





PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE DEL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM E DEL SITO WEB DEL PROGRAMMA OPERATIVO CONGIUNTO ENI CBC MED 2014-2020

CIG 7147495B74 CUP E21B17000110006

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE







INDICE

0	Con	esto di riferimento e oggetto dell'intervento	4
	0.1	Glossario	4
	0.2	Contesto di riferimento	4
	0.2.1	Il Programma ENI CBC Med	5
1	Serv	izi attesi	8
	1.1	"MIS ENI CBC MED" – Management and Information System del Programma (MIS)	8
	1.1.1	Caratteristiche generali del management and information system	
	Sezio	ne Communication	
	Sezio	ne Project Management	13
	Sub -	Sezione Contratto	13
	Sub -	Sezione Monitoring and Reporting	14
		Sezione Expenditure verification	
		tà – BEN/partners	
		tà - Auditor	
		tà - Authorising Unit	
		ne Technical Assistance	
		ult Based Management (RBM) e gli indicatori	
		nenti di alert	
	•	rtistica	
		bio dati con la CE (KEEP) attraverso export XML periodico	
	1.1.2	P	
	1.1.3	Modalità di erogazione e approvazione dell'intervento	
	1.2	"SITO WEB ENI CBC MED" - Sito web ufficiale del Programma	
	1.2.1	Caratteristiche generali del Sito Web	
	1.2.2	Caratteristiche specifiche del sito WEB del programma ENI CBC Med	
	1.2.3	Componenti infrastrutturali messi a disposizione	
	1.2.4	Modalità di erogazione e approvazione dell'intervento	28
	1.3	Gestione, manutenzione, evoluzione e supporto al change management dei sistemi	
		ativi MIS e WEB	
	1.3.1	Servizi di gestione operativa e sistemistica	
		di subentro	
		enza all'utente	
		ncamento in corso di esecuzione e nella fase di avvio dei sistemi	
		tario dell'hardware e della base dati	
	1.3.2	Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa	
		stenzione correttiva	
		Itenzione evolutiva	
	1.3.3	alità di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva e adeguativaServizi di manutenzione evolutiva	
		Servizi di manutenzione evolutivatenzione evolutiva	
	ividill	ILCIIZIUIIC EVUIULIVA	53

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del management information system e dei sito web del programma operativo congiunto ENI CBC MED 2014-2020

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

CUP E21B17000110006 - CIG 7147495B74







	Moda 1.3.4	alità di erogazione e approvazione dei servizi di manutenzione evolutiva				
2	Mod	lalità di esecuzione	.36			
	2.1	Gestione e governo del progetto	. 36			
	2.2	Fasi di realizzazione degli interventi MIS e WEB	. 36			
	2.2.1	Modalità di interazione e comunicazione con la stazione appaltante	37			
	2.2.2	Analisi e raccolta dei requisiti				
	2.2.3	Disegno tecnico e funzionale				
	2.2.4	Sviluppo del software				
	2.2.5 2.2.6	Fase di Test del software				
	2.2.7	Rilascio in esercizio				
	2.3	Consistenza e caratteristiche del team di progetto dell'aggiudicatario	. 39			
	2.3.1	Capo progetto	41			
	2.3.2	Analista senior				
	2.3.3	Progettista di architettura di sistema				
	2.3.4	Programmatore				
	2.3.5	Web designerGrafico				
	2.3.6 2.3.7	Formatore				
	2.4	Fasce orarie e luogo per l'erogazione dei servizi	. 43			
	2.5	Piano operativo, piano di qualità, piano di gestione dei rischi	. 44			
	2.6	Documenti di progetto	. 46			
	2.7	Obblighi in tema di visibilità e comunicazione	. 47			
3 Livelli di servizio e commisurazione delle penali		lli di servizio e commisurazione delle penali	. 48			
	3.1	Rispetto delle tempistiche di erogazione dei servizi inerenti le milestone	. 48			
	3.2 adegua	Rispetto delle tempistiche di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva e eguativa				
	3.3	Rispetto delle tempistiche di erogazione dei servizi di manutenzione evolutiva	. 49			
4	4 Cronoprogramma					
5 Stati di avanzamento lavori, verifiche intermedie e finali						







