

**Capitolato Speciale d'Appalto
Manutenzione ed Evoluzione
Sistema Informativo Veterinario
(S.I.V.)**

ART. 1 GENERALITA', OBIETTIVI, COSTI E DURATA DELLA FORNITURA

L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia e dell'Emilia Romagna (nel seguito indicato come "IZSLER") nell'ambito di rapporti convenzionali con Regione Lombardia che si rinnovano da circa dieci anni, gestisce per conto della Regione stessa il Sistema Informativo Veterinario (nel seguito indicato come "SIV").

Il SIV è un sistema cardine nella gestione delle attività sia della Regione che delle ASL lombarde per la gestione delle attività sanitarie in ambito veterinario ed afferisce alle attività delle aree sanitarie A,B,C meglio definite come:

A – Sanità animale

B – Igiene degli alimenti di origine animale

C – Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche

svolgendo nel dettaglio le seguenti operazioni:

1. Pianificazione controlli ufficiali
2. Registrazione controlli ufficiali (registrazione dell'attività eseguite, stesura del verbale)
3. Pre-accettazione conferimenti verso IZSLER
4. Ricezione telematica dei Rapporti di Prova digitali emessi da IZSLER
5. Rendicontazione

Con il presente appalto IZSLER vuole garantire agli utenti la continuità:

- ✓ dei servizi erogati dal sistema in modalità web ora in uso, attraverso un adeguato servizio di assistenza e manutenzione;
- ✓ della normale evoluzione applicativa/funzionale del sistema.

Nel presente capitolato speciale d'appalto ci si riferirà all'aggiudicatario della procedura d'appalto definendolo "Fornitore".

Le attività oggetto della presente procedura hanno un valore di Euro 450.000,00 IVA esclusa, quale base d'asta della procedura.

La durata del contratto di cui al presente appalto è prevista in mesi 36 (durata triennale) con avvio presunto delle attività dal 01.07.2015.

- All'Istituto è riservata la facoltà, nei limiti delle norme vigenti, di rivedere le prestazioni contrattuali, aggiungendone o diminuendone entro il limite del quinto di legge.
- È vietato all'impresa aggiudicataria estendere o ridurre il servizio e/o comunque effettuare prestazioni non previste nel presente Capitolato speciale d'appalto senza preventiva autorizzazione scritta da parte dell'Istituto.

L'aggiudicatario, su richiesta dell'IZSLER, potrà fornire, fino ad una cifra massima pari al 10% dell'importo contrattuale previsto, nell'ambito dello stesso contratto prodotti o servizi aggiuntivi o complementari non previsti nell'offerta e nel presente capitolato, tutto ciò al fine della risoluzione di esigenze che potranno sopravvenire in relazione all'integrazione sistemistica, tecnologica e funzionale delle varie componenti che costituiscono l'appalto.

ART. 2 IL CONTESTO ORGANIZZATIVO E TECNOLOGICO

Il contesto organizzativo e tecnologico che caratterizza la presente fornitura è descritto nell'allegato n.1, che illustra la situazione attuale attraverso la rilevazione analitica, dal punto di vista funzionale, tecnologico e operativo, dei sistemi in uso.

Si tiene comunque a precisare che il livello di dettaglio della descrizione di ogni funzionalità compresa nell'allegato 1 non è sempre rappresentativo della complessità della stessa. Sarà compito del fornitore fare l'*assessment* completo delle funzionalità applicative erogate dal SIV.

ART. 3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Il presente Capitolato speciale d'appalto è corredato da quattro allegati, che ne costituiscono parte integrante. Nel proseguimento del presente documento il CSA e i suoi allegati sono indicati come **Documenti di gara**.

Si riporta di seguito l'elenco degli Allegati:

- Allegato 1: SIV
- Allegato 2: ASSISTENZA HELP DESK
- Allegato 3: PROFILI PROFESSIONALI
- Allegato 4: LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
- Tabelle 5 – 6 – 7 – 8 – 9 -10

ART. 4 OGGETTO E ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA

Costituisce oggetto del presente appalto l'affidamento del servizio di **Esercizio** del sistema SIV come di seguito specificato:

- <http://www.vetinweb.it/siv/papw.html>

Il servizio di esercizio comprende tutti i servizi necessari a garantire la continuità di funzionamento degli attuali sistemi, **comprensivo delle indispensabili attività di Presa in Carico e Terminazione**, da parte del Fornitore subentrante, come di seguito riportato:

- Manutenzione Correttiva (MAC)
- Manutenzione Adeguativa (MA)
- Manutenzione Evolutiva (MEV)
- Assistenza Help Desk
- Gestione operativa
- Addestramento.

Si precisa che il Fornitore potrà scegliere la modalità di realizzazione del software che ritiene più opportuna, alle seguenti condizioni:

- **In caso di applicazione realizzata mediante “sviluppo ad hoc”, “riuso” o utilizzo di un prodotto “open source”:**

Alla scadenza del contratto il software resterà di esclusiva e completa proprietà IZSLER, che potrà disporne liberamente e per ogni uso che ritenga opportuno; in particolare, IZSLER avrà la facoltà di affidare ad altri soggetti diversi dal Fornitore della presente gara futuri eventuali servizi di esercizio e/o innovazione. E' fatto divieto al Fornitore di riprodurre, divulgare o riutilizzare tale sistema in qualsiasi modalità;

- **In caso applicazione realizzata mediante l'utilizzo o la personalizzazione di un “prodotto di mercato” o di un “prodotto proprietario”:**

Alla scadenza del contratto il software sarà trasferito ad IZSLER in licenza d'uso a tempo indeterminato e senza alcun onere per IZSLER; in particolare, IZSLER avrà la facoltà di affidare ad altri soggetti diversi dal Fornitore della presente gara eventuali futuri servizi di esercizio e innovazione; la fornitura in licenza d'uso perenne dovrà essere indicata espressamente in fase di offerta, e valere per tutte le applicazioni o i moduli software realizzati nel corso del contratto.

