

ALL. "B"



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

CAPITOLATO GARA

**REALIZZAZIONE DI UN' INFRASTRUTTURA PER L'INFORMATIZZAZIONE DEGLI ITER
AMMINISTRATIVI NELLA REGIONE ABRUZZO**

**POR - Competitività Regionale e Occupazionale
FESR Abruzzo "FONDO EUROPEO DI SVILUPPO
REGIONALE Abruzzo 2007/2013"**

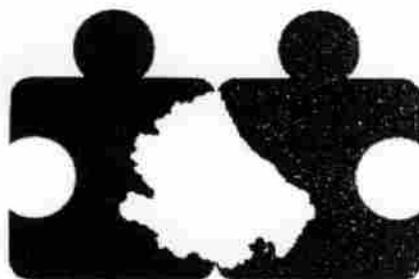
Asse III

"SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE"

REGIONE ABRUZZO Struttura Speciale di Supporto Sistema Informativo Regionale Ufficio Segreteria e Affari Generali
- 3 OTT. 2013
Prot. n. RA/...244328

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

**"REALIZZAZIONE DI UN' INFRASTRUTTURA
PER L'INFORMATIZZAZIONE DEGLI ITER
AMMINISTRATIVI NELLA REGIONE ABRUZZO"**

PAG. 1/30

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 Regione Abruzzo, con il presente intervento, vuole garantire una funzionale ed adeguata gestione dei documenti, ponendo particolare attenzione al controllo dell'iter dei procedimenti amministrativi, alle attività di registrazione di protocollo, organizzazione e classificazione, selezione e scarto, e alla formazione di documenti informatici sia nella fase di produzione sia nella fase di acquisizione.

In particolare l'obiettivo del progetto è di dotare la Regione Abruzzo di una soluzione di Protocollo Informatico a norma integrato all'applicativo di Gestione Documentale estendibile a tutta la documentazione interna tipica di un Ente Pubblico, il tutto concertato tramite l'impostazione di Workflow di processo e/o collaborativo con l'obiettivo di ottenere significativi miglioramenti in termini di efficacia ed efficienza nella esecuzione dei propri processi.

In questo scenario, in linea con quanto previsto nell'Agenda Digitale Italiana ed in particolare all'iniziativa "Amministrazione senza carta" nell'ambito della "digitalizzazione nei rapporti di imprese e cittadini verso la P.A. (Switch-off)" è stata individuata la necessità da parte della Regione Abruzzo di dotarsi di un sistema informatico per la l'informatizzazione degli iter amministrativi al fine di consentire una riduzione degli oneri di processo, maggiore trasparenza, maggiore velocità nel perfezionamento delle operazioni di cui il documento costituisce espressione ed integrabilità con altre filiere cui esso è concatenato.

CAPITOLATO DI GARA MEPA

"REALIZZAZIONE DI UN' INFRASTRUTTURA
PER L'INFORMATIZZAZIONE DEGLI ITER
AMMINISTRATIVI NELLA REGIONE ABRUZZO"

PARTE I

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto della gara consta nella realizzazione di un'infrastruttura per l'informatizzazione e la completa gestione degli iter amministrativi.

In particolare l'infrastruttura oggetto di gara prevede la realizzazione dei seguenti moduli funzionali:

PROTOCOLLO INFORMATICO; GESTIONE DEL TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE; GESTIONE DELLA FASCICOLAZIONE; GESTIONE DELLA POSTA ELETTRONICA; GESTIONE DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA; GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI DI POSTA ON LINE (H2H) DI POSTE ITALIANE; GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI IN MODALITÀ COLLABORATIVA; GESTIONE AUTOMATIZZATA DEI PROCESSI (WORKFLOW); GESTIONE DOCUMENTALE PER DISPOSITIVI PORTATILI;

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 principale 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:

Codice Criterio	CRITERIO	Punteggio massimo parziale	Punteggio massimo assegnabile
	OFFERTA TECNICA		70
- C1	- Qualità del Progetto	40	
- C2	- Aspetti migliorativi legati alla realizzazione dei servizi	20	
- C3	- Qualità del proponente.	10	

CAPITOLATO DI GARA MEPA

"REALIZZAZIONE DI UN' INFRASTRUTTURA
PER L'INFORMATIZZAZIONE DEGLI ITER
AMMINISTRATIVI NELLA REGIONE ABRUZZO"

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. In caso di risposta affermativa allegare i curricula	SI = 10 punti NO = 0 punti
C3	Di essersi aggiudicato appalti riguardanti il servizio oggetto di gara per almeno 5 Pubbliche Amministrazioni 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 oggetto della gara installate presso Pubbliche Amministrazioni	> 4 = 5 punti < 5 = 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 fideiussoria 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.

Nei casi 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.

CAPITOLATO DI GARA MEPA

"REALIZZAZIONE DI UN' INFRASTRUTTURA
PER L'INFORMATIZZAZIONE DEGLI ITER
AMMINISTRATIVI NELLA REGIONE ABRUZZO"

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 (TECNICA)

Art. 26 - Moduli applicativi dell'infrastruttura degli iter amministrativi regionali

In questo capitolo si descrivono nel dettaglio i moduli applicativi costituenti l'infrastruttura oggetto di gara che devono necessariamente essere presenti nella proposta progettuale.

Le eventuali licenze del sistema fornito dovranno necessariamente rispondere alle seguenti esigenze:

Caratteristiche licenza	Note
Numero di utenti	Illimitato
Numero di documenti annui	Illimitato
Modulo Protocollo Informatico	a norma
Gestione posta elettronica	Outlook/Exchange, Lotus Notes, ecc.
Gestione PEC	Gestione di almeno 100 caselle;
Gestione Workflow con relativo modulo di Designer	Versione completa del motore di workflow e del designer (compreso modulo scripting).
Numero di scanner, stampanti segnatura	Illimitato
Firma digitale e marcatura temporale	Inclusa firma nativa dei PDF
N° utenti app per dispositivi portatili	Illimitato
Gestione acquisizione massiva	Illimitato
	Incluso scripting e controlli avanzati
Criptazione documenti	Funzione di criptazione con chiave simmetrica <i>File System Encryption</i> e <i>Document Digest Protection</i>

Protocollo Informatico

Il sistema dovrà consentire l'interfacciamento con l'attuale sistema di protocollo informatico ma disporre anche di un modulo proprio per l'eventuale gestione autonoma del protocollo in talune realtà, in modalità conforme a quanto previsto dalla normativa.

