



**ENTE ACQUEDOTTI SICILIANI
(E.A.S.)**

**IN LIQUIDAZIONE COATTA AMMINISTRATIVA
CON SEDE IN PALERMO**

**DETERMINA DEL COMMISSARIO LIQUIDATORE DELL'E.A.S.
IN LIQUIDAZIONE COATTA AMMINISTRATIVA NOMINATO CON DECRETO DEL
PRESIDENTE DELLA REGIONE SICILIANA**

N. 1 del 2/1/2020

N° 13 DEL 24 GIUGNO 2022

OGGETTO: Affidamento del servizio di assistenza e manutenzione del software applicativo "Civilia Open" per la gestione giuridica ed economica del personale dal 01 luglio 2022 al 31 dicembre 2022.
CIG Z9136E9C4C



in liquidazione coatta amministrativa

Visto il Decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 1 del 2/1/2020 pubblicato nella GURS del 17/1/2020;

Premesso:

- che, a seguito dell'intervenuta liquidazione coatta, l'esigenza prioritaria per l'Ente è quella di accelerare il processo di chiusura dello stesso;
- che la legge regionale 11 agosto 2017, n. 16, articolo 4, comma 4 prevede che: "Alla data di entrata in vigore della presente legge, il personale di ruolo dell'Ente Acquedotti Siciliani (EAS) in liquidazione, assunto a tempo indeterminato ed ancora in servizio presso l'ente, è trasferito, ai sensi dell'articolo 23, comma 2-quinquies, della legge regionale 27 aprile 1999, n. 10 e in deroga alla previsione di cui all'articolo 49, comma 6, della legge regionale 7 maggio 2015, n. 9, in apposita area speciale transitoria ad esaurimento istituita presso l'Ente di Sviluppo Agricolo (ESA)
- che l'Ufficio Speciale per la chiusura delle liquidazioni trasferisce, in attuazione dell'art. 4, legge regionale 11 agosto 2017, n.16, a decorrere dal 1° gennaio 2019, all'Ente di Sviluppo Agricolo (ESA), con vincolo di destinazione, la somma destinata al pagamento degli oneri connessi al personale dell'Ente Acquedotti Siciliani trasferito nell'area transitoria ad esaurimento istituita presso l'E.S.A.;
- che non si è ancora addivenuti all'armonizzazione delle piattaforme per la gestione giuridica ed economica del personale utilizzate dalle due Amministrazioni e che pertanto l'EAS continua a predisporre per l'ESA, entro il dieci di ogni mese, l'elenco delle competenze nette e i relativi atti consequenziali del personale ex EAS afferente all'area speciale transitoria ad esaurimento istituita presso l'ESA;
- che, per quanto sopra, continua ad essere utilizzato presso l'EAS in l.c.a. il software per la gestione giuridica ed economica del personale "CIVILIA OPEN" del gruppo DEDAGROUP, di cui la ditta Delisa s.r.l. di Palermo è esclusivista per la Sicilia della commercializzazione ed assistenza;
- che dal 01/07/2022, per il software applicativo di che trattasi, riguardante le aree: *master persone fisiche e giuridiche, gestione giuridica ed economica del personale, trattamento di fine rapporto, gestione presenze, casellario pensionati, calcolatrice pensione INPS e statistica*, non è prevista alcuna forma di assistenza e di manutenzione per cui non sarà più possibile neppure provvedere ai necessari aggiornamenti;
- che è necessario procedere senza soluzione di continuità alle numerose incombenze amministrative, contributive e fiscali che si susseguono mensilmente (variazioni mensili, nuovi tipi di inquadramenti, variazioni di pianta organica, provvedimenti contributivi sia regionali che statali, flussi di comunicazione mensili all'INPS ed all'INPDAP, provvedimenti fiscali quali variazioni di detrazioni e di aliquote, conguagli di fine anno, CU, mod. 730, mod. 770, ecc.);
- che, per quanto sopra, è indispensabile ed estremamente urgente provvedere alla stipula di un nuovo contratto di assistenza e manutenzione del software applicativo per evitare una interruzione del servizio fornito con grave nocumento economico per i dipendenti;

Considerato:

- che la ditta DELISA srl. di Palermo, esclusivista in Sicilia per la commercializzazione, installazione, avviamento, formazione e manutenzione del software in questione, interpellata nel merito, con offerta prot. 2022_547 del 10 giugno 2022 pervenuta all'EAS a mezzo pec, si è dichiarata disponibile ad eseguire il servizio di manutenzione, aggiornamento ed formazione/assistenza tecnica professionale della piattaforma dal 1 luglio al 31 dicembre 2022, oltre l'elaborazione delle CU 2023 e del modello 770/2023, alle seguenti condizioni economiche: costo del servizio di manutenzione € 2.800,00, formazione/assistenza tecnico

professionale on site per 30 ore nell'anno, da fatturare a consumo, al prezzo unitario di € 77,47 per un totale di € 2.324,10; il tutto quindi, per un costo complessivo di € 5.124,10 al netto di IVA;

