

ALL. "C"



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

**CAPITOLATO GARA**

**SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATIVO**

**"EVOLUZIONE DEL PORTALE DELLA REGIONE ABRUZZO VERSO LA E@DEMOCRACY E LA  
COMUNITÀ DIGITALE"**

**POR - Competitività Regionale e Occupazionale**

**FESR Abruzzo "FONDO EUROPEO DI SVILUPPO**

**REGIONALE Abruzzo 2007/2013"**

**Asse III**

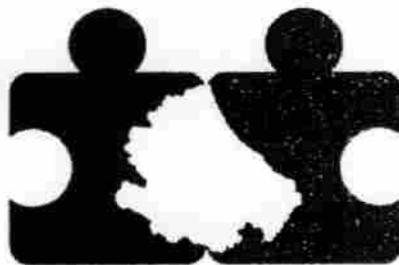
**"SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE"**

**Attività III.1.1**

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

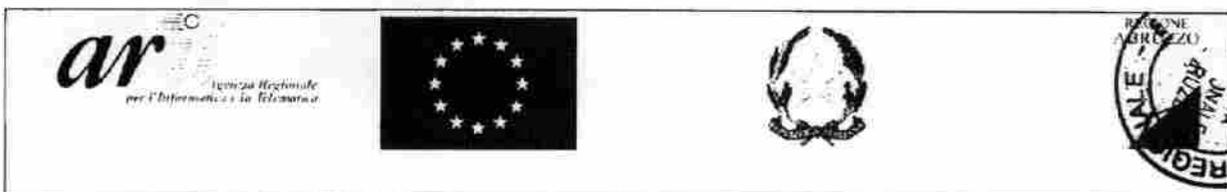
CPT

REGIONE ABRUZZO Struttura Speciale di Supporto Sistema Informativo Regionale Ufficio Segreteria e Affari Generali
- 3 OTT. 2013
Prot. n. RA/243832



**PROGRAMMA  
OPERATIVO  
FESR 2007-2013**

**Competitività  
Regionale e  
Occupazione**



## 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.

Nei prossimi tre anni, la crescente diffusione di dispositivi mobile con connessione internet farà crescere il traffico dati mobile globale di 18 volte, fino a superare di tre volte il traffico dati fisso mondiale. In Italia, il traffico dati mobile è aumentato del 46%, il numero di smartphone connessi alla rete mobile è cresciuto del 28%, quello dei tablet è quasi raddoppiato. In questo scenario, ed in linea con L'Agenda Digitale Europea ed è stata individuata la necessità da parte della Regione Abruzzo di provvedere al miglioramento del portale web istituzionale della Regione Abruzzo ([www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it)) con la riprogettazione di alcuni servizi internet già erogati, rendendoli maggiormente fruibili ai cittadini ed alle PMI del territorio regionale.

## PARTE I

### Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto della gara è il miglioramento del portale web istituzionale della Regione Abruzzo ([www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it)) con la riprogettazione di alcuni servizi internet già erogati dal portale ed alla luce degli attuali scenari, sociali e tecnologici, dell'evoluzione dei servizi digitali.

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 la Dott.ssa Lucia Del Grosso, 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
	<b>OFFERTA TECNICA</b>		<b>70</b>
- C1	- Qualità del Progetto	<b>40</b>	
- C2	- Aspetti migliorativi legati alla realizzazione dei servizi	<b>20</b>	
- C3	- Qualità del proponente	<b>10</b>	
	<b>OFFERTA ECONOMICA</b>		<b>30</b>
	<b>TOTALE</b>		<b>100</b>

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  $Q_{\text{minima}}$  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. <i>(Allegare GANTT di progetto)</i>	< 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 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 del prodotto offerto installate presso Pubbliche Amministrazioni	> 4 = 5 punti < 5 = 0 punti
<b>TOTALE Max assegnabile</b>		<b>70</b>

#### 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.

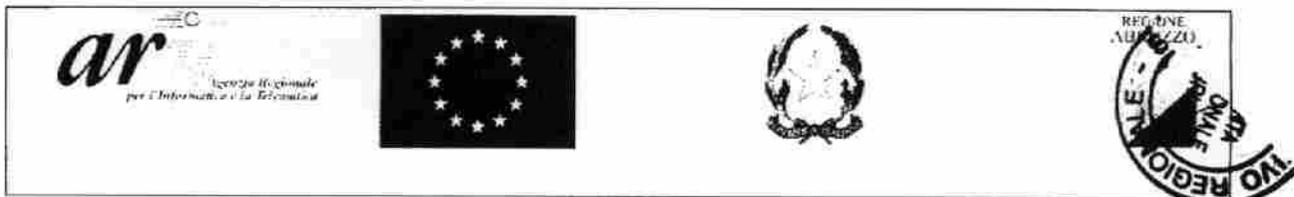
#### **Art. 10 - CAUZIONE DEFINITIVA**

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.

