

ALL. "A"



AGENZIA REGIONALE PER L'INFORMATICA E LA TELEMATICA – A.R.I.T.

CAPITOLATO GARA

SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATIVO

**"SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATIVO PER IL BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE
ABRUZZO TELEMATICO"**

POR - Competitività Regionale e Occupazionale

FESR Abruzzo "FONDO EUROPEO DI SVILUPPO

REGIONALE Abruzzo 2007/2013"

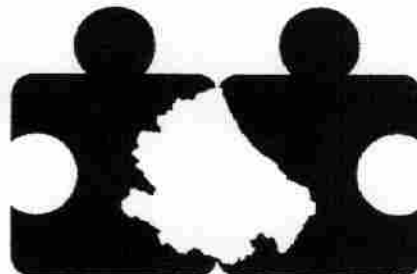
Asse III

"SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE"

REGIONE ABRUZZO Struttura Speciale di Supporto Sistema Informativo Regionale Ufficio Segreteria e Affari Generali
- 3 OTT. 2013
Prot. n. RA/...246318.....

Attività III.1.1

Miglioramento della disponibilità di servizi ICT per i cittadini e le imprese



**PROGRAMMA
OPERATIVO
FESR 2007-2013**

**Competitività
Regionale e
Occupazione**

CAPITOLATO DI GARA MEPA

**"Sviluppo del Sistema Informativo
per il Bollettino Ufficiale della
Regione Abruzzo Telematico"**

PAG. 1/33

PREMESSA

La Regione Abruzzo, nell'ambito del Programma Operativo Regionale FESR 2007-2013 Asse III, Attività III .1.1, si propone di favorire lo sviluppo e l'attuazione di procedure "trasparenti" e "automatiche", che riducano gli spazi di discrezionalità e diano garanzie sui tempi e sugli esiti delle procedure offrendo la possibilità al cittadino ed alle imprese di partecipare alle scelte e ai risultati dell'azione amministrativa.

Attraverso il potenziamento e la qualificazione dei contenuti, delle applicazioni e dei servizi digitali sviluppati dalle P.A. sarà possibile incrementare anche la competitività delle PMI.

Con tale linea di intervento si intende rispondere, in maniera ancora più puntuale alle attese ingenerate dai numerosi progetti di e-government avviati, concentrando gli sforzi su una innovazione che veda nei cittadini e nelle imprese i diretti beneficiari del cambiamento e completando i pregressi investimenti relativi alle componenti tecnologiche.

La necessità di dare continuità alle iniziative già avviate dalla Regione Abruzzo, rende opportuno proseguire nell'opera di semplificare i processi della Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di incrementare la qualità e la fruibilità dei servizi erogati ai cittadini ed alle imprese.

La politica di modernizzazione e semplificazione della Pubblica Amministrazione, avviata dalla Regione nel precedente periodo di programmazione, ha generato una forte domanda di strumenti e modelli operativi in grado di garantire un significativo miglioramento dei servizi e una sostanziale razionalizzazione della spesa pubblica.

In questo scenario, è stata individuata la necessità da parte della Regione Abruzzo di dotarsi di una soluzione volta a rendere più efficace il servizio di gestione e pubblicazione del Bollettino Ufficiale basata su una piattaforma telematica in grado di informatizzare i processi, garantire una gestione elastica e snella e nel contempo migliorare ed intensificare la comunicazione tra le amministrazioni, i cittadini e le imprese.



PARTE I

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto della gara è la realizzazione di un intervento volto a realizzare la completa informatizzazione del Bollettino Ufficiale della Regione Abruzzo (BURA).

Il dettaglio delle specifiche tecniche sono riportate nella Parte II del presente Capitolato.

Art. 2 - IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo a base di gara, soggetto a ribasso è pari ad **Euro 190.000,00 (centonovantamila/00)**

Iva esclusa.

Non sono ammesse offerte economiche in aumento.

Art. 3 - DURATA E LUOGO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

La durata del servizio è di **365** giorni decorrenti dalla sottoscrizione del Contratto d'appalto.

Il luogo principali di riferimento nell'esecuzione dell'intervento è la sede della Regione Abruzzo di L'Aquila, alla Via L. Da Vinci, 1 – Palazzo I. Silone.

Art. 4 - PROCEDURA DI GARA

Procedura di acquisizione mediante il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (ai sensi della Legge n. 94 del 2012).

Art. 5 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. 163/2006.

Le offerte anormalmente basse verranno valutate ai sensi degli artt. 86,87,88 e 89 del D.Lgs. 163/2006, nonché degli artt. 121 e 284 del D.P.R. n. 207/2010.

Art. 6 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Per la presente procedura è designato quale Responsabile del Procedimento e Direttore dell'Esecuzione del Contratto _____, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D.Lgs. 163/2006 e s.m. e dell'art.300 del D.P.R. 207/2010.

Art. 7 - TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTE

Le imprese concorrenti, singole o raggruppate, devono far pervenire le proprie offerte, mediante sistema MEPA, **pena l'esclusione**, entro il _____ ore 13:00.

Busta Amministrativa:

L'impresa concorrente è tenuta ad inviare telematicamente :

- A. Il presente Capitolato di gara sottoscritto digitalmente;
- B. Certificazione ISO-9001;
- C. Documento attestante l'avvenuto pagamento del contributo, di Euro 20,00 (venti/00) di cui all'art. 1, commi 65 e 67, della L. 23 dicembre 2005, n. 266, recante evidenza del codice di identificazione della procedura di gara (CIG). A tal fine si segnala che il pagamento relativo al contributo di cui sopra potrà avvenire:

- on line, mediante carta di credito. Per eseguire il pagamento sarà necessario collegarsi al "servizio riscossione" dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici e seguire le istruzioni a video ovvero il manuale del servizio; **a riprova dell'avvenuto pagamento, il partecipante deve allegare la stampa della ricevuta di pagamento, trasmessa dal "sistema di riscossione" della medesima;**

ovvero

- in contanti, presso tutti i punti di vendita della rete dei tabaccai abilitati al pagamento di bollette e bollettini; **a riprova dell'avvenuto pagamento, il partecipante deve allegare lo scontrino rilasciato dal punto vendita ove si è effettuato il pagamento;**

Il CIG della presente gara è **CIG** _____

Il n. della gara in parola è: _____

BUSTA Tecnica

L'impresa concorrente è tenuta ad inviare telematicamente e secondo la procedura MEPA l'offerta tecnica firmata digitalmente.

BUSTA Economica

L'impresa concorrente è tenuta ad inviare telematicamente e secondo la procedura MEPA l'offerta economica firmata digitalmente.

Eventuali richieste di informazioni complementari e/o chiarimenti sull'oggetto e sugli atti di gara nonché ogni richiesta utile per la partecipazione alla gara o sullo svolgimento di essa possono essere richieste mediante il sistema MEPA nei termini in essa indicata.

Art. 8 - MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa valutata, sulla base dei seguenti elementi, da una Commissione appositamente nominata con atto del Direttore Generale dell'ARIT:

<u>Codice</u> <u>Criterio</u>	<u>CRITERIO</u>	Punteggio massimo parziale	Punteggio massimo assegnabile
	OFFERTA TECNICA		70
- C1	- <i>Qualità del Progetto</i>	40	
- C2	- <i>Aspetti migliorativi legati alla realizzazione dei servizi</i>	20	
- C3	- <i>Qualità del proponente</i>	10	
	OFFERTA ECONOMICA		30
	TOTALE		100

I criteri di valutazione ed i relativi pesi per la formazione della graduatoria di merito sono di seguito specificati:

Per l'offerta economica saranno attribuiti 30 punti sulla base della seguente formula:

$$\text{punteggio offerta economica} = \frac{Q_{\text{minima}}}{Q_x} \times 30$$

dove Q_{minima} è la quotazione economica più bassa pervenuta e Q_x è la quotazione economica dell'azienda in esame.

Nel caso di offerte con lo stesso punteggio finale, l'appalto è aggiudicato all'offerta con il punteggio per la valutazione economica più alto ed a parità anche di tale punteggio si procederà all'aggiudicazione mediante sorteggio.

