



Programma Operativo Regionale del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

POR FESR Abruzzo 2014-2020 – Asse 2

Azione 2.2.2 "Soluzioni tecnologiche per la realizzazione dei servizi di e-government interoperabili, integrati (joined-up services) e progettati con cittadini e imprese e soluzioni integrate per le smart cities and communities"

Capitolato Tecnico

Allegato al Disciplinare della gara

SEMPLIFICAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI

[Codice Identificativo di Gara (CIG) 7091714B84]

Indice

PREMESSA	3
CAPITOLO I - DESCRIZIONE GENERALE DELLA FORNITURA	8
1.1. <i>OGGETTO DELL'APPALTO</i>	8
1.2. <i>FUNZIONALITÀ E DESTINATARI DEI SERVIZI</i>	9
1.3. <i>REQUISITI GENERALI DEI SERVIZI E CARATTERISTICHE DELL'ATTUALE SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE</i>	11
1.4. <i>PROPRIETÀ DEI PRODOTTI</i>	15
1.5. <i>DURATA DELLA FORNITURA</i>	15
CAPITOLO II - DESCRIZIONE E DIMENSIONE DEI SERVIZI	16
2.1. <i>A1 - SERVIZIO DI SVILUPPO</i>	16
2.2. <i>A2 - SERVIZIO DI MESSA IN ESERCIZIO (PRODOTTI E SERVIZI, FRONT-END E BACK-END)</i>	19
2.3. <i>A3 - SERVIZIO DI SVILUPPO EVOLUTIVO, CORRETTIVO E ADEGUATIVO</i>	20
2.4. <i>A4 - SERVIZIO DI SUPPORTO AGLI UTENTI (ASSISTENZA DI II LIVELLO E FORMAZIONE)</i>	22
CAPITOLO III – DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO	25
3.1. <i>FIGURE PROFESSIONALI</i>	25
3.2. <i>RUOLO, RESPONSABILITÀ E COMPITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI</i>	26
CAPITOLO IV – FASI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	30
4.1. <i>PIANO DI LAVORO</i>	30
4.2. <i>FASE DI IDENTIFICAZIONE DELLE ESIGENZE</i>	31
4.3. <i>FASE DI ANALISI</i>	32
4.4. <i>FASE DI REALIZZAZIONE</i>	33
4.5. <i>FASE DI VERIFICA</i>	34
4.6. <i>MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI</i>	34
CAPITOLO V – GUIDA ALLA COMPILAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA	36
5.1. <i>GENERICO</i>	36
5.2. <i>SCHEMA DI OFFERTA TECNICA</i>	36

PREMESSA

La Strategia regionale per l'Agenda Digitale rappresenta un quadro politico e strategico dedicato alla Crescita Digitale per il territorio della Regione Abruzzo, in linea con le indicazioni della situazione delle politiche ICT (*Information and Communications Technology*) presenti all'interno della **Strategia per la Crescita Digitale italiana** e dell'**Agenda Digitale Europea**, attraverso l'individuazione di specifici ambiti e priorità di intervento.

L'ultima versione del documento denominato "**Agenda Digitale della Regione Abruzzo**" è stata approvata dalla Giunta Regionale con DGR. 417 del 15.07.2014, e delinea una prima valutazione della sua attuazione ed individua le priorità strategiche negli ambiti dello sviluppo delle **Infrastrutture Digitali**, della **Cittadinanza Digitale**, dell'**Inclusione Digitale**, della **Crescita Digitale**, dell'**Intelligenza diffusa** e della **Salute Digitale** (per approfondimenti consultare il sito <http://agendadigitale.regione.abruzzo.it>).

La strategia regionale ha identificato gli interventi prioritari per la crescita digitale della Regione, il tutto strettamente connesso ai Piani Nazionali, classificandoli in tre principali ambiti:

- **Infrastrutture trasversali** (SPC - Sistema Pubblico di Connettività, Banda Ultra Larga – BUL, Wi-Fi pubblico, Cyber Security, Razionalizzazione del patrimonio ICT, consolidamento dei Data Center, Cloud Computing, SPID - Servizio Pubblico d'Identità Digitale).
- **Piattaforme abilitanti** (Italia Login, ANPR - ANagrafe Popolazione Residente, PAGO-PA Pagamenti elettronici, Fatturazione elettronica PA, Open Data, Sanità digitale, Scuola digitale, Turismo digitale).
- **Competenze e Crescita Digitale** (Competenze digitali, Smart City & Communities, Smart Government).

L'uso delle ICT e la disponibilità di accesso ad infrastrutture ultra veloci costituiscono risorse imprescindibili per una regione che voglia competere in modo efficace nel sempre

più globalizzato contesto attuale. Le politiche e le iniziative progettuali intraprese dal nostro paese in materia d'innovazione digitale e accesso alle reti, hanno determinato dei cambiamenti sostanziali in diversi settori dell'economia e della PA. L'esigenza di sviluppare servizi innovativi ed infrastrutture in ambito ICT, nasce primariamente per rispondere alle esigenze dei cittadini e delle imprese, che costituiscono i destinatari principali delle politiche per l'e-government.

La Regione Abruzzo ha già confezionato una serie di documenti di indirizzo e azioni progettuali che stanno orientando verso un sistema informativo integrato regionale che riesca a mettere a disposizione, all'Ente Regione e a tutti gli Enti Locali del territorio, un insieme di soluzioni e servizi che supportino il funzionamento in prospettiva IT. E' tuttavia necessario ulteriormente investire sulle infrastrutture, sulle tecnologie abilitanti trasversali, sull'interoperabilità dei sistemi e delle basi informative, sulla dematerializzazione dei procedimenti e dei flussi documentali, sullo sviluppo di sistemi direzionali capaci di supportare processi decisionali basati sulla conoscenza.

L'Agenda digitale della Regione Abruzzo si inquadra nel più ampio contesto degli strumenti strategici e di programmazione del Governo regionale, al fine di sviluppare il digitale in regione quale strumento per la ripresa economica e il rafforzamento delle infrastrutture e della società dell'informazione.

Lo scopo della strategia per la crescita digitale della Regione Abruzzo è quello di sfruttare il potenziale delle TIC per generare crescita economica, competitività delle imprese e posti di lavoro qualificati oltre che per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese.

L'Agenda digitale regionale rappresenta il quadro di riferimento unitario delle molteplici azioni per l'innovazione realizzate, avviate e da avviare. All'Agenda è affidato il duplice compito di stabilire la logica generale di intervento – concentrazione degli sforzi finanziari, contenimento della spesa, interoperabilità degli strumenti – e di costituire uno stabile punto di riferimento per gli enti locali, le parti sociali e le comunità.

La strategici di attuazione dell'Agenda digitale passa per due principali ambiti: **la realizzazione delle infrastrutture materiali e immateriali** per il digitale di interesse pubblico (senza le quali non è possibile sostenere l'innovazione) e lo **sviluppo di nuovi servizi telematici** (capaci di soddisfare bisogni primari e quotidiani delle comunità e dei territori).

