



*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*

***INTEGRAZIONE DELLE PROCEDURE  
INFORMATICHE PER IL MONITORAGGIO  
DEGLI INTERVENTI FINANZIATI CON I FONDI  
NAZIONALI E COMUNITARI***

*[Codice Identificativo di Gara (CIG) 7091670736]*

---

# Indice

<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>CAPITOLO I - DESCRIZIONE GENERALE DELLA FORNITURA</b> .....	<b>7</b>
1.1. <i>OGGETTO DELL'APPALTO</i> .....	7
1.2. <i>FUNZIONALITÀ E DESTINATARI DEI SERVIZI</i> .....	8
1.3. <i>REQUISITI GENERALI DEI SERVIZI E CARATTERISTICHE DELL'ATTUALE SISTEMA INFORMATIVO DI MONITORAGGIO REGIONALE</i> .....	11
1.4. <i>PROPRIETÀ DEI PRODOTTI</i> .....	14
1.5. <i>DURATA DELLA FORNITURA</i> .....	14
<b>CAPITOLO II - DESCRIZIONE E DIMENSIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>15</b>
2.1. <i>A1 - SERVIZIO DI SVILUPPO</i> .....	15
2.2. <i>A2 - SERVIZIO DI MESSA IN ESERCIZIO (PRODOTTI E SERVIZI, FRONT-END E BACK-END)</i> .....	18
2.3. <i>A3 - SERVIZIO DI SVILUPPO EVOLUTIVO, CORRETTIVO E ADEGUATIVO</i> .....	19
2.4. <i>A4 - SERVIZIO DI SUPPORTO AGLI UTENTI (ASSISTENZA DI II LIVELLO E FORMAZIONE)</i> .....	21
<b>CAPITOLO III – DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO</b> .....	<b>24</b>
3.1. <i>FIGURE PROFESSIONALI</i> .....	24
3.2. <i>RUOLO, RESPONSABILITÀ E COMPITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI</i> .....	25
<b>CAPITOLO IV – FASI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>29</b>
4.1. <i>PIANO DI LAVORO</i> .....	29
4.2. <i>FASE DI IDENTIFICAZIONE DELLE ESIGENZE</i> .....	30
4.3. <i>FASE DI ANALISI</i> .....	31
4.4. <i>FASE DI REALIZZAZIONE</i> .....	32
4.5. <i>FASE DI VERIFICA</i> .....	32
4.6. <i>MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI</i> .....	33
<b>CAPITOLO V – GUIDA ALLA COMPILAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA</b> .....	<b>35</b>
5.1. <i>GENERICO</i> .....	35
5.2. <i>SCHEMA DI OFFERTA TECNICA</i> .....	35

## 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, adeguamento, assistenza e formazione dell'attuale Sistema Informativo per il monitoraggio degli interventi finanziati con i fondi nazionali e comunitari (SIM) della Regione Abruzzo.

La Regione Abruzzo ad oggi si è dotata di un Sistema Informativo utilizzato per la gestione ed il monitoraggio dei fondi per il periodo 2007-2013. Il sistema è stato preso in riuso dalla regione Val D'Aosta e reso conforme con le procedure interne della Regione Abruzzo tramite una forte attività di customizzazione.

Le principali funzioni che il sistema attuale mette a disposizione delle autorità per le attività di sorveglianza, valutazione, gestione finanziaria, verifica e audit sono raggiungibili mediante l'utilizzo di un applicativo web accessibile con un collegamento alla rete Internet.

Le tipologie di soggetti che hanno accesso all'applicativo con operatività differenziata a seconda della funzione e del ruolo sono:

- *Beneficiario*
- *Responsabile di Azione (RdA)*
- *Controllori di primo livello (CPL)*
- *Autorità di Gestione (AdG)*
- *Autorità di Certificazione (AdC)*
- *Autorità di Audit (AdA)*

Il sistema è utilizzato da tutte le autorità per gestire l'intero ciclo di vita dei progetti.

