

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

**PROCEDURA APERTA INFORMATIZZATA PER L’AFFIDAMENTO
DELLA REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL SUAPE**

CUP E79G15001490006
CIG 65999589A1

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

(art. 279 e 281 DPR 5 Ottobre 2010, n. 207)

**APPROVATO CON DETERMINAZIONE
PROT. N. 6701 - REP. 258 DEL 19 febbraio 2016**

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

INDICE

Premessa	3
1. Contesto di riferimento dell'appalto	3
2. Oggetto dell'appalto	3
2.1. Realizzazione ed installazione della piattaforma tecnologica SUAPE	4
2.1.1. Caratteristiche generali	4
2.1.2. Requisiti funzionali dei componenti applicativi	8
2.1.2.1 Front-office	8
2.1.2.2 Componente back-office	18
2.1.2.3 Componente strumenti di supporto agli utenti	25
2.1.2.4 Componente strumenti di amministrazione della piattaforma SUAPE	27
2.1.2.5 Componente strumenti per estrazione delle informazioni e produzione report	31
2.1.3. Requisiti non funzionali	33
2.1.3.1 Requisiti relativi alla architettura	33
2.1.3.2 Requisiti relativi alle componenti software	36
2.1.4. Software di base ed installazione della piattaforma SUAPE	38
2.2. Gestione transitorio e migrazione banche dati	39
2.3. Supporto al change management	39
2.3.1. Comunicazione	40
2.3.2. Formazione	41
2.4. Gestione della piattaforma tecnologica SUAPE per 12 mesi	42
2.4.1. Supporto all'Amministrazione nella gestione operativa e sistemistica	42
2.4.2. Servizio di help desk	43
2.4.3. Manutenzione adeguativa	44
2.4.4. Manutenzione evolutiva	45
2.5. Garanzia	46
3. Modalità di esecuzione dell'appalto	47
3.1. Luogo e Tempi di Esecuzione	47
3.2. Proprietà delle Componenti	48
3.3. Organizzazione e personale impiegato dall'Amministrazione	49
3.4. Organizzazione e personale impiegato dall'aggiudicatario	50
3.5. Piano della Qualità	50
3.6. Piano di Lavoro	52
3.7. Piano delle verifiche	53
3.8. Processo di produzione del software	53
3.9. Obblighi in tema di informativa e comunicazione	55
3.10. Obblighi e responsabilità dell'aggiudicatario	55
3.11. Stato di avanzamento lavori e pagamenti	56
3.12. Verifica di conformità	58
3.13. Penali	61
3.13.1. Rispetto delle tempistiche	61
3.13.2. Tempestività di intervento e ripristino attività	61

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Premessa

Il presente *Capitolato speciale descrittivo e prestazionale*, unitamente agli altri documenti di gara, fornisce tutte le indicazioni e le specifiche necessarie ai fini della presentazione, da parte dei concorrenti, della offerta tecnica e dell'offerta economica dell'appalto per la realizzazione del Sistema Informativo Sportelli Unici per le Attività Produttive e l'Edilizia (di seguito SUAPE).

Le finalità e obiettivi dell'appalto per la realizzazione del Sistema Informativo SUAPE sono descritte nel documento "Relazione tecnica-illustrativa" a cui si fa integrale rinvio.

1. Contesto di riferimento dell'appalto

Il contesto di riferimento dell'appalto per la realizzazione del Sistema Informativo SUAPE è descritto nel documento "Relazione tecnica-illustrativa" a cui si fa integrale rinvio.

In particolare nella "Relazione tecnica-illustrativa" sono riportati:

- il contesto tecnologico nel quale si inserisce l'appalto;
- il numero utenti, numero pratiche, etc. gestiti dai sistemi attualmente in uso.

2. Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto i seguenti servizi:

1. Realizzazione ed installazione della piattaforma tecnologica SUAPE;
2. Gestione transitorio e migrazione banche dati;
3. Supporto al change management, comprendente le seguenti attività:
 - a. Comunicazione;
 - b. Formazione;
4. Gestione della piattaforma tecnologica SUAPE per 12 mesi, comprendente le seguenti attività:
 - a. Supporto all'Amministrazione nella gestione operativa e sistemistica;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- b. Servizio di help desk;
- c. Manutenzione adeguativa;
- d. Manutenzione evolutiva.

L'appalto non prevede la fornitura di hardware.

Nei paragrafi che seguono sono riportate le caratteristiche ed i requisiti della fornitura.

2.1. Realizzazione ed installazione della piattaforma tecnologica SUAPE

Nel paragrafo sono descritte le specifiche e i requisiti minimi che la piattaforma SUAPE dovrà soddisfare. I concorrenti, nella offerta tecnica, dovranno, secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara, presentare la loro **proposta progettuale** che sarà oggetto di valutazione.

2.1.1. Caratteristiche generali

La Regione Autonoma della Sardegna, come dettagliato nel documento "Relazione tecnica-illustrativa", è attualmente dotata di una piattaforma tecnologica per la gestione delle pratiche relative allo Sportello Unico per le Attività Produttive (di seguito SUAP) per tutti i Comuni del territorio regionale. La piattaforma tecnologica SUAP, in via sperimentale, è oggi utilizzata in riuso per la gestione delle pratiche relative allo Sportello Unico per l'Edilizia (di seguito SUE). Tuttavia sin dai primi mesi di sperimentazione, il riuso della piattaforma tecnologica SUAP nell'ambito del SUE ha evidenziato inadeguatezze e criticità. Alla luce di ciò, al fine di mantenere e migliorare ulteriormente i risultati raggiunti in tema di semplificazione amministrativa, la Regione Autonoma della Sardegna, tra le altre iniziative, intende realizzare una nuova piattaforma tecnologica (SUAPE) che gestisca le procedure SUAP e SUE in maniera uniforme, replichi i risultati già raggiunti con il sistema SUAP e:

1. ridisegni le funzionalità già presenti al fine di garantire maggiore flessibilità e semplicità nell'utilizzo da parte degli utenti;
2. realizzi nuove funzionalità;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

3. aggiorni l'architettura e lo *stack* tecnologico utilizzato al fine di garantire piena interoperabilità con banche dati eterogenee in uso presso i diversi Assessorati regionali e gli Enti terzi e, in generale, maggiore manutenibilità, scalabilità, efficienza, robustezza, affidabilità.

La piattaforma SUAPE dovrà dunque realizzare le funzionalità di seguito descritte garantendo comunque le funzionalità attualmente offerte, come descritte nei Manuali SUAP e SUE allegati alla "Relazione tecnica-illustrativa", così come i servizi erogati dai portali *SardegnaImpresa* e *SardegnaSue* nelle pagine contrassegnate dalle URL iniziali <http://servizi.sardegناسuap.it> e <http://servizi.sardegناسue.it>.

La piattaforma SUAPE dovrà realizzare le seguenti funzionalità:

1. consentire a tutti gli utenti di consultare le banche dati costituite da:
 - a). informazioni generali opportunamente articolate ed organizzate (ad esempio suddivise per tipologia di attività da realizzare);
 - b). normativa di riferimento eventualmente integrata nel contesto geografico di interesse (ad esempio, relativamente alla parte SUE, informazioni inerenti la pianificazione territoriale);
 - c). moduli SUAPE da utilizzare e adempimenti necessari;
 - d). consultare FAQ.
2. consentire agli utenti abilitati *cittadini, professionisti ed imprenditori* di:
 - a). predisporre in maniera facilitata e assistita la pratica¹ per realizzare un'attività supportando l'utente nella compilazione dei moduli² richiesti (a partire da modelli predefiniti), verificando automaticamente, ove possibile, la correttezza e coerenza dei dati inseriti anche attraverso l'interfacciamento con altre banche dati, ovvero valorizzando parti di modulo con dati già in possesso dell'Amministrazione o comunque reperibili attraverso l'interfacciamento con altre banche dati;
 - b). inviare la pratica;

¹ Per *pratica* si intende un insieme di atti e documenti necessari all'avvio e al completamento di una procedura amministrativa. Ad una pratica è associato un iter burocratico.

² Per *modulo* si intende la rappresentazione on line di un documento tramite form con parti o campi da completare.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- c). consultare le pratiche già inviate, controllare il loro stato di avanzamento e tutte le comunicazioni intercorse tra gli Enti coinvolti, anche con accesso diretto da dispositivi mobili attraverso un codice QR;
 - d). ricevere comunicazioni da parte degli Enti preposti;
 - e). integrare o sostituire documenti e trasmettere comunicazioni di varia natura;
 - f). sottoporre quesiti e ricevere assistenza.
3. generare automaticamente l'iter della pratica inviata in base alle informazioni in essa contenute;
 4. consentire agli utenti abilitati *operatori SUAPE* di:
 - a). gestire la scrivania virtuale opportunamente differenziata in base al ruolo e alle abilitazioni possedute (inclusa la gestione dello scadenziario, notifiche, riepiloghi, etc.);
 - b). gestire l'iter della singola pratica (protocollo, assegnazione, verifica coerenza e correttezza dati inseriti, trasmissione, conferenza di servizi, ricezione e invio comunicazioni, etc.);
 - c). modificare, in base alle abilitazioni possedute, l'iter di una pratica (esempio nello specifico modifica da procedimento in autocertificazione a conferenza di servizi o viceversa);
 - d). distinguere tra operatori SUAPE comunali ed Enti terzi;
 - e). abilitare uno o più Enti di controllo (Polizia, Carabinieri, etc.) o altri soggetti a visualizzare una o più pratiche automaticamente o a seguito di richiesta di accesso agli atti;
 5. gestire l'operatività degli Enti terzi coerentemente con il loro ruolo istituzionale nell'ambito del procedimento unico;
 6. gestire l'interoperabilità di sistemi e banche dati esterni attraverso l'utilizzo di tecnologie allo stato dell'arte;
 7. gestire le informazioni riguardanti uno specifico Comune (ad esempio dati per i pagamenti elettronici, intestazione dei moduli, specifiche relative a regolamenti locali, etc.);
 8. gestire le banche dati costituite da:

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- a). informazioni generali opportunamente articolate ed organizzate (ad esempio suddivise per tipologia di attività da realizzare);
 - b). normativa di riferimento eventualmente integrata nel contesto geografico di interesse (ad esempio, relativamente alla parte edilizia, informazioni inerenti la pianificazione territoriale);
 - c). moduli SUAPE da utilizzare e adempimenti necessari;
 - d). FAQ;
9. creare in maniera assistita nuovi moduli o aggiornare moduli esistenti, indicando per i vari campi del modulo le tipologie di dati, i dati obbligatori, le relazioni ed associazioni con banche dati esterne, etc.;
 10. gestire e personalizzare, limitatamente ai casi ammessi dal coordinamento regionale, l'iter delle pratiche anche in base alle necessità dei singoli Comuni ed Enti attraverso la creazione di nuovi iter e fasi e l'associazione ad esse di moduli, abilitazioni, tempistiche, relazioni, regole e specifiche azioni;
 11. gestire report e query;
 12. gestire la profilazione degli uffici e degli utenti con ruoli e relative abilitazioni (cittadini, professionista, impresa, operatore SUAPE, Ente terzo, Amministratore, etc.);
 13. gestire l'articolazione del SUAPE in strutture (Ente, singolo Comune o aggregazioni di Comuni) prevedendo l'associazione al SUAPE di una nuova struttura o la sua cancellazione;
 14. gestire l'articolazione degli Enti terzi in strutture ed uffici, nonché la competenza territoriale degli stessi.

La realizzazione della piattaforma SUAPE e dei servizi che essa eroga, dovrà utilizzare una architettura applicativa di integrazione basata su standard orientati ai servizi e sui relativi pattern di sviluppo multi-tier.

La piattaforma SUAPE dovrà:

1. garantire l'interoperabilità con altri sistemi utilizzando logiche *Service-Oriented Architecture* (SOA) attraverso web-service e funzionalità proprie di un'infrastruttura *Enterprise Service Bus* (ESB);

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

2. utilizzare i servizi messi a disposizione dal *Identity Management* RAS per le funzionalità di identificazione e autenticazione;
3. erogare le informazioni spaziali utilizzando tecnologie *WebGis* e, in particolare, relativamente alla informazioni spaziali messe a disposizione dalla Regione Sardegna, utilizzando i servizi OWS (WMS e WFS) e TMS della Infrastruttura dei Dati Territoriali della Regione Sardegna;
4. essere accessibile dal portale tematico regionale www.sardegnaimpresa.eu con il quale dovrà integrarsi anche utilizzando la stessa linea grafica;
5. integrarsi con il servizio di conservazione digitale a norma indicato dall'Amministrazione;
6. integrarsi con il servizio di videoconferenza indicato dall'Amministrazione.

2.1.2. Requisiti funzionali dei componenti applicativi

La piattaforma SUAPE dovrà essere realizzata in modo unitario ed integrare i seguenti componenti applicativi che ne costituiscono l'articolazione:

1. front-office;
2. back-office;
3. strumenti di supporto agli utenti;
4. strumenti di amministrazione della piattaforma SUAPE;
5. strumenti per estrazione delle informazioni e produzione report.

2.1.2.1 Front-office

Il componente front-office dovrà gestire le funzionalità a disposizione di:

- utenti generici (utenti non autenticati) per la consultazione di informazioni;
- cittadini, professionisti e imprenditori (utenti autenticati) per la predisposizione, invio e consultazione della propria pratica.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Utenti generici

1. Banca dati informativa

La piattaforma SUAPE dovrà consentire l'accesso alla banca dati contenente informazioni generali inerenti le possibili attività da avviare, adempimenti amministrativi, normativa, modulistica, prescrizioni, etc. La banca dati informativa dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- essere opportunamente articolata ed organizzata al fine di facilitare la ricerca, l'accesso e la visualizzazione delle informazioni volute;
- essere consultabile con livelli di dettaglio differente quali breve descrizione, contenuto, informazioni aggiuntive, documenti correlati.