Il modulo dovrà disporre delle seguenti caratteristiche:

- Modulo di Protocollo Informatico nativamente integrato con il Sistema di Gestione Documentale e di Workflow;
- Totale aderenza alle normative vigenti in tema di protocollo informatico e gestione documentale;

- Gestione di Titolari di Classificazione con un illimitato numero di livelli;
- Gestione del fascicolo archivistico e del sottofascicolo;
- Gestione dell'organigramma dell'Ente;
- Funzionalità di Segnatura del documento personalizzabili con possibilità di scegliere quali dati stampare tra quelli di protocollazione, anche sotto forma di codice a barre;
- Acquisizione da scanner differita dei documenti rispetto alla protocollazione con associazione automatica documento/dati di protocollo mediante il riconoscimento in OCR dell'etichetta con codice a barre apposta sul documento cartaceo in fase di segnatura;
- Apposizione e verifica della firma digitale senza dover utilizzare applicazioni esterne;
- Verifica della validità dei certificati di firma digitale e dell'integrità dei documenti;
- Gestione di documenti allegati al documento principale;
- Gestione a norma della Interoperabilità tra i sistemi di protocollo informatico tramite spedizione con posta certificata del documento firmato e della relativa segnatura in formato XML, con gestione ed archiviazione automatica delle ricevute di ritorno; protocollazione semiautomatica di documenti ricevuti telematicamente da sistemi di protocollo informatico di altre amministrazioni pubbliche;
- Per il protocollo in uscita, accesso all'Indice Centrale delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) senza dover utilizzare applicativi esterni;
- Gestione dei protocolli informatici di n Aree Organizzative Omogenee (AOO);
- Possibilità di eseguire ricerche trasversali rispetto alle diverse AOO gestite;
- Gestione del processo di Annullamento di un protocollo;
- Gestione di campi ulteriori aggiunti a discrezione del committente oltre a quelli obbligatori previsti dalla normativa;
- Gestione della protocollazione in emergenza;
- Stampa del registro di protocollo giornaliero.

Gestione del Titolare di Classificazione

Il sistema deve prevedere una gestione del titolare che risponda alle seguenti caratteristiche:

- Titolare di Classificazione con un numero di livelli illimitato.
- La navigazione sulla struttura gerarchica del Titolare deve avvenire attraverso l'utilizzo di procedure grafiche, che facilitino l'implementazione e la manutenzione della struttura anche in fase di esercizio, oppure semplicemente digitando la sequenza dei caratteri che identificano la voce da selezionare.
- Il sistema deve integrare un Titolare di Classificazione basato sui centri di costo dell'Amministrazione, appositamente studiato per garantire una gestione snella ed efficiente dei processi documentali, che potrà essere utilizzato in sostituzione o in aggiunta a Titolari di diversa natura.
- Gestione di più versioni di Titolare con possibilità di creare nuovi Titolari, di copiarli, di modificarli o di cancellarli, di storicizzarli.
- Possibilità di definire un Titolare come corrente per indirizzare le attività di classificazione e fascicolazione.

- Possibilità di utilizzare template per facilitare la creazione di Titolari.
- Possibilità di abilitare o disabilitare l'archiviazione di fascicoli o schede su qualsiasi livello di Titolare.
- Possibilità di definire tutti i dati di profilo necessari alla gestione del Titolare, come la denominazione, l'edizione, l'autore, lo stato (bozza o attivo), le date di creazione, modifica, inizio e fine attività.

Gestione della Fascicolazione

Il sistema deve prevedere una gestione della fascicolazione che risponda alle seguenti caratteristiche:

- Gestione di un elenco di attributi per la costruzione dell'oggetto del fascicolo ("Oggettario").
- Gestione di template per facilitare la creazione di fascicoli archivistici.
- Possibilità di impostare il genere di dati presenti nella tipologia di fascicolo (Pubblici, Sensibili, Personali e Riservati) per definire il livello di accessibilità a gruppi di Utenti.
- Possibilità di personalizzare la modalità di numerazione di un fascicolo, sia per composizione che per base da adottare (ad esempio annuale, di legislatura o libera).
- Gestione di Tipi Fascicolo (Fascicoli Generali, Superfascicolo/Dossier, Serie Tipologia di Documenti, Serie di Fascicoli e la Serie di Dossier).
- Gestione della visibilità di un fascicolo.
- Possibilità di inviare un fascicolo tra Utenti.
- Tracciatura della evoluzione nel tempo di fascicoli archivistici; ogni evento che determina una variazione del fascicolo deve venire tracciato e memorizzato, unitamente all'autore e alla data ed ora dell'evento.

La gestione del fascicolo deve anche **rispondere a criteri archivistici** secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lsg 82/2005 e successive modifiche) che definisce il fascicolo informatico come un elemento costitutivo del procedimento amministrativo informatico; pertanto l'amministrazione pubblica deve conservare i documenti in fascicoli relativi all'affare o al procedimento a cui si riferiscono, così come è stabilito nell'art. 67 del T.U. Questo comporta che la fascicolazione deve essere integrata con la gestione del titolare archivistico.

Gestione della Posta Elettronica

Il sistema deve prevedere la possibilità di inviare e ricevere documenti utilizzando i sistemi di Posta Elettronica istituzionali, integrandosi in modo nativo con i più diffusi sistemi di Posta Elettronica esistenti sul mercato (Outlook/Exchange, Lotus Notes, ecc.). Le email devono poter essere distinte tra quelle destinate ad uno specifico Utente (definite "private") e quelle inviate ad un Ufficio di cui un Utente fa parte (definite "condivise"). Tutte le e-mail in ingresso devono poter essere visualizzate in un'apposita interfaccia, tramite la quale l'Utente possa decidere cosa fare: profilarle, protocollarle ed archivarle, oppure in alternativa scartarle (es: spam).

