



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., finalizzata all'affidamento del servizio di erogazione di informazioni commerciali necessario a Finlombarda S.p.A. nell'ambito delle attività di verifica dei beneficiari delle misure gestite dalla società.

Codice Identificativo Gara n. 79732050EA

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Sommario

1. PREMESSA E CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	3
2. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO	3
2.1. Requisiti di base del Servizio al fine di effettuare la ricerca dei Soggetti e delle informazioni specifiche	3
2.2. Descrizione delle informazioni.....	4
2.2.1. Credit bureau	4
2.2.2. Consistenze patrimoniali richiedenti/garanti.....	4
2.2.3. Eventi negativi	5
2.2.4. Monitoraggio delle informazioni commerciali	7
2.2.5. Scoring e Rating	8
2.2.5.1. Scoring.....	8
2.2.5.2. Rating.....	8
2.2.6. Indicatori di rischio settoriale	8
2.2.7. Informazioni su imprese estere.....	9
3. REQUISITI TECNICI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	10
3.1. Requisiti del sistema gestionale di Finlombarda e integrazione delle informazioni commerciali	10
3.1.1. Modalità di interfacciamento	10
3.1.2. Caratteristiche tecniche del web-service	10
3.1.3. Interazione tra fornitore e sistema gestionale	11
3.2. Memorizzazione storica dei documenti prodotti dalle interrogazioni.....	11
3.3. Assistenza specialistica on-site.....	11
3.4. Help-desk.....	11
3.5. Livelli minimi di servizio	11
3.5.1. Orario di servizio	11
3.5.2. Guasto non bloccante	11
3.5.3. Guasto bloccante.....	11
3.5.4. Tempi di intervento e di ripristino.....	12
4. PENALITÀ.....	12

1. PREMESSA E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Finlombarda S.p.A. (di seguito, per brevità, **“Finlombarda”** o **“Società”**) è un intermediario finanziario ex art. 106 del Testo Unico Bancario (di seguito, per brevità, **“TUB”**) a capitale interamente pubblico, che svolge il compito istituzionale di fornire supporto ed assistenza in ambito economico-finanziario alle politiche regionali, garantendo specifiche ed elevate competenze in materia finanziaria, qualificate e consolidate relazioni con il mondo finanziario, nonché risorse finanziarie addizionali ai fini dell’attuazione e dell’implementazione degli obiettivi regionali di sviluppo del contesto socio-economico lombardo. Finlombarda è interamente controllata da Regione Lombardia e sottoposta alla direzione e al coordinamento di quest’ultima ai sensi dell’art. 2497 e ss. del Codice Civile. La Società opera nell’ambito del sistema regionale secondo il modello dell’*in house providing*.

Finlombarda è autorizzata, ai sensi dell’art. 106 del TUB, alla concessione di finanziamenti ed alle attività connesse e strumentali, ai fini dell’attuazione ed implementazione degli obiettivi regionali di sviluppo del contesto socio-economico lombardo.

Finlombarda, per propria mission istituzionale, progetta, realizza e gestisce, prodotti e servizi finanziari a valere su fondi propri, regionali e dell’Unione Europea, concedendo e/o erogando finanziamenti, (di seguito anche **“Finanziamenti”**) a beneficio di persone giuridiche (di seguito, per brevità, **“Soggetto”** o **“Soggetti”**).

Finlombarda, nell’ambito delle verifiche legate alle fasi di istruttoria delle pratiche, ha necessità di acquisire informazioni commerciali al fine di ottenere un quadro informativo aggiornato e completo sui Soggetti richiedenti i Finanziamenti e sulle persone fisiche ad essi connesse.

2. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

La presente procedura ha per oggetto l’affidamento del servizio di informazioni commerciali necessario a Finlombarda nell’ambito delle attività di verifica dei Soggetti beneficiari delle misure gestite dalla Società (entrambi di seguito, per brevità, **“Servizio”**), come meglio specificato appresso.