0 Contesto di riferimento e oggetto dell'intervento

0.1 Glossario

Acronimo	Denominazione per esteso			
CE	Commissione europea			
ENI	European Neighbourhood Instrument			
CBC	Cross Border Cooperation			
POC	Programma Operativo Congiunto ENI CBC MED			
AG	Autorità di Gestione del Programma ENI CBC MED Direzione Generale della RAS sotto la Presidenza			
CSC	Comitato di Sorveglianza Congiunto ENI CBC MED			
CD	Capi Delegazione (rappresentanti dei 13 paesi del CSC)			
CSP	Comitato di Selezione dei Progetti (rappresentanti dei 13 paesi del CSC)			
STC	Segretariato Tecnico Congiunto			
BOs	Branch Offices (antenne del Programma basate a Valencia e Aqaba)			

0.2 Contesto di riferimento

L'oggetto dell'appalto è la progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del Management and Information System (MIS) e del WEBSITE ufficiale del Programma Operativo Congiunto "ENI CBC Bacino del Mediterraneo 2014-2020" (di seguito: il Programma – POC).

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del management information system e del sito web del programma operativo congiunto ENI CBC MED 2014-2020

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

CUP E21B17000110006 - CIG 7147495B74







Con Deliberazione della Giunta regionale n. 8/9 del 19.02.2016 sono state attribuite alla Regione Autonoma della Sardegna (RAS), e più precisamente al'Ufficio speciale dell'Autorità di Gestione del Programma ENPI CBC Bacino del Mediterraneo 2007- 2013/18, anche le funzioni di Autorità di Gestione (AG) del Programma ENI CBC Bacino del Mediterraneo 2014-2020, la cui struttura organizzativa comprende una direzione generale, che fa capo alla Presidenza della RAS.

La stessa Deliberazione, nel rispetto di quanto previsto dalla Decisione C(2015)9133 della Commissione Europea stabilisce che, nelle more dell'erogazione della prima quota di prefinanziamento del Programma ENI CBC Med 2014-2020 le azioni preparatorie del nuovo Programma possano essere svolte con i fondi dell'Assistenza Tecnica del Programma ENPI CBC Med 2007-2013.

L'AG è responsabile della gestione operativa e finanziaria del Programma Operativo Congiunto ENI CBC MED approvato dalla CE il 17 dicembre 2015 Decisione No C(2015) 9133. E' supportata da un Segretariato Tecnico Congiunto (STC), un ufficio internazionale con sede a Cagliari, due Branch Offices (BOs) con sedi a Valencia (ES) e Aqaba (JO) e una rete di 13 punti di contatto nazionali (PCN) che contribuiscono alla promozione delle opportunità e dei risultati del Programma nei territori ammissibili. Le funzioni e responsabilità dell'AG, del STC, dei BOs e di tutte le altre strutture del Programma sono definiti nel POC (par. 3.2.2. e seguenti) a cui l'Aggiudicatario deve fare riferimento.

Così come definito nel POC, l'AG per l'espletamento delle sue funzioni si deve dotare di diversi strumenti, tra i quali il sistema informativo per la gestione e il monitoraggio della spesa (che si riferisce sia ai progetti finanziati sia a quella legata alle risorse di assistenza tecnica) ed inoltre di un Sito Web ufficiale del Programma (Programme). Questi due strumenti: Monitoring Information System (MIS) e Programme costituiscono l'oggetto della presente procedura di gara.

0.2.1 II Programma ENI CBC Med

Il Programma "ENI CBC Bacino del Mediterraneo 2014-2020" fa parte della Politica Europea di Vicinato (PEV) e del suo strumento finanziario (Strumento europeo di vicinato - ENI) per il periodo 2014-2020. Il Programma mira a rafforzare la cooperazione tra l'Unione europea (UE) e le regioni dei Paesi partner situate lungo le rive del Mar Mediterraneo. Esso coinvolge 76 regioni, appartenenti ai 13 paesi ammissibili al Programma: Cipro, Egitto, Francia, Grecia, Israele, Italia, Giordania, Libano, Malta, Palestina, Portogallo, Spagna e Tunisia.