Per quanto riguarda la spedizione di messaggi verso l'esterno, il sistema deve essere in grado di creare un messaggio di posta elettronica in uscita inserendo automaticamente i dati di profilo del documento nel testo del messaggio ed il documento vero e proprio tra gli allegati del messaggio stesso. Questa operazione deve poter essere eseguita su un singolo documento oppure sul risultato di una ricerca, lasciando all'utente la libertà di scegliere quali inviare tra tutti i record documentali rintracciati.

Gestione della Posta Elettronica Certificata

Il sistema deve possedere un modulo integrato che consenta di gestire la PEC in arrivo ed in partenza in modo semplice, sicuro ed altamente automatizzato.

Per la corrispondenza in arrivo, il sistema deve verificare periodicamente le caselle di PEC Istituzionali e, per ogni comunicazione ricevuta su questo canale, provvedere a registrare i messaggi all'interno di un apposito archivio, inoltrandoli ai destinatari di competenza. Qualora i messaggi ricevuti debbano essere sottoposti a protocollazione, il sistema deve provvedere alla creazione ed alla compilazione automatica della scheda di Protocollo.

Per la PEC in partenza il sistema deve provvedere all'invio del messaggio ed alla gestione del monitoraggio dello stato dell'invio. All'atto della ricezione, le ricevute di spedizione e di avvenuta consegna devono essere automaticamente associate alla scheda documentale dalla quale si è originata la spedizione.

Gestione integrata dei servizi di posta on line (H2H) di Poste Italiane

Il sistema deve consentire una totale integrazione con i servizi HOst To Host di Poste Italiane consentendo di spedire, tramite raccomandata o posta prioritaria, un documento salvato nell'archivio documentale.

Un utente, quando deve spedire un documento presente nell'archivio ad uno o più destinatari, deve poter richiamare la funzione di invio online direttamente dalla scheda documentale. Dovrà essere possibile caricare i destinatari anche tramite un'anagrafica preesistente o caricandoli da un file esterno.

L'accesso al servizio deve essere consentito ai soli utenti autorizzati, scelti in base al loro ruolo o all'ufficio a cui appartengono. Per tenere traccia dell'origine di ogni comunicazione inviata deve essere possibile specificare il mittente di ogni spedizione.

All'interno della storia del documento dovranno essere riportati tutti i dati relativi a spedizione e consegna.

Gestione dei flussi documentali in modalità collaborativa

Il sistema deve mettere a disposizione gli strumenti per condividere in maniera organizzata i documenti prodotti o ricevuti presso l'Ente.

In ogni fase del procedimento amministrativo i diversi partecipanti, nella massima "libertà" e senza particolari vincoli, conoscendo l'iter seguito dal documento, devono poter condividere le informazioni con gli altri utenti. La piattaforma deve consentire la sicura identificazione di tutti i partecipanti al processo di redazione documentale, evitando eventuali sovrapposizioni redazionali e tenendo traccia delle modifiche introdotte (sotto forma di versioni successive del documento). Deve inoltre integrare diversi strumenti di lavoro collaborativo che facilitano la discussione (messaggistica, storia del documento, cassetta postale, etc.).

Queste sono le principali caratteristiche che il sistema deve mettere a disposizione nella gestione dei flussi documentali in modalità collaborativa:

- Smistamento di documenti e fascicoli ad altri Utenti, Uffici o Gruppi presenti nell'organigramma;
- Spedire documenti e/o fascicoli, anche in Copia Conoscenza, ad Uffici, Utenti o Gruppi attraverso un sistema di Posta Integrato ("Cassetta della posta")
- Spedire documenti e/o fascicoli ad un qualsiasi destinatario attraverso i sistemi di Posta Elettronica Istituzionale (e-mail)
- Gestione di una cassetta postale condivisa tra gli Utenti di un Ufficio;

- Attribuire automaticamente la visibilità di documenti e/o fascicoli ad Uffici, Utenti o Gruppi di Utenti sulla base di parametri prestabiliti
 - Inserimento di annotazioni sulla scheda del documento che possono essere utilizzate per scambiare informazione tra Utenti, Uffici o Gruppi;
 - Check-in / check-out dei documenti; il sistema deve inoltre evidenziare che il documento è in fase di revisione da parte di un Utente;
 - Versioning del documento e dei relativi dati (indici) di profilo;
 - Gestione della storia del documento a partire dall'inserimento, modifica o spedizione ad altro Utente, Ufficio o Gruppo. Ogni elemento della storia deve essere corredato dalla data ed ora dell'evento;
 - Inserimento e gestione di un visto elettronico di approvazione (firma elettronica);
- Funzionalità integrate per l'apposizione e la verifica della firma digitale su un documento.

Gestione automatizzata dei processi (Workflow)

Il sistema deve mettere a disposizione un motore di workflow integrato, che cooperi con le funzioni più specificamente di gestione documentale in modo da fornire una soluzione completa ed integrata.

Di seguito vengono riportate le principali caratteristiche richieste per la gestione del workflow.

Il disegno del processi

Il sistema deve disporre di uno strumento grafico attraverso il quale sia possibile disegnare un processo di workflow con estrema semplicità e rapidità. Tramite lo strumento grafico deve essere possibile almeno definire le seguenti proprietà del processo:

- Un Responsabile del processo;
- Una descrizione che individua univocamente il processo;
- Una Tipologia Documentale di riferimento: il sistema deve generare automaticamente una nuova istanza del processo all'inserimento di ogni nuovo documento nella specifica Tipologia Documentale associata;
- Un insieme di dati di processo utilizzabili dagli Utenti e dalle elaborazioni;
- Indicazioni sui tempi di attivazione e scadenza del processo;
- Indicazioni sugli Uffici/Gruppi/Ruoli/Utenti coinvolti nello svolgimento del processo.

Sempre tramite lo strumento grafico, deve essere possibile definire e gestire sia attività manuali che automatiche.