2.1. Requisiti di base del Servizio al fine di effettuare la ricerca dei Soggetti e delle informazioni specifiche

Il Servizio richiesto deve produrre, a fronte dell’inserimento di almeno uno dei seguenti dati, l’elenco dei Soggetti che soddisfano i criteri indicati:

- a. codice fiscale;
- b. partita IVA;
- c. ragione sociale / nominativo del Soggetto;
- d. eventuali parametri opzionali quali, a titolo di esempio, la Provincia o la Regione della sede legale/operativa facente capo al Soggetto.

All’esito della produzione dell’elenco, una volta selezionato il Soggetto sul quale effettuare le verifiche, il Servizio deve essere in grado di fornire a Finlombarda le seguenti informazioni (di seguito, anche, **“Prodotti”**), che potranno essere richieste separatamente, per ogni categoria, tramite specifica funzionalità:

- 1) Credit bureau;
- 2) Consistenze patrimoniali richiedenti/garanti;
- 3) Eventi negativi;
- 4) Informazioni commerciali/finanziarie nell’ambito del monitoraggio del credito;
- 5) Scoring e rating;
- 6) Indicatori di rischio settoriale;
- 7) Informazioni su imprese estere.

L’assenza anche di uno solo dei Prodotti sopra elencati determinerà l’inammissibilità dell’Offerta.

2.2. Descrizione delle informazioni

2.2.1. Credit bureau

Informazioni in capo ad una persona fisica o giuridica circa:

- stato esposizioni su contratti rateali (a titolo di esempio: prestiti, mutui, leasing, cessione del quinto);
- stato esposizioni su contratti non rateali (a titolo di esempio: fidi di conto, finanziamenti di anticipo su effetti o finanziamenti all'import/export);
- stato esposizioni su carte (a titolo di esempio: carte rateali e a saldo, affidamenti revolving).

Funzionalità di ricerca contratti rateali, contratti non rateali e carte in capo a persona fisica e persona giuridica

Il Servizio deve disporre di una funzionalità di ricerca delle informazioni di *Credit Bureau* di una persona fisica o giuridica e deve consentire l'immissione dei seguenti parametri dei quali almeno uno da inserire obbligatoriamente in sede di ricerca:

- per la **persona fisica**:
 - codice fiscale;
 - cognome e nome;
 - data di nascita;
 - luogo di nascita;
- per la **persona giuridica**:
 - codice fiscale;
 - ragione sociale;
 - sede legale.

Esito della ricerca

Il Servizio deve obbligatoriamente generare un report di *Credit Bureau* che fornisca relativamente ai contratti rateali, ai contratti non rateali e alle carte intestati al soggetto interrogato le seguenti informazioni:

- 1) informazioni descrittive del singolo rapporto di credito;
- 2) informazioni sul rimborso del credito;
- 3) data di aggiornamento delle informazioni a cui si riferiscono le informazioni sul rapporto di credito e sul suo rimborso.

Si precisa che, così come riportato nella tabella di cui all'art. 10 del Disciplinare di gara, verrà attribuito un punteggio più alto alle Offerte i cui prodotti forniscano maggiori numero di contenuti. A titolo esemplificativo:

- con riferimento alle informazioni descrittive del singolo rapporto di credito:
 - a. tipologia di credito (prestito personale, mutuo ipotecario, ecc.);
 - b. fase in cui si trova (richiesta, accordato o estinto);
 - c. piano di rimborso previsto (numero rate, importo medio, data inizio operazione, etc.);
- con riferimento alle informazioni sul rimborso del credito:
 - d. debito residuo;
 - e. andamento regolare o meno dei pagamenti (eventuale presenza sconfinamenti o rate scadute);
 - f. eventuali dati relativi ad attività di recupero o contenzioso (incaglio nei pagamenti, passaggio a sofferenza, passaggio a perdita, cessione a società di recupero crediti, rientro *in bonis*, etc.).