#### **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 pignorativi;
- 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 trattenersi sull'importo contrattuale, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

#### **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**

Nei prossimi tre anni, la crescente diffusione di dispositivi mobile con connessione internet farà crescere il traffico dati mobile globale di 18 volte, fino a superare di tre volte il traffico dati fisso mondiale. In Italia, il traffico dati mobile è aumentato del 46%, il numero di smartphone connessi alla rete mobile è cresciuto del 28%, quello dei tablet è quasi raddoppiato (circa 1,1 milioni).

A giugno 2013 gli utenti/cittadini web italiani che hanno visitato almeno uno tra Facebook, Twitter, LinkedIn, Tumblr, Instagram e Pinterest sono 20.597.000. Sul totale di utenti attivi su Internet nel mese (27.414.000) significa il 75%. Un dato essenziale per comprendere le dinamiche di fruizione del web italiano è che la quasi totalità degli utenti di ciascuno dei social network minori è comunque anche su Facebook. Un'analisi della penetrazione di Facebook sulle varie fasce d'età può dare un quadro sufficientemente chiaro dello stato dei social media in Italia: sulla fascia più giovane 18-29 anni al 78,4% mentre è sorprendente il dato sulla fascia di età 50-64 anni: 75% e over 64 anni: 60%.

I siti social rappresentano un fenomeno di massa, che coinvolge ormai larghe fette degli utenti internet di tutte le età non solo quelle più giovani, e del quale le pubbliche amministrazioni devono tenere conto.

I servizi che la Regione Abruzzo intende affidare sono volti al miglioramento del portale web istituzionale della Regione Abruzzo ([www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it)) con la riprogettazione di alcuni servizi internet già erogati dal portale e alla luce degli attuali scenari, sociali e tecnologici, dell'evoluzione dei servizi digitali.

I servizi richiesti in modo operativo ed efficace, a partire dalla perfetta conoscenza del contesto di benchmark in cui la Regione Abruzzo si inserisce, sono la definizione dei nuovi criteri progettuali che possano consentire la trasformazione degli attuali contenuti e servizi erogati via internet in risorse digitali disponibili in real time e in modalità multicanale.

Oggetto del presente appalto sono:

- progettazione e realizzazione di almeno un prototipo del nuovo design grafico mediante la tecnica del "MOCKUP".
- abilitazione del portale della Regione Abruzzo ai principi dell'e@Democracy;
- la realizzazione di un App informativa per la fruizione da mobile (tablet, mini-tablet, phablet e smartphone) dei contenuti di carattere informativo già erogati dal portale istituzionale della Regione Abruzzo;

Tali attività possono essere così individuate:

- Assistenza e supporto tecnico/specialistico nell'individuazione della "gap analysis" che permetta di indentificare i principi e la soluzione chiave dal punto di vista di fruibilità web 2.0 e di enhancement grafico;
- Modello concettuale e concept grafico del sistema portale (MOCKUP);
- Realizzazione degli elementi partecipativi dell'e@Democracy favorendo l'integrazione dell'attuale portale della Regione Abruzzo con gli strumenti di socialità e comunità digitale;
- Realizzazione di una App informativa per la fruizione da mobile (tablet, mini-tablet, phablet e smartphone) dei contenuti di carattere informativo già erogati dal portale istituzionale della Regione Abruzzo;
- Manutenzione adeguativa e correttiva (MAC/MAD) delle realizzazioni software oggetto della presente fornitura per un anno dalla data di collaudo degli stessi;

#### **Art. 27 - REQUISITI DEL PROGETTO**

**ASSISTENZA SPECIALISTICA NELL'INDIVIDUAZIONE DELLA "GAP ANALYSIS". CHE PERMETTA DI INDENTIFICARE I PRINCIPI E LA SOLUZIONE CHIAVE DAL PUNTO DI VISTA DI FRUIBILITÀ WEB 2.0 E DI ENHANCEMENT GRAFICO**

Il soggetto aggiudicatario fornirà un documento che permetta di valutare a valle dell'analisi, le ricadute positive della soluzione target individuata.

**MODELLO CONCETTUALE E CONCEPT GRAFICO DEL SISTEMA PORTALE (MOCKUP)**

Tale servizio è relativo al Sistema Portale della Regione Abruzzo.