- La modalità di realizzazione del software deve essere conforme ai requisiti minimi relativi alla metodologia di sviluppo software riportati nell'Art.7;
- Il software deve essere consegnato all'Amministrazione, completo di:
 - componenti software: costituite dal codice sorgente, dalle procedure/script di personalizzazione e installazione, dalle librerie e da quant'altro concorra, a qualsiasi titolo, alla realizzazione e/o al funzionamento dell'applicazione stessa e alla creazione del DB (tabelle, indici, PK, FK, constraints, etc.);
 - componenti documentali: costituite da tutta la documentazione tecnica, operativa, gestionale e utente necessaria per garantire il corretto impiego dell'applicazione software in esame e la sua manutenzione e sviluppo nel tempo. Rientrano in tale insieme, anche le componenti documentali relative alle basi di dati, quali, ad esempio, gli schemi concettuali, gli schemi logici, i dizionari dei dati, ecc.;
- Il software deve essere coperto da garanzia per tutta la durata del contratto e per i 12 mesi successivi al termine della fornitura.

ART. 5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi richiesti mediante il presente appalto sono di seguito così specificati:

- **Presa in Carico.** Comprende tutti i servizi necessari al Fornitore per acquisire le conoscenze sui sistemi software rientranti nell'ambito della presente fornitura indispensabili per poter erogare in modo efficace ed efficiente e con piena responsabilità del risultato i servizi di esercizio sulla base del Piano di Presa in Carico.

Con la presa in carico da parte del Fornitore dei sistemi software IZSLER intende trasferire nel proprio dominio tutti gli ambienti di sviluppo e manutenzione degli stessi, attualmente installati presso i sistemi del fornitore a cui è attualmente affidato il servizio di manutenzione. Questa operazione è necessaria per rendere disponibili presso i Sistemi Informativi IZSLER le copie sempre aggiornate dei programmi sorgente, modificati e integrati a seguito degli interventi di manutenzione, prima dell'installazione nell'ambiente di esercizio. I sistemi software coinvolti in quest'operazione sono tutti quelli ora non mantenuti su ambienti di sviluppo di proprietà di IZSLER, bensì presso un fornitore esterno. Gli interventi di manutenzione e sviluppo inerenti il software applicativo oggetto della presente fornitura potranno comunque essere eseguiti presso la sede del Fornitore. Le attività di compilazione, system test, test funzionale e tutte le attività connesse necessarie per la messa in esercizio dovranno essere effettuate sui sistemi appositamente predisposti presso IZSLER. Dovrà quindi rientrare nell'attività di presa in carico l'assessment completo della situazione attuale dell'hardware e del software di base, la ricognizione dello stato dell'arte della modalità di realizzazione dell'attività manutentiva e di predisposizione, quando necessario, dei sistemi hardware e software, comprensivi delle licenze di software di sistema, d'ambiente e di sviluppo necessari per la realizzazione di quanto sopra descritto. Una volta predisposti gli ambienti di sviluppo e manutenzione il Fornitore, con il supporto del personale dei Sistemi Informativi IZSLER, provvederà a migrare sugli stessi i vari software applicativi di propria competenza, effettuando poi tutte le operazioni tecnicamente necessarie per garantire l'allineamento di quanto creato negli ambienti di sviluppo con quanto esistente in esercizio.

- **La fornitura comprende le licenze d'uso a tempo indeterminato, intestate a IZSLER, degli ambienti di sviluppo e manutenzione per tutte le applicazioni rientranti nella presente gara e la manutenzione di quanto fornito, hardware e software, per l'intera durata del contratto.**

ESERCIZIO

- **Manutenzione Correttiva (MAC)**, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti dei sistemi software rientranti nell'ambito della fornitura. La manutenzione correttiva dovrà essere fornita per qualsiasi situazione anomala che si manifesti nel corso di validità del contratto, indipendentemente dalle cause che l'hanno generata.
- **Manutenzione Adeguativa (MA)** che comprende l'insieme di attività volte ad assicurare la costante aderenza dei sistemi software, rientranti nell'ambito della fornitura, alle mutate esigenze normative e all'evoluzione dell'ambiente tecnologico (sistema operativo, DBMS, ecc.) nel quale sono ospitati.
- **Manutenzione Evolutiva (MEV)** volta alla modifica di funzionalità esistenti o alla realizzazione di nuove funzionalità complementari ai sistemi software rientranti nell'ambito della fornitura, necessarie per mantenere l'applicazione costantemente allineata con l'evoluzione delle esigenze degli utenti e dell'IZSLER.
- **Assistenza Help-Desk:** comprendente gli interventi di assistenza e supporto all'utente finale per l'uso corretto ed efficace dei sistemi software rientranti nell'ambito della fornitura.