Per l'offerta tecnica sono attribuiti 70 punti attribuiti sulla base dei seguenti criteri e punteggi:

Codice Criterio	Sub criteri	Punteggi
C1	Evidenza della comprensione del capitolato tecnico del progetto.	max. 10 punti
	Livello di integrazione con le soluzioni già attive nei data center regionali	max. 20 punti
	Utilizzo di soluzioni open source e di standard di interoperabilità e cooperazione applicativa	max 10 punti
C2	Tempistica prevista per l'attivazione dei servizi. (Allegare GANTT di progetto)	< 40 giorni = 10 punti > 40 giorni = 0 punti
	Numero di risorse umane (contratti di lavoro dipendente) messe a disposizione per l'attuazione del servizio superiore a 15 unità. <i>In caso di risposta affermativa allegare i curricula</i>	SI = 10 punti NO = 0 punti
C3	Di essersi aggiudicato appalti riguardanti il servizio oggetto di gara per almeno 1 Pubblica Amministrazione negli ultimi tre esercizi 2010 - 2011 - 2012; questi servizi autocertificati ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii., dovranno essere provati dopo l'aggiudicazione da attestazioni/certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni o dagli enti medesimi.	SI = 5 punti NO = 0 punti
	Numero soluzioni B.U.R.A. offerto installate presso Pubbliche Amministrazioni	> 1 = 5 punti < 2 = 0 punti
TOTALE Max assegnabile		70

Art. 9 - PROCEDIMENTO

L'ARIT provvederà dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte, alla nomina di un'apposita Commissione che provvederà alla verifica e valutazione delle offerte valide pervenute mediante il sistema MEPA.

L'ARIT provvederà all'aggiudicazione definitiva mediante procedura MEPA e nel rispetto della normativa vigente.

L'ARIT ha facoltà di revocare, sospendere la procedura, ridurre il valore dei servizi e delle forniture o non procedere all'aggiudicazione nonché alla stipula del contratto senza che i partecipanti e l'Impresa aggiudicataria possano avanzare alcuna pretesa. La documentazione di gara sarà acquisita dall'ARIT e non verrà restituita.

Art. 10 - CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi della prestazione, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento, il soggetto aggiudicatario, contestualmente alla stipula del contratto, è tenuto a presentare un deposito cauzionale definitivo, pari al 10% dell'importo contrattuale mediante fidejussione bancaria o assicurativa, rilasciata da Compagnie di assicurazione regolarmente autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni, ai sensi del T.U. approvato con D.P.R. 13 febbraio 1959 n. 449 o rilasciata da intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.Lgs 01.09.1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia fidejussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% (dieci per cento); ove il ribasso sia superiore al 20% (venti per cento), l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

La garanzia deve possedere i seguenti elementi essenziali, pena l'annullamento e/o revoca dell'aggiudicazione ed esclusione dalla procedura:

- a- Essere intestata a favore dell'ARIT;
- b- Avere sottoscrizione dell'Istituto o della Società garante autenticata da notaio che attesti l'avvenuta sottoscrizione alla sua presenza, nonché la generalità, la qualifica ed i poteri del sottoscrittore;
- c- Essere incondizionata e irrevocabile;
- d- Prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- e- Prevedere espressamente la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Cod. Civ.;
- f- Prevedere espressamente la sua operatività entro 15 (quindici) giorni su semplice richiesta scritta dell'ARIT;
- g- Prevedere espressamente la copertura degli oneri per il mancato o inesatto adempimento del Contratto, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento;
- h- Avere una durata almeno pari a quella del Contratto.

In caso di mancata realizzazione degli interventi nei modi e nei tempi previsti l'ARIT si riserva la possibilità di riscuotere la cauzione, senza pregiudizio delle ulteriori azioni alle quali l'inadempimento degli obblighi dell'aggiudicatario possa dar luogo.

In caso di eventuali contestazioni o vertenze in corso tra le parti la cauzione definitiva resta vincolata fino alla loro definizione.

La cauzione definitiva, versata a garanzia della buona esecuzione del Contratto, resta vincolata nelle modalità previste dall'art. 113 del vigente D.Lgs. 163/2006 e, comunque, fino a quando non sia stata definita ogni eventuale contestazione o controversia tra le parti.

Lo svincolo della cauzione definitiva viene effettuato a domanda ed a spese dell'Impresa aggiudicataria nella quale la medesima dichiara di non aver altro da pretendere dall'ARIT in dipendenza del contratto.

Art. 11 - COLLAUDO

Il collaudo verrà eseguito per accertare la corretta esecuzione delle attività rispetto a quanto convenuto, mediante prove di esercizio, test di funzionalità e verifiche documentali.

L'ARIT provvederà alla convocazione dell'Impresa aggiudicataria per dare corso alle operazioni di collaudo. La mancata presenza dell'Impresa aggiudicataria alla fase del collaudo, non costituisce ostacolo alla conclusione del relativo procedimento.

L'ARIT è tenuta a comunicare all'Impresa aggiudicataria l'esito del collaudo. In caso negativo, l'ARIT provvederà a darne tempestiva e completa comunicazione all'aggiudicatario, con l'indicazione dei rilievi evidenziati, contestualmente diffidandola a rimuovere le ragioni ostative all'esecuzione positiva entro un termine prefissato. Restano salve l'applicazione delle penali di cui al successivo art. 20 e la facoltà di promuovere la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con risarcimento di danni e l'adozione di tutti gli ulteriori provvedimenti consequenziali, anche in ordine al deposito cauzionale ed alle eventuali maggiori spese delle quali l'ARIT dovesse farsi carico per effetto dell'inadempimento.

L'ARIT si riserva la possibilità di attivare verifiche in corso d'opera.

Art. 12 - PAGAMENTO ANTICIPAZIONE

L'Impresa aggiudicataria successivamente alla stipula del Contratto ed al verbale di inizio attività, potrà richiedere all'ARIT l'anticipazione di una misura massima del 50% del valore di aggiudicazione previa presentazione di relativa fattura e di una polizza fideiussoria, ai sensi di legge, di valore equivalente all'anticipazione richiesta.

La suddetta polizza potrà essere svincolata esclusivamente successivamente al collaudo finale con esito positivo.

Art. 13 - PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO E STATI AVANZAMENTO ATTIVITA'

L'impresa aggiudicataria, successivamente all'esecuzione delle attività per una percentuale superiore del 20% dell'eventuale anticipazione erogata e comunque per stati di avanzamenti non inferiori alla predetta percentuale (nel caso di mancata richiesta e/o erogazione anticipazione), emetterà fatture in modalità concordata con l'ARIT che procederà, sulla base di opportuni riscontri, alla loro approvazione.

Il pagamento del corrispettivo è subordinato al corretto adempimento degli obblighi contrattuali ed al rilascio di idonea polizza fideiussoria, ai sensi di legge, di valore equivalente alla somma erogata.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento delle stesse.

Il saldo finale, di misura non inferiore al 20% del valore di aggiudicazione, sarà corrisposto successivamente al collaudo finale, ai sensi dell'art. ___ che precede, con esito positivo.

Sulla fattura dovranno essere riportati la denominazione della procedura di gara in oggetto, il CIG _____ ed il CUP _____.

Unitamente alla fattura dovrà essere trasmessa la dichiarazione sostitutiva, ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. n. 445/2000, in riferimento agli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali ed assistenziali a favore dei lavoratori.

Art. 14 - VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DELL'APPALTO

L'ARIT e la Regione Abruzzo si riservano, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'impresa aggiudicataria nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza da parte della stessa di tutti gli adempimenti contrattuali e, in modo specifico, controlli di rispondenza e di qualità.

Qualora al controllo dovesse risultare la non conformità al contratto e relativi allegati, l'impresa aggiudicataria dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le anomalie rilevate. In caso negativo, è in facoltà dell'ARIT procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 19.

Nel caso di recidiva si procederà alla contestazione per l'applicazione delle penalità di cui all'art. 20 del presente Capitolato.

Art. 15 - FORNITURE E SERVIZI COMPLEMENTARI/ANALOGHI

Sono ammesse forniture e servizi complementari/analoghi entro i limiti di spesa fissati dal contratto ove ricorrano le condizioni tutte di cui all'art. 57 del vigente D.Lgs. 163/2006.

Art. 16 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ

L'impresa aggiudicataria è tenuta ad ottemperare con massima diligenza a tutti gli oneri previsti nel presente Capitolato, nonché nel Contratto.

L'impresa riconosce a suo carico tutti gli oneri inerenti all'assicurazione del proprio personale occupato nelle lavorazioni oggetto del contratto e dichiara di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni arrecati eventualmente da detto personale alle persone ed alle cose, sia dell'ARIT che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni stabilite.

L'impresa aggiudicataria si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i dipendenti previsti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli obblighi relativi.