La complessità dello stesso, dovuta alla molteplicità ed eterogeneità dei servizi erogati e alla stratificazione temporale delle varie fasi di costruzione dell'architettura fisica e logica dei Portali web, emerge anche nella fruibilità dei contenuti e servizi.

Pertanto, si rende necessario valutare e superare la disomogeneità delle logiche sottostanti e degli strumenti utilizzati al fine dell'ottimizzazione e del miglioramento complessivo della strategia comunicativa e della fruibilità dei contenuti e dei servizi attraverso un'architettura intuitiva che ottimizza il raggiungimento delle informazioni e dei servizi ricercati.

Il Fornitore, a partire dal contesto dell'attuale Sistema Portale, utilizzando best practices di altre Pubbliche Amministrazioni nazionali e internazionali e perseguendo gli obiettivi di fornire una visione di comunicazione complessiva, che riduce e semplifica le attuali eterogeneità migliorando la fruibilità dei contenuti e dei servizi mediante una navigazione più diretta ed intuitiva, dovrà sviluppare e realizzare:

- il progetto esecutivo del modello concettuale e del concept grafico del Portale Istituzionale;
- il progetto esecutivo del modello concettuale e del concept grafico per i portali "mobile" del Portale Istituzionale

Il Fornitore potrà proporre le soluzioni progettuali che ritiene maggiormente adeguate a perseguire gli obiettivi sopra riportati rispettando i seguenti criteri generali:

- Si richiede al Fornitore di proporre un progetto di "vision" complessiva
- Il Fornitore dovrà basare la sua proposta su quanto realizzato dalle principali amministrazioni nazionali ed internazionali
- Il modello concettuale proposto deve mantenere e valorizzare gli attuali asset del Portale Istituzionale
- Il modello concettuale proposto dovrà essere coerente con lo sviluppo potenziale di nuovi servizi e di aree tematiche (imprese/investitori, turisti business/convention bureau, disabili, bambini/famiglie) per la promozione del territorio.
- Il modello concettuale deve avere come punto di riferimento costante le linee guida dettate dalle norme vigenti con particolare riferimento al Codice dell'Amministrazione Digitale e all' art.4 della Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009 n. 8 in termini di accessibilità e contenuti e servizi.
- Il modello concettuale deve tenere in considerazione tutte le tipologie di fruitori dei servizi:
  - Soggetti esterni nelle diverse segmentazioni (cittadini, city user, turisti stranieri, business, ecc.)
  - Le aziende, le imprese, i professionisti, artigiani e commercianti
  - Enti, Associazioni e Organizzazioni

In linea con i principi generali sopra riportati i Concorrenti dovranno presentare in fase di offerta, almeno un mockup grafico della homepage del Portale Istituzionale, almeno una pagina di secondo livello ed analogamente gli stessi mockup grafici per l'App mobile.

#### Requisiti minimi

Il Fornitore deve progettare, in funzione dei contenuti e dei servizi, le modalità secondo le quali gli utenti possono dialogare con il Sistema Portali Esterni.

Il progetto deve rispettare i principi generali stabiliti dal Codice dell'Amministrazione Digitale (art. 53) e l'art.4 della Direttiva 8/09 le "Linee guida per i siti web della PA".

Le modalità di interazione e navigazione devono essere progettate in modo da consentire al visitatore di raggiungere i contenuti che desidera in modo naturale ed efficiente.

Il progetto deve rispettare i principi di usabilità e reperibilità, chiarezza di linguaggio e semplicità di consultazione.

Si riportano di seguito i principi di usabilità da rispettare nel progetto degli strumenti di interazione:

- **percezione:** le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili;
- **comprensibilità:** le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare;
- **operabilità:** informazioni e comandi sono tali da consentire una scelta immediata della azione adeguata per raggiungere l'obiettivo voluto;
- **coerenza:** stessi simboli, messaggi e azioni devono avere gli stessi significati in tutto l'ambiente;
- **salvaguardia della salute (safety):** indica le caratteristiche che deve possedere l'ambiente per salvaguardare e promuovere il benessere psicofisico dell'utente;
- **sicurezza:** indica le caratteristiche che l'ambiente deve possedere per fornire transazioni e dati affidabili, gestiti con adeguati livelli di sicurezza;
- **trasparenza:** l'ambiente deve comunicare il suo stato e gli effetti delle azioni compiute. All'utente devono essere comunicate le necessarie informazioni per la corretta valutazione della dinamica dell'ambiente;
- **apprendibilità:** indica le caratteristiche che l'ambiente deve possedere per consentire l'apprendimento del suo utilizzo da parte dell'utente in tempi brevi e con minimo sforzo;



- aiuto e documentazione: fornire funzioni di aiuto come guide in linea e documentazione relative al funzionamento dell'ambiente. Le informazioni di aiuto devono essere facili da trovare e focalizzate sul compito dell'utente;
- tolleranza agli errori: l'ambiente deve prevenire gli errori e, qualora questi accadano, devono essere forniti appropriati messaggi che indichino chiaramente il problema e le azioni necessarie per recuperarlo;
- flessibilità: l'ambiente deve tener conto delle preferenze individuali e dei contesti.