Ad esempio, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la modulistica necessaria per ogni attività dovrà essere consultabile come elenco di moduli, ciascuno dei quali contiene una breve descrizione, informazioni su "quando si usa", eventuali adempimenti amministrativi connessi all'utilizzo del modulo stesso, essere scaricabile integralmente in formato PDF con un collegamento diretto alla funzionalità di Wizard di seguito descritta;

- essere presente la funzionalità di ricerca mediante sinonimi;
- consentire il download dei documenti;
- prevedere una sezione distinta della Banca dati informativa contenente informazioni specifiche di ciascun Comune, in cui saranno presenti informazioni generali, indicazioni su pagamenti oneri, modulistica specifica legata a regolamenti locali, etc. In questa sezione dovranno essere gestite eventuali informazioni spaziali (vettoriali e raster) e i loro attributi come ad esempio PUC, vincolistica, carta tecnica comunale, foto aeree.

La visualizzazione di queste informazioni dovrà avvenire attraverso interfacce di navigazione geografica con i seguenti requisiti minimi:

- dovranno essere presenti le funzionalità di navigazione zoom in/out, pan dinamico, vista precedente/successiva, mappa iniziale, etc.;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- dovranno essere mostrate mappa di sintesi, scala di visualizzazione, coordinate geografiche, tooltip di sintesi;
- dovranno essere presenti strumenti di misura delle distanze, misure aree, selezione scala, stampa mappa;
- dovrà essere gestita la funzionalità di info: selezione di un oggetto e visualizzazione dinamica delle informazioni alfanumeriche associate in una apposita finestra/frame;
- dovrà essere previsto un *wizard* utile per comprendere quali moduli siano effettivamente necessari per l'avvio di un'attività. Il wizard, in base alle risposte progressivamente fornite dall'utente, dovrà indicare i moduli da compilare. In particolare, in un unico percorso, dovrà consentire di gestire il caso di avvio di più attività (ad esempio intervento edilizio ed esercizio di una serie di attività). A tale riguardo, come mero esempio, si veda quanto realizzato con *Trovamoduli* (<http://servizi.sardegناسuap.it/cittadino/wizard.htm>);
- dovrà essere possibile consultare FAQ filtrabili per argomento, sottoargomento e ricercabili per parola chiave;

A titolo esemplificativo si veda quanto realizzato con:

- servizi.sardegناسuap.it/cittadino/informazioniCittMA.htm?method=mostraListaClassiMacro;
- servizi.sardegناسuap.it/cittadino/informazioniCittMA.htm?method=modulistica;
- servizi.sardegناسue.it/cittadino/informazioniCittMA.htm?method=modulistica.

Utenti cittadini, professionisti e imprenditori

1. Accesso alla piattaforma SUAPE

Si rimanda ai successivi paragrafi per una descrizione delle funzionalità inerenti identificazione ed autenticazione degli utenti.

2. Creazione pratica

La piattaforma SUAPE dovrà gestire la creazione della pratica consentendo:

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- l'inserimento delle informazioni generali della pratica (ad esempio anagrafica soggetto interessato e/o del tecnico ove necessaria, oggetto ed ubicazione dell'intervento, classificazione del procedimento secondo l'albero prestabilito);
- l'indicazione se l'utente agisce in nome e per conto proprio, come procuratore (incaricato della trasmissione) o in altra veste (ad esempio direttore dei lavori incaricato della presentazione della dichiarazione di agibilità);
- la compilazione guidata on-line dei moduli necessari per l'avvio di una data attività, con le seguenti funzionalità minime:
 - compilazione dei moduli, coerente con la normativa vigente;
 - compilazione dei vari moduli in maniera assistita e semplificata attraverso interfacce coerenti e comprensibili (ad esempio suddivisione dei moduli in sezioni logiche, impiego limitato delle barre di scorrimento dello schermo);
 - la piattaforma dovrà indicare i moduli da compilare in base ai dati progressivamente inseriti dall'utente consentendo il passaggio da una pagina a quella precedente/successiva attraverso appositi pulsanti (avanti/indietro);
 - l'inserimento di uno specifico dato dovrà avvenire una sola volta. Ad esempio le informazioni generali della pratica dovranno essere automaticamente disponibili nella fase di compilazione di tutti i moduli, valorizzando in maniera non modificabile tutti i campi omologhi contenuti nei diversi moduli., con gestione in maniera assistita della correzione del dato presente in più moduli;
 - dovrà essere gestito, ove previsto, l'interfacciamento con altre banche dati regionali e di enti terzi valorizzando tutti i campi interessati di uno o più moduli (ad esempio l'interfacciamento con il Registro Imprese per l'acquisizione dei dati anagrafici e partita IVA). Nel caso di malfunzionamento di un collegamento esterno il sistema dovrà consentire la compilazione manuale del modulo;
 - dovrà essere previsto un supporto attivo alla compilazione dei singoli campi. Ad esempio, in caso di presenza di più intestatari, in ogni modulo in cui è presente un richiamo

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

all'intestatario dovrà essere proposta una scelta multipla per riportare i dati di uno o più di essi;

- dovranno essere gestiti i dati obbligatori la cui assenza produce un errore, i dati la cui assenza genera un warning e le logiche bloccanti;
- dovrà essere sempre presente (possibilmente a sinistra della pagina) un indice che consenta il link diretto alle sezioni già compilate ed evidenzi quelle già completate, quelle da completare e quelle da non compilare ovvero la navigazione tra le varie pagine deve essere possibile anche in presenza di dati incompleti, previa richiesta di conferma con avviso che segnali all'utente il fatto di non aver completato la compilazione della sezione, evidenziando i campi la cui compilazione è obbligatoria. L'indice dovrà comunque contenere un quadro riepilogativo della pratica;
- dovrà essere costantemente effettuata la verifica di coerenza fra i dati inseriti in più campi dello stesso modulo e degli altri moduli connessi alla medesima pratica; la validazione finale dovrà riguardare anche i moduli già validati singolarmente;
- dovranno essere oscurate le porzioni dei moduli la cui compilazione non è necessaria a seconda delle informazioni precedentemente inserite ovvero dovranno essere possibili connessioni logiche singole e multiple fra i quadri di uno stesso modulo e con i dati già imputati su altri moduli;
- dovrà essere consentita, ove necessario, la duplicazione di righe o di interi quadri;
- con frequenza ridotta, e comunque dopo ogni pagina completata, dovrà essere possibile effettuare un salvataggio automatico;
- ogni pagina dovrà inoltre contenere un'apposita funzionalità di help contestuale sui singoli campi per il supporto alla loro compilazione;
- la gestione in modalità asincrona della possibilità di creare, a partire dal modulo, un documento compilato (vedi successivo punto "3. Creazione documenti");
- la gestione della possibilità per l'utente di effettuare in ogni momento, ed in particolare obbligatoriamente prima dell'invio al SUAPE, una verifica complessiva su tutti i dati inseriti al fine di evidenziare eventuali errori, incongruenze e mancanze;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- l'abilitazione di soggetti terzi alla compilazione di singoli moduli collegati alla pratica;
- la possibilità di creare una pratica a partire da una precedentemente prodotta duplicando tutti i dati contenuti nei moduli compilati;
- la gestione degli stati di una pratica corrispondenti ai diversi livelli di lavorazione della stessa ed all'efficacia del titolo abilitativo. Nello specifico la creazione della pratica, prima del suo invio al SUAPE di riferimento, prevede che questa si trovi nello stato di bozza. In questo stato è possibile per l'utente modificare qualsiasi elemento della pratica.

3. Creazione documenti

Al termine della compilazione di ogni modulo, dovrà essere prevista la creazione di un file in formato PDF/A che rappresenta il documento compilato a partire dal modulo e di un file XML che conterrà, secondo un schema definito, tutti i dati del modulo. La grafica del file pdf dovrà consentire la più ampia flessibilità e permettere di evidenziare gerarchie di dati. La piattaforma SUAPE dovrà gestire la verifica del corretto allineamento tra i due file. Entrambi i file potranno essere scaricati dall'utente.

4. Firma digitale documenti

L'utente potrà utilizzare il proprio software per firma digitale dei documenti compilati a partire dal un modulo (file in formato PDF/A e scaricato dalla piattaforma) o documenti allegati che sia eventualmente necessario aggiungere alla pratica (ad esempio schemi, progetti o dichiarazioni).

La piattaforma SUAPE dovrà fornire le seguenti funzionalità di verifica della firma digitale:

- contenuto consistente con le firme;
- codifica usata per la firma del contenuto;
- data di riferimento per la verifica della validità;
- nome firmatario;
- validità certificato;
- certificato è emesso da una CA accreditata;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- CA emittente ha un certificato ancora valido;
- esito del controllo sui certificati revocati;
- uso Autorizzato del Certificato;
- data della firma.

La possibilità di utilizzare opportuni plug-in, disponibili per i browser di maggior utilizzo, che consentano la firma digitale senza dover necessariamente effettuare il download dei documenti compilati sarà considerata elemento migliorativo e positivamente valutata.

In ogni caso la piattaforma SUAPE dovrà essere predisposta per consentire un futuro uso della firma digitale remota ovvero i documenti creati dalla piattaforma SUAPE potranno essere firmati direttamente su questa.

5. Caricamento dei documenti

Terminata la compilazione e la validazione dei moduli il sistema dovrà indirizzare l'utente al caricamento degli stessi, garantendo le seguenti funzionalità:

- caricamento di:
 - documenti compilati a partire da un modulo (file in formato PDF/A e scaricato dalla piattaforma) e firmati digitalmente. In questo caso la piattaforma dovrà gestire la verifica dell'allineamento tra il documento caricato e firmato digitalmente e il documento originale compilato bloccando la trasmissione di documenti non corrispondenti all'originale;
 - allegati obbligatori, anche firmati digitalmente, che è obbligatorio inserire in una pratica;
 - altri allegati, anche firmati digitalmente, che l'utente ritiene liberamente di dover allegare alla pratica. In questo caso l'utente, contestualmente al caricamento, dovrà indicare una descrizione del documento.
- verifica del formato del file (es. pdf, jpeg) ove prevista e blocco del caricamento di file in formati non ammessi;
- verifica della firma digitale ove prevista;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- sostituzione o annullamento di un documento precedentemente caricato.

6. Abilitazione di soggetti terzi alla compilazione ed al caricamento di singoli moduli collegati alla pratica

Il sistema dovrà gestire l'abilitazione di soggetti terzi alla compilazione di singoli moduli collegati alla pratica. Infatti, in una pratica SUAPE; accade di frequente che uno più moduli siano compilati da soggetti diversi rispetto all'interessatario della pratica o al suo procuratore, quali ad esempio i tecnici professionisti incaricati di verificare uno o più aspetti. Il soggetto terzo deve essere riconosciuto dalla piattaforma SUAPE al pari di ogni altro utente.

In maniera analoga il caricamento di documenti dovrà essere consentito anche a soggetti terzi abilitati ad operare su singoli moduli collegati alla pratica o comunque a caricare documenti obbligatori allegati o altri documenti allegati.

7. Pagamento oneri

La piattaforma dovrà fornire le funzionalità assistite di pagamento on line dei diritti di segreteria, oneri concessori, etc. La funzionalità deve essere opportunamente integrata nella creazione della pratica ed utilizzare gli usuali standard di pagamento elettronico. Dovrà essere data evidenza dei pagamenti effettuati. La ricevuta di pagamento potrà poi essere inserita fra i documenti allegati alla pratica.

8. Trasmissione pratica

A partire dalla creazione della pratica, la piattaforma dovrà prevedere le funzionalità di trasmissione della pratica al SUAPE di riferimento con l'esecuzione automatica di azioni preliminari tra cui:

- predisposizione automatica del documento di riepilogo compilato (incluso caricamento del documento di riepilogo firmato digitalmente);
- verifica della correttezza dei dati della pratica e gestione dei livelli di errore da semplice warning (non bloccante) a grave (impedisce l'invio della pratica);

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- invio e rilascio della ricevuta automatica di trasmissione, con riepilogo della documentazione trasmessa e dei soggetti coinvolti.

La pratica inviata al SUAPE cambia stato e i dati della pratica non possono essere modificati se non attraverso un'apposita sessione di integrazione o modifica (vedi punto "9. Integrazioni e modifiche successive alla trasmissione della pratica").

9. Integrazioni e modifiche successive alla trasmissione della pratica

La piattaforma attraverso un sistema guidato ed assistito dovrà gestire integrazioni e modifiche ad una pratica già inviata fornendo le seguenti funzionalità:

- compilazione di moduli e creazione documenti (compilazione nuovi moduli, modifiche di quelli già trasmessi e eventuale loro sostituzione – garantendo la tracciabilità delle modifiche e/o sostituzioni);
- caricamento documenti (nuovi documenti, eventuale sostituzione di documenti già trasmessi);
- annullamento documenti già trasmessi;
- versioning dei dati e dei documenti a seguito di una modifica;
- invio integrazioni e modifiche previa verifica di coerenza;
- inoltro della medesima pratica ad un altro SUAPE.

10. Ricerca e consultazione pratiche

La piattaforma dovrà fornire all'utente le funzionalità di ricerca e consultazione delle proprie pratiche. In particolare dovrà consentire:

- di visualizzare le informazioni della pratica organizzate secondo schemi logici che garantiscano semplicità e chiarezza nel reperire le informazioni volute. I dati della pratica dovranno essere visualizzati in maniera coerente ovvero mostrando informazioni riepilogative (incluso stato della pratica), utilizzando un indice per indicare le varie sezioni, segnalando tutte le comunicazioni associate, etc.;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- di ricercare le pratiche per tipologia, responsabile del procedimento, tipologia di documenti, numero di provvedimento finale, comune territorialmente competente etc.;
- eseguire il download sul proprio client delle informazioni relative ad una singola pratica opportunamente organizzate o ad un insieme di pratiche. In particolare dovrà anche essere possibile salvare su file, in formato XML, tutte le informazioni inerenti la pratica.

11. Collegamento tra pratiche

La piattaforma dovrà fornire all'utente le funzionalità per collegare tra loro differenti pratiche creando un link tra esse. In particolare dovrà essere possibile:

- collegare tra loro differenti pratiche anche in modalità assistita;
- visualizzare l'elenco delle pratiche collegate ad una data pratica;
- passare dalla pratica corrente ad un'altra ad essa collegata.