- **Gestione Operativa:** comprendente la gestione da parte del Fornitore, in accordo con le direttive ricevute da IZSLER delle applicazioni rientranti nell'ambito del presente capitolato, inclusiva, a titolo esemplificativo, di installazione degli applicativi, gestione delle configurazioni e delle versioni, gestione dei dati, gestione operativa giornaliera e periodica (riavvio dei sistemi in caso di necessità, gestione delle stampe massive, ecc.) e ogni altra attività necessaria all'esercizio operativo degli applicativi e alla continuità del servizio. Rientra nella gestione operativa anche il mantenimento degli ambienti di sviluppo e manutenzione delle applicazioni oggetto della gara.
- **Addestramento:** si intende l'addestramento degli utenti e del personale IZSLER, sia a livello tecnico, sia a livello utente, che dovesse rendersi necessario per i servizi di Esercizio MAC, MA, MEV e di Progettazione e Realizzazione di Nuovi Applicativi Software, a fronte ogni tipo di servizio erogato
- **Terminazione.** Comprende tutti i servizi necessari al Fornitore per trasmettere al personale incaricato da IZSLER (o al personale di altro fornitore subentrante) tutte le informazioni acquisite nel corso dell'esecuzione della fornitura, nonché quant'altro, anche a livello documentale, risulti necessario per garantire la regolare prosecuzione dei servizi, sulla base del Piano di Terminazione. In particolare, il servizio di Terminazione include:
 - un periodo di affiancamento di tre mesi precedenti la scadenza contrattuale, durante il quale il Fornitore garantisce la piena collaborazione al personale IZSLER (o di altro fornitore subentrante o soggetto delegato da IZSLER);
 - la disponibilità di tutte le risorse professionali, di adeguato profilo ed esperienza, necessarie a garantire il predetto affiancamento ed il completo passaggio di consegne;
 - la disponibilità a realizzare e consegnare ad IZSLER ogni tipo di documentazione tecnica che dovesse rendersi necessaria per garantire l'efficacia del trasferimento delle conoscenze dal Fornitore della presente gara d'appalto al personale IZSLER (o di altro fornitore subentrante o soggetto delegato da IZSLER).

Negli allegati sono forniti i dettagli dei servizi richiesti nell'ambito dell'Esercizio.

ART. 6 AMBITO DELLA FORNITURA

I servizi che costituiscono l'oggetto della fornitura del presente Capitolato Speciale d'Appalto si applicano al sistema SIV e alle applicazioni software prodotte dal Fornitore nel corso della presente fornitura.

ART. 7 METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Per l'erogazione dei servizi di **Manutenzione Evolutiva (MEV)** il Fornitore può adottare il modello di ciclo di vita e la metodologia di sviluppo software che ritiene più opportuna al caso in esame, rispettando tuttavia i requisiti minimi di seguito specificati.

1. Il processo di sviluppo deve essere articolato almeno nelle seguenti fasi, chiaramente definite e distinte, e produrre almeno i documenti e i sistemi software di seguito specificati:

Fase	Documenti	Sistemi software
ANALISI DEI REQUISITI UTENTE	Specifica dettagliata dei requisiti (casi d'uso, diagrammi di stato, funzioni, requisiti non funzionali, ecc.)	
DISEGNO DELLA ARCHITETTURA	<ul style="list-style-type: none"> – Architettura generale del sistema – Progetto concettuale e logico delle basi di dati – Specifica tecnica dettagliata dei moduli funzionali – Piano di test di modulo e di integrazione 	
PROGETTO DI DETTAGLIO, SVILUPPO E TEST	<ul style="list-style-type: none"> – Progetto dettagliato delle basi di dati – Progetto dettagliato dei moduli – Documentazione dei test di modulo – Documentazione dei test di integrazione 	Sistema completo e testato nell'ambiente di sviluppo
RILASCIO	<ul style="list-style-type: none"> – Manuale Utente – Manuale operativo e di gestione (ad uso dei sistemisti e degli addetti alla gestione) – Manuale tecnico del prodotto (ad uso degli addetti alla manutenzione e sviluppo del software e comprensivo delle istruzioni per l'installazione) 	Sistema finale nell'ambiente di produzione

2. Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

- ✓ i commenti siano facilmente individuabili;
- ✓ i moduli di nuovo sviluppo siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
 - nome;
 - data di creazione;
 - funzioni svolte;
 - modulo chiamante con relativi parametri ;
 - modulo/i chiamati con relativi parametri ;
 - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ✓ ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
 - data dell'intervento;
 - autore;
 - informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
 - identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

3. Tutto il software prodotto deve rispettare le norme vigenti e deve essere realizzato a perfetta regola d'arte in conformità alle migliori pratiche professionali. In caso contrario IZSLER si riserva il diritto di rifiutare il prodotto consegnato e di richiederne l'adeguamento che dovrà avvenire a carico ed oneri del Fornitore. Il Fornitore sarà ritenuto responsabile dei maggiori tempi conseguenti alle esigenze di adeguamento della qualità, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio (SLA) e delle eventuali penali.

4. Le pagine pubblicate dai nuovi portali web dovranno poter venire validate con esito positivo secondo le direttive emanate da W3C, sia per quanto riguarda il codice HTML prodotto (<http://validator.w3.org/>) sia per quanto riguarda i fogli di stile CSS utilizzati (<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>).

ART. 8 MODALITA' DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono definite le modalità di erogazione dei servizi e di calcolo dei corrispettivi.

SERVIZI	MODALITÀ DI EROGAZIONE	REMUNERAZIONE
Presa in carico	Una tantum	Senza remunerazione specifica – inclusa nei servizi erogati in modalità continuativa
Manutenzione Correttiva (MAC)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Adeguativa (MA)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Evolutiva (MEV)	A richiesta	A misura
Assistenza Help Desk	Continuativa	A corpo
Gestione operativa	A richiesta	A misura
Addestramento	A richiesta	A misura
Terminazione	Una tantum	Senza remunerazione specifica – inclusa nei servizi erogati in modalità continuativa

Per modalità di erogazione “**continuativa**” i relativi servizi si intendono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data indicata all’art.9 e fino al termine dell’appalto, in accordo con le seguenti procedure:

Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

1. richiesta di intervento da parte di IZSLER;
2. conferma da parte del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento;
3. esecuzione dell’intervento;
4. chiusura dell’intervento da parte del Fornitore;
5. verifica da parte di IZSLER e rilascio del certificato di accettazione in caso di esito positivo.

Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA)

1. proposta da parte del Fornitore o richiesta da IZSLER;
2. approvazione della proposta – eventualmente dopo revisione - da parte di IZSLER;
3. esecuzione dell’intervento;
4. chiusura dell’intervento da parte del Fornitore;
5. verifica da parte di IZSLER e rilascio del certificato di accettazione in caso di esito positivo.

Servizio di Gestione Operativa

Le attività rientranti in questi servizi dovranno essere definite annualmente nel piano annuale delle attività con l’obiettivo di garantire la gestione ordinaria e straordinaria dell’esercizio, in ragione delle diverse tipologie di applicazioni. I tecnici di IZSLER, in relazione al piano proposto e

approvato o quando dovessero verificarsi necessità specifiche attiveranno il Fornitore sulla base della procedura definita per gli interventi erogati “a richiesta”, dettagliata più avanti.

Servizio di Assistenza Help Desk

1. chiamata da parte degli utenti del sistema
2. risposta da parte del Fornitore e registrazione della chiamata nel sistema di Trouble Ticketing
3. risoluzione della chiamata da parte del Fornitore o inoltro della chiamata ad un servizio di Secondo Livello.

- I servizi erogati con modalità “continuativa” sono remunerati “a corpo” attraverso la corresponsione di un unico canone trimestrale che sarà fatturato dal Fornitore su base trimestrale anticipata, con pagamento tramite bonifico bancario a 60 giorni data fattura fine mese.

Per modalità di erogazione “a richiesta” i relativi servizi si intendono erogati dietro specifica richiesta di IZSLER e sulla base della seguente procedura:

1. richiesta di intervento da parte di IZSLER;
2. offerta da parte del Fornitore comprendente il piano di lavoro con specifica dettagliata di attività, tempi e risorse impiegate, e il preventivo dei costi (sulla base del tariffario risultante dall’offerta economica presentata in gara);
3. approvazione dell’offerta – eventualmente dopo revisione - da parte di IZSLER e emissione di ordine di lavoro;
4. esecuzione dell’intervento;
5. chiusura dell’intervento da parte del fornitore;
6. verifica da parte di IZSLER e rilascio del certificato di accettazione in caso di esito positivo.

- I servizi erogati con modalità “a richiesta” sono remunerati, “a misura” e saranno fatturati dal Fornitore sulla base di stati di avanzamento dei lavori (S.A.L.) mensili posticipati, autorizzati dal Responsabile designato di IZSLER, con pagamento tramite bonifico bancario a 60 giorni data fattura fine mese.

I servizi di “Presenza in carico” e “Terminazione” sono erogati “una tantum”, ovvero una sola volta secondo le modalità e i tempi prescritti nel presente capitolato.

Questi servizi non apportano un valore a IZSLER ma sono puramente strumentali – anche se strettamente necessari - alla corretta ed efficace erogazione degli altri servizi previsti dal presente capitolato. Per questo, **non è prevista per essi una remunerazione specifica e il loro corrispettivo si intende incluso nella remunerazione dei servizi erogati “in modalità continuativa”**.

ART. 9 ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI

La fornitura dovrà essere articolata nelle fasi di seguito definite e nel rispetto dei tempi prescritti. L’indicazione “T0” denota la data dell’ordine/comunicazione di avvio della prestazione/firma del contratto. L’indicazione “T0+X” denota il termine di conclusione dell’attività ottenuta sommando alla data T0 X giorni solari.

FASE	TEMPI ADEMPIMENTI
FASE 1: T0 => T0+20	PRESA IN CARICO del SIV che IZSLER trasferirà al Fornitore all'inizio del rapporto del servizio ed elencati nell'Annesso 1. Entro il tempo T0+10 giorni solari il Fornitore predisporrà il Piano di presa in carico (si veda Allegato 10). Il piano dovrà essere presentato per l'approvazione a IZSLER (che provvederà entro 10 giorni). Dal termine della fase 1 il Fornitore dovrà essere in grado di operare in piena autonomia per tutte le attività relative ai servizi richiesti e la responsabilità relativa passerà dalla precedenti forniture al Fornitore. Fino allo scadere del periodo T0 + 20, IZSLER assicurerà la continuità delle forniture precedenti e la disponibilità, per quanto possibile, di ciascun fornitore uscente, entro un ragionevole numero di giornate, per consentire al Fornitore subentrante di porre in essere tutto quanto descritto nel precedente ART. 6 relativamente all'attività di presa in carico.
FASE 2: T0 => T0+20	Predisposizione dei seguenti documenti per la "Gestione della Fornitura", costituiti da: <ul style="list-style-type: none"> • Piano di Attivazione; • Piano della Qualità; • Piano Annuale delle Attività (primo anno) (*) IZSLER approverà con accettazione formale tali documenti entro 10 giorni, eventualmente previa revisione da parte del Fornitore se richiesta. L'accettazione da parte di IZSLER è necessaria per l'avvio della FASE 3 che prevede l'attivazione del servizio di esercizio da parte del Fornitore.
FASE 3: T0+20 => T0+FINE	ESERCIZIO: In questo periodo dovranno essere attivati e assicurati tutti i servizi di ESERCIZIO previsti dal presente capitolato.
FASE 4: T0+30 => T0+60	Predisposizione del Piano di Terminazione . Al termine della fase il piano dovrà essere presentato per l'approvazione a IZSLER (che provvederà all'approvazione entro 15 giorni).
FASE 5: termine del servizio	TERMINAZIONE: Realizzazione di quanto previsto dal piano di terminazione approvato da IZSLER

(*) Il Piano annuale delle attività per le annualità successive alla prima (e per l'eventuale periodo di proroga del contratto) sarà predisposto e sottoposto a IZSLER per approvazione di anno in anno

Ulteriori dettagli relativi all'articolazione della fornitura e dei tempi sono contenuti negli allegati.