La soluzione applicativa necessita di un **adeguamento/sviluppo** finalizzato alla *corretta gestione dei fondi per il periodo di programmazione 2014-2020* scaturite dal Regolamento Europeo, dal nuovo protocollo di colloquio nazionale, dal SIGECO e dal Piano di Rafforzamento Amministrativo della regione Abruzzo.

## **Capitolo I - Descrizione generale della fornitura**

### **1.1. Oggetto dell'appalto**

Il presente capitolato è riferito alla fornitura dei servizi di analisi, adeguamento/sviluppo software, mantenimento e formazione del sistema informativo per il monitoraggio degli interventi finanziati con i fondi nazionali e comunitari della Regione Abruzzo.

L'oggetto della fornitura è rappresentato dall'insieme dei servizi e delle attività volti ad assicurare la piena operatività del Sistema Informativo di Monitoraggio 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).**

I servizi di "**Sviluppo**", in particolare, dovranno essere erogati dall'Appaltatore, concordando con la Regione gli obiettivi, i tempi e gli aspetti tecnologici in un apposito **Piano di Lavoro**, da aggiornare ogni 2 mesi.

Di norma, la quantità e la qualità degli obiettivi inclusi ogni 2 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 nel periodo di riferimento.

## **1.2. Funzionalità e destinatari dei servizi**

Le principali funzionalità dei servizi del Sistema Informativo di Monitoraggio che dovranno essere realizzate sono (considerate come minime e che potrebbero subire degli aggiornamenti-integrazioni in fase di definizione del Piano di Lavoro):

- garantire l'**adeguamento applicativo e delle base dati** dell'attuale sistema di Monitoraggio degli interventi per il periodo 2007-2013 della Regione Abruzzo:
  - a. **Protocollo di colloquio 2014-2020**: il sistema informativo regionale deve essere adeguato al nuovo protocollo di colloquio redatto da IGRUE. Per poter far fronte a queste modifiche il sistema necessita di modifiche strutturali sia a livello di base dati che a livello di codice nelle varie sezioni dell'applicativo impattate.
  - b. **Adeguamento strumento estrazione dati**: il sistema dovrà essere modificato per permettere l'estrazione dei dati dall'attuale formato compatibile con il protocollo di colloquio 2007-2013 al nuovo protocollo 2014-2020.
  - c. **Invio automatico dei dati di monitoraggio**: il sistema dovrà essere dotato di un modulo di invio dei **"txt"** prodotti dall'estrattore tramite porta di dominio.
  - d. **Configurazione porta di dominio**: l'attività sarà divisa nelle fasi di installazione e configurazione della porta di dominio stessa e in quella di test con l'assistenza tecnica di IGRUE per la verifica dello scambio di informazioni.
- Garantire l'**adeguamento dell'interfaccia WEB** dell'applicativo esistente in tutte le sue funzionalità in coerenza con le linee guida AGID per la predisposizione dei siti e dei servizi WEB della PA.
- garantire l'**implementazione di funzioni correlate strettamente al SIGECO**:
  - a. Dati relativi alle spese nella richiesta di pagamento del beneficiario sulla base di pagamenti forfettari (importi nella valuta applicabile all'operazione);



- b. Dati relativi alle spese nella richiesta di pagamento del beneficiario sulla base di tassi forfettari (importi nella valuta applicabile all'operazione);
- c. Dati sui conti trasmessi alla Commissione a norma dell'art. 138 del regolamento (UE) n. 1303/2013;
- d. Dati relativi a particolari tipi di spese soggette a massimali.