2.2.2. Consistenze patrimoniali richiedenti/garanti

Informazioni sulla consistenza patrimoniale a livello catastale di un determinato Soggetto, ovvero dell'intestazione di uno o più immobili presso gli uffici del catasto, mediante le funzionalità di seguito descritte.

Funzionalità di ricerca patrimonio immobiliare persona fisica e persona giuridica

Il Servizio deve disporre di una funzionalità di ricerca del patrimonio immobiliare di una persona fisica o giuridica e deve consentire l'immissione dei seguenti parametri dei quali almeno uno da inserire obbligatoriamente in sede di ricerca:

- per la **persona fisica**:
 - codice fiscale;
 - cognome e nome;
 - *data di nascita (eventuale)*;
 - *luogo di nascita (eventuale)*;
- per la **persona giuridica**:
 - codice fiscale;
 - ragione sociale;
 - *sede legale (eventuale)*.

Esito della ricerca

Il Servizio deve obbligatoriamente generare un report che fornisca l'elenco degli immobili intestati al soggetto interrogato presso gli uffici del catasto e deve infine fornire, come opzione per l'utente, la possibilità di verificare l'eventuale presenza di gravami.

Si precisa che, così come riportato nella tabella di cui all'art. 10 del Disciplinare di gara, verrà attribuito un punteggio più alto alle Offerte i cui prodotti forniscano maggiori contenuti descrittivi circa il patrimonio immobiliare del Soggetto interrogato. A titolo esemplificativo:

- tipologia dell'immobile (fabbricato/terreno);
- dati catastali identificativi (foglio/particella/subalterno);
- ubicazione dell'immobile;
- intestazione degli immobili con il tipo e la quota di diritto in capo al nominativo oggetto di interrogazione;
- informazioni riguardo la categoria, la classe catastale e la superficie;
- stima del valore di mercato dell'immobile/del terreno (precisando la fonte da cui è tratta. A a titolo di esempio: OMI o altro);
- rendita catastale e la base imponibile, per i fabbricati;
- qualità di coltura e reddito dominicale e agrario, per i terreni
- suddivisione per singola provincia dei dati riportati.

2.2.3. Eventi negativi

Informazioni su eventi negativi in capo al soggetto interrogato, ai soci, agli esponenti, alle imprese controllate/collegate, alle imprese controllate/collegate a soci/esponenti (a seconda della natura del soggetto interrogato):

- a. protesti,
- b. pregiudizievoli di conservatoria,
- c. procedure concorsuali e fallimentari.

Funzionalità di ricerca protesti persone fisiche e giuridiche

Il Servizio deve disporre di una funzionalità di ricerca degli eventi negativi di una persona fisica o giuridica e deve consentire l'immissione dei seguenti parametri dei quali almeno uno da inserire obbligatoriamente in sede di ricerca:

- per la persona fisica:
 - codice fiscale;
 - cognome e nome;
 - *data di nascita (eventuale)*;

- luogo di nascita (eventuale);
- per la persona giuridica:
 - codice fiscale;
 - ragione sociale;
 - sede legale (eventuale).

Esito della ricerca

Generazione di un report che fornisca:

- per la **persona fisica**: informazioni eventi negativi in capo al Soggetto interrogato, alle imprese di cui detiene partecipazioni, alle imprese di cui è amministratore;
- per la **persona giuridica**: informazioni secondo prospetto di seguito rappresentato:

		EVENTI NEGATIVI		
		Protesti	Pregiudizievoli di conservatoria	Procedure concorsuali e fallimenti
ESITO DELLA RICERCA	Soggetto interrogato	x	x	x
	Soci	x	x	x
	Amministratori	x	x	x
	Società controllate e/o collegate (partecipazioni pari ad almeno il 20%)	-	-	x

Si precisa che, così come riportato nella tabella di cui all'art. 10 del Disciplinare di gara, verrà attribuito un punteggio più alto alle Offerte i cui prodotti forniscano maggiori informazioni in merito agli eventi negativi. A mero titolo esemplificativo si riportano, nel seguito, le informazioni di maggiore interesse relativamente a: protesti, pregiudizievoli di conservatoria e per procedure concorsuali e fallimenti per imprese.