ART. 10 REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI

1. I servizi oggetto della presente fornitura dovranno essere erogati da personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni. In caso IZSLER giudichi che il personale impiegato non sia all'altezza dei compiti che gli sono affidati o comunque non sia idoneo allo svolgimento del servizio, potrà richiederne l'immediata sostituzione; la mancanza da parte del Fornitore di provvedere tempestivamente alla sostituzione mediante personale idoneo dà diritto a IZSLER di rescindere il contratto.

2. Il personale adibito al servizio/fornitura è tenuto a un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso ed essere munito ed esporre apposta tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.
3. Le caratteristiche delle risorse professionali offerte dal Fornitore dovranno il più possibile conformarsi ai requisiti minimi espressi nell'allegato 3.

ART. 11 CONTROLLO DELLA FORNITURA

Saranno svolte da parte di IZSLER tutte le attività di controllo della fornitura e in particolare:

- ✓ approvazione dei documenti di gestione della fornitura descritti nei vari allegati;
- ✓ verifica ed approvazione degli stati di avanzamento dei lavori;
- ✓ attività di verifica e collaudo secondo quanto stabilito al successivo Art. 14;
- ✓ controllo del rispetto dei livelli di servizio (SLA) secondo quanto definito .

Ai fini dell'esecuzione delle suddette attività, il Fornitore si impegna a prestare a IZSLER la necessaria collaborazione, fornendo (in formato cartaceo e elettronico) tutta la documentazione rilevante ai fini del controllo della fornitura.

ART. 12 ORGANI DI GOVERNO DELLA FORNITURA

1. Per il governo della presente fornitura, IZSLER nominerà:
 - a) un "Responsabile Coordinatore del Servizio lato IZSLER (RCS-I)", quale riferimento interno per il controllo globale della fornitura sotto tutti gli aspetti tecnici ed organizzativi;
 - b) uno o più "Responsabili di Progetto lato IZSLER (RP-I)", ciascuno con funzioni di supervisione e coordinamento di specifici sottoprogetti o servizi, nonché con mansioni di supporto nei confronti del RCS-I;
 - c) un "Responsabile del contratto lato IZSLER (RCT-I)": è il riferimento interno a IZSLER per il controllo degli aspetti amministrativi e contrattuali relativi all'appalto;
 - d) un "Gruppo di Indirizzo e Controllo" (GIC), per l'espletamento delle funzioni di indirizzo e controllo delle attività svolte dal Fornitore, dello stato avanzamento dei lavori, dei risultati (anche parziali) di volta in volta raggiunti, del livello tecnologico e della qualità dei servizi erogati; il GIC includerà il RCS-I, il RCT-I, e eventuali altri esperti, qualora ritenuto opportuno; alle sedute del GIC potranno essere invitati il RCS-F e il RCT-F; il GIC si riunisce di regola una volta al mese. Il verbale delle riunioni sarà essere redatto dal RCS-I o da un suo delegato.
2. Per il governo della presente fornitura, il Fornitore si impegna a nominare:
 - a) un "Responsabile Coordinatore del Servizio lato Fornitore (RCS-F)", quale riferimento unico interno al Fornitore per il controllo globale della fornitura sotto tutti gli aspetti tecnici ed organizzativi;
 - b) uno o più "Responsabili di Progetto (RP-F)", ciascuno con funzioni di supervisione e coordinamento di specifici progetti o servizi, nonché con mansioni di supporto nei confronti del RCS-F;
 - c) un "Responsabile del contratto lato Fornitore (RCT-F)": è il riferimento interno al Fornitore per il controllo degli aspetti amministrativi e contrattuali relativi all'appalto.

ART. 13 ACCORDO SUI LIVELLI DI SERVIZIO

Si rimanda all'allegato 4.

ART. 14 PRESTAZIONI CONTRATTUALI

	Descrizione
a)	Importo totale onnicomprensivo per l'intera durata del contratto per i servizi erogati "in modalità continuativa" e remunerati "a corpo" e cioè: Manutenzione Correttiva (MAC), Manutenzione Adeguativa (MA), Assistenza Help-Desk – ivi inclusi i servizi di Presa in carico e Terminazione per i quali non è prevista una remunerazione specifica e il cui corrispettivo è da ritenersi compreso in quello dei servizi erogati "in modalità continuativa"
b)	Importo totale onnicomprensivo per l'intera durata del contratto per i servizi erogati "a richiesta" e remunerati "a misura" e cioè: Manutenzione Evolutiva (MEV), Gestione operativa, Assistenza Tecnico-Sistemistica e Addestramento.

Di seguito è definito il numero minimo di giornate **annuali** delle figure professionali che saranno impiegate e i cui requisiti minimi sono definiti nell'allegato n.2. Per le giornate indicate il costo è da intendersi onnicomprensivo (spese e trasferte incluse) per giorno lavorativo di 8 ore; il budget di giornate e sarà utilizzato per la liquidazione dei corrispettivi relativi ai servizi erogati "a richiesta" e remunerati "a misura".

Profilo	Budget annuo in d/p per ogni figura
Capo progetto	10
Progettista software	60
Programmatore	22

ART. 15 IMPEGNI SPECIFICI DEL FORNITORE

L'aggiudicatario, entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, si obbliga a comunicare a IZSLER l'elenco del personale addetto all'erogazione dei servizi oggetto del presente appalto nelle forme e modalità che verranno indicate nella lettera di aggiudicazioni. Eventuali sostituzioni o variazioni, con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate, tempestivamente, al Responsabile IZSLER,.