Le attività manuali devono richiedere l'interazione con un utente. Per ciascuna di esse deve essere possibile definirne alcune caratteristiche, tra le quali:

- Il nome dell'attività;
- La descrizione dell'attività;
- I partecipanti: l'elenco dei Ruoli deputati allo svolgimento dell'attività. I Ruoli possono essere rappresentati da Uffici, Gruppi ed Utenti dell'Organigramma. Nei casi in cui non sia possibile stabilire a priori il Ruolo deputato a svolgere una determinata attività, il sistema deve consentire al Ruolo che ha in carico l'attività di definire il Ruolo che dovrà svolgere l'attività successiva;
- L'Attivazione: rappresenta l'intervallo di tempo che deve intercorrere tra la fine dell'attività precedente e quella in definizione;

- La Scadenza: rappresenta l'intervallo di tempo entro il quale l'attività deve essere completata;
- Gli Avvisi di Attivazione e Scadenza: agli eventi di attivazione e scadenza di un'attività il sistema deve poter generare delle notifiche in modalità multicanale (e-mail, sms, ecc.) il cui testo è totalmente configurabile e differenziabile a seconda che si tratti, ad esempio, di una avvenuta scadenza o l'approssimarsi di una scadenza. Anche la lista dei destinatari deve essere personalizzabile;
- I form: per ogni attività il sistema deve consentire (sempre con uno strumento grafico) la definizione di interfacce utente finalizzate a contenere i dati necessari per lo svolgimento dell'attività stessa.

Le attività automatiche devono poter essere eseguite in background dal motore di workflow definendone tempi di attivazione (nelle modalità descritte per le attività manuali) e le specifiche di cosa deve essere fatto. Le attività automatiche devono consentire integrazioni con altre applicazioni, scambio dati con archivi e database, generazione automatica di documenti, ecc.

Il sistema di workflow deve inoltre consentire la gestione del flusso del processo e dei vincoli di sequenzialità tra le attività. In altre parole, devono poter essere definite condizioni (nodi) di Split/Join e Jump.

- **Split/Join:** Questo tipo di nodo deve gestire la separazione di un flusso in n rami paralleli.
- **Jump:** Questo nodo deve consentire di "saltare" ad un altro punto del processo al verificarsi di una determinata condizione.

Anche la definizione delle regole di instradamento di un processo deve avvenire attraverso una procedura assistita caratterizzata da un'interfaccia grafica semplice ed intuitiva.

Il workflow deve disporre di strumenti per la verifica della correttezza dei processi implementati. I principali controlli richiesti sono:

- analisi della coerenza del flusso di lavoro: tutti i rami del disegno devono condurre al nodo di fine e non possono esserci nodi isolati;
- controllo che le eventuali scadenze e attivazioni inserite siano coerenti;
- controllo sintattico della correttezza degli script eventualmente utilizzati.

L'Interazione degli utenti con i processi

La piattaforma deve offrire agli utenti una serie di funzionalità con cui possono eseguire le attività di propria competenza, tenere sotto controllo lo svolgimento dei processi o dei procedimenti, intervenire per gestire situazioni eccezionali, ecc.

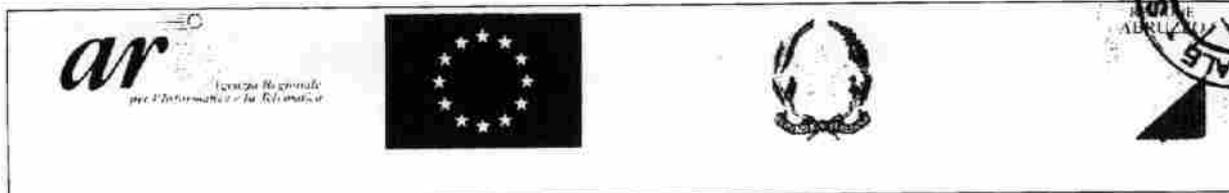
Di seguito si elencano le principali caratteristiche relative all'esecuzione dei processi che devono essere presenti nell'interfaccia utente.

La Worklist

un sistema automatico per la gestione dei processi deve garantire agli utenti l'accesso ad un'area nella quale siano riportate le attività che è chiamato a svolgere.

Attraverso la Worklist dovrà essere possibile:

- prendere in carico un'attività decidendo di svolgerla; in questo caso l'attività viene eliminata dalla Worklist degli altri Utenti che, facenti parte del medesimo ruolo, sono anch'essi designati al suo svolgimento;
- rinunciare ad un'attività presa in carico precedentemente: in questo caso essa ritorna nella Worklist di tutti gli appartenenti ai ruoli designati;



- dichiarare completata un'attività e far avanzare il processo allo step successivo;

Lo stato di avanzamento dei processi

Il sistema deve essere in grado di visualizzare graficamente il percorso seguito da ogni istanza di processo e il punto esatto in cui il processo è arrivato in modo da poter evincere immediatamente il percorso che ha avuto il processo, chi ha svolto le varie attività, quando sono state svolte, qual è la prossima attività, chi l'ha in carico o quali sono i Ruoli designati a svolgerla. Tale funzionalità deve consentire di individuare facilmente lo stato di avanzamento di un processo, eventuali colli di bottiglia ed i miglioramenti apportabili all'organizzazione.

La sospensione e la riattivazione dei processi

Il sistema deve dare la possibilità di "sospendere" temporaneamente un'istanza di processo in esecuzione nel momento in cui chi sta svolgendo una determinata attività si renda conto di dover coinvolgere estemporaneamente Uffici/Gruppi/Ruoli/Utenti non previsti nel disegno originario del processo, utilizzando strumenti di comunicazione di tipo collaborativo (posta elettronica istituzionale, il Sistema di Posta Elettronica Integrata, ecc.). Quando l'Utente che ha eseguito la sospensione del processo è in grado di svolgere l'attività, provvederà a "riattivare" il processo affinché possa seguire il suo iter predeterminato. Le attività di "sospensione" e "riattivazione" del processo devono tracciate e rese disponibili alla consultazione nello stato di avanzamento del processo.

La gestione dinamica dei carichi di lavoro

Il motore di workflow deve essere in grado di gestire in modo dinamico la distribuzione dei carichi di lavoro sugli Uffici/Gruppi/Ruoli/Utenti in modo da ottimizzare la gestione dei processi caratterizzati dalla presenza di un altissimo numero di istanze.

Le funzionalità di gestione dinamica dei carichi di lavoro devono consentire di gestire agevolmente i picchi di lavoro distribuendo automaticamente le attività su un numero di Utenti maggiore rispetto a quello standard previsto in fase di progettazione e disegno del processo.

Deve essere possibile definire degli Utenti "jolly" che vengano automaticamente "coinvolti" nel processo per svolgere determinate attività solo quando il numero di istanze supera una soglia predefinita e configurabile.

