b>		
4	<b>Esecuzione del servizio</b>	<b>0,5 per mille dell'importo di contratto</b> per ogni contestazione, accertato il mancato rispetto degli obblighi contrattuali e/o del presente Capitolato tecnico.



PROCEDURA APERTA, CON AGGIUDICAZIONE SECONDO IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, PER L'AFFIDAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE "ON CLOUD" MS DYNAMICS 365 BCE DEI WEB SERVICES E DELLE ESTENSIONI QUALI COMPONENTI DEL SISTEMA ERP DI EUR S.p.A.

### ALLEGATO 01 - Struttura ERP EUR S.p.A.

MS Dynamics 365 bce	Budgeting	Amministrazione Finanza e Controllo		
Ref Tree	Ciclo Passivo Spese Immobiliari e Generali	Ciclo Attivo Ricavi Immobiliari e Generali	Censimento Asset	
MS Power BI	Reporting Direzionale	E-Procurement modalità ASP MEPA	Gestione gare	
MS Office 365 Sharepoint	Documentale Posta elettronica Collaboration	Masterplan (triennale lavori e biennale servizi)	Teamsystem (Readytech)	Payroll e HR management
Josh Protocol	Protocollo			
R3Gis	Gestione verde orizzontale e verticale			

**ALLEGATO 02 - Estensioni**

Nome	Descrizione
Payment timeliness indicator	L'app permette l'elaborazione di un Report per la costruzione dell'indicatore di tempestività dei pagamenti secondo la specifica normativa ai sensi dell'articolo 8, comma 3-bis, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n.89
Gestione partite	L'app permette di impostare la gestione a partite per i conti analitici della contabilità generale, consentendo il collegamento tra i vari movimenti.
Provision and Operation Management	L'app permette di gestire su Business Central il principio di competenza, con l'introduzione delle date inizio e fine competenza nei documenti; il modulo Extra-contabile e le procedure di accantonamento FDR/FDE e di gestione dei ratei e risconti.
IV Direttiva CEE EC	L'app consente di riclassificare il Bilancio di verifica secondo la IV Direttiva CEE - D.Lgs. 139/2015 e di produrre la stampa del Bilancio riclassificato.
Purchase split payment	L'app permette la gestione del regime IVA in Split Payment sul ciclo passivo.
Extended Withholding tax module	L'app permette di gestire le informazioni riguardanti le ritenute previdenziali e assistenziali e l'elaborazione della CU.
Bilancio a sezioni contrapposte	L'app permette di ottenere una stampa del bilancio di esercizio a sezioni contrapposte. Nello specifico, viene elaborata la stampa dello Stato Patrimoniale, suddiviso in Attivo e Passivo, e del Conto Economico, suddiviso in Ricavi e Costi.
Aggiorna Report Layout	L'app propone il report della liquidazione IVA adeguato all'interfacciamento con il sistema terzo di gestione del Property.
Integrazione stampa Libro Giornale	L'app propone la stampa del libro giornale adeguata all'interfacciamento con il sistema terzo di gestione del Property.
CBI XML	L'app permette di integrare le più recenti modifiche alla struttura SCT-XML CBI SEPA rilasciate dal CBI a marzo 2024