Il Regolamento del Consiglio Europeo 236/2014, il Regolamento del Consiglio Europeo 232/2014 e il Regolamento della Commissione Europea 897/2014 (Implementing Rules) costituiscono l'impianto normativo di riferimento del Programma. In particolare gli articoli 26.2 (d), 30.1 (c), 78.3 delle Implementing Rules (897/2014) e il paragrafo 4 del POC sono da considerare parte integrante del contesto di riferimento dell'Appalto, in quanto inquadrano i risultati attesi dalla CE per il MIS e per il Sito Web ufficiale del Programma.







Il POC stabilisce un quadro strategico che prevede i seguneti 2 Obiettivi Generali, a loro volta articolati in 4 Obiettivi Tematici definiti congiuntamente dai Paesi partecipanti:

- A. Promote economic and social development:
 - o A.1 Business and SME development;
 - o A.2 Suipport to education, research, technological development and innovation;
 - A.3 Promotion of social inclusion and the fight against poverty;
- B. Address common challenges in the environment
 - o B.4 Environmental protection, climate change adaptation and mitigation

Per i 4 Obiettivi Tematici sono poi definite 11 Priorità. Sulle base delle Priorità saranno costruiti i bandi del Programma, che saranno lanciati per selezionare e finanziare i progetti di cooperazione (Par. 2.4 del POC) con i relativi risultati attesi, gli indicatori di risultato e di output a livello di Programma.

Il contributo finanziario dell'Unione europea al Programma è di 209.057.812 euro (Tabella B.2 del POC) per il periodo 2014-2020 comprendente sia il budget per il finanziamento dei progetti che quello di assistenza tecnica. Il cofinanziamento previsto è di 25.491.746 euro (Tabella B.2 del POC).

lil Comitato di Sorveglianza Congiunto (CSC), organo decisionale del Programma composto dai rappresentanti dei Paesi partecipanti, sovrintende e garantisce la qualità e l'efficacia dell'attuazione del Programma e approva i progetti da finanziare.

Soggetti pubblici e privati organizzati in partenariati transfrontalieri nel Mediterraneo sono periodicamente invitati a presentare proposte di progetto a seguito del lancio di bandi pubblici (Call for Proposals). Potenziali beneficiari sono: le autorità pubbliche regionali e locali, ONG, associazioni, agenzie di sviluppo, università e istituti di ricerca, nonché i soggetti privati che operano nei settori di intervento del Programma.

Le proposte di progetto saranno presentate nell'ambito di 3 bandi di gara con caratteristiche e modalità di partecipazione leggermente diverse per i <u>progetti standard</u>, per i <u>progetti strategici</u> e per i <u>progetti di capitalizzazione</u>. Le fasi di approvazione delle proposte si svolgono in applicazioni webbased (Application on-line e Intranet valutazione Progetti) già in uso presso l'AG e da cui il MIS deve recuperare tutte le informazioni utili, così come dettagliato nel Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale.

I progetti selezionati per il finanziamento sono realizzati da organizzazioni coinvolte nel partenariato, coordinate da un'organizzazione capofila per ogni progetto. Le attività devono essere attuate in conformità alle regole stabilita nel POC, nelle Linee Guida di ogni Bando, nei contratti firmati tra l'AG e il Capofila del partenariato di ogni progetto. Il Capofila è tenuto a trasmettere periodicamente all'AG / STC le informazioni richieste per quanto concerne l'avanzamento tecnico e finanziario, i risultati raggiunti etc.







Di seguito si riportano i dati principali sulle varie Call for proposals previste.

