

PROCEDURA APERTA, SUDDIVISA IN N. 2 LOTTI, PER LA DEFINIZIONE DI ACCORDI QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59 DEL D. LGS. 36/2023 PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE GESTITI DA PUNTOZERO

Appendice - Lotto 1

Servizi di assistenza, manutenzione, attivazione, configurazione, parametrizzazione, formazione, integrazione e conversione dati riguardanti la piattaforma VBG - SUAPE 3.0 per gli Enti Locali della Regione Umbria

1. CONTESTO	2
2. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA E CARATTERISTICHE RICHIESTE	4
2.1 Manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC)	5
2.2 Attività di configurazione, parametrizzazione, formazione, integrazione, conversione dati ed attivazione nuovi Enti	5
3. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI	6
4. MODALITA' DI EROGAZIONE	7
5. MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE ATTIVITA'	7
6. FATTURAZIONE	8

1. CONTESTO

La piattaforma SUAPE 3.0 - Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia - basata su VBG, è diffusa, alla data del 01.12.2025, presso 61 enti (di cui 10 Comuni in corso di attivazione) che hanno affidato a PuntoZero il coordinamento delle attività di conduzione applicativa e di evoluzione, anche in conseguenza del ruolo di maintainer riconosciuto alla società dalla Regione Umbria attraverso la D.G.R. 1572/2015.

Oltre che nei Comuni, la piattaforma SUAPE 3.0 è attiva anche presso i seguenti Enti:

- Regione Umbria che utilizza VBG per la gestione dei procedimenti di Autorizzazione Unica Ambientale (AUA), Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA), Autorizzazione Unica Rifiuti (AUR) e Autorizzazioni Impianti fonti rinnovabili (FER);
- ARPA Umbria che utilizza VBG per il rilascio di pareri ambientali derivanti dalle richieste relative alle AUA;
- AURI che utilizza la piattaforma VBG per la gestione dell' Ambito AUA - AIA - Rifiuti e dell'Ambito Assoggettabilità e VAS;

L'elenco dettagliato degli Enti è riportato di seguito:

	ENTI ATTIVI	FASCIA	
1	Acquasparta	A	
2	Allerona	A	DA AVVIARE
3	Alviano	A	DA AVVIARE
4	Amelia	C	
5	Arrone	A	
6	Assisi	D	
7	Avigliano Umbro	A	
8	Baschi	A	DA AVVIARE
9	Bevagna	B	
10	Calvi dell'Umbria	A	
11	Campello sul Clitunno	A	
12	Cannara	A	
13	Castel Ritaldi	A	
14	Castel Viscardo	A	DA AVVIARE
15	Castiglione del Lago	C	
16	Cerreto di Spoleto	A	
17	Citerna	A	
18	Collazzone	A	
19	Corciano	C	
20	Costacciaro	A	
21	Deruta	B	
22	Fabro	A	
23	Ferentillo	A	
24	Ficulle	A	
25	Foligno	F	
26	Fossato di Vico	A	DA AVVIARE
27	Fratta Todina	A	
28	Giano dell'Umbria	A	

29	Giove	A	DA AVVIARE
30	Gualdo Cattaneo	B	
31	Gualdo Tadino	C	
32	Guarda	A	DA AVVIARE
33	Gubbio	E	
34	Lisciano Niccone	A	DA AVVIARE
35	Lugnano in Teverina	A	
36	Magione	C	
37	Marsciano	C	
38	Massa Martana	A	
39	Montecastello di Vibio	A	
40	Montefalco	B	
41	Monteleone di Spoleto	A	
42	Montecchio	A	DA AVVIARE
43	Montone	A	
44	Narni	C	
45	Nocera Umbra	B	
46	Norcia	A	
47	Orvieto	C	
87	Otricoli	A	
49	Parrano	A	
50	Penna in Teverina	A	DA AVVIARE
51	San Giustino	C	
52	Sant'Anatolia di Narco	A	
53	San Venanzo	A	
54	Scheggino	A	
55	Spoleto	E	
56	Terni	G	
57	Todi	C	
58	Torgiano	B	
59	Tuoro sul Trasimeno	A	
60	Umbertide	C	
61	Valtopina	A	
62	Regione Umbria		
63	Arpa Umbria	C	
64	Auri	C	

Si prevede che nel corso della validità contrattuale ulteriori Enti (Comuni, Agenzie o Servizi Regionali, Unioni Comuni, Aree Interne...) potranno richiedere l'attivazione della piattaforma. L'operatore dovrà rendersi disponibile per le relative attività di avvio e di gestione secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico e nel seguito.