12. Gestione comunicazioni

La piattaforma dovrà gestire le comunicazioni che intercorrono tra l'utente che ha inviato una pratica e il SUAPE fornendo le seguenti funzionalità:

- ricezione e invio comunicazioni dal e per il SUAPE;
- gestione di modelli di comunicazione tipo (ad esempio risposta a richieste da parte del SUAPE, correzione SUAPE destinatario in caso di errori, ritiro pratica con rinuncia all'ottenimento del titolo abilitativo);
- codifica azioni associate a comunicazioni tipo;
- ricerca e visualizzazione comunicazioni inviate e ricevute;
- invio automatico di messaggi PEC quando previsto.

Devono essere inoltre previste le seguenti specifiche funzionalità atte a:

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- gestire comunicazioni successive all'acquisizione del titolo abilitativo (es. comunicazione di inizio e fine lavori, deposito progetto strutturale, collaudo, trasmissione dichiarazione di conformità degli impianti);
- consentire ad un soggetto, previa autenticazione sul portale, di trasmettere al SUAPE una nuova procura speciale con relativo documento d'identità per una pratica esistente, specificando il solo numero di pratica. L'operatore SUAPE dovrà successivamente esaminare la nuova procura così trasmessa e confermare l'abilitazione al nuovo procuratore in modo che questi possa visionare ed operare sulla pratica

13. Quesiti

La piattaforma dovrà fornire le funzionalità per consentire a cittadini, professionisti e imprenditori di:

- sottoporre quesiti attraverso form dedicati che specifichino argomento, sottoargomento, priorità;
- ricevere risposte ai quesiti sottoposti nella propria casella di posta elettronica;
- consultare lo storico dei quesiti sottoposti e delle risposte ricevute con funzionalità di ricerca per argomento, data, etc.

2.1.2.2 Componente back-office

Il componente back-office dovrà gestire le funzionalità a disposizione degli operatori SUAPE (inclusi operatori di Enti terzi) per la gestione delle pratiche di loro competenza.

La piattaforma dovrà gestire funzionalità differenti per i diversi ruoli che possono essere associati all'operatore SUAPE, ovvero dovrà gestire le attività che, in base agli endoprocedimenti associati e a regole predefinite, possono essere effettuate sulla singola pratica dal singolo operatore.

1. Accesso alla piattaforma SUAPE

Si rimanda ai successivi paragrafi per una descrizione delle funzionalità inerenti identificazione ed autenticazione degli utenti.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

2. Caricamento pratica

La piattaforma SUAPE dovrà permettere il caricamento della pratica nel componente back-office sia automaticamente a partire dalla pratica inviata telematicamente sia manualmente con inserimento di tutti i dati e documenti.

3. Gestione iter

La piattaforma dovrà, in base alle informazioni presenti nella pratica, associare a questa l'iter previsto dalla normativa vigente e come definito in base alle esigenze di gestione del SUAPE associando anche la lista dei correlati endoprocedimenti e distinguendo tra:

- endoprocedimenti di verifica legati alla necessità di compiere verifiche istruttorie, di qualsiasi tipologia (con o senza espressione di un parere espresso), da parte dell'ufficio ricevente;
- endoprocedimenti di notifica in cui è sufficiente che il SUAPE informi l'ufficio ricevente di un determinato evento, senza che ciò comporti la necessità di alcuna verifica.

La piattaforma dovrà, associato l'iter, guidare l'operatore SUAPE, in maniera assistita e facilitata, nelle diverse fasi della sua lavorazione differenziando le fasi a seconda della tipologia di iter, del ruolo e delle abilitazioni dell'operatore SUAPE stesso. Di seguito si descrivono le fasi associate ad un iter tipico, fermo restando che, in base alle risultanze dell'analisi di dettaglio effettuata dall'aggiudicatario, queste potranno subire modifiche e aggiunte:

- *assegnazione pratica:* il responsabile SUAPE dovrà poter individuare il responsabile del procedimento fra gli operatori SUAPE (fra cui lo stesso responsabile) a cui assegnare la pratica. Dovrà essere possibile impostare l'assegnazione automatica della pratica sulla base di parametri predefiniti (ad esempio tipologia e documentazione allegata);
- *accettazione e presa in carico pratica:* l'operatore SUAPE dovrà poter accettare e prendere in carico la pratica assegnata;
- *protocollo pratica:* la piattaforma SUAPE dovrà garantire l'interoperabilità con il protocollo informatico comunale per l'assegnazione automatica del numero di protocollo che potrà comunque essere inserito manualmente;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- *verifica formale*: la piattaforma SUAPE dovrà gestire in maniera automatica l'esito della verifica formale e le relative attività (esito positivo e trasmissione della ricevuta, esito negativo e trasmissione della dichiarazione di irricevibilità, necessità di regolarizzazione della pratica e trasmissione della relativa richiesta);

Dovrà comunque essere possibile, per l'operatore SUAPE, rettificare la scelta precedentemente effettuata relativamente all'esito della verifica formale, scegliendo un esito diverso da quello inizialmente selezionato, anche dopo l'invio delle comunicazioni previste;

- *verifica endoprocedimenti*: la piattaforma dovrà consentire in qualsiasi momento all'operatore SUAPE di modificare la lista degli endoprocedimenti associati automaticamente alla singola pratica in base ai moduli allegati e alle dichiarazioni in essi contenute così come, in alcuni casi, di modificare gli uffici territorialmente associati ad un endoprocedimento;
- *trasmissione pratica*: la piattaforma dovrà gestire le fasi di trasmissione della documentazione distinguendo tra endoprocedimenti di notifica e quelli di verifica. Dovrà essere gestita ove previsto la protocollazione automatica o manuale della nota di trasmissione. Dovrà essere possibile l'invio anche ad altri SUAPE in caso di pratica insistente sul territorio di più Comuni;
- *verifiche istruttorie*: la piattaforma dovrà gestire in maniera automatica, in analogia a quanto sopra riportato per le verifiche formali, le verifiche istruttorie di competenza di Enti terzi automatizzando, ove possibile, la produzione e trasmissione degli esiti;
- *comunicazioni*: la piattaforma dovrà gestire le comunicazioni di qualsiasi tipo connesse con una pratica, ed in particolare:
 - l'invio della comunicazione dovrà avvenire in maniera assistita con indicazione della tipologia (codificata) di comunicazione, destinatario (anche multipli), riferimenti e allegati;
 - dovranno essere presenti le funzionalità per la gestione di comunicazioni successive all'acquisizione del titolo abilitativo (comunicazione di inizio e fine lavori, deposito progetto strutturale, collaudo, trasmissione dichiarazione di conformità degli impianti);
 - dovranno essere comprese le funzionalità automatiche di recupero delle ricevute di accettazione e consegna e loro associazione alla relativa comunicazione ovvero alla pratica;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- dovrà essere gestita ove previsto la protocollazione automatica o manuale delle note di trasmissione;
- dovrà essere gestito l'inoltro delle comunicazioni ricevute dal SUAPE ad altri soggetti coinvolti nella pratica;
- invio automatico PEC di notifica di tutte le comunicazioni inserite sulla piattaforma a tutti gli indirizzi preimpostati per casi specifici.
- *conferenza di servizi*. La piattaforma SUAPE dovrà gestire la conferenza di servizi (associata naturalmente ai soli i procedimenti in conferenza di servizi):
 - gestione convocazione collegata automaticamente ai soli endoprocedimenti di verifica, con massima flessibilità (spostamento, annullamento seduta, estensione della convocazione, etc.);
 - integrazione con videoconferenza;
 - gestione della conferenza svolta in modalità asincrona (Legge n° 124/2015);
 - gestione pareri e verbali e relativa trasmissione agli interessati;
 - gestione provvedimento unico;
 - tracciamento dei tempi di conclusione del procedimento
 - etc.

Per le pratiche in autocertificazione, l'operatore SUAPE deve poter attivare facoltativamente una funzionalità analoga a quella della conferenza di servizi, chiamata "*Riunione consultiva*" con le medesime funzionalità della conferenza di servizi;

- *trasmissione di integrazioni documentali*. La piattaforma SUAPE dovrà guidare l'operatore SUAPE nella gestione delle integrazioni documentali: verifica formale dei nuovi documenti, trasmissione di una nuova ricevuta, trasmissione della notifica di integrazione agli uffici coinvolti nel procedimento, annullamento della sessione di integrazione, etc.;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- *preavviso di rigetto ed atti prescrittivi e interdittivi*. La piattaforma SUAPE dovrà gestire la fase di preavviso di rigetto, l'emissione di atti prescrittivi e interdittivi -e il loro inoltro automatico ai soggetti coinvolti nel procedimento coerentemente con la normativa vigente;

La piattaforma SUAPE dovrà, associato l'iter, gestire automaticamente lo stato pratica secondo quanto previsto dalla normative ed in base alle esigenze del SUAPE.

4. Gestione scrivania virtuale e scadenziario

La piattaforma SUAPE dovrà gestire la scrivania virtuale di ogni singolo operatore SUAPE nella quale sono mostrate opportunamente organizzate e con evidenza in un'agenda virtuale:

- funzionalità a disposizione dell'operatore SUAPE (gestione iter, ricerca pratiche, caricamento pratiche, etc.);
- le attività da compiere e le scadenze associate. Queste ultime sono calcolate automaticamente (ad esempio in base alla tipologia di attività da svolgere, alla tipologia di pratica assegnata, eventuali sospensioni dei termini in caso di richiesta integrazioni documentali) oppure possono essere assegnate manualmente;
- pratiche da assegnare e pratiche assegnate da lavorare a seconda del profilo dell'operatore.

La piattaforma SUAPE dovrà gestire automaticamente le notifiche associate alle scadenze anche via mail. Le notifiche dovranno scomparire dallo scadenziario una volta completate le attività associate e possono essere eliminate manualmente.

5. Ricerca e visualizzazione pratica

La piattaforma SUAPE dovrà fornire le funzionalità di ricerca e visualizzazione delle pratiche. Dovrà essere possibile:

- visualizzare le informazioni della pratica organizzate secondo schemi logici che garantiscano semplicità e chiarezza nel reperire le informazioni volute. I dati della pratica dovranno essere

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

visualizzati in maniera coerente ovvero mostrando informazioni riepilogative (incluso stato della pratica), utilizzando un indice per indicare le varie sezioni, segnalando tutte le comunicazioni associate, etc. Dovranno essere sempre gestiti i collegamenti ad altre informazioni correlate alla pratica (ad esempio pratiche collegate e iter);

- ricercare le pratiche per tipologia, per responsabile del procedimento, tipologia di documenti, filtri multipli, etc. I risultati della ricerca dovranno mostrare le sole pratiche per cui l'utente è abilitato alla lavorazione o visualizzazione;
- eseguire il download sul proprio client delle informazioni relative ad una singola pratica opportunamente organizzate o ad un insieme di pratiche. In particolare dovrà anche essere possibile salvare su file, in formato XML, le principali informazioni inerenti la pratica.

6. Collegamento tra pratiche

La piattaforma SUAPE dovrà fornire all'operatore SUAPE le funzionalità per collegare tra loro differenti pratiche creando un link tra esse. Dovrà essere possibile:

- collegare tra loro differenti pratiche, anche in modalità assistita;
- visualizzare l'elenco delle pratiche collegate ad una data pratica;
- passare da una pratica ad una ad essa collegata.

7. Compilazione moduli, creazione e firma documenti per comunicazioni

La piattaforma SUAPE dovrà fornire le funzionalità di compilazione moduli per comunicazioni di qualsiasi natura da parte degli operatori SUAPE. La compilazione dei moduli dovrà soddisfare requisiti analoghi a quelli descritti nella compilazione dei moduli per l'avvio di attività.

Oltre ai moduli compilabili predisposti dal Coordinamento SUAPE, deve essere possibile la creazione e la personalizzazione di moduli da parte dei singoli uffici.

A partire dal modulo per comunicazioni compilato dovrà essere prevista la creazione di un file in formato editabile (.rtf, .doc, .odt, etc.) che rappresenta il documento compilato editabile.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

L'operatore SUAPE potrà editare il documento eventualmente modificarlo e quindi trasformarlo in formato PDF e firmarlo digitalmente analogamente a quanto previsto per l'avvio di attività.

La piattaforma SUAPE dovrà gestire:

- il caricamento, di regola in allegato a una comunicazione, dei documenti compilati a partire dal un modulo per comunicazioni in formato PDF firmati digitalmente;
- il caricamento di un qualsiasi documento firmato digitalmente. In questo caso l'operatore SUAPE, contestualmente al caricamento, dovrà indicare una descrizione del documento;
- verifica della firma digitale;
- sostituzione o annullamento di un documento precedentemente caricato.

8. Collegamento con il Registro Imprese

La piattaforma SUAPE dovrà fornire le funzionalità di collegamento con il Registro Imprese gestendo automaticamente tutte le notifiche al Registro delle Imprese in connessione con la tipologia e gli stati della pratica.

9. Collegamento banche dati della struttura SUAPE

La piattaforma SUAPE dovrà gestire l'interoperabilità con altre banche dati eventualmente presenti nelle singole strutture SUAPE al fine di garantire l'univocità del dato. L'interoperabilità potrà riguardare, ad esempio, registri per la annotare la numerazione dei provvedimenti finali o specifiche tipologie di pratiche, in analogia alla assegnazione del numero di protocollo.

10. Gestione variazione dati pratica e storico

La piattaforma SUAPE dovrà tracciare opportunamente tutte le variazioni delle informazioni associate alla pratica e gestire la loro visualizzazione in maniera strutturata anche con funzionalità di storicizzazione.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

11. Quesiti e forum

La piattaforma SUAPE dovrà fornire le funzionalità per consentire agli operatori SUAPE (inclusi operatori di Enti terzi) di:

- sottoporre quesiti attraverso form dedicati che specifichino argomento, sottoargomento, priorità;
- ricevere risposte ai quesiti sottoposti (con notifica della avvenuta risposta nella propria scrivania virtuale);
- consultare lo storico dei quesiti sottoposti e delle risposte ricevute con funzionalità di ricerca per argomento, data, etc.