Lo strumento programmatico di riferimento, relativamente al presente avviso, è il **POR FESR 2014-2020**, in cui si realizzano gli obiettivi tematici comunitari 2020, relativi ad una crescita intelligente dell'Unione europea. Nello specifico l'Obiettivo Tematico di riferimento per lo sviluppo dei servizi TIC è l'OT 2, che viene realizzato da due diverse priorità d'intervento, quali diffusione della banda larga - lancio delle reti ad alta velocità (2a) e rafforzare le applicazioni delle TIC per l'e-government, l'e-learning, l'e-culture, l'e-inclusion e l'e-health (2c), che prevedono rispettivamente due tipologie di azione: (a) Contributo all'attuazione del "Progetto Strategico Agenda Digitale per la Banda Ultra Larga"; (b) Soluzioni tecnologiche per la realizzazione dei servizi di e-government interoperabili, integrati (joined-up services) e progettati con cittadini e imprese, applicazioni di e-procurement.

Coerentemente con la strategia di attuazione nella Regione Abruzzo il presente capitolato individua le caratteristiche tecniche e i requisiti minimi, in quantità, qualità e livelli di servizio, relativi alla fornitura dei servizi di sviluppo software, manutenzione e formazione dell'attuale Sistema Informativo di gestione documentale della Regione Abruzzo.

Per un'amministrazione moderna, guidata dai principi fondamentali di economicità, efficacia, efficienza, pubblicità e trasparenza, costituiscono obiettivi prioritari, necessari ma non sufficienti:

- diffondere l'utilizzo del documento elettronico all'interno e all'esterno della pubblica amministrazione in luogo del corrispondente analogico;
- puntare sull'utilizzo delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali per la validità giuridica dei documenti;
- potenziare e razionalizzare l'utilizzo dei sistemi di comunicazione alle esigenze

comunicative, all'interno e all'esterno dell'amministrazione, in relazione alle effettive esigenze del procedimento;

- adottare norme operative finalizzate alla gestione del ciclo di vita documentale interamente all'interno di un ambiente informativo basato su sistema informatico.

In questo contesto risulta altresì necessaria un'evoluzione dei sistemi informativi regionali, per garantirne l'interoperabilità, l'orientamento ai servizi e al cloud e migliorare l'esperienza dell'utente attraverso interfacce semplici e integrate.

La Regione Abruzzo ha già messo in atto una serie di azioni che stanno indirizzando verso un sistema informativo integrato regionale che riesca a mettere a disposizione, all'Ente Regione e a tutti gli Enti Locali del territorio, un insieme di soluzioni e servizi che supportino il funzionamento interno degli uffici (strumenti di back-office) e le funzioni di sportello (strumenti di front-office). E' tuttavia necessario ulteriormente investire sulle tecnologie abilitanti trasversali, sull'interoperabilità dei sistemi e delle basi informative, sulla dematerializzazione dei procedimenti e dei flussi documentali, sullo sviluppo di sistemi direzionali capaci di supportare processi decisionali basati sulla conoscenza.

L'obiettivo della completa digitalizzazione dei processi amministrativi, prende le mosse dalla compiuta mappatura dei processi all'interno dell'amministrazione e dalla strutturazione delle tipologie documentali associate ai procedimenti. Una volta completate tali fasi sarà possibile procedere alla reingegnerizzazione dell'attività amministrativa attraverso l'implementazione delle soluzioni informatiche volte alla definitiva dematerializzazione documentale ed effettiva semplificazione amministrativa.

Inoltre, in parallelo, è necessario prevedere un'adeguata crescita delle competenze attraverso un mirato piano di formazione che coinvolga tutti i livelli del personale della pubblica amministrazione tale da garantire un elevato livello di conoscenza e di efficienza.

A tal fine è indispensabile puntare sulle innovazioni tecnologiche, organizzative e di processo, infatti per un'Amministrazione moderna è oggi una tematica imprescindibile gestire in maniera ottimale la relazione con i cittadini: diventa fondamentale interpretare e gestire al meglio il proprio ruolo di servizio ai cittadini, capire i reali bisogni e cercare di soddisfarli nel modo più adeguato possibile.

Negli ultimi anni gli investimenti lato back-office hanno generato un indiscutibile vantaggio all'interno della gestione delle pratiche dell'amministrazione, adesso bisogna investire a **livello di front-office**. Risulta necessario utilizzare mezzi di comunicazione innovativi, segmentare il mercato dei servizi per offrire ai cittadini e alle imprese servizi distinti e facilmente raggiungibili. Diventa, inoltre, molto importante riuscire a far conoscere ai cittadini i cambiamenti in atto.

Si tratta di sviluppare nuovi strumenti e modalità di interazione e comunicazione fra PA e comunità locali. L'obiettivo è ampliare l'offerta di servizi on line sempre più evoluti, integrati a livello regionale e con i sistemi nazionali, per consentire ai cittadini e alle imprese di interagire con la Pubblica Amministrazione centrale e locale via internet attraverso un canale unico, di immediato accesso e facile utilizzo.

Capitolo I - Descrizione generale della fornitura

1.1. Oggetto dell'appalto

Nell'ambito del sistema informativo regionale da tempo un consistente numero di documenti e di processi sono gestiti digitalmente. L'obiettivo è evolvere l'attuale sistema della Regione Abruzzo verso un sistema di gestione documentale che si interfacci, in maniera integrata, con gli attori esterni che devono interagire con l'Ente generando la piena dematerializzazione dei flussi documentali in ingresso e in uscita e la digitalizzazione degli iter autorizzativi.

Il presente capitolato è riferito alla fornitura dei servizi di analisi, adeguamento/sviluppo software e supporto utenti del sistema informativo della Regione Abruzzo.

L'oggetto della fornitura è rappresentato dall'insieme dei servizi e delle attività volti ad assicurare la piena operatività e a garantirne le evoluzioni future a partire dallo stato di sviluppo esistente alla data di attivazione della presente procedura di gara.

Nello specifico, la fornitura si articola nei seguenti **servizi**:

- **A1 – Servizio di Sviluppo.**
- **A2 – Servizio di Messa in esercizio (Prodotti e Servizi, Front-end e Back-end).**
- **A3 – Servizio di Sviluppo evolutivo, correttivo e adeguativo.**
- **A4 – Servizio di Supporto utenti (Assistenza di II Livello e Formazione).**

Il servizio "**Sviluppo**", in particolare, dovrà essere erogato dall'Appaltatore, concordando con la Regione gli obiettivi, i tempi e gli aspetti tecnologici in un apposito **Piano di Lavoro**, da aggiornare ogni 3 mesi (tenendo conto di quanto indicato nel presente

Capitolato al Capitolo II, considerate come minime e che potrebbero subire degli aggiornamenti-integrazioni in fase di definizione del Piano di Lavoro).

Di norma, la quantità e la qualità degli obiettivi inclusi ogni 3 mesi nel Piano di Lavoro è concordata con l'Appaltatore in base alle priorità della Regione, considerata la prestazione effettiva che le figure professionali componenti il gruppo di lavoro possono rendere in corrispondenti al periodo.