Le attività di manutenzione correttiva e assistenza di II livello/conduzione applicativa si intendono a canone, per ente e per fascia di popolazione (popolazione equivalente nel caso di enti diversi da comuni, province e regioni), facendo riferimento al seguente prospetto:

Popolazione o Popolazione equivalente	Fascia	Canone massimo IVA Esclusa
< 5.000 abitanti	A	€ 460,00
da 5000 a <10000	B	€ 920,00
da 10000 a <20000	C	€ 1380,00
da 20.000 a <30.000	D	€ 2300,00
da 30.000 a <50.000	E	€ 3220,00
da 50.000 a <100.000	F	€ 4000,00
> 100.000 ab.	G	€ 5500,00
Regione Umbria	-----	€ 14.336,00

Si precisa che il ribasso offerto dall'aggiudicatario rispetto al valore a base d'asta (importo annuale di MAC) sarà applicato anche agli importi massimi sopra specificati.

La piattaforma SUAPE 3.0 è in corso di adeguamento alla luce del nuovo allegato tecnico al DPR 160/2010 e agli avvisi collegati relativi al PNRR Misura 2.2.3: Digitalizzazione delle procedure SUAP e SUE-Regioni e del successivo avviso PNRR Misura 2.2.3: Digitalizzazione delle procedure SUAP e SUE-Enti Terzi-Regioni, rispetto ai quali Regione Umbria ha assunto apposite determinazioni per partecipare in qualità di soggetto aggregatore per gli Enti della Regione utilizzatori della piattaforma SUAPE 3.0-VBG. Pertanto le attività di assistenza e manutenzione previste nel capitolato tecnico e dettagliate nel seguito, dovranno tener conto dell'evoluzione che l'attuale piattaforma SUAPE 3.0 avrà in attuazione agli avvisi PNRR sopra citati.

La piattaforma SUAPE 3.0 è attualmente operante su server virtuali situati presso il Data Center UmbriaCloud gestito da PuntoZero.

2. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA E CARATTERISTICHE RICHIESTE

Oggetto del presente lotto sono i servizi di:

- Manutenzione correttiva (MAC);
- Assistenza di II livello/conduzione applicativa;
- Manutenzione evolutiva (MEV);
- Attività a richiesta per configurazione, parametrizzazione, formazione, integrazione, conversione dati ed attivazione nuovi Enti;

Le attività di manutenzione correttiva e assistenza di II livello/conduzione applicativa sono da intendersi a canone, che deve essere quantificato per ente e per fascia di popolazione (popolazione equivalente nel caso di enti diversi da comuni, province e regioni), compilando l'Allegato 8.a - Dettaglio Offerta economica - Listino di riferimento MAC per ente - LOTTO1.

Le attività di MEV e di configurazione, parametrizzazione, formazione, integrazione e conversione archivi, anche finalizzate all'attivazione di nuovi enti, sono da considerarsi a misura e si quantificano in complessive 420 GG/pp ANNUE.

Oltre a quanto previsto nel capitolato tecnico, nel caso in oggetto, valgono le seguenti ulteriori specificazioni.

2.1 Manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC)

Nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa devono intendersi compresi anche i moduli di integrazione con le principali piattaforme regionali e nazionali, di seguito elencate:

- PagoUmbria: Per il pagamento degli oneri in modalità on-the-fly
- Login Umbria: Per l'autenticazione tramite SPID, CIE e CNS
- Pubblicazione dati in Open Data: <http://dati.umbria.it/>
- Camera Di Commercio
- IoApp
- Firma digitale da remoto ARUBA (cades e/o pades)
- SSU (in corso nel contesto dell'adeguamento al nuovo allegato tecnico DPR 160/2010)

Inoltre devono essere ricompresi anche i moduli di integrazione con i software di gestione del protocollo e documentale, e in generale tutte le componenti applicative disponibili nel core della soluzione o realizzate nel contesto delle evoluzioni del software previste dall'attuazione degli avvisi PNRR sopra citati.

2.2 Attività di configurazione, parametrizzazione, formazione, integrazione, conversione dati ed attivazione nuovi Enti

Le seguenti attività:

- configurazione/parametrizzazione e formazione;
- integrazione con sw gestionali e conversione archivi;
- sviluppo nuove funzionalità su richiesta degli enti utilizzatori;
- attivazione nuovi enti o servizi regionali sulla piattaforma SUAPE.

dovranno essere svolte a seguito di specifica richiesta da parte di Punto Zero a cui dovrà seguire entro 10 giorni, da parte dell'operatore economico, la valutazione dell'effort necessario, la relativa pianificazione e l'indicazione del PM di riferimento.