L'impresa si impegna, altresì, ad attuare nei confronti dei propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del presente appalto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro collettivi applicabili alla data di stipulazione del contratto, alla categoria e nella località in cui svolgono le prestazioni, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in generale, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località. L'impresa si impegna, infine, ad essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, di cui alla Legge 68/99 e s.m.i.

Art. 17 - RISERVATEZZA

L'impresa aggiudicataria deve impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati, tecnici, economici, finanziari, patrimoniali, statistici, anagrafici o di qualunque altro genere relativi all'attività dell'ARIT e della Regione Abruzzo, che l'impresa acquisisce in conseguenza dell'esecuzione dell'appalto, siano da ritenersi come riservati e come tali trattati.

L'impresa aggiudicataria ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazioni dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a

qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto d'appalto e comunque per i 5 anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

L'obbligo di cui al punto precedente sussiste altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto, tale obbligo non concerne i dati che siano o divengono di pubblico dominio.

L'impresa aggiudicataria è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori degli obblighi di segretezza sopra citati.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'ARIT ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto, il Contratto, fermo restando che l'impresa aggiudicataria sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'ARIT.

L'impresa aggiudicataria si impegna altresì a rispettare quanto previsto dal D.Lgs. 163/2006.

Art. 18 - TUTELA DEI DATI PERSONALI

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla gara dai concorrenti sono raccolti e trattati ai fini del procedimento di gara e dell'eventuale e successiva stipula e gestione del contratto secondo le modalità e le finalità di cui al vigente D.Lgs. n. 196/2003 e alla L. n. 241/90 e s.m..

Con l'invio dell'offerta, i concorrenti esprimono tacitamente il loro consenso al predetto trattamento.

Art. 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione del contratto può essere richiesta dall'ARIT nel caso in cui l'Impresa aggiudicataria non rispetti i tempi previsti per eseguire l'appalto e in caso di adempimenti inesatti o parziali delle prestazioni contrattuali, previa diffida ad adempiere da comunicarsi con raccomandata A.R.

L'ARIT, di pieno diritto e senza formalità alcuna e fatto salvo il proprio diritto di rivalsa per i danni subiti, potrà risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. in qualsiasi momento, nei seguenti casi:

- Omessa comunicazione di modifiche intervenute nella compagine sociale, ovvero trasformazioni societarie o assoggettamento a procedure concorsuali, o sottoposizione a procedimenti conservativi o pignorati;
- Gravi e/o ripetute violazioni agli obblighi contrattuali non eliminate in seguito a diffida formale da parte dell'ARIT;
- Arbitrario abbandono o sospensione non dipendente da cause di forza maggiore, di tutti o parte dei servizi/forniture oggetto del contratto, da parte dell'impresa aggiudicataria;

L'ARIT si riserva, inoltre, di procedere alla risoluzione del contratto nel caso di cessione dell'impresa.

Resta salva, inoltre, la possibilità per l'ARIT di fare applicare tutte le norme di legge e di regolamento in materia di inadempimenti contrattuali.

Art. 20 - PENALITÀ

Per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione del servizio, non imputabile all'ARIT, sarà applicata una penale pari al 1 (uno) per 1000 (mille) del prezzo pattuito, da trattarsi sull'importo contrattuale, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno. Inoltre è prevista una penale di euro 100,00 per ogni ora di ritardo rispetto agli SLA previsti nel servizio di help desk.

Art. 21 - OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI E NORME

L'impresa aggiudicataria, sotto la sua esclusiva responsabilità, deve ottemperare alle disposizioni legislative vigenti, come pure osservare tutti i regolamenti, le norme e le prescrizioni delle competenti Autorità in materia di contratti di lavoro, di assicurazioni sociali e di pubblici lavori, di sicurezza e di quant'altro possa comunque interessare il presente appalto e che abbiano comunque applicabilità al contratto di cui trattasi.

Art. 22 - PRETESE DI TERZI, BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE

L'impresa garantisce in ogni tempo l'ARIT e la Regione Abruzzo da ogni e qualsiasi pretesa di terzi derivante da inosservanza da parte della stessa, anche parziale, delle norme contrattuali e da inadempienze nell'ambito delle attività e rapporti comunque posti in essere dall'impresa medesima nell'esecuzione dell'appalto.

Inoltre l'ARIT e la Regione Abruzzo non assumono alcuna responsabilità nel caso che l'impresa fornisca dispositivi e/o soluzioni tecniche di cui altri detengano la privativa.

L'impresa assume l'obbligo di tenere indenne l'ARIT e la Regione Abruzzo da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese e le responsabilità ad essi relativi (compresi gli oneri di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui al precedente comma, della quale venga a conoscenza.

Art. 23 - EFFETTO OBBLIGATORIO DELLA GARA

Le offerte presentate vincolano immediatamente l'impresa concorrente rispetto anche alle condizioni fissate dal Capitolato per 365 giorni dal termine di scadenza fissato per la presentazione delle offerte.

Art. 24 - OBBLIGHI IN MERITO ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'impresa aggiudicataria si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Art. 25 - CONTROVERSIE FORO COMPETENTE

L'organismo responsabile delle procedure di ricorso è il TAR di L'Aquila.

Per quanto non previsto nel presente capitolato, le parti rinviano alle norme di legge in vigore e alle Direttive C.E.

PARTE II

Art. 26 - IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

In linea con la normativa nazionale e con le strategie di sviluppo comunitarie e nazionali, nel corso degli ultimi anni l'amministrazione regionale ha intrapreso il cammino verso la dematerializzazione dei propri documenti e atti, sostituiti da documenti informatici, o scansionati.

L'introduzione di strumenti che consentono la gestione documentale informatizzata all'interno dell'amministrazione ha richiesto e richiede il necessario ripensamento delle regole organizzative e procedurali. Il conseguimento degli obiettivi di miglioramento dell'efficienza e della qualità dei processi presuppone, infatti, una semplificazione degli stessi e dei relativi flussi informativi.

Il presente intervento è volto alla completa informatizzazione del Bollettino Ufficiale della Regione Abruzzo (BURA).

Oggetto dell'appalto è l'attività di analisi e sviluppo di un sistema informativo per la gestione del ciclo di vita del BURA, che consenta l'inserimento on line delle pubblicazioni, l'informatizzazione del processo di redazione, la distribuzione e la consultazione tramite web.

Parallelamente l'amministrazione regionale adoterà i necessari provvedimenti per l'adeguamento delle norme e regole vigenti in materia di pubblicazione del Bollettino.

Art. 27 - DESCRIZIONE DEL SISTEMA

L'offerente dovrà proporre e realizzare una soluzione atta a consentire l'inserzione on line delle pubblicazioni, previo pagamento del costo di inserzione ove previsto. Le inserzioni dovranno essere collezionate e composte all'interno del BURA, tramite idoneo software di DeskTop Publishing (DTP). Il bollettino così formato dovrà essere inserito in un apposito portale, con modalità tali da consentirne la navigabilità e distribuito in formato digitale agli abbonati.

Negli articoli seguenti sono descritti in dettaglio l'architettura del sistema di cui è richiesta la realizzazione e le funzionalità che esso dovrà fornire.

Architettura generale

L'offerente dovrà realizzare un sistema integrato basato su piattaforma web che includa le seguenti componenti:

- un sistema di gestione e produzione dei contenuti (CMS), composto almeno dai seguenti moduli:
- un portale accessibile dalla rete internet, che consenta la consultazione dei bollettini, da rendere disponibili anche in formato navigabile, e che metta a disposizione funzionalità avanzate di ricerca all'interno dell'archivio. Attraverso il portale, previa registrazione e autenticazione dell'utente (privato cittadino o dipendente di un ente pubblico), sarà possibile inserire un annuncio utilizzando appositi form che consentano anche il pagamento online dell'inserzione. L'utente dovrà poter accedere allo storico delle inserzioni da lui inviate, con viste elenco e di dettaglio;
- un modulo di gestione del processo di redazione, accessibile dalla rete interna da parte dei dipendenti del Servizio Affari Legislativi e del BURA. Il modulo dovrà gestire il workflow approvativo delle inserzioni e della pubblicazione del bollettino. Al modulo confluiranno le inserzioni inviate tramite il portale sopra citato.
- un modulo per la gestione delle notifiche e della distribuzione, che dovrà gestire l'invio, mediante sistemi di mailing-list e newsletter, della versione elettronica del bollettino (o di estratti di esso) agli utenti registrati che ne facciano richiesta, e permettere l'acquisto di singoli numeri o di abbonamenti in formato cartaceo.
- un sistema di DeskTop Publishing (DTP), che sarà impiegato per la composizione grafica e la produzione finale del bollettino. Il sistema dovrà permettere la gestione di più layout grafici consentendo anche la composizione dei diversi supplementi. È richiesta la presenza di un automatismo che permetta l'impaginazione automatica delle inserzioni e delle Parti costituenti i Bollettini;

- un repository nel quale dovranno essere archiviati, tramite opportuni automatismi, i contenuti di ogni numero del bollettino e il file PDF di ogni bollettino pubblicato. Il portale accedendo al repository e ai dati in esso contenuti fornirà all'utente la possibilità di consultare i bollettini, e di effettuare ricerche avanzate sull'archivio. Il sistema di DTP sarà alimentato attraverso uno spazio di lavoro (ad es. cartella condivisa o FTP) dove confluiranno le inserzioni approvate per la pubblicazione. L'accesso al repository dovrà essere permesso attraverso l'utilizzo di web service messi a disposizione dalla soluzione.