1.2. Funzionalità e destinatari dei servizi

Le principali funzionalità dei servizi che dovranno essere realizzate sono:

Analisi dei processi Amministrativi esistenti della Regione Abruzzo

L'analisi conduce alla definizione di un elenco dei processi (o dei macro-processi) che dovranno essere mappati in servizi applicativi di front-end. È necessario effettuare una loro descrizione e rappresentazione il cui livello di dettaglio tiene conto sia dell'utente esterno sia delle esigenze organizzative, delle caratteristiche e della dimensione della struttura interna coinvolta.

Come minimo è necessaria l'individuazione delle responsabilità e delle strutture organizzative che intervengono. Altri elementi per la descrizione del processo sono ad esempio: l'indicazione dell'origine del processo (input); l'indicazione del risultato atteso (output); l'indicazione della sequenza di attività che consente di raggiungere il risultato, le fasi, i tempi, i vincoli, le risorse, le interrelazioni tra i processi.

Servizio applicativo per la presentazione di istanze

Il sistema informativo che si andrà a realizzare garantirà l'interazione digitale con i canali esterni (front-office) attraverso un servizio di presentazione istanza digitale con integrazione con il sistema documentale/protocollazione (back-office) attualmente in uso nella Regione Abruzzo.

Tale sistema dovrà essere conforme con le linee guida nazionali collegate ai servizi di accessibilità, in particolare con il sistema di autenticazione basato su SPID.

La soluzione dovrà essere realizzata in ottica servizi, cioè attraverso un sistema di "Gestione del catalogo servizi" che permetterà agli utenti un facile accesso e reperimento delle informazioni necessarie all'avvio dei processi informatizzati che man mano verranno messi on-line da parte dell'amministrazione. Il catalogo servizi sarà dotato delle API necessarie per la cooperazione applicativa necessaria per l'integrazione con i sistemi nazionali, come Italia LogIn in fase di definizione da parte di AGiD.

L'utente avrà delle aree personali dove potrà instaurare un rapporto con l'Amministrazione ed avere aggiornato lo stato di avanzamento dell'istanza in tempo reale, come ad esempio:

- Accedere ai propri procedimenti (utente privato o professionista).
- Accedere ai procedimenti dei propri clienti (utenti professionisti).
- Notificare lo stato (Registrato, Verifica iniziale, In lavorazione, etc.) e la percentuale di avanzamento dei procedimenti.
- Visualizzare il dettaglio di ogni fase del procedimento (data inizio, data fine, etc.).
- Visualizzare e scaricare i documenti prodotti in ogni fase del procedimento.
- Attivare un canale di comunicazione con l'amministrazione.

Esposizione in modalità cloud per gli Enti Locali

Dal punto di vista tecnologico e architetture il sistema informativo regionale realizzerà un'infrastruttura abilitante rappresentata dai concetti di interoperabilità e cooperazione applicativa e di Master Data Management (MDM). L'interoperabilità e la cooperazione applicativa sottintendono la definizione di standard e procedure unificati per l'interscambio di dati e servizi tra applicazioni, mentre per master data management si intende la gestione consistente (intesa come definizione di processi, politiche, Governance, standard, e strumenti) in modo da uniformare e standardizzare i processi tra più enti territoriali.

Il progetto, infatti, realizzerà il servizio attraverso **API aperte** per integrazioni con soluzioni terze (documentali, protocollo e gestione iter) e consentirà agli Enti Locali di

attivare un analogo servizio per la presentazione delle istanze in modalità cloud, all'interno della Centro Tecnico Federato della Regione Abruzzo.

Tutti i servizi devono essere tesi a rendere disponibili agli utenti interni ed esterni informazioni chiare ed esaurienti sulle procedure, in particolare sulle modalità di pubblicazione dei dati aperti, supportare la trasparenza dell'azione amministrativa assicurando l'impiego di strumenti di rappresentazione e diffusione delle informazioni semplici ed efficaci. Inoltre devono supportare operativamente le attività di comunicazione interna ed esterna richieste per la corretta attuazione del servizio e rivolte agli utenti del sistema e ai cittadini.

1.3. Requisiti generali dei servizi e caratteristiche dell'attuale sistema informativo regionale

Le funzionalità sviluppate dovranno presentare le seguenti caratteristiche generali:

- assicurare la massima **integrazione** con i sistemi regionali e nazionali con cui è possibile attivare la cooperazione applicativa, secondo le specifiche tecniche fornite a tale scopo dalle autorità competenti;
- assicurare la massima **modularità**, in modo da consentire l'implementazione delle nuove funzionalità minimizzando gli adeguamenti sulle parti già realizzate;
- assicurare la massima **flessibilità**, in modo da consentire un utilizzo parametrizzato dei moduli sviluppati, in risposta alle diverse esigenze degli utenti;
- garantire la gestione di procedure di **sicurezza** per l'accesso alle funzioni e ai dati;
- **non dovranno essere fornite soluzioni con licenze proprietarie** ma tutto il software sviluppato dovrà essere aperto.

Il sistema di back-office attualmente utilizzato dalla Regione Abruzzo è basato sulla soluzione denominata Archiflow, soluzione applicativa che gestisce l'acquisizione (sia in formato cartaceo che digitale), la profilazione (anche tramite classificazione e

interpretazione automatica, OCR/ICR), la contestualizzazione (es: fascicolazione), lo smistamento (manuale o tramite workflow documentali), la lavorazione (grazie ai meccanismi di gestione collaborativa, all'esecuzione automatica delle attività, alla registrazione delle attività svolte), la consultazione (tramite evolute funzioni di ricerca full-text) e la pubblicazione dei documenti (via web o tramite meccanismi di inoltro multicanale).

I suoi elementi salienti sono:

- Struttura documentale basata su Archivi, Fascicoli e Tipi Documento.
- Check-in/check-out, versioning di dati e documenti.
- Gestione nativa dei documenti in formato PDF e PDF/A.
- Firma Digitale e Marcatura Temporale integrati.
- Controlli di sicurezza su vari livelli: diritti, Archivi, Tipologie Documentali, organigramma, criptazione dei file, verifica dell'impronta.
- Ricerca full-text su indici e documenti.
- Gestione dei flussi documentali in modalità manuale, automatica o mista.
- Rapido disegno dei processi di workflow procedurale, in notazione BPMN.
- Gestione evoluta della fascicolazione archivistica e del Sistema di Classificazione (Titolario).
- Sistema multicanale tramite integrazione nativa con sistemi fax, gestione evoluta della posta elettronica e PEC, sistemi di postalizzazione cartacea.
- Disponibilità di un componente per l'analisi statistica dell'archivio e dei processi documentali.

Archiflow integra in un unico sistema una soluzione di **Gestione Documentale e di Gestione dei Processi**. Tale integrazione rappresenta un vantaggio in termini di usabilità e completezza funzionale. L'utente può infatti svolgere le attività di sua competenza ed avere a disposizione il supporto documentale necessario attraverso un'unica interfaccia.