ART. 16 LUOGO DI LAVORO

1. I servizi saranno svolti sulle infrastrutture IT messe a disposizione da IZSLER, e presso le sue sedi o quelle di Regione Lombardia, fatto salvo quanto diversamente ed esplicitamente concordato con i Referenti IZSLER e fatte salve le attività che il Fornitore ritenga di potere svolgere da remoto con modalità che saranno opportunamente concordate con IZSLER.
2. Per lo svolgimento di quelle attività che dovranno essere svolte presso le sedi IZSLER, quest'ultima renderà disponibili al Fornitore un numero adeguato di posti di lavoro attrezzati. Per "posti di lavoro attrezzati" si intende la disponibilità di locali dotati di spazi lavoro (sedie, scrivanie, eventuali armadi, ecc.) e delle necessarie infrastrutture elettriche e ambientali.

3. Si intende a completo carico del Fornitore, l'onere di dotare il proprio personale, ancorché operante presso le sedi IZSLER, di tutto l'occorrente informatico (personal computer, programmi, stampanti, fotocopiatrici, scanner, ecc.) e di consumo (carta, toner, cartucce, cc.) necessario per la corretta erogazione dei servizi oggetto di fornitura.
4. Le attività potranno svolgersi presso le sedi di IZSLER o di Regione Lombardia o delle ASL lombarde.

ART. 17 PROPRIETÀ DEI PRODOTTI DELLA FORNITURA

Proprietà del software.

Come stabilito al precedente Art. 4 si richiede che l'applicazione software realizzata:

- ✓ mediante “sviluppo ad hoc”, “riuso” o utilizzo di un prodotto “open source”, alla scadenza del contratto il software resti di esclusiva e completa proprietà di IZSLER, che potrà disporre liberamente e per ogni uso che ritenga opportuno; in particolare, IZSLER avrà la facoltà di affidare ad altri soggetti diversi dall'aggiudicatario della presente gara futuri servizi di Esercizio ed Innovazione. E' fatto divieto all'aggiudicatario di riprodurre, divulgare o riutilizzare tali sistemi in qualsiasi modalità;
- ✓ mediante l'utilizzo o la personalizzazione di un “prodotto di mercato” o di un “prodotto proprietario”, alla scadenza del contratto resti ad IZSLER in licenza d'uso a tempo indeterminato e senza alcun onere per IZSLER; in particolare, IZSLER avrà la facoltà di affidare ad altri soggetti diversi dall'aggiudicatario della presente gara eventuali futuri servizi di Esercizio e/o Innovazione.

Proprietà dei documenti.

Tutti i documenti realizzati dall'aggiudicatario nell'ambito del presente appalto (progetti, schemi, documentazione, manuali, descrizioni, materiali didattici, ecc.), sia in forma cartacea che elettronica, saranno di esclusiva proprietà di IZSLER. E' fatto divieto all'aggiudicatario di riprodurli, divulgarli o riutilizzarli in qualsiasi modalità.

ART. 18 GARANZIA DEL SOFTWARE

Come stabilito al precedente Art. 4 tutto il software prodotto o modificato (manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva) nell'ambito del presente appalto è coperta da garanzia per 12 mesi, a partire dal termine del contratto.

ART. 19 VALUTAZIONE OFFERTE TECNICHE

Suddivisione delle componenti di punteggio

La gara sarà basata su 100 punti, di cui:

- ✓ 60 assegnati per gli aspetti qualitativi dei moduli e del prodotto offerto (richiesto dal presente documento)
- ✓ 40 assegnati per gli aspetti economici

Per entrambe le componenti citate, il concorrente che avrà raggiunto il miglior punteggio (parte qualitativa o parte economica) vedrà il suo punteggio espanso fino a raggiungere il massimo previsto. I punteggi degli altri concorrenti saranno espansi in maniera proporzionale ai rispettivi punteggi di qualificazione: si manterranno quindi le proporzioni dei distacchi tra i vari concorrenti.

Griglia di valutazione offerta tecnica

Nelle seguenti griglie sono indicati il numero di punti assegnato a ciascun riquadro (indicato nel titolo stesso).

A – Presa in carico/ attivazione	Punteggio
Piano della presa in carico dell'attuale sistema	8
Tempi per la presa in carico effettiva	16
Piano di Attivazione	8
Piano della Qualità	4

B – Esercizio	Punteggio
Organizzazione e metodologie che si intendono utilizzare per l'erogazione del servizio di assistenza di primo e secondo livello	4
Organizzazione e metodologie che si intendono utilizzare per l'erogazione del servizio di manutenzione correttiva	4
Contributi migliorativi rispetto al capitolato	3

C – Manutenzione evolutiva	Punteggio
Profili professionali offerti	5
Organizzazione e metodologie che si intendono utilizzare per l'erogazione del servizio di gestione della manutenzione evolutiva	3

D – Terminazione	Punteggio
-------------------------	------------------

Gestione della documentazione di progetto e dei sorgenti del servizio.	3
Contributi migliorativi rispetto al capitolato	2

La valutazione dei singoli elementi sarà effettuata con il metodo aggregativo-compensatore, attraverso l'utilizzo della seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(x)_i]$$

dove:

- C(a) = indice di valutazione dell'offerta (a);
- n = numero totale di requisiti rispetto ai quali vengono fatte le valutazioni;
- W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);
- V(a)_i = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i), variabile tra zero ed uno;
- Σ_n = sommatoria.

I coefficienti V (a)_i sono determinati, per quanto riguarda la valutazione degli elementi tecnici proposti di natura qualitativa, attraverso la media dei coefficienti, variabili tra 0 (zero) ed 1 (uno), calcolati da ciascun commissario seguendo le linee guida riportate nell'allegato G del D.P.R. 5-10-2010 n.207 (*Regolamento di attuazione del Codice dei Contratti*).

Vengono ammessi alla successiva fase di gara esclusivamente i concorrenti che raggiungono un punteggio tecnico pari o superiore a 30.