Gestione documentale per dispositivi portatili

Il sistema proposto dovrà contenere un app (variante delle applicazioni informatiche dedicate ai dispositivi di tipo mobile, quali smartphone e tablet) per dispositivi portatili per l'accesso all'archivio e ai processi documentali. Sul dispositivo portatile dovrà essere possibile visualizzare le informazioni relative ai flussi di lavoro in cui si è coinvolti, tramite l'accesso alla propria cassetta postale interna, alla lista delle attività in carico e delle attività da svolgere. Inoltre dovrà consentire di accedere all'intero archivio documentale, grazie alle funzioni di ricerca con cui navigare tra tutti i contenuti salvati.

Il prodotto dovrà essere conforme alle logiche operative tipiche delle applicazioni native per dispositivi portatili.



Agenzia Regionale
per l'Informatica e le Tecnologie



REGIONE
ABRUZZO

Il sistema dovrà fornire la possibilità, agli utenti, di avere sempre a propria disposizione tutti i documenti aziendali, e partecipare attivamente ai processi di business in un'ottica "always on" che risponde ad esigenze di velocità e accessibilità ormai imprescindibili.

Art. 27 - Requisiti Tecnico/Funzionali

Di seguito sono riportate le caratteristiche tecnico/funzionali alle quali deve rispondere il sistema richiesto. Alcune di queste caratteristiche sono anche state riportate all'interno dei paragrafi relativi ai moduli applicativi descritti in precedenza.

- a) Il sistema dovrà gestire tutte le componenti necessarie al governo dei documenti attraverso un'unica interfaccia, mettendo in atto le proprie funzionalità senza avere mai la necessità di utilizzare applicazioni di terze parti;
- b) Il sistema dovrà consentire l'archiviazione dei documenti, indipendentemente dagli strumenti di creazione di provenienza (scanner, Importazione da file system, spool, PDF, archiviazione diretta dai moduli di MS Office, posta elettronica, PEC, Fax server) e disporre di diverse modalità di alimentazione automatica (scansione batch, import batch, import spool, Web Services, etc);
- c) Il sistema dovrà disporre di un motore di ricerca in grado di individuare i documenti in tempi ridotti anche in presenza di archivi con grosse moli di documenti;
- d) La piattaforma applicativa dovrà prevedere un sistema di crittazione dei documenti con chiave simmetrica;
- e) Il sistema dovrà possedere le tipiche funzioni di un sistema di gestione documentale ed in particolare:
 - Fruizione del sistema sia in modalità client/server che web (SSL) con le medesime funzionalità;
 - Fruizione nella modalità client/server senza necessità di installazione sul client;
 - Funzionalità di groupware: ogni utente deve poter interagire con altri utenti mediante lo scambio di documenti, informazioni, etc.;
 - Funzionalità di distribuzione geografica delle immagini;
 - Possibilità di spostare i documenti tra diverse periferiche di storage;
 - Integrazione con sistemi di workflow management;
 - Interazione con altri sistemi attraverso standard di interoperabilità applicativa (Web Services, API, oggetti COM)
 - Accesso al sistema attraverso login e password;
 - Integrazione dei sistemi di autenticazione con Active Directory di Windows;
 - Inibizione con mancata visualizzazione delle funzionalità per le quali l'utente non ha diritti (in menu, toolbar, etc.);
 - Gestione di più archivi logicamente distinti;
 - Gestione di numero indefinito di tipologie documentali differenti;
 - Gestione dell'organigramma con struttura gerarchica ad n livelli, mediante la definizione di Uffici, Ruoli, Gruppi, Utenti, etc.;
 - Possibilità di suddividere l'organigramma ed assegnarne l'amministrazione ad utenti diversi;
 - Accesso ai documenti gestito con diversi livelli di sicurezza;

CAPITOLATO DI GARA MEPA

"REALIZZAZIONE DI UN' INFRASTRUTTURA
PER L'INFORMATIZZAZIONE DEGLI ITER
AMMINISTRATIVI NELLA REGIONE ABRUZZO"

PAG. 21/30

- a. a livello di organigramma;
 - b. a livello di archivio;
 - c. a livello di tipologia documentale;
 - d. a livello di singolo documento;
- Gestione di gruppi di utenti;
 - Accesso ai documenti associabile al singolo utente, all'ufficio, al gruppo o al ruolo;
 - Inibizione a qualsiasi condivisione ed accesso ai file system da parte del client di rete; i file documento dovranno essere inviati dall'application server al client e non prelevati dal client di rete tramite condivisione delle periferiche di storage.
 - Gestione Check-in – check-out
 - Versioning per tener traccia delle varie versioni di uno stesso documento e quindi delle modifiche avvenute durante il processo di evoluzione dello stesso.
 - Digitalizzazione dei documenti mediante l'utilizzo di un modulo di scanning integrato;
 - Integrazione del modulo di scanning con scanner di mercato con l'utilizzo di interfacce TWAIN, KOFAX, etc.;
 - Conversione dei documenti digitalizzati nel formato PDF;
 - Digitalizzazione di singoli documenti e di insiemi di documenti (scansione massiva o batch);
 - Separazione automatica di documenti tramite lettura di barcode o foglio separatore (patch page);
 - Gestire file di formati vari. Ad esempio: PDF, TIFF, GIF, JPEG, Office, XML, spool di stampa, CAD, audio, video, etc.;
 - Visualizzatore di formati grafici integrato in grado di fornire funzionalità di: anteprima, zoom, panning, miglioramento dell'immagine, scorrimento delle pagine e scrolling, apposizione di evidenziazioni, timbri, annotazioni, etc.;
 - Visualizzatore in grado di fare l'OCR di una parte dell'immagine selezionata o dell'intero documento;
 - Inserimento, oltre al documento principale, anche una serie di allegati che possano essere interni (documenti già archiviati) o file esterni di qualsiasi formato;
 - Gestione della scrivania o area di lavoro personalizzabile per ogni utente;
 - Possibilità di organizzare un'area "preferiti" nella quale siano presenti collegamenti a documenti che devono essere consultati frequentemente;
 - Creazione di supporti (CD-ROM o DVD) autoconsultanti (con possibilità di ricerca e visualizzazione) contenenti gruppi di documenti;
 - Funzionalità di importazione ed esportazione batch di file strutturati;
 - Funzionalità per l'archiviazione batch delle e-mail;
 - Funzionalità di ricerca con operatori logici (AND, OR, NOT);
 - Funzionalità di ricerca trasversali a tutto l'archivio;
 - Possibilità di definire e salvare modelli di ricerca predefiniti per le ricerche più frequenti associabili ad ogni singolo utente;
 - Ricerca mediante dizionario o Thesaurus delle parole presenti in archivio;
 - Gestione di fascicoli con relativi dati (data creazione, data chiusura, descrizione, stato corrente/deposito/storico);