<b>Corrispondenza Allegato V CL_SI_Reg 480 2014_10sett2015 e SI Regionale</b>	
<b>Allegato V</b>	<b>Attuale sistema Regionale</b>
Dati relativi al beneficiario (da 1.1 a 1.4)	Campi presenti e valorizzabili
Dati relativi all'operazione (da 1.5 a 1.21)	Campi presenti e valorizzabili ad eccezione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.19 l'informazione è disponibile tramite apposito report da BI;</li> <li>- 1.21 l'informazione è disponibile tramite apposito report da BI;</li> </ul>
Dati sulle categorie di intervento (da 1.5 a 1.21)	Campi presenti e valorizzabili ad eccezione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da 1.22 a 1.26 l'informazione è disponibile attraverso apposito report da BI;</li> <li>- 1.27 campo non applicabile al programma FSE</li> </ul>
Dati sugli indicatori (da 1.30 a 1.39)	Campi presenti e valorizzabili ad eccezione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.33 e 1.39 campo valorizzabile tramite apposita snapshot annuale e report</li> </ul>
Dati finanziari relativi a ciascuna operazione (da 1.40 a 1.42)	Campi presenti e valorizzabili
Dati relativi alle richieste di pagamento del beneficiario (da 1.43 a 1.51)	Campi presenti e valorizzabili ad eccezione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.43, 1.47, 1.49, 1.50 da implementare</li> </ul>
Dati relativi alle spese nella richiesta di pagamento del	Campi presenti e valorizzabili

<b>beneficiario sulla base dei costi effettivi (da 1.52 a 1.58)</b>	
<b>Dati relativi alle spese nella richiesta di pagamento del beneficiario sulla base di tabelle standard di costi unitari (da 1.59 a 1.63)</b>	<b>Campi da implementare</b>
<b>Dati relativi alle spese nella richiesta di pagamento del beneficiario sulla base pagamenti forfettari (da 1.64 a 1.67)</b>	<b>Campi da implementare</b>
<b>Dati relativi alle spese nella richiesta di pagamento del beneficiario sulla base dei tassi forfettari (da 1.68 a 1.69)</b>	<b>Campi da implementare</b>
<b>Dati relativi al recupero di importi dal beneficiario (da 1.70 a 1.77)</b>	<b>Campi presenti e valorizzabili</b>
<b>Dati relativi alle domande di pagamento presentate alla Commissione (da 1.78 a 1.89)</b>	<b>Campi presenti e valorizzabili ad eccezione di:</b> - Da 1.81 a 1.84 - Da 1.86-a 1.87
<b>Dati sui conti trasmessi alla Commissione a norma dell'art. 138 del Reg 1303/2013 (1.90 a 1.104)</b>	<b>Campi da implementare</b>
<b>Dati relativi a</b>	<b>Campi da implementare</b>

<b>particolari tipi di spese soggette a massimali (1.105 a 1.112)</b>	
---	--

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 caricamento e trasmissione dei dati di monitoraggio, supportare la trasparenza dell'azione amministrativa assicurando l'impiego di strumenti di inserimento, 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.