A) Protesti

Informazioni circa tutti i protesti (assegni, cambiali e tratte) levati in Italia negli ultimi cinque anni a carico di persone fisiche e giuridiche, contenuti nel Registro Informatico dei Protesti come indicato nel seguito:

- a. la lista dei Soggetti per i quali sussistono protesti riportando, per ogni Soggetto, gli elementi identificativi disponibili (nominativo, codice fiscale, Provincia/Comune/indirizzo di residenza o in cui il soggetto interrogato è stato protestato).
- b. i dati disponibili relativi ai protesti:
 - importo, valuta e natura del titolo di credito;
 - data e luogo della levata;
 - data di caricamento in archivio del protesto;
 - motivo del mancato pagamento.

B) Pregiudizievoli di conservatoria

Elenco dei Soggetti (di cui all'esito della ricerca) per i quali sussistono pregiudizievoli di conservatoria ed in particolare:

- a. dettagli sui pregiudizievoli di Conservatoria in senso stretto (avviso d'asta, esproprio, confisca beni, esecuzione in forma specifica, pignoramento, sequestro, ipoteca giudiziale, fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata, liquidazione coatta amministrativa, trasferimento beni immobili, sequestro conservativo, ipoteca legale, ipoteca da altro provvedimento legale, decreto ingiuntivo, atto

esecutivo o cautelare, intimazione esattoriale) sull'impresa e sugli esponenti in carica e/o cessati negli ultimi 12 mesi;

- b. altri eventi di Conservatoria non direttamente pregiudizievoli:
 - nullità atti: accertamento, dichiarazione revoca atti, simulazione atti, separazione, divisione, divorzio, eventi collegati;
 - eventi sull'eredità: testamento, accettazione, fondi patrimoniali;
 - diritti reali: costituzione, accertamento, usucapione, acquisizione opere abusive, ipoteche volontarie a garanzia di prestiti, ipoteche volontarie per mutui ipotecari, sull'impresa e sugli esponenti in carica e/o cessati negli ultimi 12 mesi.

C) Procedure concorsuali e fallimenti per imprese

Elenco dei soggetti per i quali sussistono procedure concorsuali e fallimenti, riportando informazioni quali:

- ragione sociale;
- codice fiscale;
- Provincia CCIAA;
- indirizzo legale;
- tipo di evento (fallimento, liquidazione, liquidazione coatta amministrativa, liquidazione giudiziaria, liquidazione volontaria, scioglimento, scioglimento e liquidazione, scioglimento senza messa in liquidazione, scioglimento anticipato senza messa in liquidazione, scioglimento per atto dell'autorità, bancarotta fraudolenta, bancarotta semplice, concordato fallimentare, concordato preventivo, amministrazione giudiziaria, amministrazione controllata, amministrazione straordinaria, sequestro giudiziario, sequestro conservativo di quote);
- data di apertura dell'evento;
- tribunale di riferimento;
- località di registrazione dell'atto.

2.2.4. Monitoraggio delle informazioni commerciali

A fronte di un database di codici fiscali dei soggetti censiti sull'Anagrafe Generale di Finlombarda e delle informazioni già presenti, la funzionalità deve essere in grado di rilevare periodicamente (a titolo di esempio: giornalmente) la presenza di variazioni relativamente alle seguenti informazioni:

A. Informazioni societarie ed eventi negativi

- anagrafiche (sede, ragione sociale, codice Ateco, etc.);
- deposito bilanci;
- struttura dei gruppi;
- operazioni di carattere straordinario (fusioni, cessioni, acquisizioni, etc.);
- compagine societaria e governance;
- protesti;
- pregiudizievoli di conservatoria;
- procedure concorsuali e fallimenti per imprese;

B. Immobili

- proprietà immobiliari.

La funzionalità deve essere disponibile per entrambe le 2 (due) categorie informative sopra rappresentate (A. Informazioni societarie ed eventi negativi; B. Immobili) e attivabile su specifica richiesta dell'utente Finlombarda anche separatamente.