Gestione Documentale: Archiflow consente la gestione ottimale del flusso dei documenti e delle informazioni in essi contenute. I documenti ovunque prodotti, con strumenti di produttività individuale (come Microsoft Office), con strumenti gestionali (ERP), trasmessi

con modalità tradizionali o tramite strumenti ICT (posta elettronica, PEC, ecc.) possono essere digitalizzati, consultati, riprodotti, smistati, spediti, protetti, archiviati e conservati.

Gestione dei Processi: i processi core di un ente pubblico necessitano sempre di documenti per il loro svolgimento: la ricezione di un documento (ad esempio una fattura), l'approvazione di un ordine o di una richiesta di acquisto, un reclamo ricevuto via e-mail, sono esempi di processi che trovano nel documento l'elemento centrale. Archiflow è in grado di gestire i processi, il flusso dei documenti e dei dati, e di supportare gli utenti nello svolgimento del loro lavoro con la massima flessibilità: motore di workflow, processi collaborativi e Task On Demand si integrano per offrire una gestione ottimale e personalizzata dei processi documentali.

Organigramma, utenti e gruppi: Archiflow gestisce gli Utenti ed il controllo degli accessi attraverso una componente integrata di Identity & Access Management. Ad ogni utente definito nel sistema è possibile associare un set di informazioni identificative per profilare il ruolo nell'Organizzazione, in termini di livello di accesso (Supervisore, Amministratore, Utente a visibilità completa, Utente generico), di appartenenza ad Uffici, Gruppi, Ruoli e Profili e di diritti, intesi come funzionalità a cui l'Utente può avere accesso (inserire, spedire, ricercare, modificare, eliminare, ecc.). Archiflow gestisce l'Organigramma aziendale per governare in modo semplice e sicuro le regole di visibilità dei documenti, per garantire il loro corretto flusso all'interno dell'Organizzazione e per assicurare una efficace gestione delle attività di un processo. Archiflow utilizza il protocollo standard LDAP: è integrato con l'Active Directory di Windows per l'autenticazione e può integrarsi con altri sistemi che erogano il protocollo LDAP. Questa caratteristica consente di semplificare notevolmente le attività di amministrazione in presenza di un numero di Utenti elevato e consente un accesso in modalità di single-sign-on.

Livello di integrazione: Archiflow si integra con tutte le soluzioni applicative che intervengono nel flusso dei processi di business: ERP, CRM, soluzioni di gestione del personale e di gestione legale, database. Archiflow integra un motore BPM che consente di disegnare in maniera rapida ed intuitiva i flussi operativi. L'utilizzo del linguaggio .NET per la personalizzazione dei processi consente di ottenere la massima flessibilità nelle

situazioni in cui si desiderino implementare funzionalità non standard. Alcuni esempi di integrazione sono:

- Gli Add-in per Office consentono di archiviare mail e documenti in pochi semplici click direttamente da Word, Excel ed Outlook, semplificando e ottimizzando l'operatività quotidiana.
- Archiflow è certificato per l'integrazione con SAP NetWeaver. L'integrazione nativa con SAP consente l'automazione di tutti i processi relativi alla gestione digitale dei documenti amministrativi.
- Archiflow rende molto semplice l'integrazione con qualunque sistema gestionale esistente, grazie a diverse interfacce standard attraverso le quali è possibile eseguire una integrazione con qualsiasi applicazione esterna. In particolare, per i sistemi gestionali in ambiente host l'integrazione è garantita da un apposito connettore denominato HostLink.
- Archiflow include un insieme di Web Services implementati usando tecnologie standard per offrire totale compatibilità in contesti di cooperazione applicativa, anche tra "mondi" diversi.
- Il modulo WebLink Advanced, semplice e rapido da implementare, consente di visualizzare i documenti archiviati nel sistema all'interno di applicazioni web di terze parti.

Segue uno schema riassuntivo delle funzionalità:



Il sistema in uso ha dato l'avvio al processo di completa digitalizzazione della macchina amministrativa regionale consentendo al 100% dei dipendenti regionali di gestire in formato elettronico tutte le loro pratiche.

Nell'annualità 2015 il numero di documenti elettronici gestiti dal sistema documentale regionale Archiflow era di n. 8.907.

Nel 2016 il numero di documenti elettronici gestiti dal sistema documentale regionale è arrivato a n. 152.011.

In ogni caso, l'adeguamento e lo sviluppo delle funzionalità del sistema dovrà garantire la massima integrazione tecnologica con l'infrastruttura hardware e software regionale ed in particolare con gli applicativi regionali sviluppati per l'attuazione delle norme del CAD ("Codice dell'amministrazione digitale" D.Lgs. 82/2005). A tale scopo alcuni aspetti rilevanti per la strategia di evoluzione del sistema potranno dover essere concordati con la struttura regionale competente in materia DRG006 – Servizio Sistema Informativo Regionale e Rivoluzione Pubblica Amministrazione.

1.4. Proprietà dei prodotti

Tutto quanto viene prodotto dal gruppo di lavoro per il completo e corretto funzionamento del sistema, compresa la documentazione redatta dall'Appaltatore a supporto dell'esecuzione dell'appalto, è di esclusiva proprietà della Regione Abruzzo, che ne dispone a propria ampia ed illimitata discrezione.

1.5. Durata della fornitura

La fornitura oggetto di contratto avrà la durata di **12 mesi** a partire dalla stipula dello stesso per le attività di **sviluppo A1** e di **12 mesi successivi** per le attività **A2 – A3 – A4**.

Capitolo II - Descrizione e dimensione dei servizi

2.1. A1 - Servizio di Sviluppo

Descrizione del servizio

Per **Sviluppo** si intende la realizzazione di funzionalità software volte a soddisfare le esigenze dichiarate dall'utente.

Rientrano in tale ambito tutte le attività di implementazione di **nuovi processi** e, più in generale, la realizzazione di **nuove funzionalità** attinenti il sistema richiesto.

Costituisce parte integrante di tale servizio la **realizzazione di prodotti o servizi informatici "ad hoc"**, per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, altrimenti non risolvibili con le funzionalità disponibili nell'attuale sistema, e che quindi di norma non entrano a fare parte stabile del parco applicativo attuale. Rientrano in questa categoria:

- gli interventi puntuali di correzione della base dati;
- le estrazioni dalla base dati;
- lo sviluppo di prototipi.

Il percorso di sviluppo del sistema è formalizzato, in particolare, mediante la redazione del **Piano di Lavoro** ogni 3 mesi.

Il servizio di Sviluppo contribuisce alla realizzazione di obiettivi fissati dalla Regione, ognuno dei quali assimilabile ad un "progetto", avente un ciclo di sviluppo che dipende dalle dimensioni e dalla criticità dell'obiettivo e dalla tipologia di applicazione richiesta.

Lo Sviluppo rilascia prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo, che di norma quindi si incrementa, salvo nei casi in cui lo sviluppo software ad hoc comporti l'eliminazione o la sostituzione di parti.

Il gruppo di sviluppo è chiamato anzitutto a partecipare all'analisi del servizio richiesto per l'individuazione dei seguenti elementi costitutivi:

- attori coinvolti;
- fasi e tempi di esecuzione;
- numerosità e complessità delle istanze da realizzare;
- ruoli organizzativi da distinguere a sistema;
- interfacciamento con database istituzionali interni o esterni all'amministrazione;
- specifiche relative al tipo dei dati derivanti da regole tecniche desumibili dalle normative di settore e simili.