Per quanto all'attivazione di nuovi Enti, valgono le stesse modalità descritte in precedenza, tenendo conto che l'effort per l'attivazione standard (configurazione del front end e del back end secondo gli standard di riferimento, integrazione con protocollo e pagoPA, formazione) non potrà superare 5 gg/uu di lavoro.

Infine per quanto riguarda la formazione ogni giornata lavorativa si intende di 8 ore e a seconda delle necessità potrà essere svolta da remoto (eventualmente in due sessioni) o presso la sede dell'utente finale.

3. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI

I livelli minimi di servizio, calcolati nell'orario di lavoro per il servizio di assistenza di II livello e manutenzione correttiva che dovranno essere garantiti sono i seguenti:

- 8 ore lavorative: tempo totale impiegato per la soluzione di anomalia bloccante dall'apertura del ticket;
- 24 ore lavorative: tempo totale per la soluzione di anomalia non bloccante dall'apertura del ticket;
- 16 ore lavorative: tempo totale per completare un intervento di assistenza applicativa;

L'orario di lavoro per il calcolo degli indicatori è il seguente:

- Dal lunedì al giovedì: 8:00-17:00;
- Venerdì: 8:00-14:00;
- Escluso sabato, domenica e festivi.

Nel caso di modifiche che non sono relative ad anomalie del software ma ad interventi finalizzati all'adeguamento dei sistemi a seguito di cambiamenti delle condizioni di contesto e di adeguamenti a variazioni normative, oppure ad evoluzioni del sistema, nonché alle configurazioni e parametrizzazioni necessarie per adeguare il funzionamento del software alle modifiche organizzative dei Servizi, il tempo di esecuzione sarà pianificato e definito da PuntoZero Scarl in accordo con il fornitore.

In caso di inadempimenti imputabili direttamente ed esclusivamente al fornitore, PuntoZero si riserva la facoltà di applicare le penali di cui all'art. 126 del D. Lgs. 36/2023. Le penali dovute per il ritardato adempimento saranno calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non potranno comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

In caso di reiterato inadempimento da parte del fornitore, PuntoZero avrà facoltà di recesso e di richiedere il risarcimento degli eventuali danni.

Inoltre, PuntoZero si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute particolari esigenze, anche di interesse pubblico, di recedere in ogni momento, in tutto o in parte, dall'affidamento, riconoscendo al fornitore il corrispettivo maturato fino al momento del recesso.

Si evidenzia che:

- In caso di prodotti che lo richiedano, le caratteristiche della manutenzione e i relativi SLA fanno riferimento agli standard predefiniti esclusivamente dalla Casa Madre;
- Laddove siano previste penali o SLA differenti e/o ulteriori all'interno delle Appendici al presente capitolato, queste sono da considerarsi integrative a quanto esposto nel presente Capitolato.

4. MODALITA' DI EROGAZIONE

Oltre a quanto previsto nel capitolato, si precisa che il software VBG è di titolarità della Regione Umbria, che ha delegato a PuntoZero Scarl il ruolo di maintainer e di animatore della Community degli utilizzatori come anche previsto dalla D.G.R. 1572 del 21/12/2015. Il fornitore si impegna pertanto a mettere a disposizione di PuntoZero tutto il software sviluppato e a garantire il supporto necessario al fine di mantenere allineato il Repository Regionale delle soluzioni a riuso, per quanto alla soluzione VBG. In particolare il fornitore dovrà utilizzare il repository GitHub di PuntoZero come repository del codice sorgente per tutte le attività di MAC e MEV se prevista. Il repository dovrà essere alimentato costantemente durante le attività di manutenzione e sviluppo. Sarà cura di PuntoZero verificare che il fornitore alimenti il repository e che tale alimentazione non venga effettuata esclusivamente al termine dell'attività. L'accettazione delle attività sarà legata anche alla corretta alimentazione del repository GitHub.

Le nuove versioni del software dovranno essere rilasciate a seguito di collaudo con esito positivo corredato da adeguata check list di test. Il rilascio dovrà essere accompagnato da tutto il materiale utile al fine di documentare le modifiche apportate nella nuova versione e consentirne l'utilizzo (manuali, tutorial etc.) senza i quali la fornitura non sarà considerata effettuata.