Con riferimento alle necessarie integrazioni con i sistemi attualmente esistenti e nella disponibilità dell'amministrazione, nel rinviare la trattazione ai relativi paragrafi, si anticipa quanto segue.

Il sistema dovrà integrarsi con il modulo di Identity Management della Regione, per la registrazione degli utenti e la gestione delle autenticazioni; dovrà inoltre integrarsi con il sistema di gestione delle transazioni finanziarie della Regione per il pagamento delle inserzioni e degli abbonamenti.

Nel seguito sono descritti i principali requisiti che dovranno essere soddisfatti dal sistema.

Art. 28 - REQUISITI FUNZIONALI

Nel seguito sono descritti i requisiti funzionali minimi, aggregati per aree di funzionalità omogenee, che l'applicazione software dovrà soddisfare. Nell'offerta tecnica dovranno essere specificati i dettagli della soluzione proposta e le eventuali caratteristiche migliorative.

Come specificato nell'Analisi e Business Process Reengineering l'aggiudicatario, in fase di analisi, dovrà comunque rilevare eventuali altre esigenze di dettaglio, per la definizione di ulteriori requisiti funzionali.

Al fine di consentire un semplice utilizzo del sistema da parte degli utenti, tutte le pagine web dovranno essere corredate di opportuni testi esplicativi e introduttivi delle funzionalità offerte con eventuali rimandi ad altre pagine per ulteriori informazioni. Per ognuna delle funzionalità dovrà essere prevista una apposita sezione di aiuto (c.d. help in linea contestuale). Dell'intera soluzione offerta, dovrà essere fornita adeguata documentazione tecnica, oltre alla necessaria manualistica di utilizzo del prodotto.

AUTENTICAZIONE

L'applicazione, in ragione del differente utilizzo da parte degli utenti, dovrà gestire sia l'accesso anonimo sia l'accesso autenticato a seguito di registrazione.

Per la registrazione e l'autenticazione degli utenti dovrà essere impiegato il modulo di Identity Management della Regione Abruzzo. Si precisa che il sistema IdM è in corso di evoluzione e potrebbe subire delle modifiche, ancorché limitate, rispetto alla versione attuale. È a carico dell'aggiudicatario l'integrazione con il modulo IdM secondo le specifiche di integrazione che saranno fornite.

AUTORIZZAZIONE

L'applicazione dovrà consentire l'accesso differenziato sulla base del ruolo dell'utente, cui dovrà essere abbinato un sottoinsieme delle funzioni complessive del sistema. Sarà onere dell'aggiudicatario sviluppare le funzioni di autorizzazione degli utenti, attualmente non gestite dal modulo IdM.

A titolo non esaustivo si chiarisce sin d'ora che dovrà essere consentito l'accesso differenziato, al back-office (solo da rete interna) e al front-office del sistema, almeno in base alle seguenti tipologie di utente con descrizione delle azioni eseguibili:

Front-office

- utente base: accesso anonimo in sola consultazione. Può effettuare ricerche, navigare e consultare i bollettini BURA;
- utente registrato: oltre alle funzionalità dell'utente base può iscriversi a mailing list personalizzate, acquistare bollettini singoli o in abbonamento, ecc.;
- inserzionista: oltre alle funzionalità previste per le precedenti tipologie di utente può inserire e gestire gli annunci.

Back-office

- redattore: verifica e valida le inserzioni. In via transitoria carica a sistema le inserzioni pervenute per via tradizionale (fax, RR, a mano);
- impaginatore: operatore DeskTop Publishing per impaginazione grafica. Dispone di una postazione dedicata alla produzione editoriale e interviene nella parte finale del ciclo redazionale per l'impaginazione del bollettino;
- caporedattore: oltre alle funzionalità previste per il redattore autorizza la pubblicazione/distribuzione del bollettino;
- amministratore: gestisce il sistema attraverso una interfaccia grafica web-based con la possibilità di impostare i parametri di funzionamento (profilazione utenti, configurazione modulo notifiche, pagamenti etc.).

L'applicazione dovrà gestire l'eventualità che un utente abbia più ruoli, dando la possibilità di selezionare quello con cui si desidera accedere al sistema.

CONSULTAZIONE E RICERCA

L'applicazione software dovrà consentire l'archiviazione dei bollettini per la loro successiva consultazione via web. I bollettini dovranno essere consultabili mediante funzionalità di ricerca per tipo e contenuto dell'inserzione.

Per questa area di funzionalità, il sistema dovrà prevedere in particolare:

- la consultazione dei bollettini in formato navigabile mediante link ipertestuali. Dovrà essere implementata la cd. "faceted navigation" dei bollettini che, quindi, dovranno essere opportunamente strutturati;
- il download dei bollettini in formato PDF (firmato digitalmente);
- la ricerca di base ed avanzata sull'archivio dei bollettini. I filtri di ricerca dovranno prevedere ricerche a testo libero, utilizzando i connettori logici di vario tipo, sui campi che caratterizzano l'annuncio e dovranno essere preventivamente concordati con la committenza;
- la vista "a calendario" per accedere all'archivio dei bollettini.

Dovrà essere caricato sull'archivio anche lo storico dei bollettini, che sono disponibili in formato PDF e attualmente consultabili sul portale della Regione Abruzzo all'indirizzo:

<http://www.regione.abruzzo.it/servizi/cittadino/BURA/>

Per ogni bollettino storico l'aggiudicatario dovrà indicizzare il solo sommario, al fine di garantire l'utilizzo di funzioni di ricerca a testo libero sui contenuti e per range di date.

Sarà positivamente valutata, come elemento migliorativo dell'offerta, la trasformazione dei bollettini storici per consentirne la navigazione secondo il metodo "faceted navigation" e rendere disponibili le funzionalità di ricerca avanzata.

Per fornire ad eventuali applicazioni e sistemi informativi regionali esterni al sistema Digital BURA un accesso alle opzioni di ricerca ed alle inserzioni contenute nel repository, tutte le funzionalità garantite dal motore di ricerca dovranno essere esposte tramite un opportuno web service in standard SOAP.

GESTIONE DEL PROCESSO REDAZIONALE

In questa area di funzionalità ricadono le funzioni per la composizione del bollettino in termini di contenuti, dalla raccolta delle inserzioni caricate dagli utenti tramite form on-line alla produzione del bollettino definitivo. Dovranno essere implementate le funzioni tipiche di un CMS allo scopo di gestire l'intero ciclo redazionale di generazione, approvazione e pubblicazione degli annunci.

Il presente paragrafo descrive le principali funzionalità di redazione suddivise per front-office e back-office, lo stato delle inserzioni e le funzionalità correlate che il sistema dovrà includere e gestire.

Front-office:

- Creazione guidata (wizard), secondo schemi predefiniti delle inserzioni e loro inoltro al sistema. Costituirà elemento migliorativo dell'offerta la possibilità per l'utente amministratore di configurare i wizard a fronte di nuove tipologie di inserzioni.
- Creazione libera delle inserzioni mediante l'inserimento di testo non strutturato in un form generico.
- Classificazione delle inserzioni in base alla tipologia, in base ad una tassonomia concordata con la committenza.
- Cruscotto informativo da cui l'utente potrà accedere a tutte le informazioni sulle sue inserzioni quali lo stato, la data di presentazione, il bollettino di riferimento, l'importo corrisposto, etc.
- Gestione dello storico di tutte le inserzioni presentate con viste elenco e di dettaglio per gli utenti inserzionisti.
- Modifica o annullamento delle inserzioni entro una data configurabile a sistema e comunque non successivamente alla sua approvazione.