- che la suddetta offerta è presente sul MEPA con i codici identificativi: D-MEAS e D-FORMEAS;
- che occorre quindi procedere all'affidamento del suddetto servizio e provvedere al relativo impegno e al pagamento degli importi necessari

Determina

Per le motivazioni espresse in premessa che si intendono integralmente riportate:

Art. 1 di affidare, per i motivi esposti in premessa, alla ditta DELISA s.r.l. di Palermo, esclusivista per la commercializzazione in Sicilia del software in questione, il servizio di manutenzione, aggiornamento e formazione/assistenza tecnica professionale on site del software applicativo "Civilia Open" per la gestione giuridica ed economica del personale E.A.S. per mesi SEI a far data dal 1 luglio 2022 fino al 31 dicembre 2022, per l'importo totale di € 5740,10 incluso I.V.A. (come per legge) come di seguito specificato:

- servizio di manutenzione ed aggiornamento software: euro 2.800,00 oltre IVA (22%);
- formazione/assistenza tecnica professionale on site di 30 ore nel periodo: fatturata a consumo al prezzo unitario orario di euro 77,47 e quindi per complessivi € 2.324,10;

Art. 2 di imputare la suddetta spesa come di seguito specificato:

- € 3.416,00 per imponibile e 22% per I.V.A. al cap. 062 del bilancio E.A.S. 2022, ai fini SIOPE+;
- € 2.324,10 (pari a 30 ore di formazione/assistenza), ai fini SIOPE+, al cap. 22 del bilancio E.A.S. 2022;

Art.3 la presente delibera è comunicata all' Organo di Vigilanza nell'ambito della rendicontazione, così, come prevista per legge.

IL COMMISSARIO LIQUIDATORE della LCA

Avv. *Silvana Maugeri*



Palermo, 10 giugno 2022



Spettabile
Ente Acquedotti Siciliani
Via Imperatore Federico 52
90100 Palermo

c.a Commissario liquidatore/direttore Generale
Avv. Simona Maugeri

Responsabile settore informatica
Ing. Fabrizio Argento

Prot. 2022_547

OGGETTO: offerta di rinnovo contratto di assistenza Civilia - 2° semestre 2022

Con la presente Vi comunichiamo che in data 30/06/2022 scadrà la convenzione di assistenza dell'Ente. Al fine di garantire la continuità del servizio di assistenza, La invitiamo a volere provvedere al rinnovo del contratto.

Per una migliore comprensione sul servizio di assistenza erogato dalla nostra Società riportiamo le seguenti sezioni:

1	COMPOSIZIONE DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA	2
2	MANUTENZIONE ORDINARIA	3
3	MANUTENZIONE ADEGUATIVA ED EVOLUTIVA	4
4	ASSISTENZA TELEFONICA (HOT LINE) - NTR SUPPORT	4
5	PROPOSTA ECONOMICA E RIEPILOGO DELLA FORNITURA	6

Le suggeriamo di dare un'attenta al documento, dove sono descritti tutti i sevizi erogati dalla nostra Società per ogni tipologia di convenzione. Il nostro Funzionario Commerciale Dott. Michele Ramondelli è a sua completa disposizione per tutti i chiarimenti necessari al fine di comprendere meglio la nostra proposta.

Sicuri di aver fatto cosa gradita, in attesa di ricevere il conseguente affidamento, cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

Delisa srl
Segreteria Commerciale

COMPOSIZIONE DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA

Il contratto di manutenzione degli applicativi, prevede le seguenti attività:

1. manutenzione correttiva (eliminazione di eventuali vizi e/o errori);
2. manutenzione adeguativa (adeguamento a variazioni legislative);
3. manutenzione evolutiva (aggiornamenti in relazione agli sviluppi degli ambienti hardware e software).

Le attività di manutenzione sono classificabili dal punto di vista degli obiettivi a loro associati e in tale ambito sono individuate le attività di:

⇒ Manutenzione correttiva, cosiddetta ordinaria

Servizio volto alla diagnosi ed alla rimozione delle cause e degli effetti di un malfunzionamento di procedure e programmi del sistema in esercizio.