Inoltre dovrà essere prevista la funzionalità di partecipazione al *forum* con funzionalità analoghe a quelle dei forum internet (consultazione per area e argomento, partecipazione alla discussione con inserimento post, etc.).

2.1.2.3 Componente strumenti di supporto agli utenti

Il componente strumenti di supporto agli utenti dovrà gestire le funzionalità per il supporto agli utenti sia cittadini, professionisti, imprenditori che operatori SUAPE (inclusi operatori di Enti terzi).

Il supporto è effettuato dagli operatori del Coordinamento SUAPE (utenti abilitati).

1. Gestione tracking supporto

La piattaforma SUAPE dovrà prevedere le funzionalità per tenere traccia dei quesiti ricevuti (attraverso telefono e quesiti inviati attraverso la piattaforma SUAPE) da parte degli utenti registrando:

- data e ora di ricezione;
- informazioni sulla tipologia dell'utente che effettua il quesito (cittadino, professionista, operatore SUAPE, etc.);
- territorio interessato (tutto il territorio regionale, un determinato sportello SUAPE comunale, etc.);
- quesito;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- risposta;
- stato (ad esempio aperto, assegnato, chiuso);
- priorità;
- classificazione (ad esempio argomento o sottoargomento);
- etc.

Dovranno essere gestite le funzionalità:

- risposta al quesito;
- possibilità di allegare alla risposta file;
- integrazione dei quesiti inviati attraverso i form dedicati, da cittadini, professionisti e imprenditori e operatori SUAPE, con caricamento automatico del quesito e delle altre informazioni disponibili;
- gestione dello stato;
- ricerca quesiti/risposte in base alle informazioni registrate;
- reportistica.

La piattaforma SUAPE dovrà prevedere le funzionalità di esportazione automatica come FAQ dei quesiti ricevuti fornendo la possibilità preventiva di applicare delle modifiche specifiche alle informazioni da rendere disponibili e prevedendo la possibilità allegare file.

2. Gestione FAQ (Frequently Asked Questions)

La piattaforma SUAPE dovrà prevedere le funzionalità di gestione delle FAQ:

- creazione FAQ opportunamente strutturate ed organizzate ad esempio per argomento, sottoargomento, parole chiave;
- gestione stato FAQ (bozza, approvata, pubblicata) e versioning;
- visibilità delle FAQ per i diversi ruoli di utente (utente generico, utente abilitato cittadini, professionisti, imprenditori, operatori SUAPE);

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- consultazione FAQ con ricerche per argomento, sottoargomento, parole chiave.

3. Forum

La piattaforma SUAPE dovrà integrare un servizio di forum per i diversi ruoli di utenti (inclusi amministratore forum, moderatore, etc.) che fornisca le usuali funzionalità allo stato dell'arte nel contesto delle specifiche esigenze informative e comunicative.

2.1.2.4 Componente strumenti di amministrazione della piattaforma SUAPE

La piattaforma SUAPE dovrà prevedere un insieme di strumenti per la sua amministrazione, configurazione e personalizzazione. Di seguito sono elencati i principali strumenti richiesti.

1. Strumenti per la gestione degli utenti

La piattaforma SUAPE dovrà fornire le funzionalità per la gestione degli utenti, incluse le funzionalità per la gestione dei ruoli, con relativi privilegi e abilitazioni, e profili. L'identificazione e autenticazione degli utenti, come descritto nei paragrafi successivi, dovrà utilizzare i servizi messi a disposizione dal Identity Management RAS. La piattaforma SUAPE dovrà gestire ruoli quali:

- a. cittadino, professionista, imprenditore. Ha i privilegi per gestire le proprie pratiche;
- b. amministratore struttura³ SUAPE/Ente terzo. Ha i privilegi per:
 - la gestione degli utenti della struttura;
 - la gestione dell'organizzazione della struttura (uffici, personale, endoprocedimenti assegnati, etc.);
 - la gestione di informazioni specifiche (ad esempio informazioni su pagamento oneri, piani particolareggiati, etc.);
 - la creazione e modifica di moduli specifici per quella struttura;

³ Ente terzo, singolo Comune o aggregazioni di Comuni

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- c. responsabile struttura SUAPE/Ente terzo. Ha i privilegi per la correzione di errori (eliminazione/sostituzione documenti allegati alle comunicazioni, ricevute, convocazione conferenza di servizi, eliminazione e rettifica di comunicazioni e movimenti vari della pratica, etc.) e per l'assegnazione delle pratiche ai vari operatori;
- d. operatore struttura SUAPE/Ente terzo. Ha i privilegi per la gestione delle pratiche assegnate;
- e. amministratore Coordinamento SUAPE, ha i privilegi per:
 - la gestione degli utenti del Coordinamento SUAPE;
 - la gestione di configurazioni e informazioni relative al Coordinamento SUAPE;
- f. operatore Coordinamento SUAPE: ha i privilegi per la gestione del supporto agli utenti cittadini, professionisti, imprenditori che operatori SUAPE;
- g. utente analisi dati: ha i privilegi per produrre report e analizzare le informazioni contenute nella piattaforma SUAPE accedendo agli strumenti per l'analisi ed estrazione delle informazioni descritti nei punti successivi;
- h. amministratore piattaforma SUAPE: ha tutti i privilegi e gestisce in particolare le impostazioni generali del sistema e la creazione di nuovi uffici, utenti, endoprocedimenti, modulistica, iter pratica, etc.;
- i. etc..

La piattaforma SUAPE dovrà gestire la granularità delle abilitazioni di:

- operatori SUAPE sulle singole pratiche (quali attività possono essere fatte su una pratica, chi può consultare la pratica, etc.);
- operatore Coordinamento SUAPE sul supporto (quali attività possono essere fatte su un quesito, nel forum, etc.).

2. Strumenti per la gestione dei moduli

La piattaforma SUAPE dovrà fornire le funzionalità di gestione dei moduli necessari per le attività da svolgere sulle pratiche come descritte in precedenza:

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

a. creazione di un nuovo modulo con:

- definizione della struttura:
 - organizzazione in sezioni, sottosezioni, etc.;
 - predisposizione delle parti non modificabili;
 - indicazione dei campi dinamici, della loro tipologia, delle regole associate, delle relazioni con altri campi del modulo o altri moduli già compilati o altre informazioni desumibili da altre banche dati;
 - indicazione dei campi ai quali associare specifiche informazioni in base a regole predefinite (ad esempio ricavando le informazioni dal Registro Imprese o altre banche dati);
- definizione degli attributi (nome, descrizione, tipologia, etc.);

b. creazione di un modulo come copia di uno già esistente;

c. modifica di un modulo esistente e gestione del versioning;

d. ricerca moduli;

e. creazione dei corrispondenti formati .pdf, .rtf, .doc, etc.

f. etc.

3. Strumenti per la gestione iter pratiche

La piattaforma dovrà fornire le funzionalità di gestione degli iter associati alle pratiche ovvero dovrà consentire la predisposizione di modelli di workflow a partire dai quali sia possibile generare l'iter:

a. definizione delle singole fasi dell'iter;

b. associazione alle fasi degli endoprocedimenti, delle regole di esecuzione, dei privilegi, delle tempistiche di completamento, dei moduli, delle azioni da eseguire al suo completamento delle notifiche;

c. definizione delle regole e relazioni per il passaggio automatico da una fase dell'iter all'altra;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- d. modifica iter e gestione del versioning;
- e. creazione di un iter come copia di uno già esistente;
- f. etc.

4. Gestione banca dati informativa

La piattaforma dovrà fornire le funzionalità per la gestione della banca dati contenete informazioni generali inerenti le possibili attività da avviare, adempimenti amministrativi, normativa, modulistica, prescrizioni, etc.:

- a. gestione della struttura della documentazione in base ai contenuti (ad esempio suddivisione per argomento e sottoargomento) ed in base alla sua valenza territoriale (ad esempio singolo Comune, tutto il territorio regionale);
- b. gestione degli attributi dei singoli documenti (creatore, data creazione, breve descrizione, informazioni aggiuntive, documenti correlati, etc.);
- c. gestione dei sinonimi;
- d. gestione formati differente (rtf, doc, docx, pdf, xls, etc.);
- e. gestione della rappresentazione e visualizzazione di informazioni spaziali (vettoriali e raster) e dei loro attributi;
- f. configurazione del wizard utile per comprendere quali moduli siano effettivamente necessari per l'avvio di un'attività suddiviso in percorsi omogenei di domande per ogni tipologia di attività.

5. Creazione e modifica struttura

La piattaforma dovrà fornire le funzionalità per:

- a. l'inserimento di una nuova struttura (ad esempio un nuovo Comune che aderisce al Sistema Informativo SUAPE);

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- b. la modifica di una struttura esistente (ad esempio un Comune che aderisce ad una aggregazione di Comuni oppure un Comune che si sposta da una aggregazione di Comuni ad un'altra).

2.1.2.5 Componente strumenti per estrazione delle informazioni e produzione report

La piattaforma SUAPE dovrà fornire strumenti per estrarre informazioni di tipo multidimensionale con le operazioni tipiche dei sistemi On Line Analytical Processing (come ad esempio il *pivoting*, lo *slice and dice*, il *roll-up* e *drill-down*) e la capacità di esportazione delle matrici di dati nei formati più comuni (txt, csv, pdf, xml, etc.) al fine di garantire la produzione di report. Di seguito si riporta, come esempio, un elenco tipico di report da produrre:

a. Informazioni generali SUAPE

Con riferimento ai report scaturenti dalle informazioni che alimentano il SUAPE dovranno essere messe a disposizione:

- l'aggregazione dei quadri riassuntivi dei tempi medi di apertura e chiusura delle pratica SUAPE per territorio di riferimento (aggregazione comunale, provinciale, regionale, sistema locale del lavoro, comuni montani/costieri, unione di comuni, etc.) e in tutte le loro classificazioni per i diversi periodi temporali anche in serie storica (ad esempio anno, quadrimestre, trimestre, bimestre, mese);
- l'aggregazione di dati relativi all'utilizzo della videoconferenza per assolvere alle esigenze delle conferenze dei servizi in relazione al territorio di riferimento per i diversi periodi temporali (ad esempio anno, quadrimestre, trimestre, bimestre, mese).

b. Operatore SUAPE (per SUAPE di competenza)

- Numero di pratiche (telematiche, ricevute via PEC, con procura, ricevute a 0 giorni, irricevibili, negative, etc.);
- Numero di pratiche ricevute divise per macroprocedimento suddivise anche in tipo di intervento (cessazioni, avvio, etc.);
- Numero di pratiche divise per responsabile del procedimento;
- Tempo medio di emissione ricevuta definitiva;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- Tempo medio di richiesta integrazione;
 - Tempo medio e max di indizione Conferenza di Servizi e tempo minimo, medio e max di emissione provvedimento;
 - etc.
- c. Ufficio regionale (sul totale, per provincia, per SUAPE aggregato, Comune)
- Numero di SUAP singoli e aggregati;
 - Numero di pratiche (telematiche, ricevute via PEC, con procura, ricevute a 0 giorni, irricevibili, negative, etc.);
 - Numero di utenti (suddivisi per tipologia);
 - Numero di Uffici (esclusi SUAPE);
 - Numero di pratiche ricevute in Conferenza di Servizi (con intervento edilizio e senza);
 - Numero di pratiche ricevute divise per macroprocedimento suddivise anche in tipo di intervento (cessazioni, avvio, etc.);
 - Numero di pratiche divise per responsabile del procedimento;
 - Tempo medio di emissione ricevuta definitiva;
 - Tempo medio di richiesta integrazione;
 - Tempo medio e max di indizione cds e tempo minimo, medio e max di emissione provvedimento;
 - etc.
- d. Ente terzo
- Numero di pratiche ricevute dall'Ufficio (a 0 giorni, con intervento edilizio e senza, con parere espresso positivo/negativo/con prescrizioni, ricevute in Conferenza di Servizi, etc.);
 - Tempi minimi, medio e max di emissione di provvedimento;
 - Tempo medio di richiesta integrazione;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- etc.

Oltre ai report di cui sopra, la piattaforma dovrà consentire la predisposizione di report ad hoc (ad esempio attraverso query libere) e dovrà offrire la possibilità di rappresentare le informazioni sia in forma tabellare che attraverso grafici.

La realizzazione delle funzionalità sopra indicate tramite la predisposizione, configurazione e personalizzazione di un componente con funzionalità tipiche dei sistemi di *business intelligence* sarà considerata elemento migliorativo e positivamente valutata.