#### REALIZZAZIONE DEGLI ELEMENTI PARTECIPATIVI DELL'E@DEMOCRACY ANCHE INTEGRANDO L'ATTUALE PORTALE DELLA REGIONE ABRUZZO AGLI STRUMENTI DI SOCIALITÀ E COMUNITÀ DIGITALE.

L'obiettivo della Amministrazione è favorire la partecipazione dei cittadini attraverso servizi web di collaborazione e condivisione con i seguenti obiettivi:

- facilitare il confronto tra cittadini e Amministrazione su temi di interesse pubblico
- stabilire nuovi canali di comunicazione con il cittadino meno formali e maggiormente paritetici
- favorire la creazione di community per migliorare il senso di appartenenza
- rilevare la soddisfazione degli utenti sui servizi offerti

In tale ambito il Fornitore dovrà progettare e realizzare un sistema comprensivo degli strumenti di community, di partecipazione e di comunicazione che consentano di perseguire gli obiettivi dell'Amministrazione sopra elencati.

Il Fornitore potrà proporre la soluzione progettuale che ritiene maggiormente adeguata a perseguire gli obiettivi sopra riportati rispettando i seguenti criteri generali:

- Gli strumenti di community, di partecipazione e di comunicazione devono poter essere utilizzati da tutti i portali del Sistema Portali Esterni
- Devono essere progettati in modo da poter essere gestiti da personale non tecnico sia nel ruolo di moderatore che amministratore

#### Requisiti minimi

Il progetto sviluppato dal Fornitore deve contenere almeno i seguenti punti:

- Progettazione e realizzazione di uno strumento per lo sviluppo di blog. I Concorrenti dovranno, in sede di offerta, indicare la soluzione che intendono implementare



- Progettazione e realizzazione di uno strumento per la costruzione e la gestione di comunità su temi di interesse dei cittadini. I Concorrenti dovranno, in sede di offerta, indicare la soluzione che intendono implementare
- Progettazione e realizzazione di uno strumento per la gestione di sondaggi e petizioni. I Concorrenti dovranno, in sede di offerta, indicare la soluzione che intendono implementare
- Progettazione e realizzazione di uno strumento che consenta la valutazione della qualità percepita dal cittadino nell'uso dei servizi on line. I Concorrenti dovranno, in sede di offerta, indicare la soluzione che intendono implementare
- Integrazione degli strumenti sviluppati ai punti precedenti con i principali social network diffusi in rete (Facebook, Twitter,...) I Concorrenti dovranno, in sede di offerta, indicare la soluzione che intendono implementare.
- Il Fornitore dovrà predisporre un piano formativo per un totale di almeno 120 ore. I corsi devono essere organizzati in aule attrezzate ed informatizzate rese disponibili dal committente, mentre il Fornitore fornirà il materiale didattico (manuali) necessario alla formazione anche in modalità on-line.

I Concorrenti dovranno, in sede di offerta, indicare la soluzione che intendono implementare descrivendone le motivazioni e i punti di forza che hanno determinato le proprie scelte.

#### REALIZZAZIONE DI UNA APP INFORMATIVA PER LA FRUIZIONE DA MOBILE (TABLET, MINI-TABLET, PHABLET E SMARTPHONE) DEI CONTENUTI DI CARATTERE INFORMATIVO GIÀ EROGATI DAL PORTALE ISTITUZIONALE DELLA REGIONE ABRUZZO

Il committente intende dotare il portale di una prima realizzazione di mobilità avanzata mediante un app informativa.

L'offerta dovrà comprendere almeno:

- fornitura di App Regionale che permetta la fruizione semplificata dei contenuti informativi con i requisiti descritti successivamente;
- fornitura di tutti i prodotti necessari con relativa eventuale licenza;
- installazione e configurazione;
- minimo 5 giorni di formazione per la redazione on-site.
- manualistica in italiano;

L'app oggetto del presente capitolato dovrà possedere i seguenti requisiti:

- sviluppata in ambiente nativo per sistemi Android e IOS (Apple);
- studiata ed ottimizzata sia per smartphone che per tablet;
- portale di gestione dei contenuti e dei servizi disponibili via web (iscrizione newsletter, consultazione/ricerca di punti di interesse/attività commerciali).
- Geolocalizzazione dell'utente al fine di fornire informazioni geo-contestualizzate.