⇒ Manutenzione Adeguativa ed Evolutiva

Comprendono le implementazioni che non comportano la variazione delle funzionalità del sistema, ma che sono generalmente dettate da esigenze di migrazione di piattaforma, innalzamento di versioni del software, miglioramento delle performance e quant'altro consenta, ad insindacabile giudizio del Proponente, il mantenimento del corretto funzionamento del software fornito al Committente.

Sono altresì compresi tutti gli adeguamenti normativi di legge che non comportano ad insindacabile giudizio del proponente il rilascio di specifiche nuove funzionalità/procedurali.

C.L.
Dott. Angiolino
13/6/2022

MANUTENZIONE ORDINARIA

Per garantire la continuità delle applicazioni rilasciate in esercizio, Delisa dispone una struttura dedicata alla diagnosi e risoluzione di eventuali malfunzionamenti.

La struttura di manutenzione correttiva provvederà alla risoluzione del problema.

Tutte le notifiche di anomalia saranno tracciate attraverso un sistema di gestione delle anomalie.

Ad ogni anomalia verrà associato un codice di gravità che consentirà di prioritizzare gli interventi; sono identificati quattro livelli di anomalie:

- Livello 1: anomalia bloccante (malfunzionamenti per cui è impedito l'uso del sistema o di una o più funzioni)
- Livello 2: anomalia grave (malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni, ad esempio per alcuni dati di input)
- Livello 3: anomalia critica (malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa)
- Livello 4: anomalia generica (malfunzionamenti di tipo marginale)

A fronte dell'assegnazione di un'anomalia, il gruppo di lavoro provvederà ad:

- analizzare la causa dell'anomalia, identificando eventuali anomalie collegate e i componenti software interessati.
- identificare la soluzione che potrà consistere nella semplice correzione di un errore chiaramente individuato, così come nell'inserimento di nuovi controlli nel software, fino all'implementazione di nuove routine o componenti.
- progettare eventuali nuove componenti software o procedere al re-engineering delle esistenti se necessario per la soluzione dell'anomalia. In considerazione del possibile collegamento tra anomalie, nell'attività di progettazione si identificherà la soluzione per l'insieme di tutte le anomalie collegate.
- progettare le catene di test per la validazione della risoluzione. Questa attività è generalmente effettuata da un gruppo distinto sia da quello di progettazione sia da quello di sviluppo, al fine di sottoporre il software a test rigorosi ed obiettivi.
- implementare le azioni correttive sulla base delle analisi effettuate e relativa progettazione.
- verificare, sulla base delle catene di test, la correttezza funzionale delle correzioni/implementazioni effettuate. I test saranno di tre tipi: unitario (relativo alla singola componente interessata da modifiche), di integrazione (relativo alla correttezza delle interazioni del componente modificato nei confronti degli altri componenti del sistema con cui esso interagisce o si integra) ed infine di sistema (volte a verificare la correttezza funzionale e semantica dell'intero sistema a valle delle modifiche effettuate).
- rilasciare le modifiche per la verifica ed accettazione del Committente.
- attivare le procedure di installazione della patch.

Tale servizio può essere attivato dal personale del Committente e si esplica, per quanto riguarda le segnalazioni di anomalie, attraverso l'invio di appositi moduli via e-mail/Fax .

⇒ SLA della Manutenzione ordinaria

I livelli di servizio forniti per l'erogazione della manutenzione ordinaria sono i seguenti:

Anomalia	Tempo di presa in carico della segnalazione (ore)	Tempo medio previsto di risoluzione anomalia (ore)
Livello 1 (bloccante)	2-4	< 8 nel 90% dei casi; < 16 nel restante 10%
Livello 2 (grave)	4-6	< 12 nel 90% dei casi; < 16 nel restante 10%
Livello 3 (critica)	8-12	< 24 nel 90% dei casi; < 36 nel restante 10%
Livello 4 (generica)	12-16	< 32 nel 90% dei casi; < 48 nel restante 10%

SLA per la manutenzione ordinaria

Le ore si considerano nell'ambito delle giornate di erogazione dei servizi, come definite precedentemente.

L'obbligo di prestare i servizi d'assistenza verrà meno:

- Nel caso in cui le anomalie riscontrate siano imputabili ad incuria dell'utente e/o alla mancata o non corretta osservanza delle procedure previste per il sistema;
- Nel caso in cui l'anomalia sia imputabile ad atti di pirateria informatica;
- Nel caso in cui l'anomalia sia imputabile ad aggiornamenti di release del sistema o della piattaforma, eseguiti dal Committente senza verifica col fornitore;
- Nel caso in cui l'anomalia non venga segnalata correttamente.