- Strumento di reporting tramite il quale sia possibile generare stampe statistiche.
 - Disponibilità di "Gadget" che consentano un aggiornamento in tempo reale su cambiamenti, contenuti ed attività che coinvolgono il sistema documentale
 - Disponibilità di strumenti integrati di configurazione e di gestione attraverso i quali sia possibile una amministrazione semplice anche in modalità "point & click".
- f) Il sistema dovrà gestire in modo integrato:
- Firma elettronica, firma digitale e marca temporale
 - Integrazione con suite Microsoft Office
 - Integrazione con posta elettronica e PEC
 - Integrazione con Fax server
 - Stampa e lettura di barcode
 - Pre-processing delle immagini
- g) Il sistema dovrà prevedere le seguenti funzionalità:
- Apposizione e verifica della firma digitale senza dover utilizzare applicazioni esterne.
 - Verifica della validità dei certificati di firma digitale e dell'integrità dei documenti.
 - Integrazione, in un'interfaccia unificata, di tutti i canali di comunicazione da e verso il mondo esterno.
 - Gestione a norma della interoperabilità tra i sistemi di protocollo informatico tramite spedizione con posta certificata del documento firmato e della relativa segnatura in formato XML, con gestione ed archiviazione automatica delle ricevute di ritorno
 - Protocollazione automatica o assistita di documenti ricevuti telematicamente da sistemi di protocollo informatico di altre amministrazioni pubbliche.
 - Per il protocollo in uscita, accesso all'Indice Centrale delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) senza dover utilizzare applicativi esterni.
- h) Il sistema dovrà inoltre essere integrato con:
- Office Automation. Particolare attenzione deve essere rivolta all'integrazione con gli strumenti di office automation. Il sistema dovrà includere degli add-in per Microsoft Office che consentano una interazione automatica tra i due mondi, in particolare per permettere di:
 - Archiviare un documento direttamente dall'interfaccia Office da cui è stato generato;
 - Cercare ed aprire un documento archiviato direttamente dallo strumento Office che si sta utilizzando;
 - Protocollare, indicizzare ed archiviare automaticamente un documento all'atto della creazione in Office.
 - Sistema di Posta Integrato. Il sistema deve disporre di un proprio sistema interno di posta che permetta agli Utenti presenti in organigramma di scambiarsi documenti e/o fascicoli. Lo scambio di documenti e/o fascicoli deve avvenire in modo virtuale: i documenti non devono essere infatti duplicati ma deve essere scambiato esclusivamente un link all'oggetto. La presenza di un nuovo documento e/o fascicolo nella Casella Postale deve essere immediatamente segnalato all'Utente (anche tramite "gadget" di Windows). Nell'ottica della gestione dei processi di un'Organizzazione in modalità collaborativa, deve essere possibile attivare una cassetta di posta condivisa, che sia quindi comune ad un gruppo di lavoro o ad un Ufficio.



i) Il sistema inoltre dovrà essere in grado di comunicare con altre applicazioni tramite **cooperazione applicativa** (secondo gli standard più diffusi), anche al fine di recuperare informazioni necessarie alla corretta gestione dei procedimenti.

Dovrà essere reso disponibile un insieme completo di interfacce di programmazione sotto forma di Web Services, API, oggetti COM che permettano di interagire con il sistema sia in fase di estrazione di dati e documenti sia in fase di alimentazione del sistema.

Al fine di offrire la più ampia compatibilità in contesti di cooperazione applicativa il sistema dovrà includere un insieme di Web Services. I Web Services dovranno consentire operazioni quali ad esempio: ricerca e inserimento di documenti, istanziamento processi, accesso alla worklist, inoltre attività, etc.

Dovrà inoltre essere possibile accedere all'archivio documentale ed ai processi utilizzando interfacce COM client, compatibili ad esempio con i linguaggi C++, Visual Basic, VBScript e con tutti gli altri linguaggi in grado di utilizzare la tecnologia COM.

j) Il sistema deve mettere a disposizione un ambiente di scripting integrato basato su linguaggi semplici e ampiamente diffusi (ad es. Visual Basic e .NET) al fine di attivare automaticamente operazioni personalizzate (ad es. verifica di dati, completamento di informazioni, esportazione dati, attivazioni di applicazioni esterne, etc) al verificarsi di determinati eventi.

k) La soluzione dovrà essere predisposta per integrarsi con eventuali sistemi di misurazione delle performance (d.lgs. 150/2009), al fine di analizzare i tempi di completamento degli iter e fornire una serie di statistiche sulle prestazioni ottenute dall'Ente.

Per quanto riguarda **le componenti hardware** dovrà essere possibile gestire direttamente le seguenti componenti:

- Periferiche di digitalizzazione (scanner);
- Stampanti;
- Stampanti di etichette;
- Dispositivi per la firma digitale;
- Dispositivi per la creazione di supporti sostitutivi.