L'installazione degli **aggiornamenti della piattaforma** dovrà essere concordata con PuntoZero, attraverso una comunicazione preventiva con la data/ora della pianificazione, l'oggetto dell'aggiornamento e le relative specifiche tecniche. A seguito di questo, dopo le opportune verifiche da parte di PuntoZero, il fornitore avrà il via libera all'esecuzione dell'attività al termine della quale dovrà essere fornito uno specifico report che che indichi almeno data, orario di intervento, le eventuali criticità riscontrate e le eventuali indicazioni da fornire agli utenti finali.

Nel caso in cui l'aggiornamento della piattaforma **dovesse richiedere un blocco significativo del servizio per gli utenti**, tale intervento dovrà essere programmato con congruo anticipo e concordato con il personale tecnico di PuntoZero. Il fornitore dovrà inoltre predisporre una specifica comunicazione sulla piattaforma sia lato front office che backoffice.

L'operatore economico dovrà garantire un adeguato trasferimento di know how al personale di Punto Zero rispetto alle tematiche di sviluppo e conduzione applicativa della piattaforma SUAPE 3.0, anche attraverso sessioni di formazione e training on the job. Tale attività dovrà essere garantita in particolare ogni qual volta ci saranno aggiornamenti della piattaforma e/o attivazione di nuove funzionalità a seguito di interventi di manutenzione (correttiva ed evolutiva).

Per il dettaglio del fabbisogno richiesto per ogni singolo lotto si rimanda a quanto indicato nel Disciplinare.

Per il dettaglio delle caratteristiche dei servizi, delle modalità di erogazione e rendicontazione delle attività, nonché dei livelli minimi di servizio si rimanda al Capitolato tecnico.

5. MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE ATTIVITA'

I piani di lavoro riguardanti le manutenzioni evolutive e le attività di configurazione, parametrizzazione, formazione, integrazione, conversione dati ed attivazione nuovi Enti, e comunque ogni altra attività non ricorrente dovranno essere

concordati con Punto Zero e saranno oggetto di monitoraggio mensile. L'operatore dovrà a tal fine produrre e aggiornare dettagliati documenti di avanzamento delle attività, dai quali sia possibile desumere almeno:

- Ente e oggetto dell'intervento;
- la data di richiesta dell'offerta da parte di PuntoZero;
- la data di formulazione dell'offerta da parte del Fornitore;
- l'effort previsto, la data di pianificazione per la conclusione dell'intervento e l'indicazione del PM;
- la data di accettazione dell'offerta da parte di PuntoZero;
- la data di effettiva conclusione dell'intervento;

Per le attività di manutenzione ed assistenza l'operatore dovrà fornire mensilmente, una reportistica riportante le informazioni elencate nel capitolato tecnico:

- tutte le issue del mese con il loro stato (chiuso, aperto, ...);
- oggetto del ticket, con indicazione bloccante/non bloccante;
- data di apertura del ticket;
- data di presa in carico;
- data di chiusura;
- soggetto che ha preso in carico il ticket;
- tempo impiegato per la risoluzione.

Tali informazioni potranno essere estratte automaticamente dalla piattaforma di issue tracking messa a disposizione dal Fornitore. La piattaforma deve contenere, per ciascun ticket, la descrizione tecnica delle modalità di risoluzione.

6. FATTURAZIONE

Per quanto alla fatturazione si specificano per il lotto in oggetto le seguenti modalità:

- **canone di manutenzione (MAC) ed assistenza applicativa**
 - a. Per gli Enti in esercizio al 31.12.2025, in rate semestrali posticipate al 30 giugno e 31 dicembre di ogni anno;
 - b. Per gli Enti che saranno attivati successivamente alla data del 01/01/2026, la fatturazione decorrerà dal semestre successivo alla data di attivazione con le stesse modalità previste al punto precedente.
- **costo una tantum per le attività di manutenzione evolutiva, configurazione, parametrizzazione, formazione, integrazione, conversione dati ed attivazione nuovi Enti**
 - a. Tali attività saranno fatturate a seguito della verifica di conformità con esito positivo eseguita da parte di Punto Zero insieme al fornitore.

Nella fattura dovrà essere specificato :

- il CIG;
- nel caso delle attività di cui al punto 1), il periodo di riferimento al quale si riferisce la fattura;
- nel caso delle attività di cui al punto 2), l'Ente per il quale è stata svolta l'attività e la descrizione delle attività effettuate.