

CONSIGLIO REGIONALE DELLA CAMPANIA - Centro Direzionale Isola F/13 - 80143 Napoli - **Bando di gara per la fornitura di beni e servizi per la progettazione e realizzazione del Portale Legislativo Regionale, dei servizi per la progettazione e realizzazione di una rete Regionale - Importo: Euro 3.356.970,00 oltre IVA.**

1) **Ente appaltante:** Consiglio Regionale della Campania - Centro Direzionale Isola F/13 - 80143 Napoli.

2) **Oggetto Categoria e descrizione del servizio:** Fornitura di beni e servizi per la progettazione e realizzazione del Portale Legislativo Regionale, dei servizi per la progettazione e realizzazione di una rete Regionale atta a collegare i soggetti coinvolti nell'attività legislativa, nonché dell'affidamento dei servizi di conduzione, manutenzione, nulla escluso, del Sistema e quant'altro richiesto nel Capitolato Speciale di Appalto e Disciplinare Tecnico pubblicati sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania contestualmente al bando (CPC 84).

3) **Procedura di aggiudicazione gara:** appalto concorso ai sensi del D. Lgs 157/95 , art. 6, comma 1, lett. c) e successive modificazioni.

4) **Importo:** Euro 3.356.970,00 (tremilionitrecentocinquantasei-milanovecentosettanta) oltre IVA.

5) **Luogo di esecuzione:** Consiglio Regionale della Campania. Napoli

6) **Partecipanti:** è ammessa la partecipazione di Società, Ditte individuali e raggruppamenti di impresa in forma giuridica di raggruppamento temporaneo di Impresa (R.T.I.); non è ammesso che un'impresa partecipi alla procedura singolarmente e quale componente di un R.T.I., ovvero partecipi a più R.T.I., pena l'esclusione dalla procedura dell'Impresa medesima e del R.T.I. alla quale partecipa.

7) **Requisiti:** i soggetti interessati dovranno possedere i requisiti indicati nell'art. 5, dell'allegato capitolato speciale d'appalto.

8) **Preselezione:** I soggetti interessati dovranno far pervenire domanda di partecipazione al Consiglio Regionale della Campania - Settore Amministrazione Servizio Provveditorato e Patrimonio - Centro Direzionale Isola F/13 80143 Napoli, entro le ore 12.00 del 37° giorno successivo a quello di pubblicazione del bando sul Bollettino Ufficiale Regione Campania secondo quanto disposto dall'art. 7 dell'allegato Capitolato speciale d'appalto.

9) **Termine e modalità dell'offerta:** I soggetti interessati dovranno presentare offerta in un unico plico, entro 40 giorni dalla data di spedizione della lettera d'invito e con le modalità e le disposizioni descritte nell'art.8 dell'allegato capitolato speciale.

10) **Cauzione:** la cauzione provvisoria pari a Euro 167.000,00 dovrà essere presentata all'atto dell'offerta con le modalità e le condizioni stabilite nell'allegato capitolato speciale all'art. 8.

11) **termini consegna lavori:** entro 240 giorni naturali, successivi e continui a partire alla data di consegna.

12) **Criteri di aggiudicazione:** ai sensi del D. Lgs 157/95, art. 23, comma 1, lett. b) e successive modificazioni e secondo i criteri esposti nell'art. 11 dell'allegato capitolato.

13) **Responsabile del procedimento** il Dirigente del Servizio Provveditorato Massimo Anselmo

14) **Informazioni:** I soggetti interessati potranno richiedere informazioni tecnico amministrativo fino a 10 giorni prima del termine ultimo per la presentazione delle offerte. I quesiti dovranno essere inviati per telefax al seguente numero telefonico +390817783224

15) **Data invio G.U.C.E.:** 24 giugno 2003

Il Dirigente del Settore Amministrazione  
Lucio Multari

**Capitolato speciale di appalto concorso per l'affidamento dei servizi di progettazione e realizzazione e gestione del Portale Legislativo**

**Art. 1 - Oggetto della Gara**

L'oggetto del presente appalto consiste nella fornitura "chiavi in mano" del sistema finalizzato all'automazione del processo di drafting legislativo del Consiglio Regionale della Campania secondo le specifiche di seguito indicate e dettagliate nel disciplinare tecnico.

La fornitura di tutte le funzionalità richieste deve essere effettuata mediante un servizio di conduzione, presso i locali messi a disposizione dal CRC, per un periodo di 3 (tre) anni a partire dalla realizzazione e positivo collaudo del sistema.

La fornitura comprende:

1. Progettazione e realizzazione del Portale del Consiglio Regionale - sistema informativo legislativo regionale per il drafting

2. Progettazione e realizzazione della rete regionale che collega i soggetti coinvolti nell'attività legislativa.

3. Fornitura di:

- Hardware, Software di base e di ambiente per l'implementazione dei punti 1 e 2.

4. Servizi:

- Installazione hardware e software

- Manutenzione hardware e software

- Supporto e conduzione del sistema

- Sicurezza logica e fisica del sistema

- Formazione del personale del CRC all'uso dell'hardware, del software di base e degli applicativi forniti

- Recupero dati

Sono pertanto compresi nella fornitura di cui al presente appalto concorso:

- L'acquisizione dei servizi di progettazione e realizzazione del Portale del Consiglio Regionale - sistema informativo legislativo regionale per il drafting;

- L'acquisizione dei servizi di progettazione e realizzazione della rete regionale che collega i soggetti coinvolti nell'attività legislativa;

- Tutti i componenti hardware e software riguardanti il livello applicativo di base della rete e del portale del Consiglio Regionale;

- La realizzazione di un sistema di gestione della sicurezza informatica;

- La conduzione completa dell'intero sistema per 7 giorni settimanali e per 24 ore giornaliere per un periodo di 36 mesi a partire dal positivo collaudo finale dell'intero sistema;

- La manutenzione, sia preventiva che a richiesta, on site, e la garanzia di tutte le componenti del sistema per 36 mesi a partire dal positivo collaudo finale dell'intero sistema;

- Almeno 600 ore di addestramento del personale del Consiglio Regionale della Campania che affiancherà il personale della Ditta Aggiudicataria dell'appalto nella conduzione del sistema;

- Almeno 800 ore di addestramento del personale del Consiglio Regionale della Campania utilizzatore del sistema;

- La installazione, la messa in esercizio, la configurazione, la fornitura e la posa in opera di ogni componente del Sistema da realizzare. L'installazione e la configurazione del software ed in generale tutto quanto necessario, nulla escluso, per la consegna chiavi in mano dell'intera fornitura e per la sua messa in esercizio.

Sono a carico della Ditta aggiudicataria e compresi nell'importo dell'appalto anche i seguenti oneri:

- imballaggio, trasporto, installazione, allacciamento, collegamento ed avviamento dei prodotti, attrezzature o programmi o quant'altro necessario per rendere completo e funzionante il sistema;

- fornitura di dettagliate descrizioni tecniche e manuali d'uso idonei ad assicurare una soddisfacente conoscenza dei singoli componenti del sistema, comprensivi della descrizione delle tecniche di sviluppo,

linguaggi di programmazione, tecniche di controllo e correzione d'errore, guasti fermi e ripartenze, descrizioni dettagliate delle operazioni consentite in fase di elaborazione e delle modalità di lavoro interattivo, nonché una descrizione completa e dettagliata della struttura degli archivi, del significato delle strutture dei dati, delle forme di ordinamento ed indicizzazione utilizzate e delle tecniche di gestione della base di dati.

L'architettura del Sistema, le specifiche tecniche dei singoli componenti costituenti il Sistema, i vincoli imposti ai singoli elementi della fornitura, nonché la descrizione completa e dettagliata dei servizi è contenuta nel Disciplinare Tecnico, che è parte integrante e sostanziale del presente Capitolato Speciale di Appalto.

#### **Art. 2 - Corrispettivo dell'Appalto**

L'importo a base della gara è di Euro 3.356.970,00 (tre milioni trecento cinquantaseimila novecento settanta/00), oltre IVA, per la fornitura chiavi in mano dell'intero Sistema e dei relativi servizi ed oneri di cui al precedente art. 1.

Il corrispettivo di aggiudicazione sarà quello risultante dall'offerta prescelta e sono escluse offerte in aumento.

#### **Art. 3 - Forme di acquisizione e Documentazione**

Tutte le apparecchiature hardware sono acquisite in proprietà dal Consiglio Regionale della Campania. Il software di sistema e il software di base sono invece acquisiti in licenza d'uso a tempo indefinito. La ditta vincitrice dell'appalto è tenuta a consegnare le licenze d'uso rilasciate dalle ditte proprietarie del software intestate al Consiglio Regionale della Campania.

Tutto il software applicativo potrà essere costituito da software già prodotto, da COTS (componenti in commercio acquisiti dal mercato) e da componenti che verranno sviluppate ad hoc per la Regione Campania, richiedendosi altresì che:

- per le componenti già prodotte, la Regione Campania acquisisca tutti i diritti eccetto quello di cessione a terzi;

- per i COTS, la Regione Campania acquisisca la licenza d'uso per un periodo illimitato. Qualora tale diritto non sia riconosciuto dal produttore di un COTS, la licenza d'uso si intende rilasciata almeno fino alla fine della fornitura del Servizio;

- per le componenti prodotte ad hoc, la Regione Campania acquisisca il diritto di proprietà e, per l'effetto, tutti i diritti e facoltà provenienti dall'esclusività del diritto stesso.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire alla Regione Campania la documentazione descrittiva di tutte le componenti del software di base e del software applicativo utilizzati per la fornitura del Servizio, su supporto cartaceo e CD-ROM. Dovrà fornire, altresì, i documenti di progettazione delle funzionalità e delle basi dati, che dovranno essere dettagliati in maniera tale da consentire la cooperazione applicativa con altri sistemi e/o applicazioni presenti o future.

Per tutte le componenti del software applicativo dovrà essere consegnato, oltre ai documenti e deliverables del processo di produzione del software, il codice sorgente. Dovranno, altresì, essere consegnati ad ogni intervento manutentivo i relativi documenti ed il codice sorgente.

#### **Art. 4 - Tempi e Condizioni di espletamento delle attività**

I sistemi oggetto di appalto devono essere realizzati e messi in esercizio nell'arco temporale di 240 (duecentoquaranta) giorni naturali, successivi e continui, a partire dalla data di consegna dei lavori. Tale data deve risultare da apposito verbale di consegna lavori, debitamente sottoscritto dai rappresentanti delle parti. Tale adempimento iniziale deve avvenire entro e non oltre il termine massimo di 20 (venti) giorni naturali, successivi e continui a far data dalla stipula del contratto che deve avvenire entro 45 (quarantacinque) giorni naturali, successivi e continui, a far tempo dalla comunicazione scritta da parte del Consiglio Regionale della Campania di avvenuta aggiudicazione dell'appalto.

Le imprese concorrenti dovranno corredare le proprie proposte con dettagliati calendari di pianificazione ed esecuzione dei servizi richiesti. Tutte le attività appaltate dovranno essere realizzate entro i termini concordati per iscritto con l'Amministrazione in sede di avviamento del progetto.

Le imprese dovranno fornire la descrizione dei profili professionali impiegati nel progetto indicando la composizione dei gruppi di lavoro che assicureranno i servizi richiesti e la loro disponibilità temporale.

La Regione Campania, in ottemperanza della Legge 241/1990, ha designato il Responsabile del Procedimento che rappresenterà l'Ente per gli adempimenti connessi a tale appalto.

## **Art. 5 - Requisiti per la partecipazione dell'appalto**

Possono partecipare alla gara d'appalto, per l'acquisizione del servizio, Società, ditte individuali e raggruppamenti di Impresa in forma giuridica di raggruppamento temporaneo di Impresa (R.T.I.).

Detti soggetti dovranno dimostrare di possedere i seguenti requisiti:

### **1. Requisiti tecnico-finanziari**

Saranno ammesse a partecipare alla gara di appalto per l'acquisizione del servizio le Ditte che dimostreranno di possedere i seguenti requisiti di capacità finanziaria e tecnica:

a) fatturato, al netto di IVA, di almeno ventitré (23.000.000) milioni di euro nell'ultimo triennio, di cui almeno tredici (13.000.000) milioni di euro, al netto di IVA, dovranno riferirsi ad attività di progettazione di servizi integrati di una intranet ed alla progettazione e realizzazione di portali e siti Internet. Dei suddetti 13 milioni, almeno cinque (5) milioni di euro, al netto di IVA, dovranno riferirsi a forniture realizzate per enti pubblici;

b) aver prestato o di avere in corso la realizzazione di almeno due servizi diversi tra quelli per natura e dimensioni assimilabili a quelli oggetto del presente appalto con indicazione dei destinatari e degli importi.

Per servizi assimilabili si intendono servizi relativi ad attività di:

- a. progettazione e sviluppo di siti e portali,
  - b. gestione di servizi relativi a Siti o Portali Internet in modalità ASP e/o outsourcing,
  - c. soluzioni di gestione documentale e workflow management,
  - d. progettazione e delivery di sistemi di networking.
- c) possedere una certificazione ISO 9000 per tutte le attività oggetto della fornitura.

d) Descrizione della struttura operativa nazionale con l'indicazione delle sedi nella Regione Campania, per lo svolgimento delle attività di sviluppo, supporto tecnico, assistenza, manutenzione e formazione con un numero di addetti non inferiore a 100 unità.

### **2. Requisiti di legge**

Per essere ammessa a partecipare alla gara la Ditta interessata deve produrre una domanda di partecipazione, redatta in carta libera e sottoscritta dal titolare o dal legale rappresentante pro-tempore dell'Impresa ed autenticata con le modalità di cui è agli artt. 20 e 26 della Legge n. 15 del 4/1/1968 e successive modificazioni ed integrazioni, nella quale si attesta:

1) di non trovarsi e di essere in regola rispettivamente con quanto previsto dalle lettere a), b), c), d), e), f) di cui all'art. 12 del Dlgs. n. 157/1995 e successive integrazioni e/o modificazioni;

2) di non essere stato sottoposto a misure di prevenzione e di non essere a conoscenza dell'esistenza a suo carico e dei propri conviventi di procedimenti in corso per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui alla L.55/90 e di trovarsi nella capacità di contrattare con le PP.AA. (Pubbliche Amministrazioni);

3) di essere iscritta alla CCIAA (Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura) da almeno un triennio per le attività oggetto dell'appalto;

4) l'accettazione incondizionata di tutte le clausole previste dal bando e l'impegno alla sottoscrizione di tutte quelle di cui se ne contesta la vessatorietà (ex art. 1341 c.c., comma 2);

5) di aver preso visione del Capitolato Speciale di Appalto e del relativo Disciplinare Tecnico quale parte integrante del Capitolato stesso e di accettarne senza riserva alcuna tutte le condizioni;

6) di trovarsi nelle condizioni di cui alle lettere a), b) e c) del precedente punto 1 relativo ai requisiti tecnico-finanziari.

La partecipazione delle R.T.I. raggruppate o raggruppande è disciplinata dall'art. 11 del D.Lgs. 157/95 e successive modifiche. Non è ammesso che una Impresa partecipi alla procedura singolarmente e quale componente di una R.T.I., ovvero partecipi a più R.T.I., pena l'esclusione dalla procedura dell'Impresa medesima e dalla R.T.I. alla quale partecipa.

## **Art. 6 - Validità dell'Offerta**

Fino a 6 (sei) mesi dalla data dell'aggiudicazione definitiva ai sensi e agli effetti dell'art. 1329 c.c..

#### **Art. 7 - Preselezione**

Sono ammesse a partecipare alla preselezione le Ditte che, ritenendosi in possesso di tutti i requisiti prescritti dal presente Capitolato, faranno pervenire, al Consiglio Regionale della Campania - Settore Amministrazione Servizio Provveditorato e Patrimonio, a mezzo servizio postale con raccomandata A.R. o anche con consegna a mano purché l'affrancatura sia stata preventivamente annullata dall'ufficio postale, domanda di partecipazione, con indicazione del mittente e la scritta "Domanda di partecipazione all'Appalto Concorso per l'affidamento dei Servizi di progettazione, realizzazione e gestione del progetto "Il Portale legislativo", entro il 37° giorno successivo a quello di pubblicazione del bando di gara sul BURC. In conformità con le prescrizioni del bando, le domande devono essere corredate dei requisiti richiesti al precedente art. 5, ai fini della scelta dei soggetti da invitare.

#### **Art. 8 - Modalità di Presentazione dell'Offerta**

Possono presentare offerte i soggetti invitati al seguito della preselezione di cui sopra.