### **1.3. Requisiti generali dei servizi e caratteristiche dell'attuale Sistema Informativo di Monitoraggio regionale**

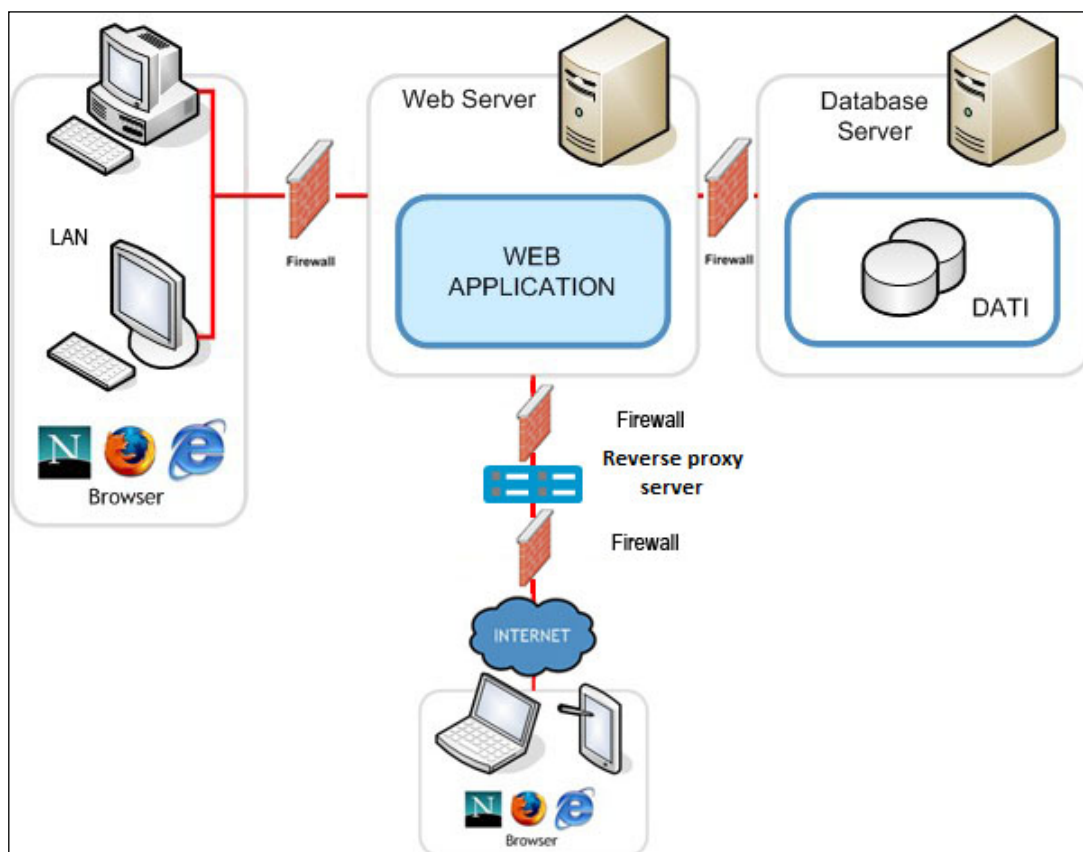
Le funzionalità sviluppate nel Sistema Informativo di Monitoraggio dovranno presentare le seguenti caratteristiche generali:

- 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.

L'attuale Sistema di monitoraggio adottato dalla Regione Abruzzo permette di registrare le informazioni relative all'attuazione finanziaria, procedurale e fisica dei Programmi

cofinanziati da Fondi comunitari e statali e di disporre di dati utili relativi ai singoli interventi.

Lo schema logico/fisico del sistema in uso è il seguente:



Poiché l'utilizzo dell'applicativo avviene attraverso il collegamento alla rete internet sia dall'esterno, che dalla rete LAN, sono previsti una serie di componenti per la difesa della rete e per la difesa dei Server dove sono alloggiati da un lato l'applicativo e dall'altro i dati. Come si evidenzia dallo schema illustrativo, dalla rete internet esterna il collegamento al Server in cui è collocato l'applicativo non è diretto, ma schermato da un sistema complesso di Firewall e Reverse Proxy che agiscono come controllo per filtrare attacchi e per l'inoltro del traffico al Server WEB APPLICATION.

Il sistema di firewall è presente anche all'interno del collegamento tra la rete LAN e i Web Server e tra questi e il Database Server.

Tale sistema di dispositivi garantisce la protezione dei punti di interconnessione controllando il traffico di rete interno ed esterno, permettendo solo il traffico e i flussi di comunicazione autorizzati garantendo misure di sicurezza per l'accesso al sistema, per i flussi dati e per l'integrità dei dati.

Tutte le componenti serventi sono realizzate tramite Macchine virtuali eseguite su macchine fisiche altamente ridondate che garantiscono la continuità del servizio.

Le macchine virtuali sono sottoposte a back-up giornalieri che garantiscono il ripristino dei servizi e dei dati non strutturati anche in caso di "disastro" informatico i dati strutturati contenuti nel database Oracle sono anch'essi sottoposti a back-up quotidiani che ne garantiscono la consistenza.

Le principali funzioni che il sistema mette a disposizione dell'AdG per le attività di sorveglianza, valutazione, gestione finanziaria, verifica e audit sono raggiungibili mediante l'utilizzo di un applicativo web accessibile con un collegamento alla rete Internet.