Qualora l'utente di Finlombarda richieda il monitoraggio di una persona fisica o giuridica per il quale il monitoraggio è già attivo, il fornitore del Servizio deve richiedere all'utente stesso, con opportuno avviso

sull'interfaccia utilizzata, la conferma a procedere nonostante per il Soggetto in questione sia già attivo il monitoraggio.

2.2.5. Scoring e Rating

Funzionalità di ricerca Scoring e Rating

Il Servizio deve disporre di una funzionalità di Scoring e rating di un'impresa e deve consentire l'immissione dei seguenti parametri dei quali almeno uno da inserire obbligatoriamente in sede di ricerca:

- codice fiscale;
- ragione sociale;
- sede legale.

Esito della ricerca

2.2.5.1. Scoring

L'esito della ricerca deve essere rappresentato dalla produzione di un report che indichi:

- 1) lo scoring, ossia un punteggio assegnato in funzione di un'analisi quantitativa e automatica basata su modelli statistici che impiegano un'ampia gamma di informazioni storiche sull'impresa valutata (a titolo di esempio: bilanci, settore, etc.). Tale punteggio esprime la probabilità di mancato pagamento (o insolvenza vera e propria) di un soggetto economico;
- 2) la PD (Probabilità di Default) associata allo scoring, ossia la probabilità che l'impresa valutata possa registrare nei successivi 12 (dodici) mesi un evento di default e quindi possa non far fronte alle proprie obbligazioni finanziarie.

2.2.5.2. Rating

L'esito della ricerca deve essere rappresentato dalla produzione di un report che indichi:

- 1) il rating, ovvero un giudizio prospettico sul merito di credito del soggetto indicato (giudizio sintetico sul grado di solvibilità di un'impresa e sulla capacità dell'impresa stessa di generare risorse sufficienti a ripagare i propri creditori);
- 2) la PD (Probabilità di Default) associata al rating, ossia la probabilità che l'impresa valutata possa registrare nei successivi 12 (dodici) mesi un evento di default e quindi possa non far fronte alle proprie obbligazioni finanziarie.

I rating di cui sopra potranno essere:

- a) *unsolicited* rating: il rating rilasciato in assenza di richiesta del soggetto valutato;
- b) *solicited* rating: il rating rilasciato sulla base di una richiesta del soggetto valutato.

Le valutazioni del merito creditizio devono essere:

- a) elaborate e monitorate da un ECAI ("agenzia esterna di valutazione del merito di credito" o "External Credit Assessment Institution") ovvero un'agenzia di valutazione del merito di credito riconosciuta dalla Banca d'Italia, ai sensi della Circolare 263 del 27 dicembre 2006 (eventualmente tale soggetto può essere accreditato anche ai sensi del Regolamento Comunitario n. 1060/2009);
- b) riconosciute almeno per il comparto "imprese e altri soggetti" nell'ambito del metodo standardizzato.

2.2.6. Indicatori di rischio settoriale

Funzionalità base di ricerca indicatori di rischio settoriale

La funzionalità deve consentire l'acquisizione di un database contenente informazioni disponibili per tutti i settori oggetto di valutazione.

Esito della ricerca: visura indicatori di rischio settoriale

Il database acquisito deve contenere informazioni per ogni settore identificato con codice ISTAT- Ateco 2007 almeno fino al primo livello numerico oltre la lettera.