Formula economica

Il punteggio del requisito economico (Valutazione economica) è determinato, attraverso il sistema di calcolo di seguito specificato:

al corrispettivo economico complessivo più basso, derivante - ai soli fini dell'applicazione del punteggio - dall'applicazione del ribasso offerto sull'importo totale dell'appalto, sarà attribuito il punteggio massimo di 40 punti ed alle altre offerte sarà assegnato un punteggio proporzionale, attribuito mediante applicazione della seguente formula:

$$X = \frac{P_i \times C}{P_o}$$

Dove:

- X = punteggio attribuibile alla società in esame;
- P_i = corrispettivo economico complessivo più basso;
- C = punteggio massimo attribuibile (40 punti);
- P_o = corrispettivo economico complessivo offerto dalla società in esame.

Non sono ammessi ribassi del 100%.

Secondo quanto previsto dall'art. 86 del D.Lgs. 163/2006 sarà valutata la congruità delle offerte in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di

valutazione, sono entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara.

Le offerte anormalmente basse saranno trattate secondo quanto disposto dagli artt. 87 e 88 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.

In caso di parità di punteggio delle offerte risultate economicamente più convenienti, sarà privilegiata l'offerta che avrà riportato il punteggio più alto riferito all'elemento Offerta tecnica.

DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

ART. 20 SORGENTI, PROPRIETA' INTELLETTUALE E RIUSO

La proprietà dei sorgenti sarà ceduta dal Fornitore all'IZSLER, committente e acquirente del software, che pertanto diverrà proprietario del codice sorgenti dell'intera soluzione software proposta, nell'ottica di poterne delegare il futuro sviluppo ed implementazione ad un diverso fornitore e nell'ottica delle attuali politiche del riuso del software nella Pubblica Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire che in caso di richiesta e/o necessità siano aggiornati e resi disponibili per l'IZSLER il codice sorgente, la descrizione delle modalità di rigenerazione degli eseguibili, le informazioni necessarie per rigenerare le basi dati e tutta la documentazione, per una corretta manutenzione del software, mentre il Fornitore perderà con la consegna ogni diritto al loro utilizzo.

Tutta l'attività condotta (sia produttiva che documentale) sarà di proprietà intellettuale esclusiva dell'Istituto.

Solo in caso di applicazione realizzata mediante l'utilizzo o la personalizzazione di un "prodotto di mercato" o di un "prodotto proprietario" IZSLER acquisirà la licenza d'uso a tempo indeterminato senza alcun onere aggiuntivo.

In particolare, IZSLER avrà la facoltà di affidare ad altri soggetti diversi dal Fornitore della presente gara eventuali futuri servizi di esercizio e/o innovazione.

La fornitura in licenza d'uso perenne dovrà essere indicata espressamente in fase di offerta, e valere per tutte le applicazioni o i moduli software realizzati nel corso del contratto.

ART. 21 DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO

Ai sensi dell'art. 113 del Codice dei contratti pubblici è richiesta cauzione definitiva pari al 10%, o superiore, dell'importo di aggiudicazione, al netto dell'Iva.

La cauzione definitiva dovrà essere inviata in originale entro 15 giorni dal ricevimento della notifica di avvenuta aggiudicazione definitiva al seguente indirizzo:

Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia e dell'Emilia Romagna "Bruno Ubertini", via Bianchi, 9, 25124 Brescia, ufficio protocollo - all'attenzione dell'Ufficio Gare e contratti per l'acquisto di beni e servizi.

La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa di cui sopra devono prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di

cui all'art. 1957, comma 2, cod. civ., nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della stazione appaltante che aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo ad avvenuta verifica positiva dell'esecuzione contrattuale.

ART. 22 PENALITA'

L'Istituto potrà applicare penalità pecuniarie nei seguenti casi:

- per ritardi nell'esecuzione del contratto o esecuzione non conforme alle modalità indicate nel contratto che determinino lo slittamento delle operazioni di collaudo;
- per ritardi nell'eliminazione degli inconvenienti causa di malfunzionamenti riscontrati in sede di collaudo.

per ritardi nel ripristino completo dei malfunzionamenti software durante il periodo di garanzia, successivi al collaudo con esito positivo.

E' fatto inoltre salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito dall'Istituto per i casi prima specificati.

Le infrazioni dovranno essere contestate dall'Istituto, ai fini dell'Applicazione delle penalità, in forma scritta.

All'Impresa è concesso un termine di 5 giorni solari per contro-dedurre in forma scritta.

Trascorso tale termine, ove non venga addotta alcuna giustificazione oppure questa, a insindacabile giudizio dell'IZSLER, non venga riconosciuta sufficiente, potrà essere applicata la penale.

L'importo delle penalità è pari, per ciascun giorno di ritardo o di fermo rispetto ai tempi convenuti, *all'uno per mille* del prezzo totale aggiudicato e comunque complessivamente non superiore al *10 per mille* del valore dell'Appalto (ammontare netto contrattuale).

L'IZSLER, tramite il personale incaricato, effettuerà controlli allo scopo di accertare la scrupolosa realizzazione del servizio sia durante la fase di avvio del progetto, sia durante la fase di assistenza/manutenzione.

ART. 23 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Qualora venga riscontrato, durante le operazioni di collaudo o durante le fasi di attività contrattuale, che la fornitura del servizio in tutto o in parte non è rispondente alle specifiche richieste, l'aggiudicatario dovrà impegnarsi ad adeguare tempestivamente, e comunque entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, senza oneri aggiuntivi per l'IZSLER e fatta salva la possibilità, da parte di quest'ultimo, di applicare le penali prima descritte.

Qualora il servizio correttivo o sostitutivo non venisse effettuato nei tempi richiesti e nei tempi concordati, l'IZSLER potrà risolvere il contratto per colpa grave dell'Impresa.