L'offerta, redatta in lingua italiana, in conformità alla normativa comunitaria e nazionale vigente in materia di appalti di pubblici servizi (Direttive (CE) 92/50-97/52 e D.lgs.157/95), dovrà pervenire, a pena di inammissibilità, entro il termine previsto al punto 9 del bando di gara ed esclusivamente all'indirizzo di seguito indicato, in caso di spedizione per posta o a mezzo corriere, farà fede esclusivamente la data di ricezione.

L'offerta dovrà pervenire in un unico plico, chiuso e sigillato con ceralacca, controfirmato su tutti i lembi di chiusura, sul cui frontespizio dovrà essere indicato, pena l'esclusione, unicamente:

1. il mittente;
2. destinatario: CONSIGLIO REGIONALE DELLA CAMPANIA - Settore Amministrazione Servizio Provveditorato e Patrimonio - Centro Direzionale Isola F/13 - 80143 Napoli;
3. la dicitura "Offerta per i servizi di progettazione, realizzazione e gestione del Progetto "Portale legislativo".

Il plico di cui al precedente capoverso dovrà contenere al suo interno, a pena di esclusione, tre buste separate, ognuna sigillata con ceralacca, controfirmato su tutti i lembi di chiusura, recanti l'intestazione del mittente e la dicitura rispettivamente A) "Documentazione", B) "Offerta tecnica", e C) "Offerta economica".

Sia la relazione di offerta tecnica, sia l'offerta economica dovranno essere siglate in ogni pagina e sottoscritte in calce per esteso da parte del legale rappresentante.

Nel caso di imprese riunite, sia la relazione di offerta tecnica, sia l'offerta economica dovranno essere siglate in ogni pagina da tutti i partecipanti al raggruppamento. L'offerta dovrà specificare le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese si conformeranno alla disciplina prevista nell'articolo 11 del decreto legislativo n.157/95.

**La busta A) "Documentazione"** dovrà contenere:

a) tutta la documentazione atta a comprovare il possesso dei requisiti di capacità legali, finanziarie e tecniche, prescritte nel presente Capitolato all'art. 5, in conformità a quanto previsto dagli artt. 13 e 14 del D. Lgs. 157/1995, e successive integrazioni e modificazioni.

b) cauzione provvisoria mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa pari a Euro 167.000,00 (cento sessanta settemila/00)

Tale documentazione non dovrà in alcun modo riportare indicazione sui costi, pena l'esclusione.

**La busta B) "Offerta tecnica"** dovrà racchiudere la relazione di offerta tecnica, articolata, pena l'esclusione, secondo lo schema di proposta di seguito indicato.

L'offerta tecnica è costituita da un unico documento.

Il documento dovrà riportare in copertina:

- il nome dell'impresa che formula l'offerta (ovvero quello dell'impresa capogruppo);
- la dicitura "Offerta per i servizi di progettazione, realizzazione e gestione del Progetto "Portale legislativo" - Offerta Tecnica".

I contenuti minimi di questo documento sono:

- presentazione della Ditta e referenze generali e specifiche, con particolare riferimento a soluzioni analoghe a quelle previste dal presente Appalto;

- elenco in cui siano puntualmente identificati tutti gli oggetti componenti la fornitura;

- progetto tecnico, che deve includere appositi e specifici capitoli:

o architettura generale del Portale con specifico riferimento a:

- sistema di drafting,
- sottosistema dei servizi Internet/Extranet,
- sottosistema dei servizi Internet,

o il Progetto dell'organizzazione e gestione dei contenuti del Portale, dettagliando le soluzioni di Content Management,

\* progetto di dettaglio della infrastruttura tecnologica (hardware, software di base e di sistema) da cui siano facilmente rilevabili le eventuali integrazioni delle preesistenze,

\* progetto di dettaglio della infrastruttura di rete (Extranet a supporto del drafting),

\* piano di dettaglio dei tempi previsti per le singole attività

\* piano di conduzione e manutenzione tecnica del sistema;

\* documento dettagliato di politica di sicurezza per le trasmissioni dei dati (con dispositivi hardware e software), in linea con la legge 675/1996;

\* piano della Qualità attesa per tutti i servizi richiesti (Service Level Agreements);

\* piano di formazione.

- la descrizione dei profili professionali impiegati nel progetto;

- la certificazione rilasciata dall'Ente appaltante di presa visione del luogo di esecuzione dei lavori, delle attrezzature hardware, dei prodotti software in uso, dei sistemi operativi;

- la dichiarazione con la quale i concorrenti attestano:

\* di aver esaminato gli elaborati di gara;

\* di aver preso conoscenza delle condizioni locali e delle preesistenze utilizzabili ai fini della fruizione del Servizio da parte del Consiglio Regionale della Campania, nonché di tutte le circostanze generali e particolari suscettibili di influire sulla determinazione dei prezzi, sulle condizioni contrattuali e sulla fornitura del Servizio;

\* di aver giudicato il Servizio attuabile, gli elaborati di gara adeguati ed il prezzo a base della gara remunerativo e tale da indurre offerte in ribasso;

\* di essere disposti, ad aggiudicazione avvenuta, a stilare il Progetto dettagliato sulla base delle indicazioni formulate dai Responsabili del Consiglio Regionale della Campania prima della realizzazione del Sistema. La stesura di tale progetto e l'esecuzione dello stesso non influiscono sul prezzo aggiudicato;

\* di essere disposti, ad aggiudicazione avvenuta, a stilare il Piano di manutenzione dettagliato in ordine ai tempi di risposta per tipologia di intervento unitamente ai Responsabili del Consiglio Regionale della Campania. La stesura di tale Piano e l'esecuzione dello stesso non influiscono sul prezzo aggiudicato.

L'offerta tecnica dovrà essere corredata da tutta la documentazione tecnica ritenuta opportuna per la sua corretta valutazione. Per consentire una migliore consultazione, l'offerta tecnica dovrà essere fornita anche in formato elettronico PDF e non dovrà in alcun modo riportare indicazioni sui costi, pena esclusione.

La busta C) "Offerta economica" redatta secondo lo schema di proposta di seguito indicato dovrà contenere, pena l'esclusione, in lettere e in cifre, l'offerta economica per l'espletamento del servizio, al netto dell'IVA. Nel caso di discordanza tra un importo in cifre ed il suo corrispondente in lettere farà fede quest'ultimo.

L'offerta economica è costituita da un unico documento, il quale dovrà riportare in copertina:

1. il nome dell'impresa che formula l'offerta (ovvero quello dell'impresa capogruppo);

2. la dicitura «Offerta per i servizi di progettazione, realizzazione e gestione del Progetto "Portale Legislativo" - Offerta Economica».

Fino a 10 (dieci) giorni prima del termine ultimo per la presentazione delle offerte sarà possibile richiedere e/o consultare documenti tecnici e/o amministrativi con le modalità indicate nel Bando di Gara al punto 14.

Nel caso l'offerta sia prodotta da R.T.I., la stessa dovrà attenersi:

- l'offerta congiunta deve essere sottoscritta da tutte le imprese appositamente e temporaneamente raggruppate e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione, le stesse imprese si conformeranno interamente e letteralmente alla normativa di cui all'art. 11 del D. Lgs. n. 157/95 e successive integrazioni e/o modifiche;

- con riferimento ai requisiti di cui al punto 1 dell'art. 5 del presente Capitolato:

• il requisito a) deve essere posseduto in misura non inferiore al 80% dalla Ditta mandataria e non inferiore al 20% da ciascun altro partecipante al raggruppamento;

• il requisito b) deve essere posseduto da almeno una delle Ditte partecipanti al raggruppamento;

• il requisito c) deve essere posseduto da tutte le ditte partecipanti e deve essere tale che l'oggetto della certificazione posseduta da ciascuna ditta includa la fornitura di beni e servizi che competono ad essa nell'ambito del raggruppamento;

- le Ditte partecipanti al raggruppamento dovranno presentare in sede di offerta, per quanto di propria competenza, la documentazione atta a comprovare che il raggruppamento possiede, nei termini su indicati, i requisiti di cui all'art. 5.

L'Amministrazione si riserva di verificare, in ogni tempo, la rispondenza delle dichiarazioni e certificazioni prodotte con i requisiti tecnici e finanziari posseduti. Nessun compenso e rimborso spetta alle Ditte offerenti per la predisposizione dell'offerta e per la presentazione di documenti e di quant'altro ritenuto utile ai fini della migliore valutazione dell'offerta.

Non sono ammesse, a pena di esclusione, offerte in aumento o parziali.

#### **Art. 9 - Documentazione richiesta alla ditta aggiudicataria**

La ditta aggiudicataria dovrà produrre le seguenti certificazioni:

a. cauzione di cui all'art. 16;

b. atto notarile attestante la costituzione dell'associazione temporanea di impresa, se del caso.

L'Amministrazione provvederà all'aggiudicazione definitiva solo dopo la verifica della sussistenza dei requisiti di cui all'art. 5.

Qualora le verifiche risultassero insoddisfacenti, l'Amministrazione procederà ad aggiudicare l'affidamento dell'appalto alla ditta che segue in graduatoria, fermo restante analogo verifica.

#### **Art. 10 - Data di spedizione alla G.U.C.E.**

Il bando relativo alla presente gara di appalto è stato spedito alla Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europee in data 24/06/2003

#### **Art. 11 - Modalità di Conferimento dell'appalto**

La selezione viene svolta tra i soggetti ammessi ai sensi dell'art. 7 del presente capitolato di gara.

L'Amministrazione, coadiuvata da una commissione tecnica, esprimerà la scelta del Fornitore la cui offerta è considerata preferibile.

L'incarico sarà aggiudicato, secondo le modalità di cui all'art. 23, comma 1, lett. b) del Decreto legislativo 17 marzo 1995 n. 157, a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa da individuarsi mediante l'applicazione dei criteri di valutazione di seguito indicati.

L'aggiudicazione della fornitura sarà effettuata a giudizio insindacabile dell'Amministrazione del Consiglio Regionale, con apposito atto deliberativo, su proposta della Commissione Giudicatrice, di cui all'art. 12 del presente Capitolato, all'uopo costituita.

La Commissione, cui compete di formulare la proposta di aggiudicazione, escluderà tutte le offerte che avranno prodotto un progetto-offerta ritenuto inadeguato rispetto alle specifiche definite nel Disciplinare Tecnico. La Commissione, per individuare l'offerta più vantaggiosa, formulerà una graduatoria tra i soli progetti-offerta ritenuti idonei.

La fornitura sarà aggiudicata anche nel caso in cui uno solo dei progetti-offerta pervenuti sarà ritenuto idoneo dalla Commissione.

Ciascuna offerta sarà inclusa nella graduatoria in base ad un punteggio risultante dalla somma di due distinti punteggi parziali, detti, rispettivamente, punteggio tecnico e punteggio economico.

La procedura di valutazione delle offerte prevede l'attribuzione di un punteggio massimo complessivo di 100 punti sulla base dei seguenti criteri:

**a) Offerta tecnica**

Per calcolare il valore tecnico la Commissione, per ciascun criterio di valutazione, esprimerà il livello di soddisfacimento mediante un punteggio variabile in base al tipo di criterio. Nel seguito sono elencati i punteggi massimi attribuibili per ognuno dei criteri. Il totale del punteggio raggiunto costituirà il valore tecnico dell'offerta. Alla ditta che avrà conseguito il valore tecnico più alto verrà attribuito il punteggio tecnico di 70 ed alle altre ditte un punteggio tecnico decrescente e proporzionale al valore tecnico conseguito.

I criteri che saranno utilizzati per calcolare il valore tecnico dell'offerta sono i seguenti:

Criteri di valutazione	Punti max
Qualità e completezza dell'architettura generale del sistema, valutata sulla base del grado di rispondenza alle specifiche di cui all'allegato Disciplinare Tecnico	30
Livello di integrazione delle infrastrutture di rete, delle apparecchiature, e degli applicativi software preesistenti	20
Qualità e completezza del progetto di dettaglio delle applicazioni e dei servizi software proposti, valutata sulla base del grado di rispondenza alle specifiche di cui all'allegato Disciplinare Tecnico ed alle caratteristiche tecniche e di diffusione sul mercato delle tecnologie e delle componenti software utilizzate	30
Qualità e numero delle apparecchiature hardware offerte	20
Qualità e completezza delle soluzioni proposte per la sicurezza	10
Qualità e completezza del piano di manutenzione, sia preventiva che su chiamata, valutata con riferimento all'organizzazione del processo di manutenzione ed ai tempi di intervento	10
Qualità e completezza del piano di conduzione, valutata con riferimento all'organizzazione del processo di conduzione, al numero di unità di personale offerte, ed ai loro profili professionali	20
Qualità e completezza del piano di formazione, valutata con riferimento all'organizzazione del processo di formazione, al numero di unità di personale offerte, ed ai loro profili professionali	10
Qualità e completezza del piano di installazione, valutato con riferimento al tipo di attività previste, alla loro distribuzione temporale ed al tipo di personale impegnato	10
Referenze generali e specifiche della ditta o dell'ATI proponente	10
Tempo di esecuzione	10

Per il tempo di esecuzione il punteggio sarà ottenuto attribuendo il massimo del punteggio a chi realizzerà il sistema nel tempo minore ed agli altri un punteggio via via decrescente secondo la formula:

$$Pt = (10 \cdot Tom / To)$$

La Commissione riterrà non idonei quei progetti offerta che dovessero ottenere un valore tecnico inferiore al 60% della somma dei punteggi massimi definiti per i criteri sopra riportati. Verranno, altresì, ritenuti non idonei progetti-offerta che dovessero ottenere anche in uno solo dei criteri elencati, un punteggio inferiore al 40% del numero massimo di punti previsti per lo specifico criterio.

**b) Offerta economica (max punti 30/100)**

Il punteggio sarà attribuito sulla base della seguente formula:

$$\text{punteggio offerta economica} = (Q_{\text{minima}}/Q_x)^{1/2} * 30$$

dove  $Q_{\text{minima}}$  è l'offerta economica per importo più basso,  $Q_x$  è l'offerta in esame.

Il punteggio finale valido ai fini dell'aggiudicazione sarà eguale alla sommatoria dei punteggi rispettivamente ottenuti dall'offerta tecnica e dall'offerta economica.

Terminate anche le operazioni per l'attribuzione del punteggio economico, la Commissione costruirà la graduatoria delle ditte sulla base della somma dei punteggi tecnici ed economici e proporrà di aggiudicare l'appalto a favore della ditta che avrà ottenuto il massimo punteggio e che quindi avrà formulato l'offerta ritenuta più vantaggiosa.

Nel caso di offerte anormalmente basse, la Commissione procederà ai sensi di quanto previsto dall'articolo 25 del D.Lgs. n.157/95 e successive modifiche.

A parità di punteggio complessivo si proporrà l'aggiudicazione a favore della ditta che avrà il maggiore punteggio tecnico. A parità anche del punteggio tecnico si procederà a sorteggio.

#### **Art. 12 - Commissione giudicatrice**

Il Consiglio Regionale della Campania, provvederà a costituire la Commissione Giudicatrice entro 20 giorni solari dalla scadenza per la presentazione delle offerte.

#### **Art. 13 - Certificazione**

Prima della consegna del software applicativo oggetto della fornitura dovrà essere rilasciato, da parte della Ditta aggiudicataria, un certificato di garanzia attestante l'originalità dei prodotti e che gli stessi possono essere liberamente forniti dall'aggiudicatario; la Ditta deve, altresì, presentare le licenze d'uso illimitate per i prodotti già presenti sul mercato a favore della Regione Campania.

#### **Art. 14 - Rispondenza alle normative**

L'appalto è soggetto alla piena ed intera osservanza di tutte le norme di leggi, decreti e regolamenti vigenti o che siano emanati in corso d'opera per appalti di forniture di beni e servizi. Tutte le attività per la realizzazione dell'intero Servizio dovranno essere eseguite nel pieno rispetto di tutta la normativa vigente in materia di sicurezza e in ottemperanza della metodologia dettata dall'AIPA in materia di riprogettazione dei processi amministrativi collegati o collegabili alla RUPA (Rete Unitaria per la Pubblica Amministrazione).

#### **Art. 15 - Brevetti e diritti d'autore**

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità nel caso che il Fornitore abbia usato, nell'esecuzione della fornitura, dispositivi o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

La Ditta aggiudicataria, pertanto, dovrà assumersi tutte le responsabilità eventualmente derivanti dalla vendita di attrezzature o di programmi o dall'adozione di dispositivi o soluzioni tecniche che violino brevetti e diritti di autore, sollevandone espressamente l'Amministrazione.