Back-office

- Implementazione del workflow approvativo delle inserzioni e del processo di redazione (in base al ruolo e/o all'utente). Dovranno essere previsti meccanismi di notifica agli utenti coinvolti nel workflow redazionali sulle modifiche di stato. Il workflow preimpostato dovrà essere comunque configurabile e personalizzabile da parte dell'utente amministratore.
- Gestione della scrivania dei singoli utenti coinvolti nel processo di redazione. Il sistema dovrà fornire un cruscotto riepilogativo evidenziando attività, scadenze e stato.

Il sistema dovrà prevedere e gestire almeno i seguenti stati dell'inserzione:

- presentata: l'utente ha caricato con successo l'inserzione nel sistema;
- accettata: la redazione ha approvato il testo dell'inserzione per la sua pubblicazione;
- rifiutata: la redazione non ha approvato il testo dell'inserzione per la sua pubblicazione;
- in revisione: l'inserzionista potrà richiedere di rettificare la propria inserzione, purché questa non sia già nello stato "pubblicata";
- annullata: l'inserzione è stata annullata da parte dell'inserzionista;
- pubblicata: l'inserzione è pubblicata sul bollettino. La pubblicazione dell'inserzione potrà essere vincolata al suo pagamento.

Per quanto riguarda lo stato "in revisione", il sistema deve consentire, fino alla pubblicazione dell'inserzione, una rettifica della stessa. A seguito di ogni modifica, l'inserzione sarà assoggettata nuovamente all'intero iter approvativo. Dovrà essere previsto un periodo temporale entro il quale la modifica dell'inserzione non comporta un cambiamento della data di pubblicazione prevista. Nel caso la modifica avvenga oltre tale termine, il sistema dovrà mostrare automaticamente all'inserzionista un messaggio di avviso opportuno.

Per quanto riguarda invece lo stato "annullata", l'inserzionista deve poter richiedere l'annullamento dell'inserzione entro un termine temporale configurabile. L'annullamento dovrà comunque poter essere effettuato solamente prima di aver effettuato il pagamento, per quanto riguarda le inserzioni non gratuite e non "a credito".

A seguito della presentazione dell'inserzione, l'utente dovrà confermare la richiesta di pubblicazione, selezionando l'apposito link inserito in una mail inoltrata automaticamente dal sistema.

L'applicazione dovrà inviare una e-mail di notifica all'inserzionista ad ogni cambiamento di stato, e con l'indicazione, al termine del processo di approvazione, del numero/data del bollettino di pubblicazione.

ACQUISTO E GESTIONE DEI PAGAMENTI

L'applicazione software dovrà consentire il pagamento on-line del costo dell'inserzione.

Per quanto riguarda la gestione delle transazioni finanziarie l'applicativo dovrà integrarsi con il modulo di pagamento della Regione, .

In linea generale, l'applicazione dovrà permettere di effettuare il pagamento delle inserzioni implementando le funzionalità tipiche di un sito di e-commerce, quali la gestione del carrello della spesa, del catalogo dei prodotti e dello storico degli acquisti per ogni utente.

Il sistema dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- Gestione dell'anagrafe degli inserzionisti e degli abbonati, attraverso una base dati opportuna. Gli inserzionisti e gli abbonati riceveranno, in automatico, il bollettino ed altre informazioni (reminder di scadenza dell'abbonamento, conferma dell'acquisto, etc.) per posta elettronica.
- Acquisto da parte degli utenti registrati di singoli numeri, singoli fascicoli, e di abbonamenti.
- Calcolo automatico (mediante algoritmo che conta righe e parole) del costo dell'inserzione. L'utente potrà attivare questa funzionalità per conoscere in anticipo quali sono i costi dell'inserzione che intende pubblicare.
- Gestione del carrello della spesa e implementazione di tutte le funzionalità tipicamente impiegate dai negozi on-line (Gestione catalogo, listini, recapiti, etc.).
- Gestione dello storico dei pagamenti effettuati.
- Produzione di report statistici e resoconti economici con informazioni quali numero abbonati/copie distribuite/annunci, entrate/uscite, etc.

Il sistema dovrà, inoltre, prevedere la possibilità per alcune tipologie di inserzione, c.d. "a credito", di procedere alla regolarizzazione del pagamento in epoca successiva rispetto all'invio dell'inserzione stessa.

DESKTOP PUBLISHING

Il sistema dovrà consentire l'impaginazione grafica del bollettino a partire dagli annunci creati dagli inserzionisti e approvati nel workflow redazionale. Il processo di redazione prevede l'intervento dell'utente "impaginatore" per la composizione grafica del bollettino.

Il software di DTP dovrà garantire che il documento finale del bollettino, in formato PDF, sia predisposto secondo modalità tali da rendere lo stesso rispondente alle regole tecniche in materia di conservazione sostitutiva dei documenti.

Unitamente al software di DTP, dovranno essere forniti dall'aggiudicatario layout pre-configurati per le tre parti del bollettino, che consentano l'impaginazione automatica o semi-automatica delle stesse. L'aggiudicatario dovrà proporre un layout che consenta una facile lettura e consultazione del BURA; tali layout saranno oggetto di approvazione, in corso di esecuzione del contratto, da parte del Servizio Affari Legislativi e del BURA.

GESTIONE DELLE NOTIFICHE E DELLA DISTRIBUZIONE

Come accennato precedentemente l'applicazione software dovrà includere tutte le funzionalità per la notifica degli eventi a tutti gli utenti registrati nel sistema.

Dovranno essere inoltrate agli utenti, via e-mail, almeno le seguenti tipologie di notifica:

- richiesta di conferma sulla volontà di pubblicare l'inserzione;
- informazioni sullo stato delle loro inserzioni;
- conferma sull'avvenuta iscrizione alla mailing list;
- informazioni su eventuali interruzioni del servizio;
- ricevute di acquisto di abbonamenti o di singoli numeri;
- ricevute di pagamento delle inserzioni.

La distribuzione telematica delle copie del bollettino, in formato PDF firmato digitalmente, agli abbonati e/o agli utenti che acquistano singoli numeri, avverrà via posta elettronica. Per evitare problemi di banda potrà essere impostato l'invio di mail contenenti unicamente il link da cui sarà possibile effettuare il download del bollettino.

L'applicazione software dovrà inoltre consentire, per gli utenti registrati, la sottoscrizione di una mailing list per la distribuzione dei bollettini o di singole categorie di inserzione. Gli utenti che aderiranno al servizio riceveranno il titolo degli annunci presenti nelle categorie che hanno selezionato, con l'indicazione del numero di bollettino in cui sono presenti, ed il link relativo.

Nell'interfaccia di amministrazione del sistema dovrà essere prevista una apposita sezione da cui sia possibile configurare i parametri di funzionamento per la gestione delle notifiche e della distribuzione (server di posta, abilitazione notifiche, nuove notifiche, etc.).

Dovranno inoltre essere garantite le seguenti funzionalità:

- servizio di newsletter e feed RSS;
- predisposizione di sondaggi agli utenti mediante semplici quesiti con risposte a scelta multipla. I sondaggi saranno mostrati nella home page del portale e/o in sezioni apposite.

Tra gli oneri a carico del Servizio affari legislativi e del BURA vi è l'inoltro, mediante FTP, al Servizio Trasparenza della Presidenza, delle Leggi Regionali pubblicate nel bollettino con supplemento ordinario. Il sistema dovrà implementare la funzionalità di inoltro automatico delle leggi a tale Servizio con le stesse modalità, o eventualmente con altri meccanismi da concordare con la committenza.

LOGGING

Tutte le operazioni svolte dagli utenti dovranno essere opportunamente registrate su file per successive attività di audit. Si dovrà prevedere un processo di tracciamento multi-livello dei messaggi di sistema (logging) da concordare in corso d'opera

Art. 29 - REQUISITI NON FUNZIONALI

L'architettura e i linguaggi di programmazione da impiegare nella realizzazione dell'applicazione software sono rimessi alla scelta dell'offerente. Saranno, tuttavia, valutate positivamente soluzioni che utilizzino software Open Source in accordo con le linee guida definite dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie ed in considerazione degli obiettivi generali di contenimento dei prezzi, trasparenza e sicurezza, indipendenza dal fornitore e riusabilità.

In questa sezione sono brevemente descritti i requisiti non funzionali del sistema che riguardano aspetti di tipo qualitativo, organizzativo e di sicurezza.