Call for Proposals	Tempistica	Dimensioname nto economico	Ipotesi Progetti presentati	Ipotesi Progetti finanziati	Finanziame nto max per progetto	Durata max del progetto
Call progetti standard	1° semestre 2017	84,6 MEuro	600	35/40	3 MEuro	3 anni
Call progetti strategici	1° semestre 2018	84,6 MEuro	300	20/25	6 MEuro	4 anni
Call progetti capitalizzazione	2° semestre 2019	18,8 MEuro	100	15/20	1 MEuro	1-2 anni







1 Servizi attesi

In questo capitolo sono descritti i servizi attesi che l'aggiudicatario dovrà erogare nell'ambito del presente appalto:

- La progettazione e realizzazione del Management Information System (MIS) del Programma ENI CBC MED (di seguito "il Programma"), inclusa l'erogazione dei servizi di gestione operativa e sistemistica, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva ed il supporto al change management a partire dal rilascio in produzione e per tutta la durata del contratto;
- La progettazione e realizzazione del sito WEB del Programma; inclusi i servizi di
 gestione operativa e sistemistica, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva ed
 il supporto al change management a partire dal rilascio in produzione e per tutta la
 durata del contratto.

Si sottolinea che, come dettagliato nel seguito del documento, è richiesta una forte integrazione tra i sistemi MIS e WEB in una logica applicativa di Back-End->Front-End ed la predisposizione dell'interfacciamento del MIS con altri sistemi e applicativi in uso negli uffici della AG e nella Amministrazione Regionale. L'aggiudicatario dovrà quindi predisporre le interfaccie per lo scambio dati con:

- il sistema contabile dell'Autorità di Gestione del Programma;
- <u>il sistema SIBAR-DEC (Determina Elettronica Contabile) della Regione Autonoma della Sardegna;</u>
- il servizio Protocollo Elettronico della Regione Autonoma della Sardegna;
- il servizio di Firma Digitale Remota della Regione Autonoma della Sardegna;
- l'application on-line e la Intranet per la valutazione dei Progetti dell'AG del Programma

1.1 "MIS ENI CBC MED" – Management and Information System del Programma (MIS)

Questo paragrafo descrive le attività previste per l'analisi, progettazione, gestione e manutenzione del Management Information System del Programma ENI CBC MED.

La macrofase 1 prevede le seguenti attività:

a) l'analisi organizzativa della struttura e del funzionamento del Programma Operativo Congiunto ENI CBC MED destinatario dell'intervento; sia per quanto riguarda la gestione dei progetti







finanziati sia per ciò che concerne la gestione e il monitoraggio delle spese generali di assistenza tecnica (quelle cioè destinate alle acquisizioni di beni e servizi e di consulenza a vario titolo)

- b) l'analisi della struttura dei dati della Application online e della Intranet per la valutazione dei progetti, gli applicativi online in cui sono memorizzati tutti i contenuti tecnici e finanziari dei progetti che saranno gestiti dal MIS nella loro fase di implementazione;
- c) l'analisi della struttura e del funzionamento del precedente Sistema di Monitoraggio del Programma Operativo Congiunto ENPI CBC MED già in uso all'AG e in cui sono già operative molte delle funzionalità che saranno richieste anche nel nuovo MIS;
- d) il design, lo sviluppo, la fase di test e la messa in esercizio del sistema informativo web-based;
- e) la formazione dei gruppi di utenti chiave del sistema informativo realizzato e l'affiancamento durante la fase di avvio.

Questa fase si riterrà conclusa a seguito della messa in produzione del sistema pronto all'avvio.

La macrofase 2 affronta la gestione sistemistica e operativa del MIS per tutta la durata del contratto.

Le prestazioni della macrofase 1 dovranno essere concluse entro 6 mesi dall'avvio delle attività.

Le prestazioni di cui alla macrofase 2 relative alle attività di gestione, manutenzione e supporto al change management dovranno essere rese per l'intera durata del contratto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di prorogare il termine finale di esecuzione delle due macrofasi secondo accordi da prendersi con l'Aggiudicatario. Le prestazioni dovranno essere rese presso la sede dell'Autorità di Gestione del Programma ENI CBC MED interessata dall'intervento.