Le principali funzioni del sistema sono:

- Gestione del Progetto: tale sezione rappresenta l'oggetto del monitoraggio stesso, e raccoglie tutte le informazioni descrittive (cosa viene realizzato, da chi e in quali tempi, risorse impiegate) relative ad un singolo progetto, utili al fine di monitorare l'andamento del progetto e mantenere il controllo sulle attività erogate. Le funzioni consentite sono la Ricerca e l'Inserimento.
- Certificazione spese Programma.

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 Informativo di Monitoraggio, 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 **18 mesi** a partire dalla stipula dello stesso per le **attività A2 – A3 – A4** e di **6 mesi** per le attività di **sviluppo A1**.

## **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 la gestione e pubblicazione dei dati di monitoraggio degli interventi finanziati con i fondi nazionali e comunitari.

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 Informativo di Monitoraggio, 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 2 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 del Sistema Informativo di Monitoraggio, 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 6 mesi dalla stipula del contratto.**

<b>ATTIVITÀ DI SVILUPPO</b>		
<b>ADEGUAMENTO APPLICATIVO ESISTENTE ALLE LINEE GUDA PER I PROGETTI PERIODO 2014-2020</b>	<b>l'adeguamento dell'interfaccia WEB</b>	<b>IMPLEMENTAZIONE DELLE FUNZIONI CORRELATE AL SIGECO</b>
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 funzionalità del Sistema Informativo di Monitoraggio, 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 del sistema informativo;
- 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 **18 mesi dalla stipula del contratto**.

<b>ATTIVITÀ DI MESSA IN ESERCIZIO</b>
<b>18 MESI</b>
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 del Sistema Informativo di Monitoraggio secondo i livelli di servizio ed i requisiti richiesti, ogni qualvolta se ne presenti la necessità e per tutta la durata del contratto. Tali attività interessano le componenti

realizzate e rilasciate dall'Appaltatore in esecuzione del contratto e possono riassumersi come segue.

Per **Sviluppo Evolutivo** 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.

Per **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 Informativo di Monitoraggio 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 migliorie 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 **dopo 18 mesi dalla stipula del contratto.**

<b>ATTIVITÀ DI SVILUPPO EVOLUTIVO</b>	<b>ATTIVITÀ DI SVILUPPO CORRETTIVO</b>	<b>ATTIVITÀ DI SVILUPPO ADEGUATIVO</b>
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, 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 Informativo di Monitoraggio 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.

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** sarà dimensionato con la ripartizione congrua dell'impegno prevedibile per le attività corrispondenti sulla base dell'andamento della fornitura che si concluderà **dopo 18 mesi dalla stipula del contratto**.

<b>SUPPORTO UTENTI</b>
<b>ATTIVITÀ DI ASSISTENZA E FORMAZIONE</b>
a corpo

## Capitolo III – Dimensionamento e composizione del gruppo di lavoro

### 3.1. Figure professionali

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

FIGURA PROFESSIONALE	NOTE
<b>Analista Funzionale</b>	n. 1 con funzioni di Capo progetto
<b>Analista Programmatore</b>	n. 1 di livello Senior
<b>Analista delle Procedure</b>	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 2 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.

**Le attività evidenziate nel presente Capitolato Tecnico come A2 – A3 – A4 dovranno essere erogate attraverso la presenza quotidiana on-site presso gli Uffici della Regione Abruzzo di almeno 2 figure professionali per la durata di 18 mesi dalla stipula del contratto.**



### **Con l'erogazione di almeno 660 Giornate uomo on-site.**

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** riportati nel paragrafo successivo.