SCALABILITÀ, PORTABILITÀ E INTEROPERABILITÀ

Il sistema dovrà essere scalabile per consentire un eventuale incremento del numero e della tipologia di utenze. Anche il numero e la tipologia di servizi potranno, in futuro, variare; pertanto si dovrà progettare un sistema modulare che faciliti l'implementazione di nuove funzionalità e l'adeguamento del software alle

variazioni normative che potrebbero verificarsi. L'aggiudicatario è comunque tenuto ad adeguare il sistema alle modifiche normative o organizzative che dovessero verificarsi nel periodo di vigenza del contratto.

La soluzione dovrà, altresì, essere indipendente dalla sottostante piattaforma applicativa per garantire la sua portabilità in altri ambienti operativi.

Infine, considerato che il sistema potrà in futuro dover interagire con altri sistemi informativi regionali, saranno valutate positivamente architetture applicative orientate "al servizio" e facilmente integrabili in nuovi contesti.

ACCESSIBILITÀ, USABILITÀ E RISPETTO DELL'IDENTITÀ VISIVA DELLA REGIONE ABRUZZO

La soluzione offerta dovrà rispettare la normativa vigente in materia di accessibilità dei contenuti, con particolare riferimento alla Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 (cd. "Legge Stanca") ed al D.M. 8 luglio 2005. I documenti PDF eventualmente generati in automatico dal sistema dovranno essere accessibili anch'essi, secondo le indicazioni contenute nella manualistica sull'accessibilità dei documenti elettronici pubblicata nel sito [PubbliAccesso.gov.it](http://www.pubbliaccesso.gov.it) ed in particolare nella pagina:

<http://www.pubbliaccesso.gov.it/biblioteca/manualistica/index.htm#iniziopagina>

Con riferimento alla usabilità dei siti web, la soluzione offerta dovrà soddisfare i requisiti relativi a

- percezione: le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere sempre disponibili e percettibili;
- comprensibilità: le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere semplici da capire e da usare;
- operabilità: le informazioni e comandi devono essere tali da consentire una scelta immediata della azione adeguata per raggiungere l'obiettivo voluto;
- coerenza: i simboli grafici, i messaggi e le azioni devono avere gli stessi significati in tutto il sistema;
- trasparenza: il sistema deve comunicare chiaramente il suo stato e gli effetti delle azioni compiute. All'utente devono essere comunicate le necessarie informazioni per la corretta valutazione della dinamica delle azioni intraprese;
- apprendibilità: il sistema deve essere progettato perché l'apprendimento del suo utilizzo da parte dell'utente possa avvenire in tempi brevi e con minimo sforzo;
- aiuto e documentazione: le pagine web devono contenere opportuni testi esplicativi e introduttivi delle funzionalità offerte, per ognuna delle quali dovrà essere prevista una apposita sezione di aiuto (help in linea contestuale);

- tolleranza agli errori: il sistema deve prevenire gli errori e, qualora questi accadano, devono essere forniti appropriati messaggi che indichino chiaramente il problema e le azioni necessarie per recuperarlo;
- celerità nei tempi di risposta: il sistema deve garantire la riduzione al minimo dei tempi di latenza tra l'interrogazione e la produzione del corrispondente output, a tal fine la soluzione dovrà essere sviluppata disaccoppiando opportunamente le varie parti che lo compongono (ad es.: separazione tra front-office e back-office; motore di ricerca separato dal resto dell'applicativo) per evitare che un eccessivo carico di lavoro rallenti la navigazione sul portale.

Infine, la soluzione offerta dovrà, per quanto concerne il portale accessibile dalla rete internet, rispettare i canoni grafici e stilistici dei portali regionali.

Sicurezza del sistema e accesso alle informazioni

Il sistema dovrà rispettare le pratiche comuni e consolidate in materia di sicurezza delle applicazioni web. In particolare, devono essere rispettati i requisiti di:

- riservatezza: le informazioni gestite dall'applicativo web devono essere accessibili direttamente e indirettamente solo agli utenti che ne hanno diritto e che sono espressamente autorizzati a conoscerle;
- integrità: le informazioni gestite dall'applicativo web devono essere protette da alterazioni (modifiche, danneggiamenti o cancellazioni improprie) ad opera di utenti non autorizzati;
- disponibilità: le informazioni gestite dall'applicativo web devono essere sempre accessibili agli utenti che ne hanno diritto, nei tempi e nei modi previsti.

Per la verifica delle caratteristiche di sicurezza dell'applicazione, dovranno essere concordati con la committenza dei test di "penetrazione" intesi a verificare la solidità e la vulnerabilità dell'applicazione.

Per quanto riguarda i dati sensibili eventualmente gestiti dall'applicazione si dovrà fare riferimento alle norme in materia di trattamento dei dati personali, in particolare il Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i..

Art. 30 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI A

Al fine di una valutazione di massima del sistema e delle funzionalità che dovranno essere implementate e gestite, l'offerente dovrà considerare anche i seguenti aspetti:

- i potenziali inserzionisti sono circa un migliaio, mentre il numero di inserzioni che annualmente sono pubblicate sul BURA non superano le quattromila unità;
- gli utenti che potrebbero richiedere l'iscrizione alla mailing list, in base alle diverse categorie, sono stati stimati in circa 20.000 unità;

- l'ufficio BURA, che si occuperà della redazione del bollettino, è attualmente costituito da 10 dipendenti per cui si prevede che gli utenti che accederanno al back office del sistema con ruoli di redazione siano circa una decina;
- la sezione dedicata al BURA del Portale Regionale, nel corso del 2009, ha registrato circa 220.000 accessi;
- il numero di ricerche che si stima saranno effettuate è mediamente di 5/minuto con picchi di accessi contemporanei potenzialmente elevati.

Art. 31 - VINCOLI TECNOLOGICI

In questa sezione sono presentati i vincoli di natura tecnologica di cui l'offerente dovrà tener conto nella formulazione dell'offerta. Tali vincoli derivano da consolidate infrastrutture software, nonché dal modello organizzativo adottato presso la Regione Abruzzo. In corso di esecuzione dell'appalto, per tutte le integrazioni di seguito specificate l'amministrazione regionale garantirà il necessario supporto tecnico.

Integrazione con il modulo di Identity Management regionale

La Regione Abruzzo dispone di un proprio sistema per la gestione delle identità digitali degli utenti con funzionalità di "single sign-on", come descritto nei paragrafi precedenti, dovrà avere il sistema oggetto del presente appalto.

Il sistema Digital BURA dovrà integrarsi con il modulo di autenticazione sia per accedere al front-office sia al back-office.

Integrazione con il modulo di gestione dei pagamenti regionale

La Regione Abruzzo sta implementando un proprio sistema di gestione delle transazioni finanziarie lato back-office, che supporta molteplici modalità di pagamento. Il modulo gestisce solo le transazioni finanziarie e non fornisce alcuna funzionalità di e-commerce quali la gestione del carrello, dei cataloghi e lo storico degli acquisti.

Le funzionalità del Digital BURA, che prevedono acquisti on line (pagamento inserzioni) dovranno utilizzare tale modulo per l'effettuazione dei pagamenti.

Art. 32 - FORNITURE E SERVIZI

In questo articolo sono descritte con maggiore dettaglio le forniture e i servizi oggetto del presente appalto e necessari alla realizzazione e conduzione del sistema.

SERVIZI DI SVILUPPO SOFTWARE

L'aggiudicatario dovrà realizzare il sistema richiesto attraverso lo sviluppo di un applicativo software ad-hoc, nell'offerta dovranno essere descritte le tecnologie software da utilizzare come middleware (DBMS, application server, etc.), il S.O. e la metodologia di sviluppo proposta.

In considerazione degli obiettivi generali di contenimento dei prezzi, sostenibilità dell'intervento, trasparenza e sicurezza, indipendenza dal fornitore e riusabilità, sarà valutata positivamente la scelta di tecnologie software open-source per i software di base (S.O., DBMS, application server, etc.).

L'attività di sviluppo software dovrà comprendere le fasi di:

- analisi e reingegnerizzazione di processo (Business Process Reengineering);
- progettazione esecutiva;
- realizzazione;

meglio dettagliate nei paragrafi seguenti. Per l'espletamento delle attività l'aggiudicatario dovrà avvalersi di un team composto da analisti, progettisti e sviluppatori con adeguate competenze maturate sulle tecnologie utilizzate.