2.1.3. Requisiti non funzionali

2.1.3.1 *Requisiti relativi alla architettura*

1. l'architettura della piattaforma SUAPE dovrà essere costruita con schemi che rappresentano lo stato dell'arte in materia di progettazione software, quali la scomposizione in layer, al fine di disaccoppiare le componenti destinate a funzioni differenti (isolando funzionalità e problematiche tipiche dei singoli layer) e garantire maggiore portabilità, manutenibilità, flessibilità:
 - User layer (o Presentation Layer): rappresenta l'insieme delle interfacce utente delle applicazioni. Definisce il modo in cui il sistema riceve e restituisce informazioni dall'utente.
 - Business layer: rappresenta il livello che fornisce la logica dell'applicazione. Tutte le elaborazioni sono svolte da questo livello e il risultato viene inviato alle web application per le operazioni di visualizzazione, editing e validazione. La separazione tra logica di presentazione e logica di business è la base per il riuso delle funzionalità applicative; la logica di business così separata può essere richiamata da diverse tipologie di interfacce utente che possono implementare diverse modalità di colloquio. Inoltre, si può modificare la presentazione delle informazioni senza dover intervenire sulla logica di business.
 - Data layer: rappresenta il livello di data access, ovvero l'insieme dei servizi offerti alle applicazioni attraverso le primitive ed i comandi dipendenti dal particolare sistema di database management utilizzato. In tal modo le applicazioni sono disaccoppiate dalla piattaforma utilizzata per l'accesso ai dati e dalla loro memorizzazione logica.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

2. l'architettura logica dovrà essere costituita da sottosistemi tra loro integrati al fine di agevolare la gestione delle informazioni e la evoluzione e manutenzione della piattaforma SUAPE;
3. l'erogazione delle informazioni spaziali (vettoriali e raster) e dei loro attributi dovrà essere realizzata utilizzando tecnologie WebGis e, in particolare, l'erogazione delle informazioni spaziali disponibili nel Sistema Informativo Territoriale Regionale (SITR) della Regione Sardegna dovrà essere realizzata richiamando i servizi OWS (WMS e WFS) e TMS della Infrastruttura dei Dati Territoriali (IDT) della Regione Sardegna⁴;
4. l'architettura applicativa dovrà essere web-based e cross-browser e dovranno essere utilizzati standard per applicativi Web allo stato dell'arte (quali html5, css3, xml, json);
5. l'architettura applicativa dovrà basarsi, ove possibile, su tecnologie open source. Nello specifico dovranno essere adoperati, al fine di uniformarsi agli strumenti in uso presso la Regione Sardegna, Drupal⁵ (CMS) e PostgreSQL⁶ (DBMS) e, se necessario, Geoserver⁷ per la gestione dei dati spaziali via web;
6. l'integrazione della piattaforma SUAPE con altri sistemi dovrà essere realizzata attraverso un Enterprise Service Bus (ESB) capace di gestire la sottoscrizione dei servizi esposti dalla piattaforma, inclusa la sottoscrizione dei servizi, la notifica di messaggi e tutto quanto concerne il normale funzionamento di un ESB. Le caratteristiche richieste sono le seguenti:
 - a. la messaggistica dovrà supportare i principali standard di settore, tra cui SOAP, WSDL, XML, REST;
 - b. dovrà processare, consentire o rifiutare gli allegati alla messaggistica (MIME, DIME, MTOM);
 - c. dovrà supportare la gestione publish/subscribe ed event driven;
 - d. dovrà garantire le attività di routing basandosi sia sugli standard internazionali di instradamento (ws: addressing e simili) che sul contenuto dei messaggi;
 - e. dovrà offrire i servizi di test per validare le diverse componenti delle interfacce;
 - f. dovrà garantire il log e la tracciabilità di tutte le operazioni e messaggi gestiti;

⁴ Si veda <http://www.sardegnaegeoportale.it/areatecnica/serviziinteroperabilita.html>

⁵ Si veda <http://drupal.org>

⁶ Si veda <http://www.postgresql.org>

⁷ Si veda <http://geoserver.org/display/GEOS/Welcome>

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- g. dovrà essere gestito il versioning per i servizi ed i processi resi disponibili attraverso l'ESB;
- h. dovrà garantire che i messaggi vengano processati ed instradati nella sequenza stabilita dal mittente (sequencing);
- i. dovrà supportare transazioni sincrone ed asincrone;
- j. etc.

Al fine di garantire la completezza e la coerenza dei servizi presenti sulla piattaforma SUAPE, dovrà essere realizzato l'allineamento del ESB con i web-service di integrazione utilizzati dal sistema esistente (quali Anagrafe delle strutture ricettive, Sistema informativo aree industriali, Sistema Informativo Regionale Ambiente);

7. servizio di conservazione digitale a norma. La piattaforma SUAPE dovrà integrarsi con il servizio di conservazione digitale a norma utilizzato dall'Amministrazione attraverso l'utilizzo di API e strumenti messi a disposizione dal soggetto fornitore del servizio. Il soggetto che attualmente fornisce il servizio è ARUBA S.p.A.

La fornitura del servizio di conservazione a norma non è oggetto della presente gara;

8. servizio di videoconferenza per la Conferenza di Servizi. La piattaforma SUAPE dovrà integrarsi con il servizio di videoconferenza adoperato nella gestione della Conferenza di Servizi attraverso l'utilizzo di API e strumenti messi a disposizione dal soggetto designato dalla Amministrazione Regionale. La tecnologia attualmente utilizzata è CISCO WebEx.

La fornitura del servizio di videoconferenza non è oggetto della presente gara;

9. pagamenti elettronici. La piattaforma SUAPE dovrà integrare le funzionalità di pagamento on line di diritti di segreteria, oneri concessori, etc. utilizzando gli usuali standard di pagamento elettronico.

Inoltre dovrà essere predisposta per integrarsi con *pagoPA*⁸, il sistema dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori dei servizi di pubblica utilità;

⁸ Si veda <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/pagamenti-elettronici>

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

10. identificazione ed autenticazione. La piattaforma SUAPE dovrà utilizzare i servizi messi a disposizione dal Identity Management RAS⁹ per realizzare le funzionalità di identificazione e autenticazione degli utenti.

Inoltre dovrà essere predisposta per integrarsi con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID)¹⁰.

11. portale dell'Amministrazione. La piattaforma SUAPE dovrà essere accessibile dal portale tematico regionale www.sardegnaimpresa.eu con il quale dovrà integrarsi verticalmente.

12. infrastruttura tecnologica dell'Amministrazione. La piattaforma SUAPE dovrà utilizzare l'hardware e, ove possibile, il software di base attualmente in uso per l'erogazione dei servizi SUAP e SUE¹¹. L'architettura applicativa dovrà quindi necessariamente essere in grado di garantire, a parità di carico di lavoro (numero di utenti, numero di pratiche, etc.), adeguati livelli di performance ovvero dovrà rispondere ai criteri di efficienza, robustezza, affidabilità.

2.1.3.2 Requisiti relativi alle componenti software

1. Requisiti generali. Le componenti software dovranno soddisfare i requisiti di:
 - a. flessibilità. Dovranno essere configurabili in base a informazioni esterne alla componente (file di configurazione XML, .ini, etc.);
 - b. modularità e scalabilità a fine di garantire la loro successiva evoluzione;
 - c. facilità di uso (si declina nei paradigmi di Immediatezza, Coerenza, Semplicità d'uso, Prevedibilità, Attrattività);
 - d. efficienza, affidabilità e correttezza;
 - e. robustezza e tolleranza ai malfunzionamenti;
 - f. sicurezza logica;
 - g. manutenibilità. I componenti dovranno essere facilmente mantenibili;

⁹ Si veda documentazione allegata

¹⁰ Si veda <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/spid>

¹¹ Si veda quanto riportato nella Relazione Tecnico-Illustrativa

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- utilizzo di linguaggi di programmazione evoluti;
 - librerie e componenti standard riconosciuti;
 - disegno progettuale chiaro e documentazione completa;
 - etc.
- h. accessibilità in relazione alla Legge 9 gennaio 2004 n.4 (G.U. n.13 del 17 gennaio 2004), che regola l'accessibilità dei siti della Pubblica Amministrazione;
- i. navigabilità delle pagine web (caratterizzare ogni pagina con un titolo, evitare scrolling orizzontale nella finestra di navigazione, limitare la lunghezza delle pagine, fornire, se necessario, tabelle dei contenuti per abbreviarne la ricerca, regolare cromatismi e contrasti per non appesantire l'aspetto e non creare difficoltà nella lettura, non utilizzare frame che possono causare problemi per la memorizzazione dei bookmark, la gestione della 'history' e la stampa, etc.);
- j. design responsivo. Dovranno, ove possibile, essere utilizzate interfacce utente con capacità di tipo responsivo al fine di consentire la fruizione delle informazioni e dei servizi erogati sulla maggior parte delle tipologie di dispositivi utilizzati per la navigazione web (es. PC, smartphone, tablet) attraverso un unico punto di accesso multiplatforma oppure, in alternativa, diversificando in modalità desktop e modalità mobile sempre nel rispetto della vigente normativa sulla accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni.
2. Progettazione e sviluppo software. La progettazione e sviluppo del software dovrà essere realizzato in base ad un Piano di Qualità che definisce:
- a. il modello e le modalità di interazione tra l'Amministrazione e l'aggiudicatario;
 - b. la metodologia di sviluppo software;
 - c. le metodologie di gestione del rischio e monitoraggio dei problemi;
 - d. le metodologie di gestione della documentazione a corredo del Sistema Informativo SUAPE;
 - e. etc.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

3. Grafica. L'uso della grafica dovrà essere in linea con quelle dei Portali web della Regione Sardegna e conformarsi al progetto di immagine coordinata della Regione Sardegna;
4. Banche dati. La progettazione e realizzazione delle banche dati dovrà rispondere ai requisiti standard di normalizzazione e dovrà rispettare i vincoli di legge relativamente alla privacy e al segreto statistico. Dovranno anche essere individuati eventuali e meta-dati utili per una analisi semantica delle informazioni anche al fine di produrre linked open data. Inoltre, al fine di permettere integrazioni e confronti con altre basi informative, per la progettazione e implementazione della struttura dati dovranno essere utilizzate codifiche, nomenclature e tassonomie standard internazionali e/o nazionali dove disponibili. Ad esempio per le codifiche delle entità territoriali si terrà conto delle tassonomie e classificazioni Eurostat e Istat in relazione a:
 - a. confini amministrativi comune/provincia/regione/nazione;
 - b. sistemi locali del lavoro;
 - c. comune litoraneo e montano;
 - d. zone altimetriche;
 - e. aree NUTS, nomenclatura delle unità territoriali statistiche.

2.1.4. Software di base ed installazione della piattaforma SUAPE

Come già riportato non sono previste specifiche acquisizioni di hardware.

Si ricorda nuovamente che la piattaforma SUAPE dovrà utilizzare l'hardware e, ove possibile, il software di base attualmente in uso per l'erogazione dei servizi SUAP e SUE¹².

I concorrenti, nella proposta progettuale, dovranno, secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara, dettagliare il software di base necessario al funzionamento della piattaforma SUAPE. Il software di base proposto dovrà essere compatibile con le piattaforme tecnologiche attualmente utilizzate dall'Amministrazione.

¹² Si veda quanto riportato nella Relazione Tecnico-Illustrativa

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Ove siano utilizzati prodotti commerciali, questi dovranno essere forniti con la licenza d'uso specifica per l'installazione sulle piattaforme tecnologiche utilizzate dall'Amministrazione.

In ogni caso le soluzioni architetture basate su tecnologie *open source* saranno positivamente valutate.

L'installazione della piattaforma SUAPE sarà preliminarmente effettuata, direttamente dai tecnici dell'Amministrazione con il supporto dell'aggiudicatario, nell'ambiente di pre-produzione dell'infrastruttura tecnologica dell'Amministrazione seguendo le specifiche di installazione indicate nella manualistica fornita dall'aggiudicatario stesso.

Successivamente alle attività di verifica di conformità, l'installazione della piattaforma SUAPE in produzione è effettuata direttamente dai tecnici dell'Amministrazione seguendo le specifiche di installazione indicate nella manualistica fornita dall'aggiudicatario. Se richiesto l'aggiudicatario dovrà supportare l'Amministrazione in questa fase.

2.2. Gestione transitorio e migrazione banche dati

Al fine di garantire la completezza e la coerenza del dato presente sul Sistema Informativo SUAPE, l'aggiudicatario dovrà realizzare la migrazione di dati ed informazioni concernenti le configurazioni, le anagrafiche utente, le pratiche SUAP/SUE pregresse e quelle in corso dai sistemi attualmente in uso al nuovo sistema.

Il Sistema Informativo SUAPE dovrà necessariamente assicurare, pur con le limitazioni legate ai differenti modelli dati, la gestione delle pratiche migrate in maniera tale da consentire all'Amministrazione la completa dismissione della vecchia piattaforma e l'utilizzo di un'unica piattaforma tecnologica.

I concorrenti, nella proposta progettuale, dovranno, secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara, dettagliare metodologie, modalità, strumenti, incluse le verifiche di corretta esecuzione, di gestione del transitorio e migrazione delle banche dati che saranno oggetto di valutazione.

2.3. Supporto al change management

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Nell'ambito del presente appalto, la gestione del cambiamento diventa strategica nell'ottica di assicurare l'assimilazione, da parte delle strutture organizzative, di cittadini e imprese, dei nuovi metodi e procedure, minimizzando così l'impatto sull'operatività quotidiana della macchina amministrativa. Il paragrafo è articolato come segue:

1. Comunicazione;
2. Formazione.

2.3.1. Comunicazione

L'aggiudicatario dovrà garantire la corretta comunicazione degli obiettivi e finalità, elementi innovativi, opportunità, modalità operative etc. del Sistema Informatico SUAPE. La comunicazione dovrà essere differenziata per tipologia di attori distinguendo tra cittadini, imprese, associazioni e operatori del Sistema Informativo SUAPE.

L'aggiudicatario, in accordo con l'Amministrazione, dovrà organizzare una serie di minimo:

- 4 eventi territoriali finalizzati alla promozione del Sistema Informativo SUAPE, rivolti alle associazioni e ai rappresentanti delle categorie potenzialmente interessate dai procedimenti informatizzati;
- 8 eventi territoriali finalizzati alla comunicazione e presentazione dell'iniziativa, rivolti agli operatori SUAPE (Enti interessati) per assicurarne il pieno coinvolgimento e sensibilizzazione.

I concorrenti, nella proposta progettuale, dovranno, secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara, dettagliare metodologie, modalità, strumenti (convegni territoriali, brochure, manifesti, pubblicità on line sui social network, comunicati, su siti di informazione giornalistica, etc.), organizzazione dei servizi offerti relativi alla Comunicazione.

I concorrenti dovranno inoltre dettagliare le tempistiche di erogazione dei servizi offerti relativi alla Comunicazione esplicitandole nel Piano di Lavoro.

I concorrenti potranno proporre ulteriori elementi migliorativi rispetto ai requisiti e alle specifiche riportate, al fine di arricchire, coerentemente con gli obiettivi espressi, i contenuti della loro proposta progettuale. Gli elementi migliorativi saranno positivamente valutati.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

2.3.2. Formazione

L'appalto richiede l'erogazione di specifiche sessioni di formazione in aula per consentire:

1. agli operatori SUAPE di utilizzare appieno le funzionalità del Sistema Informativo SUAPE. Le sessioni di formazione dovranno essere distinte per i differenti ruoli (Amministratore, Responsabile SUAPE, etc.). Si stimano complessivamente circa 1.200 allievi. Tenuto conto che si tratta di utenti che già utilizzano sistemi simili si ritiene sufficiente, in media, una giornata di formazione per ciascun allievo.
2. ai tecnici sistemisti dell'Amministrazione:
 - di utilizzare e gestire in autonomia il software e le sue evoluzioni;
 - di monitorare in autonomia le performance e la configurazione dell'infrastruttura tecnologica.