Terminata la fase di analisi, il gruppo di sviluppo sollecita alcuni approfondimenti su aspetti specifici rilevanti per la produzione del codice dedicato alle nuove funzionalità. Tipicamente, questo secondo livello di analisi punta a rilevare analogie e punti di contatto con procedure già gestite dal sistema, la necessità di definire nuovi profili di utenza, la possibilità di ricorrere all'impiego di moduli già in uso all'utente, a garanzia della massima omogeneità di gestione dei dati.

Il gruppo di sviluppo cura anche il raccordo tecnico con gli addetti alle fonti terze dei dati, nell'ambito delle relazioni tra gli enti mantenute a tale scopo dai funzionari delle amministrazioni interessate, e il raccordo con gli addetti al disegno dei processi di lavoro mediante strumenti quali i manuali delle procedure.

Nel corso dello sviluppo, l'approntamento delle nuove funzionalità in ambiente di test è sottoposto alla valutazione in itinere dei referenti dell'amministrazione coinvolti in fase di analisi, come validazione parziale del flusso di processo in corso di ideazione e, in alcuni casi critici, per orientare al meglio la scelta tra soluzioni specifiche di sviluppo.

L'Appaltatore valuta tempi e carichi di lavoro, definendo di concerto con l'amministrazione la priorità delle attività che assicurano il rilascio delle nuove funzionalità all'interno dello strumento denominato Piano di Lavoro.

Analogamente, il passaggio in produzione avviene previa valutazione degli impatti organizzativi derivanti dall'introduzione del nuovo strumento di lavoro, in particolare in termini di formazione agli utenti interessati.

Per i servizi di Sviluppo, come sopra rappresentati, deve essere garantito dall'Appaltatore un adeguato supporto sistemistico ai propri sviluppatori, per assicurare in particolare:

- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate;
- le attività di interfaccia con i tecnici designati dalla Regione, per concordare gli aspetti tecnici specifici;
- il supporto al personale regionale addetto alla gestione infrastrutturale del sistema in sede di avvio in esercizio, nelle attività di messa a punto delle applicazioni e di accesso alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test e delle banche dati di prova;
- il supporto al personale regionale per le attività di collaudo e per l'avvio in esercizio.

Dimensione del servizio

Il servizio Sviluppo è dimensionato a corpo corrispondente alla realizzazione degli obiettivi definiti dalla Regione Abruzzo, da quanto definito nel Piano di Lavoro periodico e sulla base delle figure professionali di cui si stima il coinvolgimento nel periodo di riferimento. **Il servizio dovrà essere terminato tassativamente entro 12 mesi dalla stipula del contratto.**

ATTIVITÀ DI SVILUPPO		
ANALISI DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI ESISTENTI DELLA REGIONE ABRUZZO	SERVIZIO APPLICATIVO PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE	ESPOSIZIONE IN MODALITÀ CLOUD PER GLI ENTI LOCALI
a corpo	a corpo	a corpo

2.2. A2 - Servizio di Messa in esercizio (Prodotti e Servizi, Front-end e Back-end)

Descrizione del servizio

Il servizio di **Messa in esercizio** è orientato al pieno esercizio delle nuove funzionalità sviluppate, al trasferimento di know-how ai soggetti interni ed esterni individuati dalla Regione, al supporto per l'interpretazione e l'applicazione operativa delle norme di riferimento.

Il **trasferimento del know-how** nelle diverse attività di affiancamento, si possono sintetizzare nel:

- supporto specialistico all'avviamento in esercizio di nuove funzionalità;
- l'assistenza tecnica agli utenti per le funzionalità in esercizio;
- il supporto specialistico al termine del contratto, incluso l'affiancamento a nuovi fornitori in qualsiasi momento nel corso della durata del contratto, su richiesta della Regione.

Le attività di **front-end** e **back-end** sono caratterizzate da un alto livello di assistenza in termini di accuratezza e di tempestività, quali:

- pianificazione dei tempi e delle modalità della messa in esercizio di nuove funzionalità o di nuove versioni dell'intero sistema;
- verifica e validazione dei prodotti per la gestione: definizione dei dati, disegno delle procedure, parametri e tabelle, guide d'uso, manuali di gestione;
- gestione della configurazione e trasferimento nell'ambiente d'esercizio dei nuovi oggetti software sviluppati (o di quelli modificati in seguito ad attività di manutenzione evolutiva, adeguativa o correttiva);
- supporto all'inizio delle attività lato utente;
- gestione delle funzionalità in esercizio;

- intercettazione dei problemi e conseguente attività correttiva.

Dimensione

Il servizio **Messa in esercizio** dovrà essere dimensionato con la ripartizione congrua dell'impegno prevedibile per le attività corrispondenti sulla base dell'andamento della fornitura che si concluderà dopo **12 mesi dal collaudo della procedura**.

ATTIVITÀ DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI
12 MESI
a corpo

2.3. A3 - Servizio di Sviluppo evolutivo, correttivo e adeguativo

Descrizione del servizio

Il servizio di **sviluppo evolutivo, correttivo e adeguativo** rappresenta l'insieme delle prestazioni da erogare per assicurare il funzionamento dei nuovi servizi secondo i livelli ed i requisiti richiesti, ogni qualvolta se ne presenti la necessità e per tutta la durata del contratto. Tali attività interessano le componenti del sistema realizzate e rilasciate dall'Appaltatore in esecuzione del contratto e possono riassumersi come segue.

Per **Sviluppo Evolutiva** si intende la realizzazione di funzionalità software volte a soddisfare esigenze utente che riguardano **funzioni aggiuntive, modificate o complementari al parco applicativo esistente**, che si incrementa con il servizio di Sviluppo e con le esigenze dell'Amministrazione. Sono riconducibili alla manutenzione evolutiva anche le modifiche urgenti di funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti.

Lo **Sviluppo Correttivo** si intende la diagnosi dei malfunzionamenti delle procedure in esercizio, la rimozione delle loro cause e la correzione degli effetti sulle basi dati e sulle interfacce utente.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione o di una singola funzione oppure dal riscontro di differenze fra il funzionamento atteso del software applicativo (come previsto dalla documentazione di riferimento) e quello effettivo, determinato dall'esecuzione dei controlli innescati dall'attività dell'utente.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati durante il ciclo di sviluppo o in fase di collaudo, sono risolti dal servizio di sviluppo correttivo con la riparazione del codice sorgente e la rimozione delle altre anomalie.

I malfunzionamenti non imputabili a difetti presenti nel software applicativo ma solo ad errori operativi o di integrazione con altri sistemi possono comportare il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento ma di norma sono risolti attivando l'intervento delle strutture regionali di competenza.

Per **Sviluppo Adeguativo** si intende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico in cui si colloca il sistema e al cambiamento di requisiti di natura organizzativa, normativa e di contesto, incluse le verifiche della compatibilità del sistema (hardware e software di base) con gli aggiornamenti dei prodotti e delle nuove versioni, prima delle installazioni.