Il Fornitore assume l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona, nonché da tutti i costi, le spese o le responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla fabbricazione, vendita, gestione od uso di uno o più prodotti oggetto della presente fornitura.

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

Qualora il Fornitore riceva comunicazione scritta di qualsiasi azione o rivendicazione per la quale esso sia tenuto a lasciare indenne l'Amministrazione, il Fornitore garantisce, senza limitazione alcuna e a proprie spese, l'Amministrazione contro tali azioni o rivendicazioni e pagherà i costi, i danni e gli onorari degli avvocati posti a carico dell'Amministrazione in qualsiasi di tali azioni o rivendicazioni, fermo restando che il Fornitore avrà il diritto di essere sentito circa l'eventualità di tali azioni o rivendicazioni.

L'Amministrazione può svolgere a spese del Fornitore tutti i passi che potranno essere

ragionevolmente richiesti dal Fornitore in relazione a tali transazioni o difese. Nel caso di sentenza provvisoria o definitiva contro l'uso o la gestione da parte dell'Amministrazione di una o più componenti hardware e/o software oggetto del presente appalto, a causa di pretesa violazione, ovvero nel caso in cui,

a parere del Fornitore, vi siano possibilità che uno o più componenti dell'intera fornitura siano oggetto di rivendicazione per violazione, il Fornitore, a sua responsabilità e a sue spese, potrà:

- modificare il componente e/o i componenti in modo da eliminare la violazione;
- ottenere per l'Amministrazione il diritto di continuare l'uso;

- sostituire il componente e/o i componenti in violazione con altri aventi la stessa capacità e che, in ogni caso, soddisfino le esigenze dell'Amministrazione, garantendo tutte le possibili prestazioni svolte o da svolgere con essi sino alla data in cui verranno esercitate tali rivendicazioni, secondo la soluzione meno impegnativa.

- ritirare il componente e/o i componenti e rifondere le somme versate al Fornitore, salvo una adeguata riduzione per l'uso, i danni e l'obsolescenza.

#### **Art. 16 - Deposito di Garanzia**

La ditta aggiudicataria dovrà, ai sensi della normativa vigente, presentare una cauzione definitiva che sarà costituita da polizza assicurativa o fideiussione bancaria irrevocabile, incondizionata ed escutibile a prima richiesta a favore della Regione Campania, di importo pari al 10% di quello di aggiudicazione. La cauzione resterà vincolata fino allo scadere del periodo di conduzione e comunque non prima che siano state definite tutte le eventuali contestazioni e vertenze che fossero in corso tra le Parti.

#### **Art. 17 - Stipula del Contratto**

La stipula del contratto d'appalto avrà luogo entro 45 giorni naturali, successivi e continui dalla data della comunicazione scritta da parte del Consiglio Regionale della Campania di avvenuta aggiudicazione della fornitura.

La ditta aggiudicataria dovrà presentarsi per la stipula del contratto entro il termine assegnato con la lettera di notifica dell'aggiudicazione.

Faranno parte integrante del contratto il presente Capitolato con relativo Disciplinare Tecnico, ed il progetto-offerta presentato dalla Ditta.

#### **Art. 18 - Collaudo**

L'Amministrazione Regionale provvederà, con apposita Commissione di cui al seguente Art.19, ad effettuare il collaudo tecnico amministrativo in corso d'opera del sistema e dei relativi servizi.

Il collaudo avverrà di concerto con incaricati della ditta aggiudicataria, che condurranno tutte le prove ritenute necessarie dai Collaudatori, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione. Il verbale di collaudo definitivo andrà controfirmato da entrambe le parti. In caso di non superamento, anche parziale, del collaudo, la ditta dovrà provvedere entro ulteriori 20 (venti) giorni solari ad effettuare i lavori necessari e/o a fornire quanto necessario al superamento del collaudo. Trascorso tale termine, l'Amministrazione applicherà una penale pari a Euro 750,00 per ogni giorno di ritardo. Qualora le penali raggiungano l'importo di Euro 75.000,00 (settantacinquemila.00), l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la rescissione del contratto.

#### **Art. 19 - Commissione di Collaudo e Monitoraggio**

L'Amministrazione provvederà a nominare, entro 30 giorni solari dalla consegna dei lavori, la Commissione di Collaudo composta da tre tecnici di specifica qualificazione professionale commisurata alla tipologia e categoria degli interventi, alla loro complessità ed all'importo.

La Commissione di Collaudo dovrà rimettere all'Amministrazione, entro i 20 (venti) giorni lavorativi dal certificato di ultimazione dei lavori, il certificato di collaudo finale.

#### **Art. 20 - Responsabilità del Progetto**

La ditta è responsabile per ogni parte, nessuna esclusa o riservata, della redazione del progetto e della esecuzione dei lavori relativi all'appalto, nonché delle attività di conduzione e di manutenzione dell'intero Sistema per la durata prevista dall'appalto. Restano a carico della ditta tutte le attività, e gli eventuali oneri economici consequenziali, per l'attuazione di quanto disposto dalla normativa vigente (legge 46/90, legge 626/94, Dlgs. 494/96 etc.) in materia di sicurezza sui lavori sia per la fase di progettazione che per la fase di esecuzione dei lavori, di conduzione e di manutenzione degli impianti.

La ditta aggiudicataria, all'atto della stipula del contratto, provvederà a nominare un proprio Responsabile del Progetto con la precisa responsabilità di seguire tutte le fasi di realizzazione, di esecuzione, di conduzione, di manutenzione, di formazione e di collaudo dell'intera fornitura, nel rispetto

di tutte le norme di leggi, decreti e regolamenti italiani e comunitari vigenti o che siano emanati in corso d'opera, per gli appalti di che trattasi.

#### **Art. 21 - Subappalto**

Per il subappalto della presente fornitura si rinvia all'art.18 del D.Lgs.157/95 e successive modifiche ed integrazioni.

#### **Art. 22 - Modalità e Condizioni di Pagamento**

Il pagamento del corrispettivo dell'appalto avverrà con le seguenti modalità:

- il 50% dell'importo di aggiudicazione dell'intero appalto sarà corrisposto, previa presentazione di regolare fattura al settore Amministrazione Servizio Provveditorato e Patrimonio del Consiglio Regionale alla data di messa in esercizio del sistema che dovrà avvenire entro 30 giorni solari dal rilascio del certificato di positivo collaudo del sistema;

- il 10% dell'importo di aggiudicazione dell'intero appalto sarà corrisposto, previa presentazione di regolare fattura al settore Amministrazione Servizio Provveditorato e Patrimonio del Consiglio Regionale, al termine dei corsi di addestramento, previa acquisizione del nulla osta da parte della Commissione di Collaudo;

- il restante 40% dell'importo di aggiudicazione dell'intero appalto sarà corrisposto, previa presentazione di regolare fattura al settore Amministrazione Servizio Provveditorato e Patrimonio del Consiglio Regionale, in sei rate, di pari importo, semestrali posticipate a partire dalla data di messa in esercizio del sistema, previa acquisizione del nulla osta da parte della Commissione di Collaudo.

#### **Art. 23 - Penali**

In caso di ritardata esecuzione della realizzazione del sistema rispetto ai tempi indicati nel piano delle attività previsto nel progetto-offerta, l'Amministrazione applicherà una penale pari a Euro 750,00 per ogni giorno di calendario di ritardo fino ad un massimo di Euro 75.000,00 oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la rescissione del contratto.

In caso di disservizi nella manutenzione e conduzione dell'Intero Sistema l'Amministrazione si applicherà una penale pari a Euro 500,00 per ogni giorno di disservizio. Qualora le penali per disservizi raggiungano l'importo di Euro 100.000,00 l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la rescissione del contratto. Si precisa, altresì, che in caso di risoluzione contrattuale, su richiesta esplicita dell'Ente, il fornitore decaduto avrà l'obbligo di assicurare la continuità del Servizio ai livelli pattuiti e alle medesime condizioni, fino a che l'Ente non l'avrà assegnato ad altri e comunque per un periodo non superiore a 3 (tre) mesi.

#### **Art. 24 - Riservatezza**

Il Fornitore si impegna a non divulgare le informazioni di cui verrà a conoscenza durante la realizzazione del progetto, anche dopo la cessazione di ogni attività, salvo preventiva autorizzazione scritta da parte dell'Amministrazione.

#### **Art. 25 - Risoluzione**

Il rapporto contrattuale viene risolto "ipso iure" nei seguenti casi:

- sospensione della prestazione per fatto dell'impresa aggiudicataria;
- fallimento dell'impresa aggiudicataria o della mandataria;
- mancata costituzione del deposito di garanzia;
- non veridicità di parte o di tutto quanto contenuto nel progetto-offerta;
- inadempienza alle clausole e condizioni del contratto ai sensi dell'art. 1453 e successivi del codice civile;
- nei casi previsti dall'art. 37, 1° comma, del Capitolato Generale dello Stato.

La risoluzione nei casi previsti dal presente articolo porta come conseguenza l'incameramento a titolo di penale della cauzione prestata, salvo il risarcimento dei maggiori danni consequenziali.

#### **Art. 26 - Esecuzione in danno**

In caso di risoluzione, revoca o di grave inadempienza dell'impresa aggiudicataria, l'Amministrazione si riserva il diritto di affidare a terzi la realizzazione di quanto oggetto dell'Appalto con addebito della differenza a carico della impresa stessa.

L'affidamento avviene per trattativa privata o, entro i limiti prescritti, in economia, stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi con la risoluzione del contratto. L'affidamento a terzi viene notificato all'impresa aggiudicataria inadempiente nelle forme prescritte con l'indicazione dei nuovi termini di esecuzione degli incarichi affidati e degli importi relativi.

All'impresa aggiudicataria inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Amministrazione rispetto a quelle previste dal contratto risolto.

Esse sono prelevate da eventuali crediti dell'impresa.

Nel caso di minore spesa, nulla compete all'impresa aggiudicataria inadempiente. L'esecuzione in danno non esime l'impresa dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

#### **Art. 27 - Obblighi e Responsabilità**

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di segnalare immediatamente tutte quelle circostanze e fatti che, rilevanti nell'espletamento del suo compito, possano pregiudicare il regolare svolgimento dei servizi.

Inoltre, si obbliga a rilevare l'Amministrazione da qualunque azione che possa esserle attentata da terzi o per mancato adempimento degli obblighi contrattuali o per trascuratezza o colpa nell'adempimento dei medesimi.

La Ditta aggiudicataria è esclusiva responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni normative e legislative italiane e comunitarie relative alla realizzazione, all'installazione, alla conduzione ed alla manutenzione dell'intero sistema nonché alla tutela infortunistica del proprio personale addetto ai lavori di cui all'appalto. E' fatto carico alla Ditta Aggiudicataria di dare piena attuazione agli obblighi delle assicurazioni sociali e ad ogni patto di lavoro stabilito per il personale stesso, ivi compreso quello economico nazionale di categoria.

#### **Art. 28 - Rischi**

Sono a carico del fornitore i rischi di perdite e di danni durante il trasporto dei prodotti ordinati e la sosta presso l'Amministrazione ad eccezione delle perdite e dei danni imputabili all'Amministrazione stessa.

#### **Art. 29 - Danni**

Nei casi di danni, deterioramenti o perdite, totali o di parte, delle apparecchiature, con conseguente loro indisponibilità, a causa di forza maggiore o per eventi non imputabili all'Amministrazione, al fornitore non è dovuto alcun indennizzo, rimborso spese o corrispettivo, ed inoltre:

- l'Amministrazione assume l'obbligo di informare il fornitore immediatamente, anche per telefono, e comunque non oltre 24 ore dal momento in cui ha avuto conoscenza del verificarsi dell'evento dannoso;
- Il fornitore, per contro, assume l'obbligo di intervenire per riparare le apparecchiature guaste o deteriorate e sostituire, entro un termine da determinarsi d'intesa con l'Amministrazione, quelle non più utilizzabili, subito dopo la cessazione delle cause che hanno provocato i danni;
- l'Amministrazione potrà utilizzare le apparecchiature poste progressivamente in condizioni di funzionamento.

#### **Art. 30 - Invariabilità dei Prezzi**

Nei prezzi offerti e contrattualmente fissati si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui all'appalto, tutto incluso e nulla escluso, per la completa esecuzione, "chiavi in mano", della fornitura e delle prestazioni oggetto dell'appalto. La ditta aggiudicataria, pertanto, non avrà diritto alcuno di pretendere sovrapprezzi o indennità di alcun genere per aumento dei costi, perdite o qualsiasi altra sfavorevole circostanza che possa verificarsi dopo la data dell'offerta.

#### **Art. 31 - Aumento, Diminuzione e variazioni della fornitura**

L'Amministrazione, nel rispetto di quanto previsto dall'art.11 della legge di contabilità generale dello Stato, si riserva la facoltà di estendere o diminuire l'appalto nel limite di un quinto del prezzo di aggiudicazione.

Qualora se ne ravvisasse la necessità, sarà facoltà dell'Ente di affidare alla Ditta aggiudicataria, in esecuzione del contratto, altri servizi complementari, secondo le procedure e nei limiti stabiliti dall'art. 7 comma 2 lettera e) del D. Lgs. 157/95 e sue successive integrazioni e modifiche.

L'Ente si riserva inoltre la facoltà di ricorrere a trattativa privata per l'affidamento di un servizio analogo a quello oggetto dell'appalto alla stessa società aggiudicataria, secondo le procedure e nei limiti stabiliti dall'art. 7 comma 2 lettera f) del D. Lgs. 157/95 e sue successive integrazioni e modifiche.

#### **Art. 32 - Responsabilità Civile**

La ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto della stessa ditta aggiudicataria quanto dell'Amministrazione o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

#### **Art. 33 - Autorizzazione e Permessi**

Restano a carico della Ditta aggiudicataria tutti gli eventuali adempimenti ed oneri economici consequenziali per l'ottenimento dei permessi ed autorizzazioni per la realizzazione dell'Intero Sistema.

#### **Art. 34 - Adeguamento Tecnologico**

Tutte le apparecchiature (componenti) utilizzate per l'attuazione del servizio dovranno essere di corrente produzione, nuove di fabbrica, e di produttori certificati ISO 9001, dovranno corrispondere ai più avanzati requisiti tecnici offerti dal mercato.

#### **Art. 35 - Garanzia e Manutenzione**

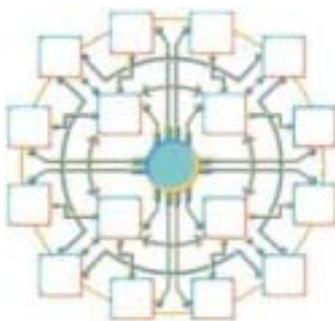
La Ditta aggiudicataria avrà la completa responsabilità della manutenzione, sia preventiva che su chiamata, dell'intero sistema applicativo per il periodo di 3 (tre) anni dal positivo collaudo finale.

Il servizio richiesto include tutte le attività previste dal processo di manutenzione definite dallo standard ISO 12207 e comprende la manutenzione correttiva, adattativa e perfetta sia di emergenza che programmata, sia reattiva che preventiva così come definite dagli standard IEEE 1219-98 ed ISO 9000/3.

#### **Art. 36 - Foro Competente**

Per qualsiasi controversia tra le parti, relativa all'interpretazione e/o esecuzione di un eventuale ordine, sarà competente, in via esclusiva, il foro di Napoli.

### **LA RETE DEL LEGISLATORE**



### **DISCIPLINARE TECNICO**

**Appalto Concorso per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione e gestione del Portale Legislativo del Consiglio Regionale della Campania**

#### **Premessa**

All'interno del Consiglio Regionale della Regione Campania nasce l'esigenza di sfruttare gli attuali strumenti telematici per declinare in maniera forte il concetto di aggregazione, soprattutto per quanto concerne i soggetti che concorrono al processo di drafting legislativo. Dal concetto di aggregazione quasi naturalmente si passa a quello di cooperazione, di condivisione e ovviamente a quelli più familiari, ma non per questo meno pregnanti, di comunicazione e informazione.

Queste considerazioni suggeriscono la realizzazione di uno spazio virtuale: **il Portale del Consiglio Regionale**, come portale specializzato per il drafting legislativo.

Il ruolo legislativo del Consiglio Regionale, può dotarsi di strumenti di supporto di documentazione, consultazione, discussione in tempo reale con i soggetti istituzionali della Campania per svolgere il proprio

ruolo ed attivare tutti i processi di partecipazione dei Comuni, Province e altri Enti che sono gli attori dell'azione legislativa del Consiglio Regionale.