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 sistemi informativi per il monitoraggio degli interventi finanziati con i fondi nazionali e comunitari 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:

<b>Figura professionale</b>	<b>ANALISTA FUNZIONALE</b>
<b>Ruolo, Responsabilità e compiti principali</b> che la figura professionale è chiamata a svolgere	<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.</p> <p>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"> <li>- di concerto con i referenti della Regione, cura la gestione del progetto e ne fornisce gli stati di avanzamento nei tempi concordati.</li> <li>- coordina le risorse che lavorano al progetto, delle quali conosce specializzazioni e attitudini.</li> <li>- si fa portatore delle problematiche rilevate nel corso del progetto e propone soluzioni tecniche, anche innovative, di automazione e semplificazione delle procedure.</li> <li>- risolve in autonomia le problematiche tecnologiche, collaborando attivamente con le altre figure professionali del contesto nella definizione delle soluzioni.</li> </ul>
<b>Esperienza</b>	<p>Anzianità lavorativa di <b>almeno 3 anni</b> 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 dati di monitoraggio dei finanziamenti europei e nazionali.</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>
<b>Conoscenze</b>	<p>Le competenze specifiche del ruolo necessitano di una conoscenza approfondita delle seguenti discipline:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi e disegno di procedure</li> <li>- Metodologie di analisi dei requisiti in progetti complessi</li> <li>- Metodologie di disegno di prodotti SW</li> <li>- Tecniche di programmazione Object Oriented.</li> <li>- Framework di sviluppo .NET, SQL, Web Services, XML</li> </ul>
<b>Titolo di studio</b>	<b>Laurea Magistrale o 5 anni di esperienza nell'ambito del presente progetto</b>

<b>Figura professionale</b>	<b>ANALISTA PROGRAMMATORE</b>
<b>Ruolo, Responsabilità e compiti principali</b> che la figura professionale è chiamata a svolgere nel contesto produttivo	Partecipa alle attività di progettazione e sviluppa il codice. Collabora attivamente alla definizione delle soluzioni tecnologiche con le altre figure professionali del contesto.
<b>Esperienza</b>	Anzianità lavorativa di <b>almeno 3 anni</b> 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 dati di monitoraggio dei finanziamenti europei e nazionali. Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze in <b>tecniche di programmazione in ambiente web.</b>
<b>Conoscenze</b>	Le competenze specifiche del ruolo necessitano di una conoscenza approfondita delle seguenti discipline: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di programmazione Object Oriented.</li> <li>- Framework di sviluppo .NET, SQL, Web Services, XML</li> </ul>
<b>Titolo di studio</b>	<b>Laurea Magistrale o 5 anni di esperienza nell'ambito del presente progetto</b>

Figura professionale	<b>ANALISTA DELLE PROCEDURE</b>
<p><b>Ruolo, Responsabilità e compiti principali</b> che la figura professionale è chiamata a svolgere nel contesto produttivo</p>	<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>
<p><b>Esperienza</b></p>	<p>Anzianità lavorativa di <b>almeno 3 anni</b> maturata nella specifica funzione nell'ambito di progetti complessi, preferibilmente della Pubblica Amministrazione e in particolare nella realizzazione di sistemi informativi per gestione dei dati di monitoraggio dei finanziamenti europei e nazionali.</p> <p>Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze in materia di <b>semplificazione dei procedimenti amministrativi</b>, con particolare riferimento a quelli del settore di riferimento per la fornitura.</p>
<p><b>Conoscenze</b></p>	<p>Analisi e disegno di procedure della Pubblica Amministrazione</p>
<p><b>Titolo di studio</b></p>	<p><b>Laurea Magistrale o 5 anni di esperienza nell'ambito del presente progetto</b></p>

## **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 due (2) 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 sviluppo correttivo 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.

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 (**una prima rendicontazione verrà effettuata alla fine delle attività di Sviluppo, con il collaudo del prodotto**

**software realizzato e dei relativi servizi già erogati, ed una seconda verrà effettuata al termine dei 18 mesi relativi alla conclusione dei servizi A2-A3-A4).**

## **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 (si ribadisce che la fase di sviluppo dovrà terminare tassativamente entro 6 mesi dalla firma del contratto).

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 conformità a quanto dichiarato dal concorrente e secondo 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.

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.

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;

- 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.