Il sistema dovrà rispondere ai seguenti requisiti di compatibilità:

Elemento	Specifica richiesta
Sistemi Operativi server	Windows server 2008 R2 o 2012
Virtualizzazione	Supporto per VMware ESX
Sistemi Operativi client	Windows XP Professional SP2 Windows Vista Windows 7

Alta affidabilità e scalabilità	Cluster Microsoft in configurazione attivo-passivo per l'application server Load Balancing per i server web e per il motore BPM (workflow) Supporto di Oracle in configurazione Real Application Cluster (RAC) o Fail Safe
Posta Elettronica	SMTP(S) / POP3(S) MS Exchange (nativo) Posta Elettronica Certificata (PEC)
Sicurezza	Accesso tramite login e password / single-sign-on Collegamento con Active Directory / LDAP Piena compatibilità con Legge 196/03
Programmabilità	Web Services COM Engine Event Driven Script su documenti e processi

Art. 28 - Servizi associati alla fornitura

Prima di iniziare qualunque attività legata alla fornitura, la ditta aggiudicataria, dovrà nominare un Responsabile di Progetto che, in stretta collaborazione con la Direzione di Progetto dell'Ente, dovrà predisporre un piano di dettaglio contenente tutte le attività previste nelle diverse fasi attuative della fornitura ed in particolare:

- Servizi di consegna ed installazione
- Servizi di configurazione e messa in esercizio
- Servizio di formazione e addestramento
- Servizio di Help Desk
- Servizi di integrazione

I servizi di consegna ed installazione

Il servizio deve prevedere la consegna della soluzione software e la relativa installazione su server virtuali messi a disposizione dall'Amministrazione presso il Centro Tecnico Regionale di L'Aquila. La consegna dovrà essere verificata attraverso un documento di trasporto contenente i dati per l'identificazione univoca del materiale (numero di serie, codice prodotto, descrizione, luogo di installazione, etc.).

Il software dovrà essere consegnato comprensivo di tutte i componenti accessori (supporti, documentazione, etc.).

Il servizio dovrà prevedere la super visione di un Responsabile di Progetto che dovrà collaborare con i referenti messi a disposizione dall'Ente con lo scopo di garantire un continuo e costante monitoraggio del lavoro svolto, il rispetto dei tempi e il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Tale servizio è compreso nella fornitura.

I servizi di configurazione e messa in esercizio

L'attività di configurazione e messa in esercizio dell'infrastruttura applicativa prevedrà una prima fase in un ambiente di test separato da quello di produzione, ed una fase di primo esercizio in cui progressivamente verrà svolto il lavoro di integrazione con quanto esistente.

In questa fase si dovrà fare particolarmente attenzione a:

- Causare il minor numero di disservizi agli utenti interni, specialmente per ciò che riguarda la connettività di rete;
- Limitare allo stretto necessario i "downtime" dei servizi applicativi, sia quelli acceduti solo dall'interno sia quelli acceduti anche da utenti esterni (mail, web, etc.);
- Formare il personale di riferimento dell'Ente che costituirà il supporto operativo di primo livello durante la gestione a regime. Questo tipo di formazione dovrà avvenire attraverso un coinvolgimento diretto durante la fase di configurazione.

In accordo con la Direzione di Progetto dell'Ente e tenendo conto delle esigenze dei vari utenti, le operazioni critiche dovranno essere effettuate durante i periodi di minore impatto su di essi, mentre le altre attività in cui è richiesta una maggiore interattività con gli utenti dovranno essere concordate preventivamente in modo da coinvolgere il personale interessato limitando i tempi di attesa.

La configurazione e messa in esercizio della piattaforma software dovrà essere eseguita subito dopo l'installazione in pieno coordinamento e con il coinvolgimento dei referenti dell'Ente.

Le attività, coordinate dalla Direzione di Progetto dell'Ente ed eseguite da personale qualificato dell'azienda aggiudicataria, dovranno prevedere la definizione di politiche e modelli di configurazione e dovranno essere erogate per l'intero periodo contrattuale.

La piattaforma applicativa dovrà essere installata e configurata in modalità "Cluster Attivo/Passivo".

Tra i servizi di configurazione e messa in esercizio devono essere compresi, oltre a quanto indicato:

- Il servizio di supporto, ai referenti dell'Ente, durante la fase di caricamento dell'organigramma generale;
- Il servizio di supporto per il caricamento del titolare di classificazione;
- Il servizio di supporto durante la fase di creazione degli archivi documentali;
- Il servizio di supporto per la creazione delle tipologie documentali (tra cui quelle di Protocollo in Entrata ed in Uscita);
- Il servizio di supporto per la definizione delle politiche di sicurezza;

- Il servizio di supporto per la definizione della visibilità dei documenti.
- Il servizio di configurazione ed integrazione della posta sia essa Elettronica Certificata che quella Elettronica normale;
- Il servizio di configurazione e messa in esercizio del Workflow di Processo con la definizione e realizzazione di almeno quattro processi integrati;
- Il servizio di configurazione e messa in esercizio sui Servizi di Poste Italiane (Host to Host);

I servizi di formazione ed addestramento

Il modello formativo adottato

I servizi di formazione ed addestramento dovranno essere articolati in modo da consentire ai partecipanti di acquisire tutte le competenze, sia sul sistema nel suo complesso che sui singoli moduli applicativi, necessarie per l'amministrazione e per l'operatività quotidiana.

Dal momento che gli utenti del sistema a regime saranno un numero considerevole e che l'adozione del sistema da parte delle singole Direzioni della Regione e di eventuali altri Enti avverrà gradualmente nel tempo, la modalità di formazione da utilizzare dovrà basarsi sulla formazione di un certo numero di risorse selezionate dall'amministrazione che costituiranno a loro volta i "formatori interni". Tali risorse dovranno, a loro volta, formare gruppi di utenti fruitori del sistema nei tempi e nelle modalità di volta in volta necessari.

Il modello formativo da adottare si dovrà basare sui due contesti formativi di seguito riportati:

- Formazione in aula;
- Training on the job;

La formazione in aula

Per le attività di formazione in aula si dovrà prevedere il coinvolgimento di un numero circoscritto di partecipanti in modo da poter garantire un'elevata interattività tra docente e discenti e tra i discenti stessi, favorendo uno stile di apprendimento attivo e rielaborativo.

I contenuti dei corsi in aula dovranno essere sviluppati considerando contemporaneamente gli obiettivi didattici specifici, la metodologia didattica e le caratteristiche dei destinatari.

Dovranno essere previste almeno le seguenti sessioni di formazione:

- N.8 Sessioni di formazione (di cui 4 nella sede de L'Aquila e 4 nella sede di Pescara) incentrate sulle funzionalità di base del sistema gestionale (protocollo);
- N.8 Sessioni di formazione (di cui 4 nella sede de L'Aquila e 4 nella sede di Pescara) incentrate sulle funzionalità di workflow documentale (delibere, determine);

Il training on the job

Questo servizio deve avere l'obiettivo di applicare al lavoro, le conoscenze acquisite. Il partecipante dovrà essere in grado di utilizzare le competenze all'interno del gruppo di lavoro della propria unità operativa.