ANALISI E BUSINESS PROCESS REENGINEERING

In corso di esecuzione l'aggiudicatario dovrà completare e integrare l'analisi preliminare contenuta nel presente documento, con particolare riferimento alla situazione organizzativa ed ai processi attualmente adottati dal Servizio Affari Legislativi e del BURA per la redazione del bollettino. A seguito di questa attività e sulla base delle informazioni raccolte, l'aggiudicatario dovrà presentare un piano riorganizzativo dei processi interni (Business Process Reengineering) che sia funzionale all'aumento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione del Servizio, e che costituirà la base per le successive fasi di progettazione e realizzazione del sistema Digital BURA.

In particolare, l'aggiudicatario dovrà definire in dettaglio:

- il workflow approvativo, dalla raccolta delle inserzioni all'autorizzazione alla stampa della bozza finale del bollettino;
- i ruoli all'interno del sistema;
- le azioni previste per ciascun ruolo, con il dettaglio delle informazioni in input e in output;

tenendo anche conto delle competenze e mansioni attuali del personale del Servizio ed evidenziando i fabbisogni formativi derivanti dalla riorganizzazione.

Il documento finale di analisi avente ad oggetto la riorganizzazione dovrà essere approvato dal Servizio Affari Legislativi e del BURA.

All'interno dell'offerta tecnica dovranno essere descritti gli strumenti e le metodologie che si propone di utilizzare per l'esecuzione delle attività sopra indicate.

DISEGNO

Ultimata l'analisi e ridefiniti i processi, l'aggiudicatario dovrà predisporre la documentazione di disegno della soluzione software da realizzare.

L'aggiudicatario dovrà produrre una serie di documenti tecnici di dettaglio sull'architettura e il funzionamento della soluzione software, inclusi diagrammi redatti secondo il linguaggio di modellazione UML, diagrammi E-R, ecc.

REALIZZAZIONE

A seguito della approvazione da parte della stazione appaltante dei documenti di disegno prodotti, l'aggiudicatario dovrà predisporre le attività di realizzazione della soluzione software.

Durante questa fase il team di sviluppo dovrà implementare quanto dettagliato nella documentazione di disegno. Il codice sorgente sviluppato dovrà essere adeguatamente commentato e documentato (es. mediante javadoc nel caso di linguaggio Java), e per ogni "unità" di codice dovranno essere predisposti dei test unitari per la verifica del suo corretto funzionamento.

Al termine della fase di realizzazione dovranno essere rilasciati:

- il codice sorgente;
- la documentazione del codice sorgente;
- gli script per la configurazione delle basi di dati;
- i report con gli esiti dei test unitari;
- il manuale utente in formato PDF, corredato di screen-shot illustrativi, per gli utenti interni (dipendenti del Servizio Affari Legislativi e del BURA);
- il manuale utente in formato PDF, corredato di screen-shot illustrativi, per gli utenti esterni (inserzionisti e abbonati).

La società aggiudicatrice dovrà coinvolgere la committenza mediante il rilascio periodico di prototipi e/o versioni parziali del sistema in corso di sviluppo.

Il codice sorgente dell'applicazione dovrà essere ceduto all'Amministrazione regionale che ne acquisirà tutti i diritti di utilizzo. I file che compongono l'applicazione dovranno essere raccolti in una struttura di facile comprensione.

FORNITURA POSTAZIONI DI DTP E SERVIZI ACCESSORI

Per consentire al personale del Servizio Affari Legislativi e del BURA di realizzare autonomamente il bollettino, l'aggiudicatario dovrà fornire 3 postazioni di Desk-Top Publishing, ciascuna dotata di Licenza d'uso di un software di Desk-Top Publishing che risponda ai requisiti di cui al paragrafo DeskTop Publishing.

Le postazioni devono essere fornite pienamente operative con il software già installato e configurato.

Per una durata di 24 mesi i prodotti componenti la postazione di DTP dovranno essere forniti in garanzia. Sarà positivamente valutato l'ampliamento del periodo di garanzia.

In caso di guasto gli apparati dovranno essere ritirati presso la sede di installazione entro un giorno lavorativo dalla data di segnalazione.

Infine, l'aggiudicatario dovrà garantire, durante l'intera esecuzione del contratto, il servizio di assistenza in remoto, avvalendosi dell'help desk di cui al paragrafo Servizio di assistenza in remoto.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA

L'aggiudicatario dovrà prestare, durante l'intera esecuzione del contratto, il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva (MAC) sulla piattaforma software sviluppata, avvalendosi di personale qualificato e con tempi di intervento definiti nel seguito.

Il servizio dovrà garantire

- la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle applicazioni sviluppate (manutenzione correttiva), per ripristinare le caratteristiche di esercizio venute meno a seguito di difetti manifestatisi dopo il rilascio o per correggere malfunzionamenti del sistema o comportamenti non rispondenti alle specifiche funzionali;

- l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e delle applicazioni realizzate alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e dei requisiti organizzativi e normativi, fermi restando gli iniziali requisiti di progettazione (manutenzione adeguativa). Si precisa che tale servizio non copre la realizzazione di nuove funzionalità.

Il servizio sarà garantito attraverso appositi strumenti di bug tracking e da un help desk di secondo livello interfacciato con l'help desk di primo livello.

INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DELLA SOLUZIONE

La soluzione sviluppata dovrà essere installata e configurata, a cura dell'aggiudicatario, sugli apparati presso il data center della Regione. Le modalità esecutive di questa attività saranno meglio dettagliate in fase esecutiva.

CAPITOLATO DI GARA MEPA

"Sviluppo del Sistema Informativo
per il Bollettino Ufficiale della
Regione Abruzzo Telematico".

La soluzione dovrà essere compatibile con la tecnologia di virtualizzazione VMWare
L'aggiudicatario dovrà garantire le necessarie attività di trasferimento delle competenze al fine di consentire l'esecuzione di tutte le attività di gestione della soluzione da parte dell'amministrazione regionale.

SERVIZIO DI ASSISTENZA IN REMOTO

L'aggiudicatario dovrà attivare un servizio di help desk di primo livello dedicato al supporto del personale del Servizio Affari Legislativi e del BURA nelle attività di redazione del bollettino con l'applicazione software realizzata. Il servizio dovrà prevedere la ricezione, il tracciamento e la gestione delle chiamate per:

- segnalazione di malfunzionamenti;
- richiesta di chiarimenti sul funzionamento del sistema;

riguardante le funzionalità di back-office degli applicativi sviluppati ed il software di DTP fornito.

Alla data di messa in produzione del sistema, l'aggiudicatario dovrà comunicare un numero telefonico e un indirizzo di posta elettronica dedicati a questo servizio. Tali riferimenti dovranno essere indicati sul sito web dell'applicativo ed in calce ad ogni comunicazione scritta, via e-mail o lettera, del servizio di help-desk verso gli utenti interni del sistema.

Gli orari di ricezione delle segnalazioni telefoniche saranno i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00. Dopo tali orari dovrà essere attiva una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, che dovranno intendersi ricevute alle ore 09.00 del giorno lavorativo successivo.

Nell'offerta dovrà essere descritto il modello di funzionamento dell'help desk, inclusivo delle modalità di attivazione dell'help desk di secondo livello in presenza di malfunzionamenti.

Una volta completate le procedure risolutive dei malfunzionamenti e dopo aver aggiornato il sistema in produzione, il personale dell'help desk di primo livello dovrà comunicare all'utente autore della segnalazione la risoluzione del malfunzionamento riscontrato.

L'aggiudicatario dovrà rendere disponibili, per l'effettuazione di verifiche e controlli sull'erogazione del servizio da parte dell'Amministrazione, i seguenti dati:

- chiamate telefoniche o segnalazioni via e-mail ricevute, con indicazione del numero progressivo e l'identificativo della richiesta di intervento (ticket);
- data e ora di ricezione della richiesta;
- la classe di rischio e la descrizione del malfunzionamento;
- data e ora della risoluzione del malfunzionamento segnalato (chiusura del ticket).

Sulla base delle segnalazioni ricevute, il servizio di help desk dovrà elaborare e mantenere costantemente aggiornate le risposte alle domande frequenti (FAQ), le quali dovranno essere rese accessibili dal lato back-office dell'applicazione web.

SERVIZIO DI SUPPORTO PER L'ACQUISIZIONE DELLA CAPACITÀ D'USO

Per consentire l'acquisizione, da parte del personale del Servizio Affari Legislativi e del BURA, delle competenze necessarie per il corretto utilizzo del sistema informatico Digital BURA, l'aggiudicatario dovrà fornire un adeguato supporto. In particolare, l'attività di supporto dovrà riguardare sia l'applicativo Digital BURA, che il sistema di DTP fornito a suo corredo.