La consegna del software corretto o versioni successive che verranno rilasciate durante la durata del contratto avverrà di norma per via telematica attraverso il nostro sito con protocollo ftp, in tal senso verranno rilasciate apposite credenziali all'utente finale.

Qualora vi fossero oggettive difficoltà da parte di quest'ultimo all'acquisizione dei rilasci, gli stessi potranno essere inviati via posta su CD-ROM o per casi particolari recapitati on-site dal nostro personale tecnico.

MANUTENZIONE ADEGUATIVA ED EVOLUTIVA

Il servizio comprende le attività adattative a fronte di eventuali evoluzioni di disposizioni legislative, amministrative o regolamentari – sopravvenute successivamente al rilascio degli applicativi.

Il servizio comprende altresì le attività relative all'adeguamento dell'applicazione alle nuove release del software di base/ambiente del committente, comprensivo dell'attività di certificazione nel contesto target.

Il servizio comprende inoltre le attività evolutive nell'ottica di una costante evoluzione dei prodotti offerti ad insindacabile giudizio del Proponente, che consentano l'ottimizzazione delle performance.

Tutte le releases, siano esse di tipo correttivo, adattativo oppure evolutivo, saranno messe a disposizione dell'Ente attraverso opportune e veloci procedure (CD-ROM, FTP etcc).

Il servizio di aggiornamento applicativi, prevede l'installazione delle nuove versioni disponibili dei prodotti.

Oltre all'installazione dei programmi, all'allineamento della base dati, saranno inviate tramite e-mail al/i responsabile/i interessati tutta la documentazione di rilascio.

ASSISTENZA TELEFONICA (HOT LINE) - NTR SUPPORT

Il servizio comprende l'assistenza agli utenti relativamente alle problematiche applicative, supportando passo passo l'utente nell'utilizzo della procedura, comprendendo altresì il supporto alla diagnostica di possibili malfunzionamenti.

L'assistenza remota accelera il tempo di riparazione dei guasti, rendendo efficaci gli ambienti basati sui contratti di servizio (SLA). Gli agenti dell'assistenza tecnica e del supporto clienti prendono il controllo remoto delle periferiche degli utenti finali al fine di identificare e risolvere i problemi dei clienti, il tutto senza dover effettuare alcuna installazione sui computer dei clienti. Grazie agli strumenti di assistenza premium di livello 1 e 2, tra cui i pulsanti della chat live di facile integrazione, al trasferimento sessione e al supporto ai computer incustoditi, viene.

Il servizio viene erogato nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30, con durata massima di 30 minuti.

PROPOSTA ECONOMICA E RIEPILOGO DELLA FORNITURA

In virtù della speciale collaborazione che ha contraddistinto il rapporto professionale stabilito tra la nostra società e il Vs. Ente, siamo a proporre la stipula di una convenzione, fino al 31/12/2022, al prezzo di Euro 5.124,10 oltre IVA (ove prevista).

I servizi di assistenza software saranno erogati secondo le modalità descritte nelle sezioni precedenti.

⇒ Condizioni generali di vendita

- Totale fornitura: € 5.124,10 oltre IVA (ove prevista) così suddivisi:

DESCRIZIONE	Q.tà	TOTALE A VOI RISERVATO
Canone annuo di manutenzione Gestione del Personale Civilia Open (Master persone fisiche e giuridiche, gestione giuridica del personale, trattamento di fine rapporto, gestione presenza, casellario pensione, calcolatrice pensione INPS e statistica, WeBSi (dal 01/01/2022 al 30/06/2022)	dal 01/07/2022 al 31/12/2022	€ 2.800,00 + IVA
Formazione/Assistenza tecnico professionale (30 ore)	30 ore	€ 2.324,10

Si informa che per l'elaborazione delle CU 2023 e del 770/2023 saranno utilizzate le ore di assistenza dal monte ore da Voi acquistato. Qualora non fossero sufficienti Delisa si riserva di emettere apposita offerta integrativa di ore di assistenza per l'elaborazione delle suddette CU.

⇒ Riepilogo della fornitura

- Periodo Assistenza: semestrale (dal 01/07/2022 al 31/12/2022)
- Applicativi Software
 - **Gestione del Personale Civilia Open** (Master persone fisiche e giuridiche, gestione giuridica del personale, trattamento di fine rapporto, gestione presenza, casellario pensione, calcolatrice pensione INPS e statistica, **WeBSi**)

- IVA: 22% a Vs. carico (ove prevista);
- Pagamento: anticipato a 30 giorni data fattura;
La formazione verrà fatturata trimestralmente in base alle ore erogate
- Validità offerta: 30 giorni.

In attesa di un Vostro riscontro porgiamo cordiali saluti.

Segreteria Commerciale