Il Consiglio Regionale della Regione Campania con il Portale intende realizzare una rete civica tra le pubbliche amministrazioni, le comunità montane, le aziende regionali che abbia lo scopo di:

- Implementare e facilitare il processo legislativo del Consiglio Regionale, con l'utilizzo della rete per l'istruttoria e la redazione legislativa.

- Rendere disponibile un'area di comunicazione e documentazione tra gli Enti e tra questi e i cittadini, le associazioni imprenditoriali, le associazioni sociali, in cui sia resa disponibile la discussione e la pubblicità degli atti.

- Realizzare il portale informativo socio-legislativo del Consiglio Regionale della Campania.

- Supportare, attraverso formazione specifica, gli operatori della Pubblica Amministrazione per l'uso delle reti informatiche.

#### **Finalità e obiettivi dell'appalto**

Con il presente capitolato si intende perseguire i seguenti macro-obiettivi:

- introduzione di procedure per l'informatizzazione del processo di drafting legislativo e la gestione integrata dei diversi flussi di informazioni sia interni che esterni alla struttura;

- limitazione della gestione dei documenti cartacei;

- sviluppo dei flussi documentali in formato elettronico su rete;

- implementazione di banche dati a supporto delle attività del Consiglio e quindi in grado di fornire informazioni necessarie al lavoro istituzionale dei Presidenti delle Commissioni, dei Consiglieri, dei Capigruppo, ecc...;

- rispondenza ai criteri di trasparenza delle informazioni in relazione ai rapporti con altre strutture ma soprattutto con il cittadino.

#### **Descrizione delle preesistenze**

In questo paragrafo si descrive l'infrastruttura di rete su cui dovrà essere calata la soluzione progettuale proposta, nonché alcune apparecchiature hardware da integrare, eventualmente con gli opportuni adeguamenti, nella soluzione proposta. Il paragrafo descrive inoltre l'attuale sito dell'Ente, i cui contenuti dovranno entrare a far parte del Portale proposto.

#### **L'infrastruttura di rete**

##### **Architettura della rete**

La struttura, per entrambi gli edifici F8 ed F13 del Consiglio Regionale, è ad albero di tipo gerarchica magliata, dove si possono individuare il centro stella di "Edificio" ed i centri stella di "piano", con un elevato grado di scalabilità e ridondanza.

Una architettura di tipo gerarchico, rispetto ad una di tipo flat o meshed offre innumerevoli vantaggi:

- Maggiore modularità. Gli elementi che la compongono possono facilmente essere ridisegnati e sostituiti in funzione delle nuove esigenze.

- Modifiche semplici. I cambiamenti e/o upgrade possono essere fatti solo su subset della rete riducendo i costi e la complessità.

- Fault isolation. La struttura modulare facilita sia l'individuazione dei failure point che la gestione da parte del network manager.

- **Livello di backbone.** Rappresenta la parte switching ad alta velocità della rete ed è quindi un punto cruciale per tutte le comunicazioni aziendali. Deve essere altamente affidabile, ridondante e fault tolerant. I pacchetti in transito sul Backbone devono essere inoltrati con il minimo ritardo.

Il backbone è costituito da apparati di classe **Enterprise** (Cisco Catalyst serie 6000 - Layer 2/3 Switch) corredati dei moduli di routing per la interconnessione delle Vlan previste.

La configurazione dei Cisco Catalyst 6000 è effettuata in modo che il carico si ripartisca equamente su tali macchine. Il collegamento tra le due avviene mediante due link in fibra configurati come gigaetherchannel.

- **Livello di Distribuzione/Accesso.** Permette agli utenti di accedere alla rete.

E' costituito da apparati di classe **Workgroup** (Cisco Catalyst 35xx - Layer 2 Switch).

Tutte le apparecchiature sono collegate al centro stella in maniera ridondata mediante fibra ottica. Questo permette di avere un'affidabilità molto elevata in quanto lo spanning tree, opportunamente configurato su tale struttura, permette di avere un impatto lieve dei guasti, limitando il "disservizio" (momentaneo e quasi sempre non percepito dagli utenti) al singolo ramo interessato. Una struttura così costituita rende agevole la ricerca dei guasti.

Tale soluzione prevede che il collegamento tra i due apparati di Core ed il collegamento tra il Core e gli apparati di Distribuzione/Accesso sia con links in GigaBit su fibra ottica.

Nel seguito sono presentati gli schemi della rete per entrambi gli Edifici, dove si evidenzia la differente distribuzione degli armadi di piano che, nell'Edificio F/8, sono presenti su tutti i piani mentre nell'Edificio F/13 sono presenti ogni tre piani, in maniera tale che ogni armadio serve le utenze, oltre che del piano dove è ubicato, anche di quello superiore e inferiore

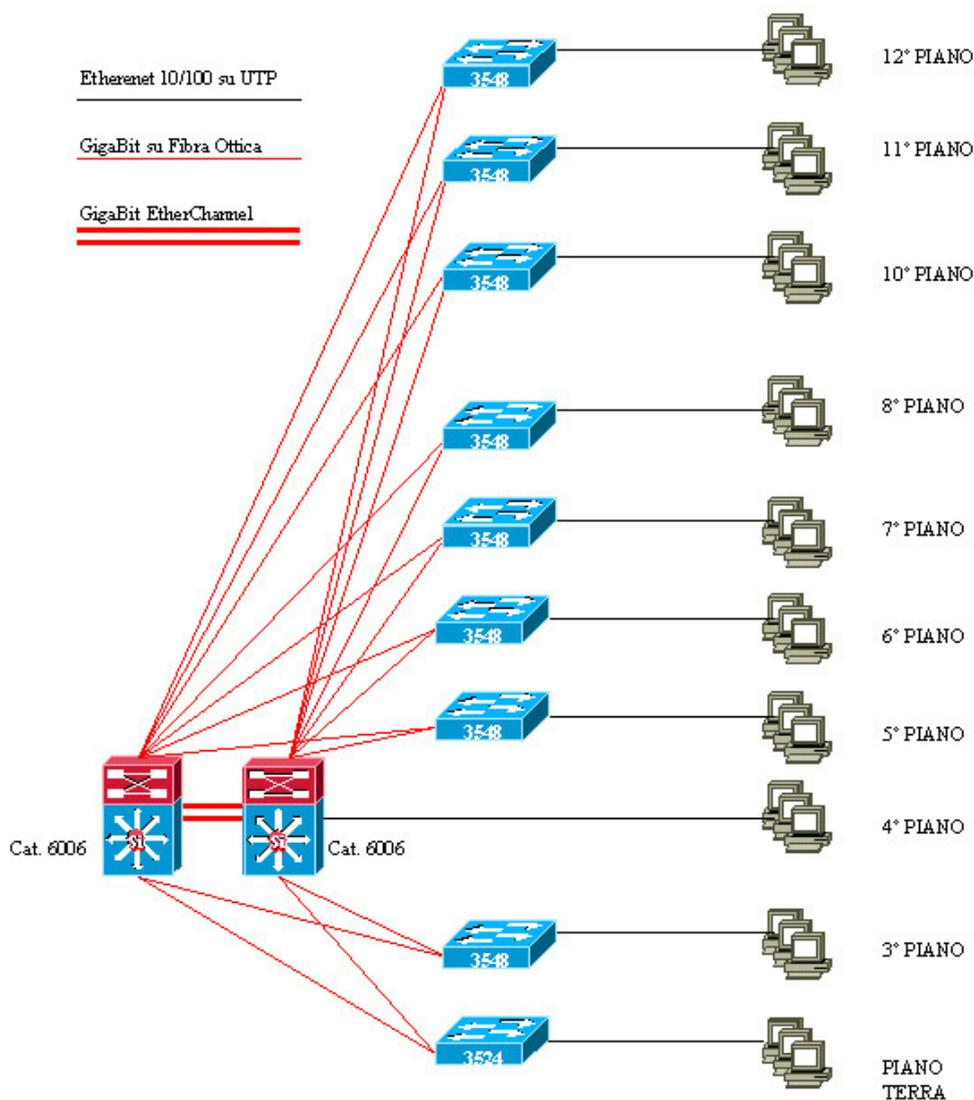


Figura 1 - architettura della rete LAN dell'edificio F8

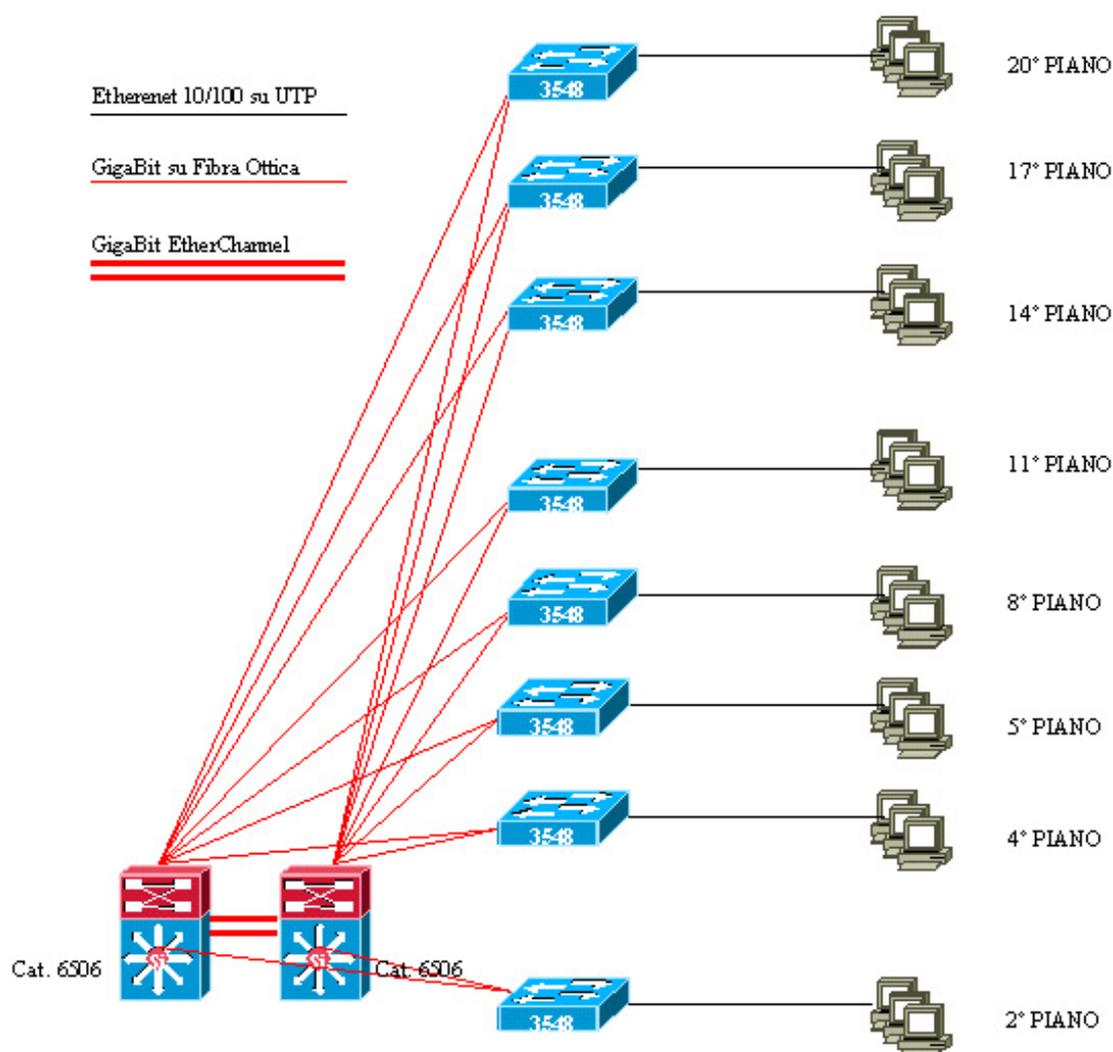


Figura 2 - Architettura della rete LAN dell'edificio F 13

#### Piattaforma di diffusione A/V su IP.

La LAN del Consiglio Regionale della Campania ingloba anche una piattaforma di diffusione del segnale A/V su IP che è stata formulata per la sperimentazione di un sistema di diffusione in rete locale IP (LAN) di un flusso audio/video "live" di qualità comparabile a quella televisiva (MPEG1, MPEG2) fruibile, per mezzo di un sistema di decodifica software, da un gruppo di PC multimediali ubicati negli edifici F/8 ed F/13 del Centro Direzionale di Napoli.

Il flusso audio/video sorgente che deve essere trasmesso su rete IP è generato (in formato analogico) dalla Sala Regia del Consiglio Regionale della Regione Campania (appareti PHOEBUS).

#### Requisiti e vincoli tecnologici.

Il sistema pilota di diffusione audio/video (A/V) proposto possiede i seguenti requisiti:

- semplicità di amministrazione;
- possibilità di scheduling con orari configurabili;
- distribuzione del flusso (A/V) "live" proveniente da PHOEBUS sulla rete locale IP (LAN) degli edifici F/8 ed F/13 del Centro Direzionale di Napoli;
- qualità A/V di tipo televisivo;
- dimensionamento iniziale per un totale di 8 postazioni di ricezione del flusso A/V, equipaggiate con PC multimediali e sistema s/w di decodifica con possibilità di diffondere successivamente la soluzione fino ad un massimo di 80 utenze;

- accesso al servizio tramite password.

#### **Piattaforma di Diffusione Video.**

La piattaforma di diffusione video è basata sulla soluzione Cisco IP/TV; più esattamente le funzioni di codifica e pacchettizzazione vengono risolte in un Broadcast Server Cisco IP/TV 3425 (cui si interfaccia PHOEBUS), quelle di controllo ed amministrazione da un Control Server Cisco IP/TV 3412, quelle di dejitter e decodifica dal software Cisco IP/TV Viewer, installabile su PC multimediali di classe Pentium 400MHz o superiore e sistema operativo Windows 9x/NT4.0/2000.

#### **Cisco IP/TV 3425 Broadcast Server.**

E' un server in grado di catturare il video real-time proveniente da PHOEBUS e di memorizzarlo e/o trasmetterlo in rete (in diretta o in differita ad orari predefiniti) con codifica MPEG-1 o MPEG-2 ed utilizzando indirizzi multicast.

Il flusso codificato MPEG-1/2 impegna una banda variabile (in base alla qualità desiderata e configurata) da 500kbps ad oltre 2Mbps ed è decodificabile via software sul desktop (IP/TV Viewer) per mezzo di PC multimediali di classe Pentium II- 300MHz o superiori.

Tutti i contenuti diffusi in rete possono essere protetti da una password di apertura.

#### **Cisco IP/TV 3412 Control Server.**

Rappresenta il server di controllo del sistema IP/TV; gestisce i server di trasmissione o di archivio dei filmati, comunica direttamente con il desktop dell'utente al fine di fornirgli le informazioni relative al "palinsesto" dei programmi e per fornire le autorizzazioni necessarie alla visione dei filmati.

Gli amministratori del sistema utilizzano questo server (anche da remoto via browser) per schedulare i programmi e configurare le password di protezione. Sempre attraverso il sistema di controllo è possibile visualizzare le condizioni di carico del sistema di diffusione video.

Nel caso si decidesse di implementare, come futura evoluzione, anche un servizio di VoD (Video On Demand, visione e controllo di filmati registrati su richiesta dell'utente), è possibile distribuire sui 2 edifici degli Archive Server in grado non solo di integrarsi perfettamente nel sistema IP/TV preesistente (utilizzo degli stessi client), ma anche di essere gestiti dallo stesso Control Server che, in questo progetto, controlla solamente un Broadcast Server. In presenza di più server di trasmissione per il servizio VoD, il server di controllo è in grado di distribuire i filmati sui server, di bilanciare il carico utenti tra i server e di indirizzare automaticamente i client verso i server più vicini e con minore carico di lavoro.

#### **Cisco IP/TV Viewer**

L'IP/TV Viewer rappresenta il lato Client della soluzione Cisco IP/TV; rappresenta quindi l'applicazione che interfaccia l'utente. Attraverso tale viewer, l'utente richiede al server di controllo la visione del programma cui è interessato.