Si stimano circa 5 allievi.

Inoltre l'aggiudicatario dovrà prevedere la formazione di esperti di dominio con conoscenze approfondite delle funzionalità della Sistema Informativo SUAPE. In questo ultimo caso si stimano circa 15 allievi. Le giornate di formazione dovranno, in questo caso, essere in numero adeguato.

Per la realizzazione delle attività di formazione in aula è richiesto all'aggiudicatario l'allestimento di almeno dieci aule di formazione presso sedi messe a disposizione dall'Amministrazione nel territorio regionale. Le aule fornite dall'Amministrazione saranno dotate di un accesso alla rete Internet oltre che dell'arredamento di base (scrivanie, sedie, etc.). L'allestimento a cura dell'aggiudicatario dovrà comprendere postazioni di formazione multimediali (1 postazione ogni due allievi), sistemi di proiezione, strumenti per il collegamento in rete, stampanti, etc. Si prevede che ciascuna sessione formativa possa ospitare al massimo 20 allievi.

L'aggiudicatario dovrà:

- a) prevedere lezioni di recupero per gli allievi che non hanno potuto partecipare alle lezioni in calendario;
- b) prevedere la predisposizione di appositi *video tutorial* che dovranno trattare tutti gli argomenti sviluppati nelle sessioni di formazione in aula;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- c) tenuto conto del numero degli allievi, predisporre idonei strumenti on line per l'erogazione e gestione della formazione (segreteria, pubblicazione calendari, iscrizioni on line, pubblicazione *video tutorial*, etc.).

I concorrenti, nella proposta progettuale, dovranno, secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara, dettagliare metodologie, modalità, strumenti e organizzazione dei servizi offerti relativi alla Formazione.

I concorrenti dovranno inoltre dettagliare le tempistiche di erogazione dei servizi offerti relativi alla Comunicazione, esplicitandole nel Piano di Lavoro e tenendo conto che la formazione dovrà necessariamente essere conclusa prima della messa in produzione del Sistema Informativo SUAPE.

I concorrenti potranno proporre ulteriori elementi migliorativi rispetto ai requisiti e alle specifiche riportate, al fine di arricchire, coerentemente con gli obiettivi espressi, i contenuti della loro proposta progettuale. Gli elementi migliorativi saranno positivamente valutati.

2.4. Gestione della piattaforma tecnologica SUAPE per 12 mesi

L'aggiudicatario, a partire dalla data di installazione in produzione degli applicativi e per i successivi 12 (dodici) mesi, dovrà erogare i servizi di seguito descritti.

2.4.1. Supporto all'Amministrazione nella gestione operativa e sistemistica

L'aggiudicatario dovrà supportare i tecnici dell'Amministrazione nell'esecuzione delle attività di gestione operativa e sistemistica della piattaforma tecnologica SUAPE, comprendenti tra l'altro:

- attività di installazione, configurazione, manutenzione, patching, monitoring, auditing e tuning di tutti i sistemi hardware (inclusa infrastruttura di rete) e software;
- manutenzione del Data Base inclusa configurazione e gestione di backup e restore;
- gestione della sicurezza e delle relative politiche;
- gestione dell'integrazione con altri sistemi informativi e/o prodotti software;
- dimensionamento apparati hardware server e storage, application server, database server, etc.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

L'aggiudicatario con cadenza mensile dovrà predisporre, a partire dalla data di installazione in produzione degli applicativi, un report con indicazione degli interventi di supporto ai tecnici dell'Amministrazione nella gestione operativa e sistemistica effettuati.

I concorrenti, nella proposta progettuale, dovranno, secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara, dettagliare metodologie, modalità, strumenti e organizzazione dei servizi offerti in riferimento al contesto tecnologico di elevata complessità dei sistemi che l'Amministrazione dovrà gestire.

2.4.2. Servizio di help desk

L'aggiudicatario dovrà garantire l'erogazione del servizio di help desk articolato sui due livelli. Il servizio richiesto ha ad oggetto i servizi erogati con la piattaforma tecnologica SUAPE e comprende, tra l'altro, le attività di supporto relativamente a analisi e soluzione delle problematiche nell'utilizzo degli applicativi (inclusa creazione e gestione dei moduli, creazione e gestione delle utenze, modifica dei processi, segnalazione errori, etc.).

Gli obiettivi che il servizio di help desk dovrà perseguire sono:

- fornire supporto agli utenti del sistema nell'utilizzo del software;
- ricevere ed elaborare segnalazioni di problemi o malfunzionamenti;
- raccogliere suggerimenti di modifiche e migliorie;
- supporto nel produrre, sulla base del contatto quotidiano con l'utente, documentazione aggiuntiva sul sistema, che affronti e chiarisca i problemi più comuni.

L'aggiudicatario dovrà opportunamente dimensionare il gruppo di lavoro che opererà sul servizio di help desk che dovrà comunque:

- essere erogato via telefono o via mail;
- essere attivo dal lunedì al venerdì nelle ore 8.30-17.00.

Al fine di fornire una indicazione quantitativa utile nel dimensionamento del servizio si evidenzia che attualmente:

- help desk di I livello è composto da 2 operatori con professionalità adeguata;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- help desk di II livello è composto da 2 operatori che si occupano di fornire soluzioni su problemi specifici di configurazione e gestione della piattaforma e smistano le segnalazioni di malfunzionamenti ai gruppi tecnici.

L'aggiudicatario con cadenza mensile dovrà predisporre, a partire dalla data di installazione in produzione degli applicativi, un report con indicazione degli interventi di help desk effettuati.

I concorrenti, nella proposta progettuale, dovranno, secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara, dettagliare metodologie, modalità, strumenti e organizzazione del servizio di help desk.

2.4.3. Manutenzione adeguativa

L'aggiudicatario dovrà assicurare la costante aderenza della piattaforma tecnologica SUAPE all'evoluzione dell'ambiente tecnologico, come ad esempio innalzamento dei livelli di software di base, introduzione di nuove apparecchiature hardware, introduzione di nuovi prodotti software e le nuove modalità di gestione del sistema in un contesto generale di compatibilità con l'esistente.

Inoltre, l'aggiudicatario dovrà mantenere l'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro, ottimizzare i tempi di risposta dei sottosistemi, ad esempio al crescere di banche dati o all'ampliamento del parco utenza, apportare miglioramenti ed ottimizzazioni, anche al fine di garantire la maggiore usabilità degli applicativi.

La manutenzione adeguativa, tra l'altro, dovrà riguardare interventi per migliorare le prestazioni, la robustezza e la sicurezza degli applicativi;

Nell'esecuzione del servizio l'aggiudicatario dovrà verificare l'esigenza di miglioramenti delle forniture hardware ed eventualmente proporre all'Amministrazione un piano di acquisti, contenente il dettaglio delle specifiche tecniche e l'incidenza positiva sul funzionamento della piattaforma tecnologica SUAPE.

L'aggiudicatario con cadenza mensile dovrà predisporre, a partire dalla data di installazione in produzione degli applicativi, un report con indicazione degli interventi di manutenzione adeguativa effettuati.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

I concorrenti, nella proposta progettuale, dovranno, secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara, dettagliare metodologie, modalità, strumenti e organizzazione del servizio di manutenzione adeguata.

2.4.4. Manutenzione evolutiva

L'aggiudicatario dovrà adeguare le procedure e i programmi mediante la realizzazione di nuove funzionalità e/o la modifica di funzionalità preesistenti, per rendere la piattaforma tecnologica SUAPE rispondente alle mutate esigenze dell'Amministrazione dovute a modifiche organizzative, ad aggiornamenti della normativa, etc.

Rientrano in questo ambito anche il costante aggiornamento di:

1. banca dati informativa contenete informazioni generali inerenti le possibili attività da avviare, adempimenti amministrativi, normativa, modulistica, prescrizioni, etc.;
2. moduli da compilare (avvio di una data attività, comunicazioni, etc.);
3. iter delle pratiche.

Nell'esecuzione del servizio l'aggiudicatario dovrà garantire il costante monitoraggio delle modifiche normative, in particolare in materia SUAPE o, comunque, incidenti sulle funzionalità degli applicativi.

Infine, l'aggiudicatario dovrà supportare l'Amministrazione nella verifica che le applicazioni e le informazioni presenti nelle banche dati rispettino quanto previsto dalle misure di cui al D.Lgs. n. 196/2003.

L'aggiudicatario con cadenza mensile dovrà predisporre, a partire dalla data di installazione in produzione degli applicativi, un report con indicazione degli interventi di manutenzione evolutiva effettuati.

Nella proposta progettuale, concorrenti dovranno, secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara, dettagliare metodologie, modalità, strumenti e organizzazione del servizio di manutenzione evolutiva effettuati.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

2.5. Garanzia

La garanzia riguarda i vizi di funzionamento, difetti di configurazione e realizzazione ed errato rilevamento delle informazioni, con intervento di riparazione "on site".

La garanzia dovrà coprire:

1. il software realizzato (incluse procedure di installazione, caricamento banche dati, etc.) e la documentazione a corredo. Comprende:
 - analisi dell'errore di funzionamento del software;
 - correzione dell'errore e, se necessario, supporto all'Amministrazione per l'installazione delle relative patch del Sistema Informativo SUAPE.
2. tutti i dati e le informazioni contenute nelle banche dati migrate dall'aggiudicatario dai sistemi attualmente in uso al Sistema Informativo SUAPE. Comprende:
 - analisi dell'errore;
 - correzione dell'errore e, se necessario, caricamento dell'informazione corretta nella banca dati del Sistema Informativo SUAPE.

La durata della garanzia dovrà essere di 24 mesi dalla data di accettazione finale (per esempio approvazione del relativo verbale di verifica di conformità finale) o dalla data di messa in produzione ed avvio dell'utilizzo (per esempio a seguito di una verifica di conformità in corso d'opera).

La garanzia comporta per l'aggiudicatario l'obbligo di eliminare i difetti o malfunzionamenti riscontranti negli applicativi durante il loro l'utilizzo senza nulla pretendere. L'aggiudicatario dovrà obbligatoriamente predisporre un sistema di segnalazione (fax, mail, help desk, etc.) e tracciamento dello stato (presa in carico, in lavorazione, risolto, etc.) dei difetti o malfunzionamenti riscontrati. Tale sistema dovrà essere reso accessibile all'Amministrazione via web.

La garanzia deve prevedere specifici *livelli di servizio* a seconda della gravità del difetto riscontrato come indicato nel paragrafo "3.12.2 Tempestività di intervento e ripristino attività".

I concorrenti, nella proposta progettuale, dovranno, secondo le modalità indicate nel disciplinare di gara, dettagliare metodologie, modalità, strumenti e organizzazione del servizio di Garanzia.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

3. Modalità di esecuzione dell'appalto

Di seguito sono riportate le specifiche necessarie per definire le modalità di gestione e conduzione dell'appalto, nel rispetto dei costi, dei tempi e dei livelli di servizio fissati.

3.1. Luogo e Tempi di Esecuzione

Tenuto conto della specificità delle attività previste nell'appalto queste dovranno essere svolte prevalentemente in una sede dell'aggiudicatario situata nell'area vasta di Cagliari a cui l'Amministrazione avrà accesso per verificare e monitorare lo stato dell'appalto e la qualità dei servizi resi.

La durata prevista per la realizzazione delle attività è di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di stipula del contratto. Sono previste le seguenti scadenze intermedie:

1. FASE I:

- Realizzazione ed installazione della piattaforma tecnologica SUAPE;
- Migrazione banche dati;
- Supporto al change management – FASE I (include la formazione);

Durata prevista 12 (dodici) mesi a partire dall'inizio delle attività.

2. FASE II:

- Gestione della piattaforma tecnologica SUAPE;
- Supporto al change management – FASE II;

Durata prevista 12 (dodici) mesi a partire dall'ultimazione della FASE I.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

3.2. Proprietà delle Componenti

Quanto realizzato nell'appalto, al termine del contratto, resterà di proprietà dell'Amministrazione nella sua interezza (software, configurazioni, basi dati, documentazione, etc.).

L'Amministrazione ha il diritto di utilizzare senza limitazioni temporali le informazioni e tutto il software fornito, a qualunque titolo, nell'ambito dell'appalto.

Ove siano forniti software *custom*, o personalizzazioni di pacchetti proprietari, l'Amministrazione ne acquisisce la piena proprietà. A tal fine l'aggiudicatario dovrà fornire all'Amministrazione tutta la documentazione necessaria alla gestione ed evoluzione del sistema. Le soluzioni *open source* proposte dovranno rispettare la tipologia di licenza del software stesso; tali soluzioni dovranno essere fornite unitamente ai codici sorgenti opportunamente commentati.

Il software realizzato, sviluppato, personalizzato, esteso nell'ambito del progetto, unitamente alle versioni "sorgenti" ed a tutta la documentazione relativa, rimane di proprietà dell'Amministrazione che ha facoltà di utilizzarlo o renderlo disponibile, in base alla normativa vigente, ad altre Pubbliche Amministrazioni anche al di fuori dell'ambito del progetto.

Si precisa ulteriormente ed esplicitamente che le "procedure applicative" (sviluppi ad hoc e/o personalizzazioni software) comunque previste dovranno essere realizzate e fornite secondo modalità che consentano ai tecnici dell'Amministrazione un utilizzo autonomo (non dovranno, cioè, essere "compilate" né "crittografate" né rese in alcun modo illeggibili e/o non editabili) e dovranno essere accompagnate da esauriente documentazione.

Personalizzazioni o procedure realizzate da personale dell'Amministrazione o da incaricati della stessa rimarranno di esclusiva proprietà dell'Amministrazione (salvo diverso accordo con gli incaricati stessi) e l'aggiudicatario non potrà comunque farne alcun uso senza esplicita autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

Parimenti saranno di proprietà dell'Amministrazione le metodologie, le tecniche nonché le scoperte relative all'elaborazione dei dati sviluppati nel corso della prestazione, ferma restando la proprietà intellettuale che spetta al realizzatore.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di evidenziare quanto prescritto dal D.Lgs. n. 196/2003 in materia di tutela dei dati personali, ove di questi venga richiesta l'immissione nel sistema.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

3.3. Organizzazione e personale impiegato dall'Amministrazione

I rapporti con l'aggiudicatario, fermo restando specifiche necessità da parte dell'Amministrazione, saranno tenuti dal Direttore dell'esecuzione del contratto che avrà i compiti previsti dalla normativa vigente.