Ai fini sopra esposti l'aggiudicatario dovrà predisporre un piano di addestramento con l'indicazione delle giornate erogate (con un minimo di 50 ore) e del materiale didattico fornito a supporto. Dovranno essere preparate delle "quick-guide" (guide brevi di rapida consultazione), in formato PDF, una per ciascun "ruolo" previsto dall'applicativo, con una descrizione puntuale dei passi da seguire per l'espletamento delle varie attività e funzioni previste per il ruolo. Dovrà inoltre essere preparata una quick-guide, sempre in formato PDF, che descriva l'utilizzo delle funzioni principali del sistema di DTP. Il calendario delle giornate di addestramento dovrà essere concordato con il Servizio Affari Legislativi e del BURA.

L'aggiudicatario dovrà, inoltre, garantire l'affiancamento on site ai dipendenti del Servizio Affari Legislativi e del BURA per la composizione grafica del bollettino (DTP) per le prime dieci uscite a partire dalla messa in produzione del sistema. A tale scopo l'offerente dovrà predisporre un piano di affiancamento da descrivere nell'offerta tecnica. Costituirà elemento migliorativo dell'offerta l'estensione del periodo di affiancamento.

Art. 33 - MODALITÀ DI ESECUZIONE

L'aggiudicatario potrà svolgere le attività di realizzazione della soluzione proposta presso la propria sede, fatte salve quelle che presuppongono interazione con il personale dell'amministrazione (come ad esempio, analisi organizzativa, test di verifica, raccolta dei requisiti, dimostrazioni, ecc).

Per tutte le fasi del ciclo di sviluppo della soluzione dovrà essere garantita la predisposizione, e successiva condivisione, della documentazione.

Dovranno utilizzati ambienti distinti (almeno sviluppo, test e produzione), con opportuno tracciamento delle attività e dei versionamenti, gli ambienti dovranno essere accessibili al personale individuato dall'amministrazione regionale anche al fine di verificare in corso d'opera le prestazioni realizzate.

Dovranno essere predisposti opportuni user acceptance test, che dovranno in ogni caso precedere la messa in produzione di ogni rilascio.

L'attività di addestramento si dovrà svolgere presso gli uffici del Servizio affari legislativi e BURA o presso diversi locali la cui individuazione è a carico della stazione appaltante.

Il sistema dovrà essere realizzato e messo in produzione entro il termine massimo di 6 mesi dalla data di stipulazione del contratto. I servizi di Manutenzione adeguativa e correttiva e Assistenza in remoto saranno avviati a partire dalla data di messa in produzione del sistema e dureranno per il periodo di esecuzione del contratto.

DOCUMENTI DI PROGETTO

Ai fini della rendicontazione dei servizi erogati l'aggiudicatario dovrà presentare con periodicità trimestrale uno stato di avanzamento, con descrizione delle attività svolte.

Nell'esecuzione dell'appalto l'aggiudicatario dovrà creare e mantenere aggiornata la documentazione operativa e tecnica di progetto, da redigere in lingua italiana e da rendere costantemente accessibile all'amministrazione. La documentazione dovrà essere firmata digitalmente.

La documentazione comprende:

- glossario e FAQ delle segnalazioni ricorrenti registrate dall'help desk, con indicazione delle soluzioni;
- documenti per il monitoraggio delle segnalazioni e delle soluzioni;
- registro dei malfunzionamenti e reportistica;
- documenti tecnici descrittivi dell'architettura di sistema, dei prodotti, degli applicativi, delle funzionalità, con evidenza delle modifiche introdotte a seguito degli interventi manutentivi (da codificare anche con segnalazione delle date);
- codici sorgenti e ulteriore documentazione delle specifiche di funzionamento della soluzione;
- manuali operativi e materiale per l'addestramento all'utilizzo dell'applicativo per tutti gli utenti (back-office e front-office);
- documentazione di misurazione dei servizi resi;
- piano di verifica delle prestazioni rese;
- ogni altro documento proposto in sede di offerta.

Ai fini della valutazione il concorrente dovrà indicare in apposita tabella i documenti e i prodotti offerti, da descrivere sinteticamente, con indicazione della data di emissione e della periodicità di aggiornamento.

Tutti i documenti dovranno essere trasmessi via PEC all'amministrazione dalla casella di posta elettronica certificata dell'aggiudicatario, consegnati su supporto DVD non riscrivibile.

Art. 34 - LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

L'aggiudicatario, durante l'intera esecuzione del contratto, dovrà garantire un adeguato livello dei servizi offerti secondo i parametri qualitativi e prestazionali e le modalità definite di seguito. A tal fine, l'aggiudicatario dovrà effettuare una continua rilevazione dei livelli di servizio offerti con la produzione della relativa documentazione di reporting e monitoraggio delle attività, da presentare trimestralmente all'Amministrazione.

Il responsabile del contratto si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento, il rispetto dei livelli essenziali di servizio (SLA); a tal fine l'aggiudicatario è tenuto a presentare unitamente agli stati di avanzamento i report descrittivi dell'andamento dell'erogazione dei servizi, con misurazioni e controlli.

In particolare i report che l'aggiudicatario ha l'onere di produrre dovranno contenere tutte le informazioni necessarie alla verifica del rispetto degli SLA di seguito indicati, e dovranno essere consegnati sia in formato elettronico PDF firmato digitalmente che in foglio di calcolo.

Per tutti gli SLA il periodo di riferimento è trimestrale.

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio l'Amministrazione si riserva la facoltà di applicare le corrispondenti penali.

L'offerente dovrà descrivere all'interno dell'offerta tecnica il sistema di controllo e rendicontazione dei servizi erogati, per rendere evidente il rispetto o meno degli SLA. a titolo esemplificativo il sistema dovrà prevedere indicatori, cruscotti, raccolta dati, istogrammi, diagrammi, carte di controllo.

SERVIZIO DI ASSISTENZA IN REMOTO

Per l'intera durata del contratto, l'aggiudicatario dovrà rispettare i seguenti SLA:

Definizione	Risposta alla chiamata
Soglia	<20% di chiamate non risposte
Periodo di osservazione	Trimestre

SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA

Per l'intera durata dell'appalto, l'aggiudicatario dovrà rispettare gli SLA illustrati di seguito.

Per quanto riguarda la manutenzione correttiva, sono individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi:

- problema grave: l'intera applicazione è indisponibile agli utenti o un problema di sicurezza imputabile all'applicazione compromette l'integrità e l'autenticità delle informazioni;

- problema medio: funzionalità critiche della applicazione sono indisponibili agli utenti;
 - problema semplice: funzionalità non critiche della applicazione sono indisponibili agli utenti.
- In base al livello di gravità, saranno validi i seguenti SLA

Definizione	Tempestività di risoluzione dei problemi – manutenzione correttiva	
Livello di gravità del problema	1 – problema grave	
	Indicatore	Percentuale di interventi di ripristino eseguiti entro 4 ore
	Soglia	98%
	Periodo di osservazione	Trimestre
Livello di gravità del problema	2 – problema medio	
	Indicatore	Percentuale di interventi di ripristino eseguiti entro 8 ore
	Soglia	97%
	Periodo di osservazione	Trimestre
Livello di gravità del problema	3 – problema semplice	
	Indicatore	Percentuale di interventi di ripristino eseguiti entro 36 ore
	Soglia	96%
	Periodo di osservazione	Trimestre

Per quanto riguarda la manutenzione adeguativa, le tempistiche di intervento saranno concordate di volta in volta con la committenza. Gli interventi dovranno osservare i seguenti SLA:

Definizione	Rispetto delle tempistiche concordate – manutenzione adeguativa
Soglia	2gg lavorativi oltre i tempi concordati per l'intervento
Periodo di osservazione	Ciascun intervento di manutenzione adeguativa

PRESENTAZIONE DI DOCUMENTI DI PROGETTO

Con riferimento alla produzione dei documenti richiesti nei paragrafi precedenti, inclusi quelli indicati nell'offerta tecnica, l'aggiudicatario dovrà rispettare gli SLA illustrati.

Definizione	Rispetto delle tempistiche di presentazione dei documenti
Periodo di osservazione	Intera durata contrattuale

Art. 35 - CERTIFICAZIONE

La ditta aggiudicataria dovrà garantire lo svolgimento di tutte le attività in ossequio agli standard di qualità attuali, in particolare comprovando il possesso della certificazione ISO-9001 già acquisita ed in corso di validità.

La presente copia è conforme
all'originale e si compone di
fogli 33 di **33** fasciate

Il Responsabile dell'Ufficio
Società dell'Informatica
(dott. Domenico Lina)