Essa tipicamente comprende:

- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti delle condizioni al contorno, ad esempio per variazione del numero di utenti, per miglie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati e simili;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versione dei software (operativo e di sviluppo);

- adeguamenti volti all'introduzione di nuovi prodotti o di nuove modalità di gestione del sistema, anche per esigenze specifiche dell'infrastruttura regionale di appoggio;
- adeguamenti per migrazioni di piattaforma.

I servizi dovranno essere dimensionato con la ripartizione congrua dell'impegno prevedibile per le attività sulla base dell'andamento della fornitura che si concluderà **12 mesi dal collaudo della procedura.**

ATTIVITÀ DI SVILUPPO EVOLUTIVO	ATTIVITÀ DI SVILUPPO CORRETTIVO	ATTIVITÀ DI SVILUPPO ADEGUATIVO
12 MESI		
a corpo	a corpo	a corpo

2.4. A4 - Servizio di Supporto agli utenti (Assistenza di II Livello e Formazione)

Descrizione del servizio

Il servizio di **Supporto utenti** include le attività di **Assistenza e di formazione** ed è rivolto tanto agli utenti interni della Regione quanto agli utenti esterni (principalmente funzionari di altre Pubbliche Amministrazioni), con i seguenti obiettivi:

- illustrare le corrette modalità operative di utilizzo del sistema;
- fornire in modo esaustivo ed efficace le informazioni e gli strumenti atti a risolvere eventuali problemi di utilizzo;
- informare tempestivamente gli utenti in merito alla disponibilità di nuovi servizi/funzioni del sistema o circa l'intervenuta modifica dei servizi esistenti

L'attività di **Assistenza** ha anche lo scopo di:

- verificare costantemente la qualità del servizio erogato, il livello di soddisfazione degli utenti e le eventuali esigenze degli stessi desumibili dalla tipologia di richieste e di segnalazioni;
- istruire gli utenti amministratori e gli utenti finali, interni e esterni, sulle nuove funzionalità del sistema, disponibili in seguito ai successivi rilasci in ambiente di produzione.
- Predisposizione dei manuali utente e delle istruzioni per la componente di presentazione istanza e per la gestione dell'iter pratica.

L'attività di Assistenza può essere richiesta a scopo **formativo** anche:

- per istruire su tematiche specifiche gruppi omogenei di utenti, anche in workshop organizzati dalla Regione, se necessario mediante materiale informativo di supporto realizzato ad hoc;
- nella fase di avvio di nuove procedure o di modifiche alle procedure esistenti, per illustrare le ultime funzionalità introdotte a sistema;
- per facilitare l'apprendimento del corretto utilizzo del sistema, affiancando direttamente gli utenti.

La Regione concorda con l'Appaltatore le modalità organizzative ottimali di svolgimento delle sopradette attività di supporto, con particolare riferimento alla disponibilità temporale del servizio, alla presenza di specifici operatori.

Dimensione

Il servizio di **Supporto utenti** è dimensionato con la ripartizione nell'anno dell'impegno in GU prevedibile per le attività corrispondenti sulla base dell'andamento della fornitura che si concluderà **dopo 12 mesi dal collaudo della procedura**.

SUPPORTO UTENTI
ATTIVITÀ DI ASSISTENZA E FORMAZIONE (GU)
12 MESI
30

Le attività sopra indicate in GU fanno riferimento a valori stimati al meglio delle conoscenze attuali delle esigenze della Regione e della evoluzione pianificata per il sistema regionale.

Per tutte le stime sopra dette, n. 1 GU equivale ad 1 giornata lavorativa di 8 h.

Capitolo III – Dimensionamento e composizione del gruppo di lavoro

3.1. Figure professionali

Le **figure professionali** (minimali) previste per l'esecuzione della fornitura sono:

FIGURA PROFESSIONALE	NOTE
Analista Funzionale	n. 1 con funzioni di Capo progetto
Analista Programmatore	n. 1 di livello Senior
Analista delle Procedure	n. 1 con funzioni di addetto al Manuale delle Procedure e alla Formazione

Le figure professionali da impiegare per l'esecuzione del contratto dovranno essere commisurate, in quantità e qualità, alle esigenze di fornitura dei servizi concordate tra la Regione e l'Appaltatore con lo strumento del **Piano di Lavoro**, che è redatto di norma ogni 3 mesi.

Per lo svolgimento dei servizi oggetto della presente procedura di gara l'Appaltatore dovrà dichiarare in offerta di avere la disponibilità ad impiegare le figure professionali che preveda **come minimo**:

- **n. 1 Analista Funzionale**
- **n. 1 Analista Programmatore**
- **n. 1 Analista delle Procedure**

Il gruppo di lavoro deve comunque essere caratterizzato da un approccio organizzativo flessibile, per rispondere alle esigenze specifiche che potranno determinarsi nel corso dello svolgimento delle attività.

Qualora l'Appaltatore, durante lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato, dovesse essere costretto a sostituire uno dei componenti del gruppo di lavoro, deve formulare specifica e motivata richiesta al responsabile del procedimento, proponendo figure professionali di analoga esperienza e capacità.

Le figure professionali da adibire allo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura fanno riferimento ai **profili** di seguito riportati.

Essi hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto **la Regione si riserva di accettare una risorsa messa a disposizione dall'Appaltatore sulla base delle effettive capacità, al di là del suo profilo professionale.**

Considerata la specificità dell'ambito amministrativo destinatario della fornitura, **sono necessarie figure professionali di provata esperienza.** A tale riguardo e a titolo di esempio, cinque (5) anni di esperienza professionale maturata nel settore informatico nel disegno e nella realizzazione di procedure connesse con la gestione di servizi di e-government possono apportare al team di sviluppo un insieme di competenze equivalenti a quelle acquisibili con una laurea magistrale in discipline tecniche.

3.2. Ruolo, Responsabilità e Compiti delle figure professionali

Segue le tabelle riassuntive che evidenziano Ruolo, Responsabilità e compiti principali che la figura professionale è chiamata a svolgere:

Figura professionale	ANALISTA FUNZIONALE
<p>Ruolo, Responsabilità e compiti principali che la figura professionale è chiamata a svolgere</p>	<p>Supporta la Regione nell'analisi delle esigenze e documenta il disegno delle procedure anche in relazione al contesto organizzativo e normativo di riferimento.</p> <p>Supporta la definizione di specifiche tecniche e le attività di progettazione, partecipando alla produzione del codice. Con riferimento alle funzioni di Capo Progetto poste in capo alla Figura nell'ambito della presente fornitura, svolge le attività di seguito riportate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - di concerto con i referenti della Regione, cura la gestione del progetto e ne fornisce gli stati di avanzamento nei tempi concordati; - coordina le risorse che lavorano al progetto, delle quali conosce specializzazioni e attitudini; - si fa portatore delle problematiche rilevate nel corso del progetto e propone soluzioni tecniche, anche innovative, di automazione e semplificazione delle procedure; - risolve in autonomia le problematiche tecnologiche, collaborando attivamente con le altre figure professionali del contesto nella definizione delle soluzioni.
<p>Esperienza</p>	<p>Anzianità lavorativa di almeno 3 anni maturata nella specifica funzione nell'ambito di progetti complessi, preferibilmente della Pubblica Amministrazione e in particolare nella realizzazione di sistemi informativi per la gestione dei servizi in ambito e-government.</p> <p>Nello specifico, la figura ha partecipato alla progettazione e alla gestione di applicativi software di tipo web curando la redazione delle specifiche di progetto, il controllo della realizzazione, la produzione del codice e la gestione del gruppo di progetto.</p>
<p>Conoscenze</p>	<p>Le competenze specifiche del ruolo necessitano di una conoscenza approfondita delle seguenti discipline:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi e disegno di procedure - Metodologie di analisi dei requisiti in progetti complessi - Metodologie di disegno di prodotti SW - Tecniche di programmazione Object Oriented. - Framework di sviluppo .NET, SQL, Web Services, XML
<p>Titolo di studio</p>	<p>Laurea Magistrale o 5 anni di esperienza nell'ambito del presente progetto</p>

Figura professionale	ANALISTA PROGRAMMATORE
Ruolo, Responsabilità e compiti principali che la figura professionale è chiamata a svolgere	Partecipa alle attività di progettazione e sviluppa il codice. Collabora attivamente alla definizione delle soluzioni tecnologiche con le altre figure professionali del contesto.
Esperienza	Anzianità lavorativa di almeno 3 anni maturata nella specifica funzione nell'ambito di progetti complessi, preferibilmente della Pubblica Amministrazione e in particolare nella realizzazione di sistemi informativi per la gestione dei servizi in ambito e-government. Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze in tecniche di programmazione in ambiente web.
Conoscenze	Le competenze specifiche del ruolo necessitano di una conoscenza approfondita delle seguenti discipline: <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di programmazione Object Oriented. - Framework di sviluppo .NET, SQL, Web Services, XML
Titolo di studio	Laurea Magistrale o 5 anni di esperienza nell'ambito del presente progetto

Figura professionale	ANALISTA DELLE PROCEDURE
Ruolo, Responsabilità e compiti principali che la figura professionale è chiamata a svolgere	<p>Supporta la Regione nell'analisi delle esigenze, in particolare documentando il disegno amministrativo delle procedure mediante strumenti quali i manuali delle procedure, adeguandoli costantemente al contesto normativo ed organizzativo di riferimento.</p> <p>Partecipa alle attività del gruppo di progettazione, verificando in particolare la valenza giuridica delle soluzioni oggetto di sviluppo.</p> <p>Aggiorna le risorse che lavorano al progetto, delle quali conosce ruoli e responsabilità, riguardo alle innovazioni normative aventi impatto sul funzionamento dell'applicativo da sviluppare e propone soluzioni di semplificazione dei procedimenti da supportare.</p> <p>Risolve in autonomia le problematiche giuridiche, collaborando attivamente con le altre figure professionali del contesto nella definizione delle soluzioni.</p> <p>Esegue le attività di supporto e di formazione previste nel progetto.</p>
Esperienza	<p>Anzianità lavorativa di almeno 3 anni maturata nella specifica funzione nell'ambito di progetti complessi, preferibilmente della Pubblica Amministrazione e in particolare nella realizzazione di sistemi informativi per la gestione dei servizi in ambito e-government.</p> <p>Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze in materia di semplificazione dei procedimenti amministrativi, con particolare riferimento a quelli del settore di riferimento per la fornitura.</p>
Conoscenze	Analisi e disegno di procedure della Pubblica Amministrazione
Titolo di studio	Laurea Magistrale o 5 anni di esperienza nell'ambito del presente progetto

Capitolo IV – Fasi e modalità di esecuzione dei servizi

4.1. Piano di Lavoro

Il **Piano di Lavoro** è il documento che contiene attività, tempi e impegno delle risorse e deve essere predisposto e aggiornato **ogni tre (3) mesi**, concordandone i contenuti tra la Regione con l'Appaltatore.

Il Capo Progetto indicato dall'Appaltatore collabora con i referenti della Regione per pianificare ed organizzare le attività che consentono la corretta esecuzione della fornitura, nel rispetto dei tempi, costi e requisiti di qualità di cui al presente capitolato e al contratto.

Per la predisposizione periodica del Piano di Lavoro, il Capo Progetto valuta i tempi e le risorse necessarie per la realizzazione e la messa in produzione dei servizi. Non essendo comunque possibile ipotizzare una pianificazione dei servizi di manutenzione correttiva nell'arco della fornitura, all'Appaltatore è richiesto un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione, al fine di garantirne lo svolgimento con tempi di intervento comunque non superiori a 3 gg..

Il Piano di Lavoro certifica ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dall'Appaltatore relativamente a stime e tempi di esecuzione delle attività, con riferimento agli obiettivi e alle priorità della Regione. Esso deve anche fornire indicazioni sulle attività concluse ed in corso, su eventuali criticità, ritardi o azioni di recupero.

Per i servizi previsti da contratto e da Capitolato Tecnico che sono oggetto del Piano di Lavoro approvato ogni tre (3) mesi l'Appaltatore redige un **Piano di Lavoro** per l'assegnazione delle risorse del gruppo alle varie attività.

Con riferimento a tali strumenti periodici di programmazione puntuale delle attività da svolgere, l'Appaltatore dovrà mantenere aggiornato lo **Stato di Avanzamento dei Lavori** (SAL) per la relativa rendicontazione.

4.2. Fase di identificazione delle esigenze

La fase ha lo scopo di **identificare le reali esigenze dell'utente** con riferimento ai processi di lavoro e alle funzioni a questi riferite, per giungere alla definizione di un'ipotesi di automazione che tenga conto di vincoli, risorse e prodotti opzionali e che consenta una pianificazione di massima delle modalità realizzative.

Tale fase richiede una elevata interazione con i referenti individuati dalla Regione, al fine di pervenire alla **formalizzazione completa dell'obiettivo**, anche concordando le modalità tecniche di realizzazione e l'applicabilità di specifici prodotti.

La fase può avere in input documenti preesistenti o prodotti allo scopo, quali verbali di riunioni e descrizioni di requisiti.

L'attività di raccolta dei requisiti, quando richiede l'interazione con gli utenti, è svolta congiuntamente al personale regionale.

Scopi della fase sono ad esempio:

- definire un modello del sistema da realizzare, che rappresenti la struttura logica in termini di comportamento complessivo, informazioni da trattare, funzioni da svolgere o alle quali fornire supporto;
- indicare il ciclo di sviluppo da adottare e i prodotti attesi;
- proporre la pianificazione delle attività in termini di stima di tempi e risorse, entro i tempi massimi indicati nel Piano di Lavoro;
- approvare i documenti di fase.

Prodotti della fase sono ad esempio:

- specifiche dei requisiti
- stime di realizzazione.

4.3. Fase di analisi

La fase di analisi è volta a **definire in modo completo ed esaustivo l'applicazione da realizzare**, sia per quanto riguarda gli aspetti funzionali che tecnici.