Inoltre il Direttore dell'esecuzione del contratto avrà il compito di interagire direttamente con l'aggiudicatario e potrà, inoltre, impartire ordini al personale dello stesso, per il tramite del Capo progetto (vedi oltre) o direttamente in sua assenza, al fine di:

1. monitorare la corretta esecuzione e il rispetto dei piani di lavoro, correggendo eventuali errori e/o attuando piccole modifiche in corso d'opera, al fine di soddisfare esigenze non previste in sede progettuale o particolari problematiche esecutive;
2. provvedere all'accettazione provvisoria delle forniture al fine di consentirne l'utilizzo anche nel periodo transitorio fino alla verifica di conformità finale;
3. richiedere eventuali modifiche o integrazioni relative ad aspetti tecnici, funzionali, applicativi e procedurali, grafici, di presentazione ed immagine;
4. indire e presenziare a incontri periodici con il Capo progetto e con l'Amministrazione;
5. richiedere all'aggiudicatario l'adozione di tutte le misure necessarie a garantire l'armonizzazione e l'interoperabilità dell'intervento oggetto dell'appalto con altri interventi o progetti realizzati o in corso di realizzazione presso l'Amministrazione;
6. richiedere la predisposizione di tutta la necessaria documentazione descrittiva delle attività svolte durante l'esecuzione del progetto, le relazioni periodiche di riscontro, l'elenco del materiale fornito e richiedere il rilascio di tutte le necessarie informazioni utili ai fini della personalizzazione parametrica dei sistemi e delle procedure, della gestione degli utenti, password e dei livelli di sicurezza, e di quant'altro risulti utile ed indispensabile all'Amministrazione a titolo di descrizione e documentazione di tutte le attività svolte durante l'esecuzione dell'appalto;
7. predisporre, per ciascun stato di avanzamento dei lavori, una relazione da inviare all'Amministrazione e alla Commissione di verifica di conformità;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

8. presenziare allo svolgimento delle attività di verifica di conformità in corso d'opera o finale;
9. predisporre, a fine lavori, il Certificato di ultimazione lavori ed il Conto finale;
10. tenere costantemente informata l'Amministrazione sull'andamento dell'esecuzione dell'appalto.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto potrà emettere specifici e formali ordini di servizio atti a richiamare l'aggiudicatario al regolare espletamento dei propri obblighi contrattuali ed al rispetto dei tempi di realizzazione del progetto. Tali ordini di servizio, trasmessi al Capo progetto, dovranno essere attuati improrogabilmente entro i termini di scadenza in essi indicati e costituiranno elemento di riscontro all'atto della verifica di conformità finale ed ai fini della sospensione dei pagamenti, dell'applicazione delle penali o della risoluzione del contratto.

Resta fermo che l'approvazione degli stati di avanzamento non comporta accettazione definitiva, ai fini e agli effetti previsti dal presente capitolato, dei servizi resi, che resta subordinata all'esito positivo della verifica di conformità finale.

3.4. Organizzazione e personale impiegato dall'aggiudicatario

L'aggiudicatario dovrà impiegare nella realizzazione dell'appalto personale qualificato.

L'aggiudicatario dovrà individuare un Capo progetto che sarà il referente dell'Amministrazione per il coordinamento e l'esecuzione dell'appalto. Il Capo progetto dovrà avere provata competenza ed esperienza professionale nelle materie oggetto dell'appalto e nella gestione di progetti complessi. Il Capo progetto dovrà agire in stretta collaborazione con il Direttore dell'esecuzione per la risoluzione di tutte le problematiche di carattere tecnico e organizzativo che dovessero insorgere in fase di esecuzione.

3.5. Piano della Qualità

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dall'aggiudicatario rispettando i criteri di qualità del proprio processo e con l'applicazione di un Piano della Qualità.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Il Piano della Qualità, la cui versione iniziale sarà proposta dai concorrenti nella offerta tecnica, dovrà essere concordato con l'Amministrazione, recependo le eventuali osservazioni, entro trenta giorni dalla data di stipula del contratto. L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, nei casi in cui lo ritenga opportuno, una nuova versione o revisione del Piano di Qualità.

Nell'esecuzione dei servizi l'aggiudicatario dovrà tenere costantemente aggiornato il Piano di Qualità.

L'aggiudicatario deve fare esplicito riferimento, nello svolgere i servizi previsti dall'appalto, alla norma ISO 9001, per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità ed alle linee guida ISO 9003, per le parti applicabili.

L'aggiudicatario si impegna a realizzare uno specifico Sistema di Controllo della Qualità relativo al presente appalto e ad attivarlo fin dall'inizio del contratto, registrando tutti i parametri di qualità dei servizi conformemente a quanto da lui proposto ovvero l'aggiudicatario deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme citate.

L'aggiudicatario dovrà inoltre descrivere, nel Piano della Qualità, le modalità per la verifica del rispetto del Piano stesso.

Il Piano della Qualità dovrà descrivere:

- obiettivi di qualità;
- il modello e le modalità di interazione tra l'Amministrazione e l'aggiudicatario;
- la metodologia di gestione del progetto per la realizzazione del Sistema Informativo SUAPE;
- la metodologia di sviluppo software;
- la metodologia di migrazione delle banche dati;
- le metodologie di gestione del rischio e monitoraggio dei problemi;
- le metriche per la misura della qualità effettivamente fornita in correlazione alle caratteristiche del servizio ovvero le condizioni di accettabilità;
- le modalità di svolgimento del processo di risoluzione dei problemi;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- le metodologie di gestione della documentazione a corredo della fornitura.

L'aggiudicatario, durante l'intera esecuzione del contratto, dovrà garantire il livello dei servizi offerti nel Piano di Qualità. A tale fine, l'aggiudicatario dovrà effettuare una continua rilevazione dei livelli di servizio offerti con la predisposizione di relativa documentazione di reporting e monitoraggio da presentare mensilmente all'Amministrazione.

Il mancato rispetto dei livelli dei servizi offerti equivale a una non-conformità e l'aggiudicatario, in accordo con il processo di Risoluzione dei problemi, è tenuto a rimuovere tale non-conformità nel minor tempo possibile fermo restando l'applicazione di eventuali penali.

3.6. Piano di Lavoro

Il Piano di Lavoro dovrà essere suddiviso in attività e accompagnato da un crono-programma (diagramma di Gantt) che illustri le relazioni temporali e di precedenza delle varie attività.

Le attività del Piano di Lavoro dovranno essere congruenti ed integrarsi con quanto descritto dai concorrenti nella loro proposta progettuale. Per ogni attività deve essere indicato:

- Nome attività;
- Inizio e Fine;
- Obiettivi;
- Descrizione del lavoro;
- Eventuali sotto-attività;
- Rilasci intermedi (Deliverable);
- Scadenze (Milestone).

Il Piano di Lavoro, la cui versione iniziale sarà proposta dai concorrenti nella offerta tecnica, dovrà essere concordato con l'Amministrazione, recependone le eventuali osservazioni, entro trenta giorni dalla data di stipula del contratto. L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, nei casi in cui lo ritenga opportuno, una nuova versione o revisione del Piano di Lavoro.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

3.7. Piano delle verifiche

Il Piano delle verifiche dovrà contenere la descrizione delle metodologie utilizzate, dei test e delle verifiche eseguite per assicurare la regolare esecuzione dei servizi resi.

Il Piano dovrà essere predisposto dall'aggiudicatario preliminarmente ad ogni fase di verifica di conformità in corso d'esecuzione e finale da condursi secondo quanto specificato nel disciplinare di gara.

Il Piano delle verifiche dovrà essere approvato dal Direttore dell'esecuzione e consegnato alla Commissione di verifica di conformità per le eventuali correzioni ed integrazioni.

3.8. Processo di produzione del software

Il processo di produzione di software, specificato dall'aggiudicatario nel Piano di Qualità, dovrà prevedere le seguenti macro-fasi:

1. Analisi dei requisiti: l'aggiudicatario specifica tutti i requisiti, espliciti, impliciti ed obbligatori secondo le metodologie indicate nel suo Piano della qualità. Il risultato dell'attività è costituito dalle *Specifiche dei requisiti* che devono essere approvate dall'Amministrazione. Al termine delle attività di analisi, se necessario, viene prodotta una nuova versione del Piano di Lavoro.
2. Progettazione tecnica: a seguito della approvazione delle *Specifiche dei requisiti* da parte dell'Amministrazione, l'aggiudicatario definisce l'architettura e le componenti software, le interfacce, il disegno concettuale, logico e fisico della Base Dati, la documentazione utente, etc. secondo le metodologie indicate nel suo Piano della qualità.
3. Realizzazione: l'aggiudicatario realizza quanto richiesto secondo le metodologie indicate nel suo Piano della qualità (software e documentazione).

L'ambiente tecnologico per lo sviluppo del software e *unit test* dovrà essere predisposto presso i sistemi dell'aggiudicatario.

L'aggiudicatario, nello sviluppo del software, dovrà utilizzare sistemi di *configuration management* a cui l'Amministrazione potrà avere accesso in qualsiasi momento per verifiche e controlli sulle attività inerenti l'appalto.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

L'Amministrazione metterà a disposizione dell'aggiudicatario i propri ambiente di pre-produzione, opportunamente configurati con il supporto dell'aggiudicatario, per l'esecuzione dei test di validazione o qualificazione finale di quanto realizzato (prodotto software, infrastruttura di verifica ed esercizio, documentazione utente, etc.), come ultima valutazione dello stato di consolidamento della fornitura e della sua capacità di superare le verifiche. A seguito di questa fase l'aggiudicatario dichiara il "*pronti a verifica*".

4. Progettazione test e verifica: l'aggiudicatario definisce la pianificazione, progettazione ed esecuzione dei test per la verifica del corretto funzionamento del software realizzato, l'aderenza ai requisiti, etc. secondo le metodologie indicate nel suo Piano della qualità.
5. Installazione: l'installazione di quanto realizzato in *produzione* è effettuata direttamente dall'Amministrazione seguendo le specifiche indicate nella manualistica fornita dall'aggiudicatario. L'aggiudicatario dovrà supportare l'Amministrazione in questa fase.
6. Risoluzione dei problemi: durante il periodo di esecuzione del contratto e durante il periodo di garanzia, l'aggiudicatario, secondo le metodologie indicate nel suo Piano della qualità, è tenuto a rimuovere le non conformità e i malfunzionamenti/difetti riscontrati negli applicativi e moduli realizzati ex-novo o modificati nell'ambito dei servizi resi.

Si precisa che la fornitura dovrà prevedere la consegna di:

1. tutto il software sviluppato in formato "sorgente" ed "eseguibile";
2. eventuali banche dati;
3. eventuali librerie ed ambienti "run-time" utilizzati;
4. procedure di compilazione e link, nonché di qualsiasi altro "script" necessario per la generazione dei programmi in formato oggetto ed eseguibile a partire dal software in formato sorgente;
5. procedure di installazione;
6. documentazione tecnica ed operativa prevista dalla metodologia di sviluppo seguita;
7. documentazione progettuale così come definita precedentemente;
8. manuali utente, installazione, manutenzione, etc.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Tutta la documentazione utente, tecnica, operativa, di installazione, di manutenzione, etc. di quanto realizzato dovrà essere redatta in lingua italiana e dovrà essere consegnata in formato elettronico editabile (in uno dei formati .doc, -docx, .odt, .rtf).

Si precisa infine, che i documenti dovranno essere prodotti in lingua italiana, fatta eccezione per la documentazione di prodotto che se non disponibile potrà essere consegnata in lingua inglese.

3.9. Obblighi in tema di informativa e comunicazione

In accordo con l'art. 69 del Regolamento CE 1083/2006 e gli articoli 2-10 del Regolamento CE 1828/2006, tutta la documentazione e i prodotti del presente appalto dovranno riportare i seguenti elementi distintivi:

- l'inserimento dell'emblema dell'Unione Europea e il riferimento "Progetto cofinanziato dall'Unione Europea";
- l'inserimento dell'indicazione del FESR - Fondo Europeo di Sviluppo Regionale;
- l'inserimento dell'emblema della Repubblica italiana e della Regione Autonoma della Sardegna.

3.10. Obblighi e responsabilità dell'aggiudicatario

Il Contraente aggiudicatario si obbliga a:

- eseguire le prestazioni affidate con la massima diligenza e attenzione, nonché, ove applicabili nel rispetto dei livelli di servizio (SLA), ed è responsabile nei confronti dell'Amministrazione appaltante del buon andamento dell'esecuzione;
- adottare tutti gli accorgimenti idonei per garantire l'incolumità delle persone e per evitare danni a beni pubblici e privati, osservando tutte le norme e le prescrizioni tecniche in vigore, nonché quelle che dovessero essere eventualmente emanate nel corso di esecuzione dell'appalto;
- garantire l'osservanza della normativa vigente in materia previdenziale, antinfortunistica e di sicurezza sul lavoro;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- assumere in proprio ogni responsabilità per infortuni e danni arrecati a persone e cose dell'Amministrazione o di terzi, per fatto proprio o di propri dipendenti, dei subappaltatori o di persone da esso comunque impiegate a qualsiasi titolo;
- assumere ogni responsabilità per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino brevetti o diritti d'autore; di conseguenza, assume a proprio carico tutti gli oneri derivanti da eventuali azioni esperite nei confronti dell'Amministrazione in relazione alle apparecchiature e ai programmi forniti o in relazione al loro uso; si obbliga, inoltre, a tenere indenne l'Amministrazione dalle spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio, nonché dalle eventuali condanne alle spese o al risarcimento dei danni;
- garantire l'esecuzione di tutte le attività previste dal contratto, in stretto raccordo con i competenti uffici dell'Amministrazione appaltante, nel rispetto dei tempi stabiliti e delle esigenze dell'Amministrazione stessa;
- rispettare tutti gli obblighi imposti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e previdenza sociale, nonché dai contratti collettivi di lavoro. Garantisce, inoltre, il rispetto di tali obblighi da parte dei subappaltatori, per le prestazioni rese nell'ambito dei lavori a essi affidati.