Si precisa che, così come riportato nella tabella di cui all'art. 10 del Disciplinare di gara, verrà attribuito un punteggio più alto alle Offerte i cui prodotti forniscano una maggiore segmentazione dei settori ed una maggiore analiticità di informazioni per i settori oggetto di valutazione. A titolo esemplificativo si riportano gli elementi di maggiore interesse:

- crescente segmentazione dei settori fino al terzo livello numerico oltre la lettera del codice ISTAT- Ateco 2007;
- indicazione di un fattore di rischio del singolo settore, eventualmente associato con indicatore di Probabilità di Default;
- breve illustrazione degli elementi che caratterizzano l'attività (a livello del codice ISTAT- Ateco indicato) e ne determinano il livello di rischio assegnato (a titolo esemplificativo, il mercato di riferimento, il grado di concorrenza al suo interno, la stabilità/ciclicità settoriale, l'impatto derivante dall'innovazione tecnologica);
- previsioni circa l'andamento della produzione per il triennio (anno in corso oltre ai due anni successivi). Tale previsione può essere fornita sulla base di un'indicazione qualitativa ("crescita/stazionarietà/calò") ovvero con la stima della variazione media percentuale;
- frequenza degli aggiornamenti infra-annuali al fine di tenere conto delle più recenti dinamiche settoriali (aggiornamenti almeno semestrali).

2.2.7. Informazioni su imprese estere

Il servizio oggetto di fornitura deve rendere disponibili informazioni sulle imprese estere attraverso la raccolta e l'integrazione di informazioni pubbliche riguardanti l'impresa, gli amministratori, i soci e le imprese connesse.

Funzionalità di ricerca informazioni su imprese estere

Può essere resa disponibile una funzionalità di ricerca di una impresa estera, utilizzando i seguenti parametri di ricerca minimi:

- Paese;
- Ragione sociale;
- Città

Esito della ricerca: visura impresa estera

La ricerca in oggetto deve generare un report contenente dati relativi al soggetto interrogato.

Si precisa che, così come riportato nella tabella di cui all'art. 10 del Disciplinare di gara, verrà attribuito un punteggio più alto alle Offerte i cui prodotti forniscano una maggiore analiticità di informazioni, compatibilmente con la loro effettiva disponibilità e con la legislazione vigente nei rispettivi Paesi. A titolo esemplificativo si riportano gli elementi di maggiore interesse:

- dati identificativi dell'impresa;
- dati di valutazione sull'impresa (rating, fido commerciale);
- dati di bilancio;
- informazioni sul fatturato;
- revisori dei conti;
- proprietà immobiliari;
- titolari di cariche o qualifiche;
- informazioni patrimoniali e finanziarie;
- soci/azionisti;
- struttura gruppo.

3. REQUISITI TECNICI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

3.1. Requisiti del sistema gestionale di Finlombarda e integrazione delle informazioni commerciali

3.1.1. Modalità di interfacciamento

Il fornitore dovrà provvedere a consentire l'accesso alle proprie banche dati mediante due modalità di cui si forniscono, nel seguito, le caratteristiche minime necessarie:

- (1) accesso mediante **interfaccia utente** (web based su protocollo SSL) per indirizzare l'utente alla fruizione della funzionalità diretta, da effettuarsi in due fasi distinte:
 - a. periodo transitorio durante il quale l'aggiudicatario fornisce al personale di Finlombarda le credenziali di accesso diretto all'interfaccia web;
 - b. a regime, si chiede l'implementazione della modalità di accesso in Single Sign On (SSO) secondo le specifiche di provisioning che verranno concordate in fase di progetto esecutivo con Finlombarda;
- (2) **integrazione A2A** (Applittcation to Application), affinché si rendano disponibili informazioni in modalità interattiva tra applicazioni senza la diretta interazione utente. Questo paradigma avrà due accezioni relative a altrettante modalità di interrogazione:
 - a. **interrogazione real time e puntuale**: si ottengono dati puntuali su un soggetto singolo o su un set limitato di soggetti con disponibilità del dato immediata o differita di breve, accessibili tramite webservice (vedasi relativo paragrafo). Questa tipologia di servizi verrà utilizzata quando la limitata quantità di dati prodotta e la bassa onerosità dell'elaborazione consentono al sistema dell'aggiudicatario di ricevere la richiesta, attivare immediatamente il reperimento dell'informazione e fornire la risposta;
 - b. **interrogazione massiva**: è una interrogazione passiva, sotto forma di scambio di flussi non real time tramite procedure batch da attivarsi periodicamente e a discrezione di Finlombarda. Quando le dimensioni dell'output richiesto sono significative o l'elaborazione è complessa, all'invio della richiesta potrà essere restituita una risposta che contiene soltanto l'accettazione della richiesta stessa e le indicazioni utili a ricevere l'output che sarà messo a disposizione in un momento successivo. Lo scambio di informazioni tra i due sistemi dovrà avvenire mediante la generazione di flussi (es. formato .xml) accompagnatori e contenenti i metadati informativi (informazioni commerciali dei soggetti di cui si effettua l'interrogazione) e dei relativi file (es. PDF) che contengano la reportistica in formato elettronico e direttamente fruibile dall'utente.