Il Training on the Job dovrà essere eseguito sulle attività normalmente eseguite presso le unità organizzative. In questa fase gli utenti dovranno applicare quanto appreso nel percorso formativo direttamente nell'ambito del proprio lavoro giornaliero.

Il servizio di Help Desk

Il servizio di Help Desk dovrà fornire, agli utenti coinvolti, un unico punto di accesso per qualunque tipo di supporto alla normale operatività con le procedure informatiche fornite.

Le principali caratteristiche richieste sono:

- Essere un punto di contatto unico e di facile accesso per le chiamate degli utenti, gestendo e instradando tutte le problematiche informatiche e le eventuali attività correlate;
- La risoluzione/gestione dei problemi segnalati relativi alle soluzioni applicative;
- Il supporto all'utilizzo (How-to) sui prodotti software e hardware (scanner, stampanti di bar code, smart card, ecc..) utilizzati nella gestione standard;
- L'attivazione di gruppi di supporto specialistico o altri fornitori di servizi;

I servizi di avviamento

I servizi di avviamento dovranno avere il compito fondamentale di supportare adeguatamente gli utenti nella fase iniziale di utilizzo del sistema e di assicurare sia la risoluzione delle problematiche tipiche della messa a regime di una nuova piattaforma tecnologica, sia di garantire l'opportuna sensibilizzazione degli utenti all'interazione con nuovi strumenti. L'affiancamento dovrà avere anche la funzione di elidere qualunque anomalia operativa si dovesse presentare in tale fase.

Al piano formativo dovrà essere abbinato un piano di affiancamento per supportare gli utenti nell'esercizio del sistema. Durante il periodo di affiancamento gli specialisti della ditta aggiudicataria dovranno affiancare il personale delle unità organizzative attivate nelle operazioni di fruizione del sistema. L'avviamento dovrà interessare fondamentalmente gli aspetti operativi del sistema.

Nell'esecuzione dei servizi di avviamento all'interno del progetto, un ruolo particolarmente importante è rivestito dall'esperienza acquisita in realizzazioni innovative di analoga complessità.

Di conseguenza risulta fondamentale evidenziare gli elementi distintivi che identificano il "pool di risorse" messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria.

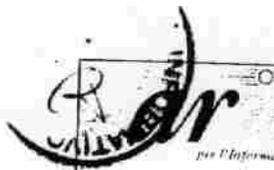
In particolare tale gruppo deve aver maturato rilevanti e significative esperienze di rilievo nel panorama nazionale sulle tecnologie e le aree di attività richieste e sui progetti e sulle problematiche che interessano la Pubblica Amministrazione.

Art. 29 - Descrizione delle attività richieste

Il "pool di risorse" da impiegare per il presente progetto, deve garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto.

Di seguito vengono riportate le attività di avviamento che dovranno essere svolte dalle varie figure professionali richieste.

Attività di analisi finalizzate allo sviluppo applicativo



Agenzia Regionale
per l'Informatica e la Documentazione



REGIONE
ABRUZZO

Dette attività dovranno essere svolte da specialisti e dovranno prevedere:

- Identificazione delle eventuali esigenze di integrazione della piattaforma applicativa fornita con altri sistemi applicativi in esercizio o di futuro esercizio presso l'Ente;
- Analisi delle personalizzazioni della piattaforma applicativa che richiedono sviluppo e non solo customizzazione;
- Analisi delle customizzazioni del sistema;
- Test e verifica delle attività di customizzazione e/o sviluppo realizzate;
- Documentazione di tutte le fasi propedeutiche alla customizzazione e/o sviluppo applicativo necessario.

Attività di sviluppo applicativo

Le attività dovranno essere svolte da specialisti Servizi Applicativi.

Nel dettaglio le attività devono contemplare:

- Definizione delle specifiche di dettaglio relative allo sviluppo applicativo (se necessario) (microanalisi);
- Sviluppo e implementazione del software applicativo;
- Test e verifica delle funzionalità realizzate;
- Documentazione delle attività svolte.

Attività connesse con il Sistema Documentale

Le attività dovranno essere svolte dallo Specialista Gestione Documentale.

Nel dettaglio le attività dovranno prevedere:

- la definizione e la gestione del Sistema di Classificazione o Archivistico con la realizzazione del Piano di Classificazione costituito dal titolare necessario per classificare, organizzare e fascicolare i documenti in modo oggettivo, omogeneo e funzionale all'attività lavorativa;
- la definizione e la gestione del piano di conservazione documentale e delle archiviazioni che verrà costruito in funzione delle norme, regole e prassi;
- la definizione e la gestione delle regole per la fascicolazione ed archiviazione dei documenti;
- la definizione, l'aggiornamento e la gestione dei Sistemi di Classificazione delle AOO che attiveranno il Protocollo Informatico;
- analisi organizzativa dei flussi documentali per ogni AOO ai fini della redazione del manuale di gestione;
- analisi organizzativa dei procedimenti delle AOO finalizzata all'automazione dei procedimenti stessi;
- caricamento nel sistema di Protocollo Informatico del Titolare di Classificazione delle AOO attivate;
- caricamento nel sistema di Protocollo Informatico degli Organigrammi delle AOO attivate;
- creazione nel Sistema di Protocollo Informatico degli archivi e delle tipologie documentali;
- integrazione con il sistema di Posta Elettronica Certificata e di Posta elettronica standard;
- Integrazione con il sistema di Poste Italiane "Host to Host";
- Integrazione con il sistema MUDE della Regione Abruzzo;
- Integrazione con il sistema SUAP della Regione Abruzzo.

CAPITOLATO DI GARA MEPA

"REALIZZAZIONE DI UN' INFRASTRUTTURA
PER L'INFORMATIZZAZIONE DEGLI ITER
AMMINISTRATIVI NELLA REGIONE ABRUZZO"

PAG. 29/30



Devono considerarsi incluse nella fornitura le attività di disegno ed implementazione del workflow per la gestione delle delibere, determine e decreti secondo le indicazioni ricevute dal committente.

ART. 30 - 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 e di **30** fasciate

Il Responsabile dell'Ufficio
Società dell'Informazione
(dott. Domenico Lilla)