Per le comunicazioni di progetto l'aggiudicatario dovrà dotarsi di una casella di posta elettronica certificata e di kit di firma digitale.

3.11. Stato di avanzamento lavori e pagamenti

L'importo contrattuale sarà corrisposto tramite pagamenti effettuati dall'Amministrazione sulla base di stati di avanzamento lavori (SAL) secondo le modalità individuate nel disciplinare di gara.

L'aggiudicatario, per ciascun stato avanzamento lavori, dovrà:

- consegnare i deliverable prodotti opportunamente organizzati per essere valutati dal Direttore dell'esecuzione e dalla Commissione di verifica di conformità;
- produrre una relazione che contenga:
 1. una descrizione dettagliata delle attività realizzate;

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

2. la stima a finire per quanto rimanente;
3. la stima del valore economico, in rapporto ai parametri contrattuali, di quanto realizzato.

L'importo di aggiudicazione è da ritenersi onnicomprensivo di tutte le spese e gli oneri connessi all'espletamento delle prestazioni oggetto dell'appalto.

L'Amministrazione provvederà al pagamento del corrispettivo contrattuale suddiviso in tranches corrispondenti agli Stati di avanzamento delle lavorazioni (SAL) a seguito di verifica di conformità positivamente superata e secondo la seguente tempistica:

- a. cinque tranches (SAL I, II, III, IV, V), con cadenza quadrimestrale a partire dall'avvio dell'esecuzione del contratto;
- b. una tranche alla conclusione dei lavori (SAL finale).

Sull'importo netto dei SAL sarà operata una ritenuta del 10% (dieci per cento), a garanzia della completa e regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali, con svincolo delle ritenute effettuate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Amministrazione del certificato di verifica di conformità definitiva.

Nel caso in cui risulti aggiudicatario un RTI, le singole imprese costituenti il raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti dell'Amministrazione, potranno provvedere ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate. Le imprese componenti il RTI potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alla ripartizione delle attività. La società mandataria è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce e l'indicazione del SAL.

Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, l'Amministrazione procederà ad acquisire il documento unico di regolarità contributiva (DURC). In caso di ottenimento da parte del responsabile del procedimento del DURC che segnali un'inadempienza contributiva il medesimo trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate è disposto direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

L'aggiudicatario, o in caso di RTI o Consorzio l'impresa capogruppo, dovrà indicare nella fattura le modalità di accredito delle somme dovute, che potrà avvenire presso conto corrente bancario o postale secondo quanto indicato all'articolo 3 della L. 136/2010, e comunicarne le eventuali variazioni; in caso di mancata tempestiva comunicazione, l'Amministrazione appaltante è esonerata da qualsiasi responsabilità per i pagamenti già eseguiti.

In caso di contestazione di inadempienze nella esecuzione del contratto e fino al puntuale adempimento dei relativi obblighi, l'Amministrazione appaltante può, fatta salva l'applicazione delle eventuali penali, sospendere i pagamenti in favore dell'aggiudicatario.

Ciascuna fattura, fatta salva la ritenuta dello 0,5 % sull'importo netto dovuto di cui all'art. 4 comma 3 del D.P.R. n. 207/2010 e ss.mm.ii., riporterà solamente l'importo troncato alle prime due cifre decimali senza alcun arrotondamento. La ritenuta verrà liquidata dall'Amministrazione solo al termine del contratto e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva. Si ricorda che la ritenuta dello 0,5% deve essere calcolata e applicata sull'importo imponibile nei casi di fatturazione di servizi.

Resta salva la facoltà per l'Amministrazione di concordare con il Contraente ulteriori indicazioni da inserire in fattura per agevolare le attività di verifica e controllo.

3.12. Verifica di conformità

L'attività è eseguita da una Commissione di verifica. Le prove di verifica di conformità sono di regola eseguite nell'ambiente di pre-produzione dell'infrastruttura tecnologica dell'Amministrazione opportunamente configurati dall'Amministrazione con il supporto dell'aggiudicatario.

L'aggiudicatario deve supportare la Commissione di verifica nella esecuzione delle prove, nel rilevamento dei risultati e nella stesura dei verbali.

Per svolgere le prove di collaudo la Commissione di verifica può utilizzare, a titolo di guida, il Piano di verifiche predisposto dall'aggiudicatario, e può prendere visione delle specifiche dei test e dei risultati dei test interni eseguiti dall'aggiudicatario nell'ambito del processo di produzione del software e di ogni altra utile informazione prodotta dall'aggiudicatario secondo quanto specificato nel suo Piano della Qualità.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Al fine di accertare che i servizi e i relativi prodotti previsti dal presente appalto siano stati eseguiti a regola d'arte, sia sotto il profilo tecnico che funzionale, rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel contratto, la stazione appaltante procederà all'effettuazione di verifiche di conformità secondo quanto prescritto ai commi seguenti.

Le attività di verifica dovranno accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.

La verifica di conformità delle attività prevede fasi di verifica in corso d'esecuzione ed una finale. Per le attività di verifica l'Amministrazione nominerà una apposita Commissione di verifica composta da 1 a 3 membri, denominati d'ora in poi collaudatori, che opereranno secondo quanto prescritto nel presente Disciplinare di gara, nel Capitolato speciale descrittivo e prestazionale e secondo le norme di legge vigenti.

Le operazioni necessarie alla verifica di conformità sono svolte a spese dell'aggiudicatario che dovrà mettere a disposizione del Direttore dell'esecuzione del contratto e della Commissione di verifica, i mezzi necessari ad eseguirle.

L'aggiudicatario è tenuto ad adeguarsi alle prescrizioni della Commissione di verifica, conseguenti alle verifiche in corso d'opera, nei tempi e nei modi formalmente indicati nei verbali di visita e di verifica e nei conseguenti Ordini di Servizio disposti dal Direttore dell'esecuzione. Tale rispondenza verrà accertata in sede di verifica di ciascun SAL, tramite certificato di Verifica di conformità in corso d'opera e, definitivamente, in sede di Verifica di conformità finale.

Entro 30 (trenta) giorni in caso di verifica di conformità in corso d'opera o entro 90 (novanta) giorni nel caso di verifica di conformità finale, dalla consegna della relazione del Direttore dell'esecuzione e dei servizi e dei relativi prodotti previsti per ciascuno SAL con i relativi elaborati, i collaudatori dovranno eseguire le attività di verifica ed inviare al Direttore dell'esecuzione e all'Amministrazione, che ne trasmetterà copia all'aggiudicatario, il verbale di Verifica in corso d'opera o finale nel quale verranno evidenziati:

- a. in caso positivo, il nulla osta per il pagamento delle relative competenze (con riferimento alle quantità evidenziate nel SAL);

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- b. in caso negativo, gli interventi correttivi che l'Impresa dovrà adottare, ed i tempi entro i quali procedere ad un nuovo Verifica.

Nel caso di accertamento della "non verificabilità", ovvero di esito non favorevole della verifica, l'aggiudicatario dovrà provvedere, entro il termine perentorio stabilito dal Direttore dell'esecuzione del contratto (e comunque non oltre 30 giorni) a completare o ristabilire le condizioni di verificabilità, e/o a porre rimedio alle cause che hanno condizionato l'esito negativo della verifica. In tal caso, all'aggiudicatario verranno imputati, oltre agli oneri relativi ad un totale e nuovo controllo e rettifica delle componenti difettose, anche gli oneri per la ripetizione delle attività di verifica da parte dei collaudatori e le eventuali penali per i ritardi corrispondenti al periodo compreso fra la data dell'accertamento della "non verificabilità" e quella della riconsegna delle componenti stesse.

Gli esiti delle verifiche, comunque, non esonerano l'aggiudicatario da responsabilità per difetti o imperfezioni che, anche se non palesemente emersi durante le operazioni relative, dovessero manifestarsi od essere accertati successivamente.

Nei verbali di verifica si darà esplicitamente atto che l'aggiudicatario garantisce la piena e conforme rispondenza ai requisiti contrattuali anche per tutte le singole componenti che - a seguito di verifiche a campione o non esaustive, ovvero non direttamente eseguibili se non in termini distruttivi o tali a richiedere accesso alle componenti interne ed assemblate delle apparecchiature - non sono state direttamente e singolarmente sottoposte a verifica.

Se la verifica finale ha esito positivo, la Commissione di verifica emette il Certificato di verifica di conformità definitiva che sancisce la conformità ai requisiti contrattuali della fornitura oggetto dell'appalto. L'accettazione da parte dell'Amministrazione dell'esito positivo della verifica di conformità, dà luogo all'accettazione definitiva della fornitura e al pagamento a saldo delle spettanze dell'appaltatore al netto di eventuali penali o oneri derivanti dalla ripetizione dei collaudi.

L'Amministrazione si riserva, a suo insindacabile giudizio, e senza che l'aggiudicatario nulla possa eccepire, di effettuare verifiche, controlli ed accertamenti circa la perfetta osservanza da parte dell'aggiudicatario stesso di tutte le disposizioni contenute nel presente Disciplinare di gara ed in modo specifico controlli di rispondenza e di qualità.

Qualora i controlli qualitativi e quantitativi dei servizi e relativi prodotti dovessero risultare non conformi al presente Disciplinare di gara o agli ordini emessi, l'aggiudicatario dovrà provvedere

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate. Nei casi di recidiva si procederà alla contestazione per l'applicazione delle penali di cui al successivo art. Art. 30 "Penali" del presente Disciplinare di gara.

I controlli e le verifiche effettuati dall'Amministrazione Regionale, dal Direttore dell'esecuzione e dagli organi di collaudo, preposti alla esecuzione delle verifiche di conformità, non liberano l'aggiudicatario dagli obblighi e responsabilità inerenti al contratto.

3.13. Penali

3.13.1. Rispetto delle tempistiche

Il non rispetto – per motivazioni imputabili all'aggiudicatario – delle tempistiche di rilascio dei deliverable indicate nel Piano di Lavoro comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo di aggiudicazione per ogni giorno di ritardo.

La stessa penale si applica nel caso di ritardi dovuti a verifiche di conformità nei quali emergano non-conformità rispetto ai requisiti contrattuali e/o a quanto richiesto oppure malfunzionamenti/difetti.

3.13.2. Tempestività di intervento e ripristino attività

Durante il periodo di esecuzione del contratto e durante il periodo di garanzia, l'aggiudicatario ha l'obbligo di eliminare:

1. i difetti o malfunzionamenti riscontranti nel Sistema informativo SUAPE.

Il tempo di intervento per il ripristino dell'operatività in caso di difetti o malfunzionamenti è regolato dal seguente indicatore:

Parametro	<i>Tempo di intervento e ripristino dell'operatività in caso di difetti o malfunzionamenti riscontrati nel Sistema Informativo SUAPE</i>
	<ul style="list-style-type: none">• Valori soglia 1:
Metrica	<i>A. 90% degli interventi risolti entro 1 giorno per difetti o errori con priorità alta (una funzionalità principale del sistema risulta non</i>

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- utilizzabile correttamente);*
- B. *85% degli interventi risolti entro 3 giorni per difetti o errori con priorità media (una funzionalità del sistema risulta non utilizzabile correttamente);*
- C. *80% degli interventi risolti entro 5 giorni per difetti o errori con priorità bassa (la rimanente tipologia di errori).*
- *Valori soglia 2:*
 - A. *100% degli interventi risolti entro 7 giorni per difetti o errori con priorità alta (una funzionalità principale del sistema risulta non utilizzabile correttamente);*
 - B. *100% degli interventi risolti entro 14 giorni per difetti o errori con priorità media (una funzionalità del sistema risulta non utilizzabile correttamente);*
 - C. *100% degli interventi risolti entro 21 giorni per difetti o errori con priorità bassa (la rimanente tipologia di errori).*

Algoritmo di misurazione *Differenza tra la data e ora di segnalazione del difetto o malfunzionamento e la data e ora di ripristino operatività.*

Modalità di rilevazione e misura *Registrazione data e ora di segnalazione del difetto o malfunzionamento e registrazione data e ora di ripristino.*

Il non rispetto – per motivazioni imputabili all'aggiudicatario – dei valori soglia 1 comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 750,00 (settecentocinquanta/00), Euro 1.000,00 (mille/00), Euro 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00), rispettivamente per interventi a bassa, media e alta priorità, per ogni punto percentuale di scostamento rispetto alle percentuali dei valori soglia di cui sopra.

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Il non rispetto – per motivazioni imputabili all'aggiudicatario – dei valori soglia 2 comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 750,00 (settecentocinquanta/00) per ogni giorno di ritardo nel rispetto di questi valori.

Si precisa che per “funzionalità principale” si intende una funzionalità che non è rimpiazzabile in alcun modo da altre funzionalità del sistema e senza la quale è quindi impossibile eseguire una determinata azione.

2. gli errori riscontrati nei dati e informazioni migrate dai sistemi attualmente in uso al Sistema Informativo SUAPE.

Il tempo di intervento e ripristino dell'operatività in caso di errori è regolato dal seguente indicatore:

Parametro	<i>Tempo di intervento e eliminazione dell'errore in caso di errori riscontrati nei dati e informazioni migrate dai sistemi attualmente in uso al Sistema Informativo SUAPE.</i>
Metrica	<i>Valore soglia: 100% degli errori risolti entro 7 giorni</i>
Algoritmo di misurazione	<i>Differenza tra la data e ora di segnalazione dell'errore e la data e ora di ripristino operatività nel periodo di osservazione pari ad un trimestre.</i>
Modalità di rilevazione e misura	<i>Registrazione data e ora di segnalazione dell'errore e registrazione data e ora di ripristino.</i>

Il non rispetto – per motivazioni imputabili all'aggiudicatario – dei valori soglia comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 750,00 (settecentocinquanta/00) per ogni giorno di ritardo nel rispetto di questi valori.