In entrambe le modalità sopra descritte, l'accesso dovrà essere consentito mediante l'interconnessione punto punto su rete dedicata tra l'infrastruttura tecnologica dell'aggiudicatario e quella del fornitore del sistema informativo di Finlombarda.

3.1.2. Caratteristiche tecniche del web-service

Relativamente alle interrogazioni real time, è necessario stabilire una interazione tramite webservices che abbiano le seguenti caratteristiche tecniche:

- (1) accesso: l'accesso avviene sempre con protocollo Internet; si può utilizzare un certificato digitale ad uso autenticazione cliente o user e password.
- (2) utilizzo di certificato utente: nel caso del certificato, esso dovrà essere installato sull'applicazione cliente in modalità che varia a seconda della tecnologia utilizzata per la connessione. Al momento della connessione, l'applicazione provvederà ad inviare automaticamente le credenziali necessarie per l'autenticazione dell'utente.
- (3) accesso con credenziali: in questo caso, la sicurezza e l'autenticazione per l'accesso ai servizi si attua mediante un'utenza appositamente definita ed abilitata. Quando invia una richiesta, il server chiamante dovrà impersonificare l'utente e sul sistema dell'aggiudicatario le operazioni risulteranno eseguite dallo stesso utente.

(4) sistema di comunicazione informatico: basato su servizi REST o SOAP.

3.1.3. Interazione tra fornitore e sistema gestionale

Si specifica che per stabilire la corretta interazione fra i servizi offerti dal fornitore ed il sistema gestionale, si rende necessaria l'assistenza tecnica da parte dello stesso operatore per l'integrazione dei servizi. Pertanto, il fornitore dovrà prevedere in sede esecutiva una fase progettuale con il fornitore del sistema informativo di Finlombarda finalizzata alla redazione del progetto di integrazione e all'eventuale sviluppo applicativo necessario sulle procedure software oggetto di fornitura.

3.2. Memorizzazione storica dei documenti prodotti dalle interrogazioni

In fase di richiesta delle informazioni, il Servizio dovrà consentire agli utenti:

- di memorizzare, su un archivio a esclusivo utilizzo di Finlombarda, il documento risultante dalle richieste effettuate;
- in caso di richiesta di informazioni i cui documenti siano già memorizzati sull'archivio a esclusivo utilizzo di Finlombarda il Servizio deve consentire agli utenti di scegliere se effettuare una nuova interrogazione oppure se acquisire nuovamente il documento memorizzato sull'archivio di cui al punto precedente (la scelta dell'utente deve potersi basare sull'indicazione dei termini di ricerca utilizzati, dei contenuti dei documenti già visionati e sulla data di produzione dei documenti);
- consentire di disporre delle funzionalità di cui ai punti 1) e 2) precedenti in maniera indipendente per diversi gruppi di utenze (a titolo di esempio: per l'utenza A appartenente al gruppo di utenti definito sull'ambiente X non deve essere possibile accedere ai report memorizzati dall'utenza B appartenente al gruppo di utenti definito sull'ambiente Y e viceversa).

3.3. Assistenza specialistica on-site

Al fine di assicurare il corretto ed efficace utilizzo del Servizio, il fornitore deve erogare, su richiesta di Finlombarda, un servizio di assistenza on-site per un numero di minimo 7 (sette) ad un massimo di 12 (dodici) giorni, fruibili nel periodo di validità del contatto da svolgersi presso la sede della Società.