### Infrastruttura di rete.

Riprendendo schematicamente l'infrastruttura di rete complessiva abbiamo la situazione illustrata nella seguente figura:

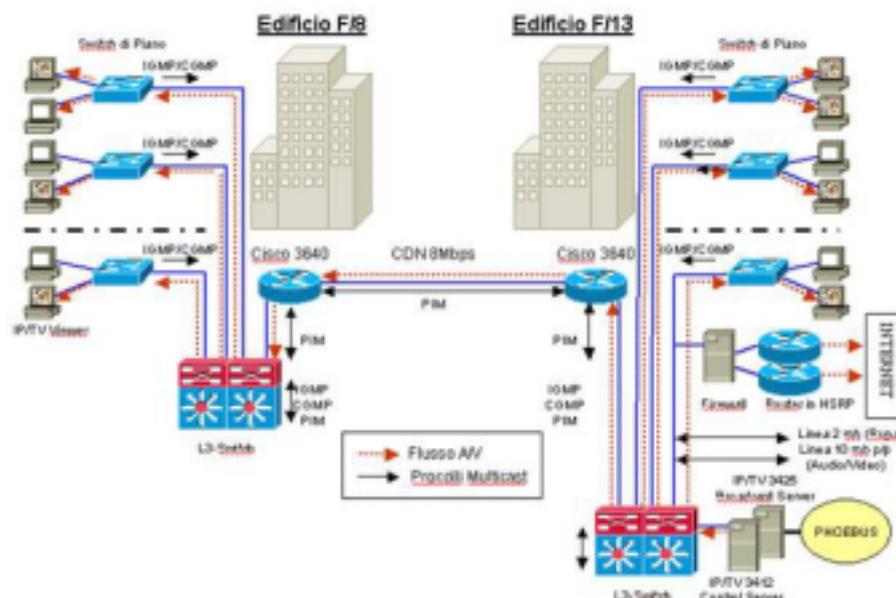


Figura 3 - infrastruttura di rete

- Tutti i dispositivi di rete in figura sono prodotti Cisco Systems, a favore di una più completa integrazione con la piattaforma di diffusione video prescelta (infrastruttura AVVID). Ogni piano utilizza uno o più switch (in base al numero di porte richiesto) con accesso Ethernet 10/100 ed uplink Gigabit Ethernet su fibra MM; il multicast è supportato dagli switch di piano attraverso il protocollo CGMP (Cisco Group Membership Protocol).

- Nel centro stella è presente una coppia di switch layer-3 che integrano un router ad alte prestazioni nel medesimo chassis; questi switch terminano gli uplink Gigabit Ethernet ed implementano, grazie al router integrato, tutti i processi necessari alla diffusione multicast (protocolli IGMP, per la gestione dinamica dei gruppi di multicast, e PIM, per il routing dei pacchetti multicast).

- I 2 router Cisco 3640 implementano il protocollo PIM (per il routing dei pacchetti multicast) e la QoS (per garantire adeguati livelli di banda/delay al servizio di diffusione A/V).

- Il Broadcast Server IP/TV 3525 interfaccia PHOEBUS, codifica in formato MPEG-1/2 il flusso A/V, lo pacchettizza e lo trasmette in rete, tutto sotto la supervisione del server di controllo IP/TV 3512.

- Il flusso codificato, generato presso l'edificio F/13, si propaga anche sull'edificio F/8 impegnando una banda configurabile (in base al livello di qualità desiderata) variabile da 500kbps ad oltre 2Mbps, indipendentemente dal numero di client IP/TV attivi in F/8; in assenza di client attivi in F/8, tra i 2 router non viene generato alcun traffico A/V. Queste notevoli prestazioni di scalabilità ed efficienza nell'utilizzo delle risorse di rete sono possibili grazie al protocollo di routing multicast (PIM) implementato in questa soluzione.

- Analogamente il multicasting (questa volta grazie al protocollo CGMP) ottimizza la propagazione del flusso A/V anche sul backbone di rete LAN e sui collegamenti di accesso, evitando di occupare inutilmente risorse e di inoltrare il flusso anche sulle postazioni che non ospitano un client IP/TV attivo.

- Tutti i collegamenti esterni si realizzano attraverso le attrezzature montate all'isola F/13.

- Il collegamento ad Internet avviene con un Firewall e Server Proxy collegati a due router in hyperway per il bilanciamento, con banda a 2Mb/s.

- Il collegamento alla Giunta per le trasmissioni video delle sedute di Consiglio, con un collegamento attraverso una linea dedicata su rete metropolitana a 10Mb/s.

- Predisposizione collegamento RUPAR.

### Dotazioni hardware e software

Nell'ambito del programma di aggiornamento tecnologico dei propri sistemi di elaborazione, il Consiglio Regionale della Campania si è dotata di un sistema con le caratteristiche di seguito elencate:

A. 1 Server rilevazione accessi : collegato con una sottorete ai Tornelli alle Porte di accesso ed ai PC per la registrazione visitatori. "Autonomo "

- Sicurezza, procedura della CEIA.
- Rilevazione presenza dipendenti procedure WinRap e RakTimb della INSIEL.

B. 1 Server Cluster a 2 nodi che funge da Server di Posta, File Server, Dominio, Gestore di rete ecc. (singolo nodo)

- Processore PIII Xeon 700/100Mhz / Cache 1 MB
- Processore aggiuntivo PIII Xeon 700 Mhz/100 / Cache 1 MB
- Adattatore raid ULTRA 160 a tre canali
- Memoria ram 2.0 GB espandibile fino a 16 GB
- 4 Hard Disk 9.1 GB ULTRA 160 Scsi 10K Interni in mirroring
- TAPE 4 MM 20/40 GB DAT DDS 4
- Unità di back-up DAT DDS3 4 MM 40/80 GB
- Adattatore ETH 10/100 Ridondante
- Alimentatore ridondante
- Scheda grafica AGP con 4 MB di RAM
- N2 porte seriali 1 parallela, 2 Usb, ETH, MOUSE
- S.O. Microsoft Windows 2000 Advance Server
- Sottosistema a dischi esterno rack mount ULTRA 160 con MAX. 14HDD
- 6 dischi HOT SWAP 18.2 GB ULTRA 160-10.000 KRPM
- 2 HDD 9.1GB ULTRA 160 SCSI 10K (QUORUM DISKS)
- Power distribution unit
- Tastiera micro per rack
- Monitor 15" 1024x768 TCO 99
- Monitor Compartimento
- Cassetto per tastiera
- Switch 4 porte per collegamento console a più nodi

C. 1 Server gestione:

• Tivoli IT Director Management Console: collezione inventario apparecchiature hardware e software, spegnimento a distanza, controllo presenza, registrazione eventi, controllo remoto, gestione processi, distribuzione software, trasferimento file,ecc.ecc.

• Antivirus Enterprice Norton Symantec: aggiornamento continuo dei nuovi virus e controllo degli apparati in rete.

D. 1 Server WEB Consiglio Regionale.

E. 1 Firewall Proxy.

F. 1 Server ricezione agenzia di stampa ANSA "Proprietario"

G. Server di diffusione immagini e audio delle sedute di Consiglio "Test su 8 Client"

H. Server Fax gestione ricezione, invio, report sui Client con numero personalizzato.

I. Server di rassegna stampa su cui viene trasferita su una pagina html la rassegna stampa ricevuta in posta in formato pdf.

J. 255 Client IBM Net Vista Pentium IV, HD 40GB, 1600 Mhz, 128 MB Ram

K. 40 Client Assemblati Pentium III, HD 20 GB, 800 Mhz, 128 MB Ram

L. 60 Client Portatili IBM TinkPad Pentium III 20 GB, 800 Mhz, 128 MB Ram

M. 285 Stampanti Laser Stand-Alone

N. 40 Stampanti a getto d'inchiostro a colore Stand-Alone

O. 40 Stampanti di Rete Laser Multifunzione "Fax, Fotocopiatrice, Scanner"

Tali sistemi vanno integrati e upgradati nella soluzione progettuale proposta tenendo presente che i Client, il Cluster, il Server fax, il Server Ansa, le stampanti Laser di rete, le stampanti Laser Stand-Alone sono a vario titolo in noleggio.

#### **Sito Web del Consiglio Regionale**

Attualmente il Consiglio Regionale è dotato di un sito Web.

Il sito consente l'accesso ad una serie di aree tematiche, ad alcune notizie in primo piano, ai servizi e agli organismi dell'ente. La navigazione di terzo livello avviene quasi tutta su siti esterni o, in alcuni casi, consente l'accesso a file di diverso formato. La pubblicazione sul sito avviene attraverso procedure multimediali, da un'area riservata attraverso Login, Password, Servizio, Tipologia della Pubblicazione e del Documento da pubblicare, ogni Settore o Servizio dalla propria scrivania procede alla pubblicazione dei propri documenti anche in upload. Il sito non prevede alcuna possibilità di interazione con l'utente (chat, forum, newsletter, audio e videoconferenze).

E' inteso che tale sito sarà completamente superato dalla realizzazione del Portale Legislativo del Consiglio Regionale; è facoltà della ditta aggiudicataria il riutilizzo del progetto comunicativo e della veste grafica dell'attuale sito. In ogni caso, come descritto in dettaglio nella sezione del presente documento dedicata alla progettazione e realizzazione del Portale, la gestione dei contenuti dovrà essere dinamica ed integrata rispetto ai servizi Intranet, ed in particolare ai servizi di gestione documentale e di workflow.

Il portale legislativo del Consiglio Regionale è parte integrante dell'architettura del portale della Regione Campania a cui dovranno attenersi nella progettazione le imprese partecipanti, garantendo:

- l'integrabilità con i servizi di base (infrastrutturali)
- l'interoperabilità con i servizi applicativi realizzati per il Portale regionale e analoghi a quelli oggetto del presente appalto.

#### **Oggetto della fornitura**

Il presente documento costituisce il Disciplinare Tecnico per la fornitura del servizio di progettazione, realizzazione, gestione, manutenzione, nulla escluso, del progetto "La rete del Legislatore".

La fornitura di tutte le funzionalità richieste deve essere effettuata mediante un servizio di conduzione, presso i locali messi a disposizione dal CRC, per un periodo di 3 (tre) anni a partire dalla realizzazione e positivo collaudo del sistema.

E' richiesto al Fornitore di dettagliare con un progetto, che ne illustri le motivazioni tecnico-funzionali, le soluzioni proposte per ciascuno dei servizi di seguito elencati.

5. Progettazione e realizzazione del Portale del Consiglio Regionale - sistema informativolegislativo regionale per il drafting

6. Progettazione e realizzazione della rete regionale che collega i soggetti coinvolti nell'attività legislativa.

7. Fornitura di:

- Hardware, Software di base e di ambiente per l'implementazione dei punti 1 e 2.

8. Servizi:

- Installazione hardware e software
- Manutenzione hardware e software
- Conduzione del sistema
- Sicurezza logica e fisica del sistema
- Formazione del personale del CRC all'uso dell'hardware, del software di base e degli applicativi forniti
- Supporto alla redazione

- Recupero dati

### **Progettazione e Realizzazione del Portale Legislativo del Consiglio Regionale**

Con il Portale Legislativo il Consiglio Regionale della Regione Campania intende informatizzare il processo di drafting legislativo attraverso un ambiente integrato di normazione che racchiude al proprio interno il flusso di produzione documentale dei testi, dalla progettazione presso l'esecutivo o i gruppi consiliari, all'iter d'esame in tutte le fasi presso l'assemblea legislativa, alla promulgazione e pubblicazione della legge.

Nello stesso tempo intende realizzare:

- un canale di comunicazione e documentazione tra tutti i soggetti attori che concorrono al processo legislativo

- un canale informativo socio-legislativo della Regione.

Attraverso la realizzazione del Portale Legislativo del Consiglio Regionale, la Regione Campania intende erogare servizi informativi sull'attività del Consiglio Regionale e delle sue organizzazioni interne, la raccolta e la tenuta della documentazione relativa, nonché gli adempimenti diretti a garantire l'esercizio del diritto di partecipazione dei cittadini, degli enti e delle forze sociali, secondo le disposizioni contenute nello Statuto regionale, nelle leggi regionali e nel Regolamento interno del Consiglio regionale; curando la resocontazione delle sedute consiliari, la documentazione necessaria per l'attività del Consiglio e l'informatizzazione delle procedure e degli uffici del Consiglio regionale; garantendo per lo svolgimento delle proprie attività tutti i collegamenti necessari con gli uffici della Regione e con organismi esterni ad essa.

### **Il sistema di drafting**

Componente fondamentale del sistema è quella preposta alla memorizzazione, recupero, coordinamento e diffusione delle leggi del CRC. Ad essa compete l'automazione di tutti i processi che governano l'iter dei dati relativi alle leggi: dal loro ricevimento e iscrizione al protocollo, all'assegnazione alle Commissioni, all'esame da parte di queste ultime, alla discussione in Consiglio fino al visto del Commissario di Governo e successiva pubblicazione sul BURC. Tutti i soggetti coinvolti nell'iter legislativo devono potersi collegare al sistema per conoscere lo stato di avanzamento dell'iter ma anche per accedere a testi storici e vigenti, oppure navigare lungo la catena dei riferimenti normativi ed infine se abilitati apportare modifiche al testo della legge. Gestire le leggi significa disporre di un sistema che permetta da una parte la creazione, il salvataggio, l'aggiornamento di dati contenenti documenti e dall'altra l'accesso veloce alle informazioni mediante ricerche di diverso tipo nei testi dei documenti.

Il sistema per la gestione del drafting dovrà possedere e combinare le seguenti caratteristiche:

1. integrazione con le piattaforme più diffuse per l'elaborazione di testi per la gestione di documenti in diversi formati;

2. capacità di memorizzare per ciascuna legge tutta la storia fino alla pubblicazione sul BURC, con indicazioni complete di autori, date, proposta di modifiche, modifiche, pareri;

3. funzionalità di accesso alle informazioni contenute nei testi di legge tipiche dei sistemi di information retrieval specifici;

4. funzionalità per il lavoro cooperativo;

5. essere dotato di un sistema di sicurezza in grado di definire diversi profili di accesso alle informazioni;

6. funzionalità per il controllo del flusso di lavorazione per sapere in ogni momento in quale fase dell'iter il testo si trova;

7. capacità di esportare in formato elettronico i testi di legge definitivi a banche dati istituzionali esterne interessate alla pubblicazione delle leggi regionali.

### **Descrizione del processo di drafting**

Nell'ambito del Consiglio Regionale della Regione Campania il processo di drafting legislativo - pianificazione del testo di legge e formulazione delle relative disposizioni - può essere schematizzato come segue:

1. L'attivazione del processo nasce su iniziativa dei Consiglieri o della Giunta con la formulazione di una proposta di legge. La proposta di legge è strutturata in una serie di articoli e viene accompagnata nel suo iter redazionale da una relazione redatta dal proponente. Entrambi i documenti devono essere

conservati nella loro forma originale al fine di conservare traccia della legge stessa. La trasmissione del disegno di legge avviene, attualmente, mediante l'invio dell'originale che viene trasportato fisicamente dal proponente.

2. Il passo successivo consiste nella protocollazione, atto che rappresenta una ulteriore fase dell'iter di cui è necessario conservare memoria.

3. La proposta di legge viene visionata dalla Presidenza del Consiglio che la assegna alla/e Commissione/i competente/i. A ciascuna Commissione, investita dell'esame del disegno di legge, devono essere fornite tante copie della stessa documentazione quanti sono i suoi componenti. Nel CRC ci sono 6 Commissioni Consiliari ed ognuna di esse è composta di circa 20 componenti. In generale non tutte le Commissioni esaminano i progetti di legge; infatti quelle deputate a farlo sono due o tre alla volta, a meno che il disegno di legge non sia quello del bilancio annuale: in questo caso sono tutte le Commissioni ad essere coinvolte. Ad ogni modo è importante sottolineare che nel caso in cui il disegno di legge non sia quello del bilancio c'è sempre un flusso documentale tra Commissioni competenti e la Commissione del Bilancio.

4. La proposta viene passata al vaglio dell'Ufficio di Staff il cui compito si traduce in:

- verifica della coerenza della proposta nel quadro normativo esistente,
- messa a disposizione della commissione competente di tutta la documentazione a supporto dell'attività di drafting,
- formulazione di un parere.

5. La proposta di legge viene esaminata dalla/e commissione/i. Il lavoro della commissione viene svolto nell'ambito di una o più sedute all'interno delle quali la commissione può apportare modifiche al testo, promulgare emendamenti. Tutto il lavoro svolto nell'ambito delle sedute viene verbalizzato all'interno di un registro; i verbali accompagneranno la proposta fino alla votazione della stessa in aula consiliare. In questa fase la proposta di legge può subire notevoli cambiamenti.