La risoluzione del contratto può essere richiesta dall'Ente anche:

nel caso di interruzione del servizio senza giusta causa;

- nel caso di subappalto non autorizzato;
- in caso di cessione dell'Impresa, di cessazione dell'attività, oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'Impresa;
- nel caso in cui il totale delle penalità e detrazioni superi il 10% dell'importo contrattuale complessivo;
- nel caso di grave inadempimento contrattuale;
- nel caso di mancata ottemperanza degli obblighi previsti nel contratto a seguito di diffida scritta ad adempiere;
- nel caso di perdita da parte della ditta della capacità di contrattare con la pubblica amministrazione.

Resterà inoltre salva per l'IZSLER la possibilità di applicare tutte le norme di legge e di regolamenti in materia.

ART. 24 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

La ditta aggiudicataria della fornitura assume su di sé gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L.136 del 13/08/2010 e ss. mm. ii.

La ditta deve comunicare all'Istituto gli estremi identificativi di uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, entro 7 giorni dalla loro accensione. In entrambi i casi le coordinate del conto corrente dovranno essere trasmesse insieme alle generalità, al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso (art.3 comma 7).

Tutte le comunicazioni di cui sopra sono fatte mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ex art. 47 D.P.R. n. 445/2000 da inviarsi a mezzo posta o fax (nr. 030/2425251) alla U.O. Economico Finanziaria, corredata da copia di un documento di identità del sottoscrittore in corso di validità.

In pendenza della comunicazione dei dati di cui sopra, l'Istituto non eseguirà alcun pagamento a favore dell'appaltatore. Di conseguenza, i termini di pagamento si intenderanno sospesi.

L'aggiudicatario si impegna altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi entro sette giorni da quello in cui la variazione è intervenuta.

L'aggiudicatario deve altresì trasmettere all'Ufficio Gare e Contratti della U.O. Provveditorato Económico e Vendite dell'Istituto, entro quindici giorni dalla stipulazione, copia dei contratti sottoscritti con i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al presente appalto, per la verifica dell'inserimento dell'apposita clausola con la quale i contraenti assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010 e s.m.i., ivi compreso quello di comunicare alla Stazione Appaltante i dati di cui sopra, con le modalità e nei tempi ivi previsti. Si impegna altresì a dare immediata comunicazione all'Istituto ed alla prefettura-ufficio territoriale di Brescia della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Per quanto non espressamente indicato, si rinvia integralmente agli artt. 113, 114, 115 e seguenti del D.lgs 163/2006.

ART. 25 ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Per quanto non espressamente indicato, si rinvia integralmente agli artt. 113, 114, 115 e seguenti del D.lgs 163/2006.

Ai sensi dell'art. 119 del Codice dei contratti, l'Istituto verifica il regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'esecutore attraverso il/i responsabile/i designati il/i quale/i verifica/no che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite dal contraente in conformità ai documenti contrattuali e di gara.

L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite per l'avvio dell'esecuzione del contratto; qualora l'esecutore non adempia, l'Istituto ha facoltà di risolvere il contratto.

ART. 26 RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI DATI

L'Istituto nominerà l'aggiudicatario della procedura Responsabile esterno del trattamento dei dati, nel rispetto di quanto disposto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali".

L'aggiudicatario deve, in ogni caso, comunicare all'Istituto i nominativi dei suoi collaboratori incaricati del trattamento dei dati.

ART. 27 RINVII AL CAPITOLATO GENERALE

Per quanto non previsto dal presente CSA, si richiama espressamente il Capitolato Generale (Delibera Direttore Generale n. 443 del 17.09.2010), consultabile all' Albo on Line sul sito www.izsler.it, e segnatamente i seguenti articoli: art. 7 (Cessione del contratto, subappalto e cessione del credito), art. 8 (Esecuzione del contratto) e art. 19 (Foro competente).

ART. 28 CODICE DI COMPORTAMENTO

Il committente informa la propria attività contrattuale secondo i contenuti di cui al Codice di Comportamento, quale dichiarazione dei valori, insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità, nei confronti dei portatori di interesse (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.), approvato con deliberazione del Direttore Generale n. 41 del 04/02/2014, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 54 del D. Lgs. n. 165/2001 così come sostituito dall'art. 1, comma 44 della L. 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica Amministrazione", documento che integra e specifica il Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici di cui al DPR n. 62/2013.

Le norme contenute nel Codice si applicano, per quanto compatibili, ai titolari di contratti di consulenza o collaborazione a qualsiasi titolo, anche professionale, ai titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione dei vertici politici dell'amministrazione, nonché ai collaboratori a qualsiasi titolo, anche professionale, di imprese fornitrici di servizi in favore dell'Istituto.

Tutti i fornitori, quali soggetti terzi sono tenuti nei rapporti con il Committente, ad uniformare la loro condotta ai criteri fondati sugli aspetti etici della gestione dei contratti definiti nel Codice di Comportamento, tenendo presente che la violazione dello stesso comporterà la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale in essere, nonché il pieno diritto del Committente di chiedere ed ottenere il risarcimento dei danni patiti per la lesione della sua immagine ed onorabilità.

I fornitori dovranno altresì, attenersi a quanto previsto dal DPR 16.04.2013, N. 62: “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell’art. 54 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165” che al comma 3 dell’art. 2 stabilisce che le pubbliche amministrazioni estendono gli obblighi di condotta previsti dal presente codice nei confronti di imprese fornitrici di beni e servizi.

A tal fine, nel caso di violazione degli obblighi derivante dal citato codice, il committente potrà procedere alla risoluzione o decadenza del rapporto contrattuale.

Il Codice è reperibile sul sito internet aziendale: www.izsler.it, nella sezione “Amministrazione Trasparente” – “Disposizioni generali” – sotto-sezione di primo livello “Atti generali”, sotto-sezione di secondo livello “Codice disciplinare e codice di condotta”.