Le tipologie di utenti da profilare dovranno almeno essere:

- Amministratore;
- Utilizzatore dell'APP (Cittadino, Turista,...)

Caratteristiche personali:

- Scelta Turista/Cittadino
- Turista
- Cittadino
- Periodicità dei push: realtime, giornaliero, settimanale, solo emergenze, mai.
- Segnalazione georeferenziata con foto e commento, soggetto a redazione.
- Feedback
- Gestione QRCode.
- Configurazione/autenticazione Facebook, Twitter, ....., per condivisione su Social Network.

Ad ogni avvio della App il device si conatterà per aggiornare i contenuti. In mancanza della possibilità di connessione la App non presenterà alcun problema ma semplicemente mostrerà contenuti non aggiornati. Il fornitore dovrà specificare quali funzioni saranno disponibili/indisponibili sia nel caso in cui non possa essere abilitata la geolocalizzazione che nel caso in cui non ci sia la connettività internet.

I dati contenuti all'interno dell'App sono e rimangono sempre proprietà della Regione Abruzzo.

A questo fine i dati dovranno:

- essere accessibili attraverso strumenti standard forniti dall'offerente e compresi nell'offerta (Driver ODBC o analoghi) – Sarà preferito l'uso di DataBase Standard, aperti o comunque accessibili da fonti esterne. Il DataBase dovrà essere scalabile e aperto;
- essere esportabili tramite procedure comprese nell'offerta in formati standard (TXT, XML, CSS,...);
- essere comprensibili, ovvero essere semanticamente e sintatticamente interpretabili grazie a un dizionario dati e a uno schema ER chiaramente definito nella documentazione

#### MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC/MAD) DELLE REALIZZAZIONI SOFTWARE OGGETTO DELLA PRESENTE FORNITURA PER UN'ANNO DALLA DATA DI COLLAUDO DEGLI STESSI

Manutenzione preventiva e correttiva: Essa è finalizzata sia a prevenire il manifestarsi di difetti (originari o intervenuti senza colpa del Committente) o di guasti, errori, malfunzionamenti, bug e/o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali (di seguito comunque "guasto"); sia a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero uno o più guasti. In quest'ultimo caso si tratta, pertanto, degli interventi necessari per riparare a comprovati difetti e/o anomalie della fornitura, dove:

\_ difetto congenito è la causa di ogni errore o malfunzionamento che provochi indesiderate e comprovabili perdite, alterazioni o errato trattamento dei dati gestiti e sia suscettibile di generare output errati;

\_ anomalia è la causa di ogni errore o malfunzionamento che fa sì che il comportamento si discosti da quello atteso in base a quanto specificato nel presente capitolato e alle specifiche ricavate dall'analisi di dettaglio.

Manutenzione adattativa: Rientrano in questa categoria sia gli adeguamenti e le estensioni del Sistema necessari per ottemperare a nuove e vincolanti norme, aventi valenza sopranazionale, nazionale o regionale, sia la fornitura di nuove versioni (o release) via via introdotte sul mercato dal Fornitore durante la vita operativa del Sistema, in quanto tali aggiornamenti offrono ulteriori funzioni e correggono eventuali errori e difetti evidenti o latenti presenti nei programmi precedenti (c.d. "bug fix").

Le operazioni di manutenzione ordinaria saranno inserite nel sistema di bug-tracking che il Fornitore metterà a disposizione del Progetto (oppure nell'analogo sistema che il Committente avrà al suo interno). Tramite tale sistema di bug-tracking sarà possibile monitorare, gestire e storicizzare le richieste di intervento.



Gli interventi tecnici di manutenzione preventiva e gli altri che comportino adeguamenti, aggiornamenti, o verosia in genere tutti quelli che comportino un "fermo programmato" del Sistema, dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Amministrazione.

Finestra di erogazione del Servizio

Il servizio di manutenzione ordinaria dovrà essere assicurato per tutta la durata del contratto e fino al termine del periodo di garanzia, senza alcun onere a carico del Committente.

**Art. 28 - RISORSE STRUMENTALI**

Tutti i software realizzati dovranno tassativamente essere installati su server virtuali messi a disposizione del Centro tecnico della regione Abruzzo sito in L'Aquila.

**Art. 29 - 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-9000 già acquisita ed in corso di validità.

La presente copia è conforme  
all'originale e si compone di  
fogli        e di 2.1. fasciate

Il Responsabile dell'Ufficio  
Società dell'Informazione  
(dott. Domenico       )  
*Domenico [firma]*