6. La commissione può avere la necessità di consultare i soggetti interessati al progetto di legge e alcune consultazioni di rito avvengono in udienze pubbliche. Lo scopo del lavoro delle Commissioni, con la loro possibilità di chiedere audizioni esterne o di consultare servizi interni alla Regione, consiste infatti nel tentativo di mediare tra quelli che sono gli opposti interessi delle parti sociali e politiche che si possono scontrare sul terreno della materia che la proposta di legge vuole andare a disciplinare, al fine di portare in Aula un testo che, riscontrando un consenso più vasto possibile, renda meno aspro il dibattito, snellendo il lavoro dell'assemblea. E' a tale scopo che le Commissioni portano avanti un lavoro di esame rivolto alla verifica della accettabilità della proposta, consultando gli Enti Locali, le associazioni sindacali, e/o le categorie interessate. Inoltre, a volte le parti coinvolte, realizzano un testo unificato, raggruppando in un documento da sottoporre all'Aula varie proposte di diversa origine sulla stessa materia. Quando la/e Commissione/i ritiene opportuno ascoltare un parere, ad esempio quello delle associazioni delle categorie interessate dal provvedimento, è necessario mettere a disposizione di ognuno dei soggetti chiamati ad esprimere il parere una copia integrale del provvedimento.

7. Votazione della proposta di legge in aula consiliare, la proposta può ancora essere emendata e si ripete l'iter redazionale.

Quello che appare chiaro dalla precedente e schematica descrizione è che nell'ambito delle attività di gestione del drafting legislativo vengono identificati due esigenze primarie per l'Amministrazione:

- Informatizzazione dei Processi: in modo da garantire che ogni passo del flusso procedurale sopra descritto sia svolto in modo automatico assicurando sia un notevole vantaggio in termini di snellimento burocratico dell'iter legislativo e sia la necessaria rispondenza ai criteri di trasparenza delle informazioni in relazione ai rapporti con tutte le strutture coinvolte e soprattutto con il cittadino

- Gestione dei documenti: l'insieme delle operazioni che consentono l'inserimento, l'aggiornamento, la modifica e l'archiviazione dei documenti prodotti nel corso dell'iter redazionale.

L'informatizzazione dell'intero processo dovrà essere garantita da certificazione digitale.

#### Caratteristiche del sistema

La soluzione per la implementazione e la gestione del drafting non può non tener conto delle seguenti componenti software:

- componente di workflow management, strumento di supporto per l'esecuzione del processo stesso. L'identificazione per ogni fase dell'intero processo degli attori e delle attività ad essi correlate consente

una corretta gestione dei flussi documentali; inoltre, l'integrazione di un sistema di workflow consente di indirizzare al meglio gli aspetti di groupware che consistono nella gestione di servizi di collaboration richiamati dall'interno di procedure verticali.

- componente di document management, la finalità generale di tale sistema è quella di fornire a ogni attore del processo il necessario supporto documentario per lo svolgimento efficiente delle proprie attività, garantendone la conservazione e la fruizione sia a fini interni che di trasparenza amministrativa.

- componente di information retrieval, specializzato in ambito normativo, finalizzato al recupero delle informazioni e che consente ricerche veloci ed efficienti su tutti gli elementi informativi presenti, la soluzione proposta deve garantire l'interoperabilità con analoghe adottate da altre Istituzioni.

#### **Sistema di workflow**

Il Workflow Management consiste nell'automazione di procedure o flussi di lavoro in cui vengono condivisi fra più partecipanti, in accordo a regole ben definite, documenti, compiti da svolgere, informazioni ed altri tipi di risorse sia umane che strumentali.

In breve, gli obiettivi che il CRC si ripropone con l'introduzione di strumenti di workflow management sono riconducibili alle seguenti categorie:

- Snellire il processo di drafting
- Decrementare i costi di tale processi mediante l'automazione
- Velocizzare il processo stesso e come risultato fornire servizi più veloci ed efficienti ai cittadini
- Tracciare e controllare il processo

La soluzione progettuale proposta dovrà supportare la gestione e l'automazione dei processi nel rispetto della struttura organizzativa dell'Ente. In particolare, la soluzione dovrà rivolgersi non solo ai processi che si sviluppano all'interno di ognuna delle unità organizzative, siano esse, settori, servizi o sezioni, ma dovrà anche prevedere l'integrazione fra i processi delle varie unità nel rispetto dei rapporti sia gerarchici che di appartenenze che il modello organizzativo definisce. Gli specifici processi da gestire ed automatizzare, le attività, ed i relativi flussi, dovranno essere identificati e definiti mediante una fase di analisi e definizione dei requisiti che la ditta aggiudicataria condurrà in collaborazione con il personale dell'Ente.

La soluzione proposta dovrà essere web-based e dovrà prevedere quattro componenti fondamentali:

- Tool per la definizione di processi o di workflow
- Motore/server di workflow
- Applicazioni client di workflow
- Tool d'amministrazione/monitoraggio del workflow

La soluzione per la definizione di processi strumento dovrà consentire, attraverso notazioni grafiche intuitive e di semplice apprendimento, la rappresentazione delle componenti di un processo: azioni, persone e ruoli, flussi di controllo, messaggi ed informazioni, eventi esterni, decisioni che è necessario prendere e conseguenze

I processi sviluppati dall'attuale struttura organizzativa dell'Ente che dovranno essere supportati dalla soluzione progettuale proposta possono classificarsi in 3 categorie:

- Processi controllo e coordinamento nonché decisionali di competenza dei responsabili delle componenti principali della struttura organizzativa;
- Processi logico informativi a supporto delle attività decisionali;
- Processi funzionali operativi per l'espletamento di servizi sia interni che di interfaccia verso le strutture esterne con cui l'Ente dialoga

Per ognuno di tali tipologie, la soluzione dovrà prevedere la descrizione dei processi secondo quattro punti di vista:

- Il flusso di controllo
- Le persone che partecipano e il ruolo che giocano
- Quali decisioni sono prese nel processo e come influenzano il flusso
- Quali informazioni sono coinvolte/richieste dai partecipanti

Per quanto concerne il controllo sull'esecuzione dei processi e l'automazione, si richiede che la soluzione proposta integri gli approcci fondati su un motore di processo con quelli basati su moduli elettronici e sistemi di messagistica.

Per quanto concerne l'approccio fondato su un motore di processo, la proposta dovrà prevedere:

- Un database che memorizza le definizioni di processo;
- Un database che memorizza lo stato di tutte le istanze di processo del sistema;
- Un servizio di esecuzione server-based, detto workflow engine;
- Un pacchetto software client alla stazione di lavoro dell'utente che comunica col server

Il workflow engine sarà responsabile per:

- L'implementazione delle regole che governano le transizioni fra i task;
- La modifica dello stato di ogni istanza di processo non appena i task sono completati e le regole valutate;
- L'offerta o la distribuzione dei task da eseguire agli utenti preposti, tramite comunicazione sul loro terminale;
- La esecuzione di azioni sul superamento di scadenze per task o processi (ad esempio segnalazione agli utenti)

Il componente client del sistema, posto sulle stazioni di lavoro degli utenti, avrà il ruolo di gestire localmente i task. Esso dovrà:

- Ricevere notifica dei task da eseguire dal workflow engine
- Mostrare i task all'utente
- Invocare le applicazioni associate ad un particolare task, quando l'utente lo seleziona
- Aggiornare il workflow engine (server), quando un task viene selezionato da un utente per l'esecuzione, cosicché possa essere cancellato dalla lista centralizzata dei task da eseguire
- Aggiornare il workflow engine (server), quando un task viene completato, in modo che il server possa aggiornare di conseguenza lo stato dell'istanza di processo relativa.

Per quanto concerne l'integrazione con gli approcci basati moduli elettronici e sistemi di messagistica, la soluzione progettuale proposta dovrà prevedere, oltre all'utilizzo dell'applicazione client, le seguenti possibilità:

- I partecipanti ad un processo dovranno poter utilizzare il loro Web browser favorito per interagire con il workflow engine attraverso forms; l'interazione attraverso Web dovrà essere sempre possibile all'interno della rete Intranet e, per processi/utenti/task selezionati dovrà poter avvenire anche sulla rete pubblica Internet
- La notifica dei task ai partecipanti ad un processo e la distribuzione delle informazioni relative dovrà poter avvenire anche attraverso l'utilizzo degli strumenti di comunicazione previsti nelle sezioni "Servizi di collaboration/communication" del presente disciplinare tecnico.

La soluzione proposta dovrà prevedere strumenti ed operazioni specificamente orientate al controllo ed al tracciamento dello stato di differenti istanze di workflow. In particolare, dovranno essere previste operazioni di :

- Assegnazione/cancellazione/sospensione di privilegi di utenti o gruppi di lavoro
- Definizione/cancellazione/modifica di relazioni ruolo-partecipante e di attributi dei ruoli
- Ricerca/stampa/avvio/cancellazione di log degli eventi, tracce di audit, ecc.
- Gestione dei livelli di concorrenza fra processi/attività e dei dati di controllo delle risorse
- Gestione/monitoraggio delle definizioni di processo e delle istanze (ad esempio cambiare lo stato di una definizione di processo o delle sue istanze, abilitare/disabilitare particolari versioni di una definizione di processo, terminare tutte le istanze di un determinato processo, e così via).
- Gestione delle informazioni riguardanti lo stato di un'istanza di processo/attività (ad esempio query specifiche su istanze secondo determinati criteri, ricerca di dati relativi all'esecuzione, e così via)

La soluzione progettuale proposta dovrà prevedere un'architettura aperta, con meccanismi di integrazione che abilitino il workflow engine ad interagire direttamente con strumenti specifici per eseguire determinati task.

#### Sistema per la gestione documentale

La normativa AIPA di riferimento è rappresentata dalla Deliberazione N.42/2001 che definisce le "Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali - articolo 6, commi 1 e 2, del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445".

Nell'ambito del presente progetto il sistema di gestione documentale dovrà consentire:

- l'applicazione di un riferimento temporale e l'apertura all'apposizione della firma digitale ai documenti digitali, anche informatici, e all'immagine dei documenti analogici ottenuta tramite il processo di scannerizzazione,

- l'archiviazione di tali documenti su repository magnetico e/o ottico.

Il sistema proposto dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- Sicurezza
  - Accesso discrezionale al sistema
  - Gestione dei diritti funzionali
  - Accesso discrezionale alle bozze ed alle cartelle
  - Firma digitale
  - Supporto alle versioni dei documenti (impossibilità a modificare un documento senza lasciarne traccia)
- Gestione dei documenti
  - Integrazione con le piattaforme più diffuse per l'elaborazione di testi per la gestione di documenti in diversi formati
  - Produzione collaborativa dei documenti con supporto alle versioni (check-in/out)
  - Integrazione con il Protocollo con possibilità di protocollazione anche dall'interno dello strumento di video scrittura
  - Gestione delle cartelle personali a più livelli
  - Gestione per utente dello spazio disponibile
- Consultazione
  - indicizzazione, ricerca per dati di profilo, per contenuto ("full text retrieval"), per cartella;
- Affidabilità e continuità di servizio
  - Funzioni di Backup/Restore
- Gestione dei documenti
  - Acquisizione (da scanner, e-mail istituzionale, file system) e che permettano di ottenere un documento digitale tramite OCR
  - Creazione dinamica dei tipi dei documenti
  - Gestione del piano di classificazione
  - Gestione dei fascicoli elettronici con indicazioni sullo stato, le scadenze, la natura, la competenza.
  - Scambio documenti e fascicoli mediante i meccanismi di interoperabilità definiti dall'AIPA.
  - Tracciatura delle movimentazioni dei documenti e dei fascicoli
  - Gestione degli allegati.
- Conservazione
  - Archiviazione su memoria magnetica o su supporti ottici
  - sistema a supporto delle attività del Responsabile della Documentazione che gli permetta di:
    - definire la struttura degli archivi di conservazione per i documenti

- apporre la propria firma digitale e il riferimento temporale ai documenti all'atto della loro registrazione; il sistema dovrà gestire autonomamente sia la fase di firma che di verifica della correttezza della firma ed eseguire tutti i controlli necessari a garantire la validità legale della firma apportata dall'utente. Il database interno al sistema dovrà mantenere traccia di tutte le transazioni eseguite.

- effettuare copie di sicurezza dei documenti conservati tramite operazioni di riversamento diretto.

Dovranno quindi essere disponibili un insieme di servizi, definiti infrastruttura di certificazione o firma digitale, in grado di sostenere in modo sicuro le attività di creazione, trasmissione, e validazione di documenti informatici, l'accesso a banche dati e l'accesso a servizi sicuri. Il concetto di modo sicuro in particolare deve essere inteso come una combinazione dei seguenti aspetti: confidenzialità, integrità, autenticazione, non ripudiabilità.

Tali servizi devono essere realizzati secondo gli standard tecnologici definiti dall'AIPA per rendere legalmente riconosciuto un documento elettronico.

La soluzione progettuale proposta dovrà definire un modello di sicurezza molto robusto, con stretto controllo delle autorizzazioni. Dovrà essere prevista la possibilità di definire classi di documenti su cui gruppi di utenti esercitino diritti particolari. Tali classi dovranno essere definite anche sulla base della struttura organizzativa dell'Ente.

#### **Gestione del protocollo elettronico**

Il recente quadro normativo colloca il sistema di protocollo informatico in stretta relazione con altri sistemi quali il sistema di gestione dei documenti elettronici, il sistema di archiviazione e conservazione dei documenti, gli strumenti per la garanzia di accesso agli atti amministrativi, il controllo di gestione, il tracciamento ed esecuzione automatica dei flussi di lavoro (workflow).

Sono qui elencate tutte le funzionalità di base del Protocollo Informatico così come indicate nel Testo Unico in materia di documentazione amministrativa (DPR 445/00). In particolare sono naturalmente soddisfatte le operazioni ed informazioni di minima (registrazione, segnatura e classificazione) in un'ottica però di integrazione con la gestione dei Flussi Documentali e la gestione dell'Archivio, con particolare attenzione ai documenti elettronici.

In ottemperanza a quanto indicato dal DPR 428/98 ripreso poi dal citato Testo Unico il sistema dovrà garantire:

- la sicurezza e l'integrità dei dati
- la registrazione dei documenti in entrata ed in uscita dalla Area Organizzativa Omogenea (AOO) ivi compresi quelli provenienti da posta elettronica rispondente agli standard definiti dall'AIPA e dal Piano Nazionale per l'e-government
- la gestione della relazione tra documenti e tra questi ed i procedimenti amministrativi nell'ambito dei quali i documenti vengono formati
- la possibilità di organizzare correttamente i documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio che l'Ente decide di adottare
- il reperimento delle informazioni sui documenti registrati
- l'accesso controllato alle informazioni da parte dei diversi soggetti interessati.

Si chiede quindi che venga fornito un sistema per la gestione del protocollo elettronico che consenta non solo le minimali funzioni di registrazione e classificazione previste dal DPR 428/98 e successive modifiche ed integrazione, ma che consenta anche la realizzazione di funzioni più avanzate per l'automazione dei flussi documentali.

Poichè alcuni settori dell'Ente già utilizzano un sistema per la protocollazione che ha limiti funzionali si chiede che la Ditta aggiudicataria si occupi anche della conversione degli archivi di tale sistema nel nuovo sistema.

#### **Firma digitale**

La firma digitale basata sulla crittografia a chiave pubblica si è ormai affermata come principale strumento in grado, allo stato attuale della tecnologia, di assicurare l'integrità e la provenienza dei documenti informatici, e quindi di svolgere per questi la funzione che nei documenti tradizionali è assolta dalla firma autografa.

Il quadro normativo italiano in materia di documento informatico e di firma digitale tracciato dall'articolo 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n. 59 e dal Dpr 10 novembre 1997, n.513, definisce

il documento informatico come "il documento che corredato di firma digitale, sostituisce il documento cartaceo autografo".

L'adozione della firma digitale nell'ambito si rende necessaria per la virtualizzazione dell'iter procedurale del drafting legislativo, perchè consente la gestione ed archiviazione di atti e documenti aventi valore legale in un ambiente telematico condiviso. Inoltre, consente di indirizzare in modo efficace anche l'aspetto della sicurezza che assume un significato di impatto rilevante sulla efficienza del lavoro cooperativo tra uffici ed Enti coinvolti nel processo per la gestione del work flow informativo e procedurale.