La responsabilità della fase è dell'Appaltatore.

Scopi della fase sono ad esempio:

- descrivere formalmente l'applicazione da sviluppare, in termini di esigenze funzionali e non funzionali dell'utenza, in modo chiaro, esaustivo e sistematizzato, compresa la descrizione logica delle interconnessioni con altri sistemi/applicazioni/apparati e dettagliandone anche le caratteristiche di implementazione;
- permettere alla Regione di condividere le scelte effettuate e di verificare che la soluzione descritta soddisfi alle esigenze espresse;
- descrivere i dati trattati raggruppati per sistemi logici (schema logico e fisico dei dati);
- aggiornare e dettagliare la pianificazione;
- aggiornare i prodotti delle fasi precedenti, in caso di modifiche intercorse.

Per taluni obiettivi, ed in particolare per gli sviluppi di tipo object oriented, le specifiche funzionali dovranno essere corredate dalla realizzazione di un prototipo che rappresenti almeno le modalità di navigazione e il layout delle interfacce.

Prodotti della fase sono ad esempio:

- Specifiche dell'intervento;
- Modello dati e glossario;

- Piano di test;
- Documentazione delle verifiche effettuate;
- Prodotti delle fasi precedenti aggiornati.

4.4. Fase di Realizzazione

La fase di realizzazione è volta a **generare i componenti software e gli archivi che realizzano il sistema**, verificando la loro correttezza e funzionalità.

La responsabilità della fase è dell'Appaltatore.

La fase ha in input i documenti prodotti nelle fasi precedenti.

Scopi della fase sono ad esempio:

- effettuare l'implementazione del sistema, producendo il codice sorgente;
- eseguire i test;
- documentare la configurazione dei componenti realizzati;
- aggiornare i prodotti delle fasi precedenti, in caso di modifiche intercorse.

Prodotti della fase sono ad esempio:

- Codice
- Documentazione dati generale
- Lista oggetti software
- Piano di test
- Commenti al codice e Manuale di gestione dell'applicativo
- Manuale di gestione server (se applicabile)
- Documentazione utente

4.5. Fase di Verifica

La verifica delle attività pianificate e dei relativi prodotti realizzati è di responsabilità della Regione Abruzzo.

Le verifiche saranno svolte nei tempi previsti dal contratto e con il supporto dell'Appaltatore che dovrà produrre il relativo Piano dei Test. Esse avranno inizio, di norma, alla conclusione della fase di realizzazione e la loro durata è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento e sarà, di norma, non superiori a 30 giorni lavorativi, fatto salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

Al termine della fornitura e sempre secondo quanto previsto dal contratto, la Regione potrà sottoporre a collaudo (ad esempio):

- il software realizzato
- la documentazione di supporto agli utenti
- il manuale di gestione applicativo
- il manuale di gestione del server (se applicabile)

In caso di esito positivo del collaudo, sarà redatto e sottoscritto un apposito verbale di collaudo.

In caso di esito negativo del collaudo, saranno comunicati dalla Regione i nuovi tempi di realizzazione dei servizi.

4.6. Modalità di consegna dei prodotti

Per il software sviluppato la normale modalità di consegna è tramite memorizzazione su supporto fisico (DVD, disk driver rimovibile e simili), sul quale saranno presenti anche eventuali procedure (script o altro) necessari per l'installazione, corredati della relativa *Lista Oggetti Software*.

Tutto il materiale, sia documentazione che codice, prodotto in esecuzione della fornitura sarà di esclusiva proprietà della Regione, che ne potrà disporre liberamente.

I documenti dovranno essere curati negli aspetti di comprensibilità e accuratezza.

Capitolo V – Guida alla compilazione dell’offerta tecnica

5.1. Generico

L’**offerta tecnica** per la descrizione dei servizi dovrà essere redatta secondo lo schema rappresentato nel paragrafo successivo, su fogli in formato A4, utilizzando il carattere arial 12 e con al massimo 50 righe per foglio, esclusi schemi, elaborati grafici o curricula che possono essere allegati. L’offerta non potrà superare le 50 cartelle esclusi gli schemi o gli elaborati grafici o i curricula allegati.

Tra gli allegati dovrà essere presente tassativamente il Gantt di progetto.

La valutazione delle offerte sarà fatta in base a quanto dichiarato dal concorrente ed in base a quanto risulterà chiaro, non ambiguo, dettagliato ed articolato circa ogni aspetto relativo a come la ditta intenda procedere.

I criteri ed i pesi per la valutazione dell’offerta sono riportati nel Disciplinare di Gara.

5.2. Schema di offerta tecnica

1 - PRESENTAZIONE DELL’IMPRESA

Il proponente dovrà allegare una descrizione dell’impresa, evidenziando l’esperienza riferita a servizi nel settore oggetto della presente gara (e-government).

L’elencazione dei predetti servizi dovrà riportare nel dettaglio:

- la descrizione di ciascun servizio realizzato, con i relativi committenti;
- le date di inizio e fine del singolo servizio;
- gli importi dei corrispettivi contrattuali percepiti (IVA esclusa).

2 - GRUPPO DI LAVORO PROPOSTO

Il proponente dovrà esplicitare le figure professionali che comporranno il gruppo di lavoro per le attività oggetto dell'offerta tecnica con indicazione dei ruoli e dei compiti.

A tale scopo dovranno essere allegati:

- i curricula dei componenti del gruppo di lavoro, sottoscritti dai medesimi, in cui dovranno risultare evidenziate in particolare le esperienze minime richieste nei settori di interesse per la gara;
- le dichiarazioni di impegno, anch'esse debitamente sottoscritte, di ciascuno dei componenti del gruppo di lavoro a partecipare, salvo causa di forza maggiore, alle attività previste per tutta la durata del contratto.

3 – SOLUZIONE PROPOSTA

La soluzione proposta dovrà contenere obbligatoriamente, pena la mancata attribuzione dei relativi punteggi, appositi capitoli riferiti ai servizi di riferimento, che sono:

- **A1 – Servizio di Sviluppo.**
- **A2 – Servizio di Messa in esercizio (Prodotti e Servizi, Front-end e Back-end).**
- **A3 – Servizio di Sviluppo evolutivo, correttivo e adeguativo.**
- **A4 – Servizio di Supporto utenti (Assistenza di II Livello e Formazione).**

La descrizione dei servizi proposti deve esplicitare (come minimo) i seguenti aspetti:

- le strategie di produzione, in termini di finalità, caratteristiche e parametri quantitativi;
- le modalità di attuazione, in particolare quelle organizzative adottate dal concorrente per il coordinamento e la realizzazione dei servizi oggetto della gara e per i rapporti con la committenza (incluso il rapporto tra le aziende

raggruppande/raggruppate o consorziande/consorziate e le loro unità operative, in caso di R.T.I o subappalto).

- la distribuzione delle risorse da destinare alle varie attività, con indicazione delle strategie poste in essere a garanzia della massima flessibilità del team di lavoro, per la risposta efficace a variazioni eventuali della pianificazione o ad eventi imprevisti, di natura tecnologica o normativa.