3.4. Help-desk

Il fornitore deve erogare un servizio di assistenza tecnica (help-desk) disponibile nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00, contattabile attraverso posta elettronica e/e numero telefonico.

3.5. Livelli minimi di servizio

3.5.1. Orario di servizio

L'orario di servizio deve essere garantito nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:30.

3.5.2. Guasto non bloccante

Per guasto non bloccante si intende il guasto di uno o più componenti del sistema informativo del fornitore del Servizio, il cui verificarsi rende indisponibili agli utenti alcune delle funzionalità del Servizio stesso.

3.5.3. Guasto bloccante

Per guasto bloccante si intende il guasto di uno o più componenti del sistema informativo del fornitore del Servizio, il cui verificarsi rende indisponibili agli utenti l'utilizzo del Servizio.

3.5.4. Tempi di intervento e di ripristino¹

I tempi di intervento e di ripristino devono essere inferiori ai valori indicati nella tabella che segue:

Orario di servizio	Tipologia di guasto	Tempi massimi di intervento	Tempi massimi di ripristino
Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:30	BLOCCANTE	1 ora solare	Entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione del guasto
	NON BLOCCANTE	2 ore solari	Entro due giorni lavorativi successivi alla segnalazione del guasto

Qualora durante l'orario di servizio si verifichi un qualunque guasto bloccante o non bloccante che richieda un tempo di ripristino superiore ai tempi massimi indicati nella sopra riportata tabella, la Società potrà esercitare la facoltà di applicare una penale per ogni ora effettiva di ritardo accumulata nel ripristino della completa funzionalità.

4. PENALITÀ

Lo svolgimento dei Servizi deve essere effettuato garantendo i livelli minimi di servizio di cui al predetto art. 3.5. Per ogni giorno di ritardo nella prestazione dei Servizi rispetto ai livelli minimi di servizio previsti, previa contestazione scritta, verrà applicata una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale per ogni ora effettiva di ritardo accumulata oltre i tempi previsti nella tabella di cui al predetto punto 3.7.4 per il ripristino della completa funzionalità.

L'operatore economico prende atto sin da ora che l'applicazione delle penali previste non preclude il diritto di Finlombarda a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni ai sensi dell'art. 1382 del Codice Civile. Ove l'importo complessivo delle penali applicate dovesse superare il 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale, l'inadempimento si intenderà non di scarsa importanza ex art. 1455 del Codice Civile. e, pertanto, la Società avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

Finlombarda tratterrà, in sede di liquidazione delle somme dovute all'operatore economico aggiudicatario della gara, gli importi spettanti a titolo di penale previamente addebitati mediante apposita nota di debito.

Qualora l'importo delle penali sia maggiore rispetto alle somme da liquidare all'operatore economico aggiudicatario della gara, resta ferma la facoltà per Finlombarda di rivalersi sulla cauzione rilasciata a garanzia degli obblighi contrattuali fino alla concorrenza dell'intera somma dovuta a titolo di penale. In tale ultimo caso l'operatore economico aggiudicatario della gara è tenuto a ricostituire la cauzione definitiva nell'importo originario entro il termine di 10 (dieci) giorni dall'escussione della stessa a pena di risoluzione del contratto. Si precisa che il predetto meccanismo di compensazione avrà natura prettamente finanziaria.

¹ Tempo di intervento: intervallo di tempo che intercorre tra la segnalazione di malfunzionamento, effettuata dagli utenti al servizio help-desk o rilevata dal fornitore, ed il momento in cui il help-desk prende in carico il malfunzionamento e lo assegna all'assistenza.

Tempo di ripristino: intervallo di tempo che intercorre tra la segnalazione di malfunzionamento, effettuata dagli utenti al servizio help-desk o rilevata dal fornitore, ed il momento in cui le funzionalità sono completamente ripristinate.