Il sistema a supporto del drafting legislativo che il CRC intende realizzare con il presente appalto prevede la sperimentazione di:

1. firma debole: dovrà essere messa a disposizione una componente applicativa che supporti i protocolli di verifica dei certificati on-line previste dalle PKI più recenti. Tale componente potrà essere utilizzata come strumento di non ripudio e di garanzia dell'integrità dei dati nel caso di:

- Circolazione di documenti elettronici internamente all'Ente
- Documenti elettronici che non coinvolgono aspetti legali
- Documentazione che viaggia dal cittadino o da un Ente esterno verso l'Amministrazione, purchè lo strumento sia riconosciuto dall'interlocutore

2. firma forte: il Fornitore dovrà rendere disponibile una componente applicativa di firma digitale in grado di supportare la firma forte a norma AIPA, secondo il decreto 10 novembre 1997 n° 513. Tale componente per essere a norma dovrà essere corredata da software di verifica della firma e visualizzatore. E' inoltre richiesto che tale componente supporti i protocolli di verifica dei certificati on-line previsti dalle PKI più recenti.

#### **Smart Card**

La smart card è lo strumento tecnologico che permetterà di attuare:

- autenticazione forte degli attori garanzia della realizzazione di un adeguato sistema di sicurezza
- trattare tutte le azioni in modo telematico.

Poiché il modello progettuale prevede componenti applicative web oriented, è richiesta l'adozione di smart card utilizzabili in tale contesto; in particolare:

- generazione ed invio di un documento firmato interoperabile PKCS#7 secondo le specifiche CT AIPA,
- verifica delle firme comprensiva di verifica di integrità, verifica dei livelli di trust, verifica delle CRL.

Le carte dovranno essere corredate di software per garantire la piena integrazione nei seguenti Browser:

- MS Internet Explorer
- Netscape Navigator

e dovranno essere parte attiva calcolando on-board le quantità di sicurezza per garantire la mutua autenticazione SSL.

Per quanto concerne le certificazioni legate al progetto ed in particolare all'utilizzo delle smart card si fa riferimento a quanto pubblicato in merito al momento della presentazione dell'offerta da Organi Legislativi Nazionali ed Europei, ad Authority ed Enti Certificatori.

#### **Il Portale**

Il framework di base del Portale Legislativo del CRC dovrà essere costituito almeno dalle seguenti componenti funzionali previste:

**Autenticazione e Autorizzazione:** per il riconoscimento dell'utente utilizzando uno dei meccanismi previsti (Utente Password, Firma Digitale)

**Gestione menù:** per la costruzione dinamica dei menu in base al profilo operativo dell'utente collegato e ai servizi disponibili. Permette di gestire menu a più livelli e scatena il servizio legato alla voce di menu attivata

**Gestione log:** memorizza le attività svolte dagli utenti o dalle stesse applicazioni.

**Gestione notifiche:** per la generazione di notifiche asincrone a fronte del verificarsi di eventi predefiniti

**Gestione firma digitale:** si occupa degli aspetti applicativi legati alle transazioni firmate digitalmente; interfaccia un modulo di firma esterno, tipicamente fornito dal certificatore scelto, ed interagisce con la Certification Authority per verificare la validità dei certificati digitali utilizzati

**Gestione sessione:** permette di gestire tutti i dati collegati alle sessioni attive in un dato momento

**Gestione applicazioni esterne:** per consentire la gestione di tutte le componenti applicative con cui la soluzione deve interagire.

La soluzione proposta dal Fornitore dovrà possedere i seguenti requisiti

- **Centralità dell'utente rispetto al Sistema:** il Sistema dovrà essere utilizzabile dai meno esperti perché rispetta i criteri della massima uniformità e semplicità di linguaggio, della omogeneità e qualità delle informazioni, della semplicità d'uso rispettando i criteri di massima usabilità.

- **Usabilità:** nella realizzazione del Portale, il Fornitore dovrà:

- a. garantire una facile navigazione e usabilità all'utente;

- b. consentire all'utente la permanente consapevolezza dello stato della navigazione.

Rendendo fruibili al massimo le informazioni, che dovranno essere organizzate e strutturate in modo tale da essere facilmente reperibili e utilizzabili.

- **Multicanalità:** l'accesso ai servizi, erogati attraverso il Portale, dovrà avvenire in modalità multicanale (SMS, WAP, UMTS). Il sistema proposto dovrà quindi essere aperto e scalabile. L'accesso ai servizi è aperto a tutti i tipi di terminali (personal computer, computer palmari, cellulari, etc.). La qualità e i contenuti dei servizi sono scalabili cioè adattati al tipo di terminale di cui l'utente dispone.

- **Personalizzazione:** le informazioni e i servizi dovranno essere personalizzabili dall'utente in base ai suoi interessi e requisiti.

- **Forte interattività:** il Sistema dovrà avere le caratteristiche di forte interattività e essere predisposto all'acquisizione delle nuove tecnologie della comunicazione a distanza (WAP, UMTS).

- **Sicurezza:** realizzando l'integrazione fra informazioni provenienti da una pluralità di Enti diversi, la sicurezza è uno dei requisiti più importanti del Sistema che deve essere strutturato per realizzare servizi sicuri in rete inserendo servizi innovativi. La firma elettronica e la certificazione sono alcuni esempi dei servizi innovativi previsti dal progetto. La loro implementazione consentirà di dare valore aggiunto ai servizi fra le Amministrazioni e supportare le Amministrazioni e le realtà più piccole nell'adozione delle nuove tecnologie.

#### **Gestione degli accessi e sistema di autenticazione**

La gestione degli accessi al Portale dovrà essere progettata sulla base di un'infrastruttura in grado di autenticare gli utenti, in grado cioè di riconoscerli, di concedere l'accesso e di gestire le personalizzazioni.

L'uso di tale meccanismo di identificazione utente consente, associato alla crittografia, di garantire:

- la confidenzialità delle operazioni
- l'integrità dei dati oggetto delle operazioni
- l'autenticazione certa dell'utente
- la non ripudiabilità delle operazioni effettuate

Il sistema di autenticazione dovrà consentire l'autenticazione in ambiente multicanale: gli utenti che chiedono accesso ai servizi saranno autenticati dal sistema di autenticazione, indipendentemente dal canale da cui arriva la richiesta.

I livelli di autenticazione che il sistema proposto deve essere in grado di gestire sono:

- nessuna autenticazione
- autenticazione con password
- autenticazione con certificato su smartcard

in dipendenza della tipologia di utenza.

### **I servizi del portale**

I servizi che dovranno essere resi disponibili possono essere suddivisi nelle seguenti categorie:

- servizi informativi
- servizi collaborativi e di communication
- servizi di supporto all'utenza
- servizi per la gestione del processo di drafting legislativo

erogati a livelli e con modalità diverse a seconda dei profili utente e del sottosistema all'interno del quale vengono fruiti:

- sottosistema dei servizi internet: essenzialmente il canale informativo socio-legislativo del Consiglio Regionale

- sottosistema dei servizi intranet/extranet: ambiente integrato di servizi fruibili via web, ad accesso riservato agli utenti interni del CRC e agli Enti dislocati sul territorio che concorrono all'attività legislativa del Consiglio.

### **Servizi informativi**

In questo ambito vengono identificati tutti quei servizi che costituiscono uno strumento di comunicazione diretta tra il Consiglio Regionale e la propria utenza. Essi sono vitali per lo svolgimento di quei compiti che normalmente vengono veicolati tramite i mezzi più disparati: intranet, circolari, brochure, trasmissione orale.

In particolare i servizi informativi che si intende erogare possono sintetizzarsi come segue:

1. informazioni sull'attività del Consiglio e degli organismi consiliari:

- presidenza,
- conferenza dei presidenti dei gruppi,
- commissioni permanenti e speciali,
- gruppi consiliari

2. organigramma e funzionigramma;

3. pubblicazioni periodiche del Consiglio regionale e rassegna stampa quotidiana;

4. informazioni sulle sedute consiliari e su particolari sedute delle Commissioni;

5. informazioni su convegni e audizioni;

6. notizie, documenti e pubblicazioni che interessano la Regione in generale ed il Consiglio in particolare;

7. accesso alla biblioteca del Consiglio regionale;

8. informazioni di carattere giuridico, economico e sociale.

Tale elenco non è di carattere limitativo ad eventuali proposte che la Ditta concorrente potrà dettagliare nel Progetto Offerta.

### **Servizi di collaboration/communication**

Il Portale Legislativo del Consiglio Regionale della Regione Campania sarà dotato di un insieme di strumenti di supporto capaci di realizzare l'interazione e il lavoro cooperativo in rete fra gruppi di Utenti anche appartenenti a sistemi non omogenei. In particolare questi strumenti sono finalizzati a consentire:

- l'interazione dell'utente finale (cittadino, Ente, etc.) con il sistema
- l'interazione tra uffici, Enti o strutture abilitate
- l'uso di strumenti di lavoro cooperativo di gruppo per lo sviluppo e la gestione di alcuni servizi in rete

La soluzione proposta dovrà garantire almeno i seguenti servizi:

- A. FORUM
- b. Newsgroup
- c. e-mail
- d. Chat

e. Lavagna condivisa

#### **Servizi di supporto**

Il Portale Legislativo del Consiglio Regionale della Regione Campania sarà dotato di numerosi strumenti per facilitare la richiesta di informazioni, la realizzazione dei servizi e l'assistenza all'utente, in particolare, nell'ambito del sottosistema dei servizi intranet/extranet dovranno essere erogati servizi di reminder a supporto dell'attività legislativa (ad esempio disponibilità di un servizio SMS, e-mail e multicanale in genere che consente ai soggetti coinvolti di ricevere in tempo reale le informazioni a loro utili sulle attività consiliari).

#### **Servizi verticali**

I servizi online erogati attraverso il Portale all'utenza del sottosistema Intranet/Extranet dovranno essere integrati con i sottosistemi applicativi che implementano il sistema di drafting, e dovranno, coprire tutte le fasi dell'intero processo.

In particolare:

- assistenza nella formulazione della proposta di legge,
- inserimento della proposta di legge e relazione allegata nella Banca Dati del Consiglio Regionale.
- assegnazione della proposta di legge alla/alle commissioni di competenza.
- convocazioni sedute delle commissioni
- gestione dei lavori delle commissioni
- apertura consultazioni
- gestione degli emendamenti
- verbalizzazione di tutta l'attività svolta
- gestione dei lavori in Aula Consiliare
- proposizione emendamenti
- votazione
- iter pubblicazione della legge

Sarà cura del Fornitore descrivere nell'offerta tecnica la qualità e la modalità di erogazione dei servizi offerti.

#### **Strumenti di content management e publishing**

La Regione Campania intende creare una struttura operativa (Centro Servizi) all'interno del Consiglio Regionale che sia in grado di gestire le attività di back-office, che si rendono necessarie ogniqualvolta si rendano disponibili servizi interattivi verso l'utenza della rete Internet.

Sarà compito di tale struttura la:

- a. redazione e diffusione di pubblicazioni periodiche del Consiglio Regionale e della rassegna stampa quotidiana;
- b. gestione dell'attività di resocontazione delle sedute consiliari e di particolari sedute delle Commissioni, di convegni e audizioni;
- c. acquisizione, conservazione e classificazione di notizie, documenti e pubblicazioni che interessano la Regione in generale ed il Consiglio in particolare;
- d. documentazione, informazione e ricerca bibliografica di carattere giuridico, economico e sociale per il Consiglio regionale, l'Ufficio di Presidenza, le Commissioni Consiliari, i Consiglieri, i gruppi consiliari e, su autorizzazione dell'Ufficio di Presidenza, per i soggetti estranei all'amministrazione regionale.

Per le finalità sopra descritte è necessario che il fornitore dettagli la soluzione di Content Management e Publishing proposta.

#### **Produzione, Pubblicazione e accesso a provvedimenti normativi**

Il CRC provvede alla pubblicazione sul Portale dei provvedimenti normativi di propria competenza o interesse. Gli strumenti offerti nell'ambito della fornitura dovranno aderire agli standard di seguito indicati, finalizzati a favorire l'interoperabilità tra sistemi che operano nel contesto specifico della produzione, pubblicazione e accesso ai documenti a carattere normativo.

E' richiesto che i documenti pubblicati siano aderenti agli standard per l'identificazione dei documenti giuridici accessibili attraverso la rete Internet sui siti istituzionali e quindi uniformi alle circolari AIPA n. AIPA/CR/35, 6 novembre 2001 - (G.U. Serie generale n. 262 del 10 novembre 2001) "Assegnazione dei nomi uniformi ai documenti giuridici.", e n. AIPA/CR/40, 22 aprile 2002 - (G.U. Serie generale n. 102 del 3 maggio 2002) "Formato per la rappresentazione elettronica dei provvedimenti normativi tramite il linguaggio di marcatura XML", pubblicate sul sito [www.aipa.it](http://www.aipa.it), nella sezione "Normativa", alla voce "Circolari, delibere e raccomandazioni".

La richiesta di aderenza agli standard sopra indicati si traduce nella produzione di documenti di contenuto normativo strutturati secondo il linguaggio di marcatura XML e:

- forniti di identificatori univoci e persistenti (URNs) indipendenti dalla localizzazione in rete
- marcati secondo un DTD (Document Type Definition) XML elaborato in modo coerente alle regole di struttura dei documenti normativi italiani
- arricchiti di set di metadati conformi ad uno standard comune.

#### **Rete regionale per il drafting legislativo**

Oggetto del presente bando è la progettazione e realizzazione di una infrastruttura telematica regionale a supporto del processo di drafting che collega i soggetti coinvolti nell'attività legislativa, con particolare riferimento alle politiche di sicurezza e alla firma digitale.

L'infrastruttura di comunicazione, dovrà prevedere la compiuta connessione di:

- Amministrazioni Provinciali
- Comuni capoluogo
- Campione statisticamente significativo (circa 5% del bacino completo) tra altre realtà Comunali e Comunità Montane

Il Fornitore dovrà indicare per i collegamenti previsti le caratteristiche minime intese come banda garantita bidirezionale.

La Extranet potrà essere realizzata secondo una delle seguenti modalità:

- Attraverso l'implementazione di VPN (reti private virtuali) sfruttando la rete pubblica (Internet) e garantendo nel contempo elevata sicurezza e facilità di gestione.
- Attraverso l'implementazione di CDN (collegamenti diretti numerici) fra le sedi interessate.
- Attraverso collegamenti IP privati su trasporto Frame relay, che assicurano i massimi livelli in termini di sicurezza e qualità of service (QOS) garantita.

Nel caso in cui la soluzione preveda la creazione di VPN è richiesto il tunnel site-to-site di livello 3 mediante lo standard IPSEC, tra i vari Enti.

Tutte le VPN verranno terminate sul Firewall del CRC.

E' auspicata la realizzazione di VPN direttamente tra enti connessi alla rete del legislatore.

Nel nodo CRC, si prevede la ridondanza di tutti gli apparati; tale ridondanza è giustificata dal fatto che il CRC è il punto di convergenza del traffico di tutte gli enti e quindi è di cruciale importanza ovviare a qualsiasi malfunzionamento e/o sospensione della connettività.

Il Fornitore dovrà indicare modalità e mezzi per la gestione della sicurezza.

In particolare la sicurezza dovrà essere assicurata dalla implementazione di standard di comunicazione che garantiscano la trasmissione sia dal punto di vista dell'accesso da utenti indesiderati che della certezza della trasmissione, definendo univocamente l'utente che invia e quello che riceve.

#### **Hardware, Software di base e di ambiente**

Nell'ambito del presente appalto è richiesta la fornitura di tutte le apparecchiature hardware e delle componenti di software di base e di ambiente necessarie all'implementazione dell'intero disegno progettuale.

La proposta del Fornitore dovrà integrarsi con le preesistenze, sia hardware che software, ciò al fine di salvaguardare gli investimenti fatti in passato. Le apparecchiature hardware ed il software in dotazione all'Ente da considerare nella definizione della soluzione da proporre sono state dettagliate nel paragrafo 3 del presente disciplinare tecnico.

Il Fornitore dovrà specificare, in sede di offerta tecnica quantità configurazioni e caratteristiche dei prodotti offerti.

#### **Servizi**

##### **Esercizio e manutenzione del sistema**

Il servizio di Esercizio e Manutenzione del Sistema dovrà essere impostato almeno come di seguito indicato al fine di garantire, da parte dell'aggiudicatario, il continuo e corretto funzionamento dell'intero Sistema.

##### **Manutenzione dei Sistemi Tecnologici**

La manutenzione dei sistemi tecnologici e dei programmi di base dovrà comprendere:

- attività sistemistiche per il corretto funzionamento del Sistema

- a. installazione e disinstallazione dei sistemi e dei programmi di base
- b. preparazione e aggiornamento delle procedure operative e della documentazione dei sistemi
- c. controllo del livello prestazionale dei sistemi ed esecuzione delle azioni migliorative
- d. gestione della sicurezza dei sistemi e della integrazione tra essi

- attività operative per assicurare la continuità di funzionamento del Sistema

- a. esecuzione delle operazioni necessarie per l'attivazione e la chiusura dei server e dei programmi
- b. monitoraggio della operatività e della funzionalità della rete di comunicazione
- c. esecuzione delle elaborazioni periodiche e di quelle di salvataggio e di ripristino dei dati e dei programmi
- d. gestione degli spazi su disco

- attività di manutenzione delle apparecchiature

Inoltre le attività di manutenzione del sistema dovranno comprendere:

- l'installazione sui sistemi delle versioni aggiornate e delle correzioni;
- il controllo preventivo almeno due volte l'anno con periodicità semestrale concordando le modalità e il tempo di fermo del sistema che non potrà superare le 8 (otto) ore;
- garanzia della continuità dell'intervento fino alla risoluzione dell'anomalia.

##### **Manutenzione dei programmi applicativi e di base**

Il servizio richiesto include tutte le attività previste dal processo di manutenzione definito dallo standard ISO 12207.

In particolare il servizio di manutenzione dei programmi applicativi dovrà comprendere almeno:

- gli interventi tecnici necessari per:

- a. eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi
- b. adeguare i programmi applicativi alla normativa vigente
- c. soddisfare esigenze di razionalizzazione e semplificazione delle procedure

• la formazione del personale del CRC all'utilizzo delle funzioni modificate e/o aggiunte a seguito degli interventi di manutenzione

- rilascio della documentazione

Il servizio di manutenzione dei programmi di base dovrà comprendere :

• gli interventi tecnici necessari per eliminare i malfunzionamenti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi di base o per l'installazione di eventuali nuove release del software di base;

- l'invio al CRC delle versioni aggiornate dei programmi di base e della relativa documentazione

##### **Conduzione tecnica e gestione del Sistema**

E' volontà dell'Amministrazione affidare a soggetti esterni la conduzione tecnica e la gestione operativa del sistema riservandosene la regia e l'indirizzo.

Le attività di conduzione tecnica e gestione operativa dovranno almeno comprendere:

- Network Operation che indirizza:

a. l'efficienza dei servizi erogati mediante l'identificazione in real time di situazioni anomale e la loro gestione,

b. il controllo continuo delle soglie prestazionali,

c. la gestione di tutte le problematiche legate alla perfetta efficienza della rete.

• System Operation che indirizza:

a. la gestione di tutte le problematiche legate alla perfetta efficienza dei sistemi,

b. controllo delle performance della base dati,

c. la configurazione e attivazione delle risorse per l'erogazione dei servizi,

d. la configurazione dei servizi e relativa associazione delle risorse agli utenti,

e. la continuità di servizio,

f. le attività di facility management (backup e recovery dati, applicazioni, sistema),

g. la software distribution, nei casi previsti.

• Security Operation che indirizza:

a. il security monitoring attraverso il rilevamento e l'analisi di tutte le violazioni d'accesso,

b. il security management attraverso la gestione delle varie piattaforme tecnologiche impiegate e la implementazione delle procedure di attuazione della policy di sicurezza definita,

c. la risoluzione dei problemi di violazione della security.

E' facoltà del fornitore proporre servizi aggiuntivi e conseguentemente profili professionali e risorse relative.

Si richiede al fornitore di indicare in relazione alle principali attività da svolgere per la conduzione tecnica e la gestione operativa del sistema, sopra indicate, una chiara descrizione in sede di offerta tecnica di:

• caratteristiche dei servizi previsti (compresi quelli di Application Management),

• quantità e profili professionali delle risorse offerte;

• organizzazione delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività previste,

• processo di change management applicativo,

• caratteristiche dell'ambiente tecnologico a supporto dei servizi

Nell'ambito dei servizi di conduzione il Fornitore dovrà erogare un servizio di Help Desk per:

• fornire assistenza circa l'utilizzo del sistema,

• fornire assistenza agli utenti del Portale

e dovrà garantito da operatori telefonici con competenze sugli applicativi e flussi di navigazione del portale e da un amministratore.

E' auspicabile un servizio di helpdesk organizzato in strutture di 1° e 2° Livello le cui figure e competenze sono descritte nella tabella che segue.

#### **Sicurezza logica e fisica del sistema**

Si valutano particolarmente lesive all'immagine e al regolare svolgimento delle attività dell'Ente tutte quelle azioni che comportano la modifica non autorizzata delle informazioni pubblicamente accessibili; sono altresì da ritenersi pericolose per la privacy dei cittadini e degli operatori del settore tutte quelle azioni volte ad accedere in modo non autorizzato ad informazioni riservate e/o sensibili. I rischi che l'Ente corre in caso di intrusione informatica sono quindi di almeno tre tipi: cattivo funzionamento del servizio, perdita di immagine, violazione delle norme sulla custodia di dati riservati; e per l'effetto, danni consequenziali.

Per queste ragioni, la Ditta concorrente dovrà individuare e attuare dei meccanismi che permettano di mantenere al livello più basso possibile il rischio che detti eventi si presentino, e consentano in ogni caso di verificare, nel minor tempo possibile, il loro verificarsi e di ripristinare lo stato di sicurezza violato. La responsabilità delle soluzioni adottate sarà esclusivamente della Ditta aggiudicataria.

Sulla base delle considerazioni precedenti e tenendo in conto le preesistenze e il livello di sicurezza atteso in relazione ai dati/informazioni da proteggere, il fornitore del Servizio dovrà valutare la necessità

di dotare l'Ente delle soluzioni tecnologiche più appropriate in base alle preesistenze ed al contesto di riferimento.

In ogni caso il livello di sicurezza da raggiungere dovrà essere tale da garantire la tutela normativa degli Enti in caso di intrusione informatica.

A tal fine si elencano brevemente alcuni passi che la Ditta concorrente dovrà compiere per la stesura del Documento dettagliato di politica di sicurezza in linea con la legge 675/1996:

- Identificazione degli elementi da proteggere: la Ditta dovrà individuare quali elementi possono costituire obiettivo di intrusione informatica e decidere quali si vuole proteggere da tale eventualità.

- Identificazione delle minacce a cui gli elementi di sopra sono sottoposti: per ognuno degli elementi definiti nel primo punto vanno individuate le possibili minacce a cui possono essere sottoposti.

- Analisi dei rischi: fermo restando quanto precedentemente accennato con riguardo alla minimizzazione dei rischi d'intrusione, la Ditta concorrente dovrà stabilire e motivare il livello di rischio che si è disposti ad accettare e di conseguenza il livello di protezione di ciascun elemento individuato.

- Analisi costi-benefici: Una volta definito cosa si vuole proteggere e da quali minacce, è possibile effettuare una stima dei costi, e confrontarli con i possibili benefici.

- Piano operativo: definiti i livelli di protezione, la Ditta concorrente potrà procedere alla definizione delle misure tecnologiche da adottare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Al fine di ottimizzare le soluzioni di sicurezza proposte dalla Ditta concorrente, il piano dovrà altresì includere una serie di procedure di gestione degli incidenti e/o disaster recovery, da mettere in atto nel caso di intrusione informatica.

Nella redazione del Documento dettagliato di politica di sicurezza il fornitore dovrà attenersi quantomeno alle indicazioni fornite nel presente Disciplinare.

#### **Formazione**

Gli obiettivi che l'Amministrazione con il presente appalto intende raggiungere e in particolare la riduzione delle operazioni cartacee, l'adozione della firma digitale, la disponibilità immediata di un gran numero di informazioni, richiedono uno sforzo iniziale di adeguamento per tutti i soggetti attori del processo.

La formazione, oggetto del capitolato, è rivolta al personale del CRC ed è finalizzata all'utilizzo:

- delle nuove modalità operative e delle tecnologie informatiche adottate, suddivisa per classi di utenza e articolata in sessioni secondo un piano temporale compatibile con le esigenze operative del Consiglio Regionale;

- degli strumenti software per la gestione dei contenuti del Portale del Consiglio Regionale.

Il piano di formazione proposto dovrà garantire almeno:

- 600 ore di addestramento del personale del CRC che affiancherà il personale della ditta aggiudicataria nella conduzione del sistema;

- 800 ore di addestramento del personale del CRC utilizzatore del sistema.

Per l'erogazione dei corsi l'Amministrazione metterà a disposizione delle aule attrezzate (comprehensive dell'infrastruttura hardware necessaria) mentre, la predisposizione delle aule, la realizzazione dei materiali didattici cartacei ed elettronici di supporto e gli aspetti logistici sono a carico del fornitore.

In sede di riposta ad bando il fornitore dovrà dettagliare il servizio di formazione proposto in termini di:

- percorsi formativi
- indice degli argomenti trattati da ciascun corso
- metodologie didattiche adottate
- durata del corso
- profilo e prerequisiti dei partecipanti

In riferimento alla quantificazione e alla determinazione delle modalità di svolgimento delle attività di formazione, è importante sottolineare che la pianificazione dei corsi va strettamente correlata allo stato di avanzamento del progetto, al fine di garantire una maggiore efficacia dell'intervento formativo.

**Servizi redazionali**

La Regione Campania intende creare una struttura operativa (Centro Servizi) all'interno del Consiglio Regionale che sia in grado di gestire le attività di back-office necessarie ogniqualvolta si rendono disponibili servizi interattivi verso l'utenza della rete Internet. A tale scopo è richiesta la fornitura di servizi di supporto alle attività redazionali per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi a partire dal positivo collaudo dell'intero sistema.

In particolare il Fornitore dovrà indicare la soluzione organizzativa per la struttura redazionale e le modalità di supporto ai servizi di seguito indicati da svolgere in affiancamento al personale che il CRC metterà a disposizione:

- a. redazione e diffusione di pubblicazioni periodiche del Consiglio regionale e della rassegna stampa quotidiana;
- b. gestione dell'attività di resocontazione delle sedute consiliari e di particolari sedute delle Commissioni, di convegni e audizioni;
- c. acquisizione, conservazione e classificazione di notizie, documenti e pubblicazioni che interessano la Regione in generale ed il Consiglio in particolare;
- d. documentazione, informazione e ricerca bibliografica di carattere giuridico, economico e sociale per il Consiglio regionale, l'Ufficio di Presidenza, le Commissioni Consiliari, i Consiglieri, i gruppi consiliari e, su autorizzazione dell'Ufficio di Presidenza, per i soggetti estranei all'amministrazione regionale.

Il Fornitore dovrà inoltre indicare i profili professionali offerti per le attività redazionali.

**Recupero dati**

L'avvio del Sistema comporterà la necessità di prevedere attività di recupero della documentazione necessaria ad alimentare le banche dati che costituiscono il Sistema Legislativo del CRC di dati preesistenti in termini di:

- catalogazione
- archiviazione
- protocollazione

**Livelli di servizio attesi**

I livelli di servizio traducono le attese qualitative del CRC in obiettivi quantitativi misurabili, sulla base dei quali è possibile il rispetto delle clausole contrattuali ed in particolare dei livelli di qualità stabiliti. Durante l'erogazione dei servizi il Fornitore si impegnerà a soddisfare i livelli di servizio di seguito richiesti:

**Servizio di assistenza e manutenzione sistemi tecnologici**

Sono stati individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi:

- 1 - l'intero sistema è indisponibile
- 2 - funzionalità critiche del sistema non disponibili
- 3 - funzionalità non critiche del sistema non disponibili

4 - funzionalità non critiche del sistema non disponibili ma senza impatto immediato sull'operatività degli utenti

**Tempestività di risoluzione dei problemi**

Livello di gravità	Valori di soglia per la tempestività di risoluzione dei problemi
1	Entro 4 ore nel 96% dei casi, entro 12 ore nel restante 4%
2	Entro 12 ore nel 96% dei casi, entro 24 ore nel restante 4%
3	Entro 24 ore nel 96% dei casi, entro 48 ore nel restante 4%
4	Entro 48 ore nel 96% dei casi, entro 120 ore nel restante 4%

## Servizio di manutenzione software di base e applicativo

## Tempestività di risoluzione dei problemi

Tipo di manutenzione	Livello di gravità	Valori di soglia
Correttiva	1	Entro 4 ore nel 96% dei casi, entro 12 ore nel restante 4%
Correttiva	2	Entro 12 ore nel 96% nel restante 4%
Correttiva	3	Entro 24 ore nel 96% nel restante 4%
Correttiva	4	Entro 48 ore nel 96% nel restante 4%
Adeguativa	Qualsiasi	12 giorni nel 96% nel restante 4%
Migliorativa	Qualsiasi	24 giorni nel 96% nel restante 4%

## Servizio di conduzione

## Copertura oraria dei servizi

Tipologia Servizio	Orario del Servizio
System Operation Network Operation Security Operation	H8 x 220
Helpdesk - Supporto Tecnico Specialistico per problematiche applicative e funzionamento dei sistemi	8-17 da lunedì a venerdì

## Disponibilità dei Sistemi

Disponibilità dei sistemi 97.5% (\*)

## Disponibilità della rete

Disponibilità della rete 95% (\*)

(\*) Disponibilità dei servizi rete e sistemi (%) = tempo disponibilità / tempo pianificato

E' un valore percentuale pari al rapporto tra il tempo di disponibilità, ovvero tempo in cui il servizio è effettivamente disponibile agli utenti (per servizio si intende l'insieme delle infrastrutture costituite da elaboratori, HW di rete, sistemi operativi, database ed applicazioni WEB) ed il tempo pianificato, al netto di:

- periodi di fermo per manutenzione concordati con il fornitore, effettuati, ove possibile, al di fuori dell'orario di esercizio,
- periodi di fermo derivanti da problemi causati da fattori non sotto il diretto controllo del Fornitore.

## Tempestività di inoltro segnalazione di malfunzionamento

Componente	Valori di soglia
Singole apparecchiature	Guasti bloccanti: entro 15 minuti nel 96% dei casi
	Guasti non bloccanti: entro 30 minuti nel 96% dei casi
Sistema	Guasti bloccanti: entro 15 minuti nel 96% dei casi
	Guasti non bloccanti: entro 30 minuti nel 96% dei casi

## Sicurezza

## Tempestività di identificazione

Elemento di valutazione	Valori di soglia
Tempo di identificazione	Tempo intercorso fra la violazione riuscita e la sua identificazione $\leq 60$ minuti

## Tempestività di eliminazione

Elemento di valutazione	Valori di soglia
Tempo di eliminazione intruso	Tempo intercorso fra la violazione riuscita e l'annullamento dell'intruso $\leq 2$ ore

## Formazione

## Efficacia delle metodologie didattiche

Elemento di valutazione	Valori di soglia
Questionario di verifica dell'apprendimento di fine corso	La percentuale di risposte positive deve essere $>75\%$

## Materiale didattico

Elemento di valutazione	Documento	Valori di soglia
Soddisfazione discenti	Questionario di fine corso di verifica soddisfazione discenti	La percentuale di risposte positive deve essere $>75\%$
Conformità alle specifiche	Relazione docente	Il materiale consegnato deve essere conforme al 100% alle specifiche
Disponibilità	Relazione docente	Il materiale consegnato nei tempi previsti

## Servizi redazionali

## Tempestività dell'aggiornamento

Elemento di valutazione	Valori di soglia
Tempo di aggiornamento dei contenuti	Grado di rispondenza tra quanto dichiarato a piano e quanto realizzato $<4$ gg

## Completezza dell'aggiornamento

Elemento di valutazione	Valori di soglia
Completezza dei contenuti	La percentuale del grado di rispondenza tra quanto dichiarato a piano e quanto realizzato $> 96\%$

#### **Piano della Qualità**

Il Fornitore dovrà produrre, come parte integrante dell'Offerta Tecnica, il Piano della Qualità, che dovrà contenere:

- il riepilogo degli obiettivi di qualità del servizio;
- le metriche per la misura della qualità effettivamente fornita;
- l'identificazione dei controlli che il Fornitore svolge per assicurare la qualità della fornitura;
- le specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere;
- le procedure operative per la rilevazione, il monitoraggio e la verifica dei livelli di qualità richiesti;
- metodi, tecniche, strumenti, risorse, competenze previste dal Fornitore per assicurare la qualità del servizio in corso d'opera.

#### **Caratteristiche generali della fornitura**

La realizzazione degli applicativi e dei servizi software connessi con l'oggetto del presente appalto dovrà essere fondata su un'attività di analisi e definizione dei requisiti che la Ditta aggiudicataria dovrà condurre in collaborazione con il personale dell'Ente.

Il Sistema descritto in questo Disciplinare dovrà essere fornito "chiavi in mano", completo di tutto quanto necessario ad una sua corretta ed efficiente fruizione. Tutte le parti della fornitura dovranno essere conformi alle normative italiane ed europee vigenti nel settore informatico e telematico.