1.1.1 Caratteristiche generali del management and information system

Il sistema proporra' una soluzione web-based che ri-utilizzi, ove possibile, informazioni (tabelle d'impianto, codici, ecc.), funzionalità applicative e componenti infrastrutturali del Monitoring System del precedente Programma ENPI, e che consenta un pieno e perfetto scambio di dati con i sistemi dell'Amministrazione Regionale e della AG già citati nel paragrafo 1.

Come caratteristiche generali il sistema dovrà essere:

- Pienamente integrato con riferimento al livello di coesione dei vari moduli all'interno della soluzione applicativa proposta;
- Estendibile e scalabile, con possibilità di aggiunta futura di nuovi moduli funzionali, inizialmente non compresi nella soluzione proposta dall'Aggiudicatario e possibilità di







intervenire facilmente per prevenire il degrado delle prestazioni dei moduli esistenti in presenza di accresciuti carichi di lavoro e/o accresciuto numero di utenti dei moduli stessi;

- Modulare, con possibilità di integrazione/eliminazione di moduli con un livello di isolamento tra di essi tale da consentire di modificare/estendere il sistema con semplicità;
- Flessibile, con possibilità di adattare la soluzione proposta a nuove o mutate esigenze;
- Sicuro, conformemente agli standard di sicurezza internazionalmente accettati (es. ISO 27001:2013, OWASP, INTOSAI, etc.);
- Accessibile, in conformità alla Direttiva della UE 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici;
- Conforme alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e sensibili (DL n. 196/2003 e integrazioni successive).

Le funzionalità proposte dovranno essere percepite dall'utente come un insieme unico, facile da utilizzare, caratterizzato dalla coerenza e consistenza delle modalità d'interazione ed utilizzo. Anche dal punto di vista interno al sistema, le funzionalità dovranno essere supportate dallo stesso stack tecnologico impiegato e integrate in modo nativo.

Il sistema dovrà garantire integrità, sicurezza e unicità dei dati. In tal senso le informazioni non devono essere replicate e/o inserite più volte. L'unicità dei dati deve essere garantita con una base dati unica, che consenta attraverso meccanismi di sincronizzazione di mantenere coerenti i dati e i processi che li gestiscono, senza inutili ridondanze. Durante il progetto e lo sviluppo dell'applicazione, l'Aggiudicatario dovrà porre in essere tutte le misure atte a mitigare i rischi di sicurezza considerati più critici secondo gli standard internazionali (es. OWASP - Open Web Application Security Project)
La sicurezza deve essere garantita a tutti i livelli ed in particolare:

- A livello di rete: La rete in cui è inserito il server deve essere dotata di dispositivi hardware e software (es. router, firewall etc.) atti a garantire un'adeguata protezione dagli attacchi di rete;
- A livello di trasporto: L'informazione su Internet deve viaggiare tramite canali criptati secondo le tecnologie più diffuse di protezione dei flussi di informazione. Il server applicativo deve essere configurato con certificati di tipo SSL o similari che consentono una trasmissione sicura dei dati:
- A livello applicativo: l'applicazione deve avere un modulo dedicato alla identificazione delle utenze e alla gestione di gruppi di utenti e ruoli definiti con l'AG in funzione delle esigenze del Programma. Ogni gruppo di utenti e/o ruolo deve avere accesso esclusivamente alle funzionalità e ai sottoinsiemi di informazione ad esso dedicati;
- Test di sicurezza: L'aggiudicatario dovrà effettuare dei test di sicurezza, con tools dedicati allo scopo, che provino la mancanza di vulnerabilità dell'ambiente MIS.







Il sistema deve avere funzionalità che consentano la gestione della storicizzazione dei dati nonché della tracciabilità delle relative attività (operazione e utente che ha operato). Gli accessi devono essere consentiti previa autenticazione degli utenti autorizzati, anche alla luce del requisito della tracciabilità. Inoltre il sistema deve consentire l'implementazione di architetture multilivello per l'accesso protetto ai dati attraverso gruppi di utenti, che consentano sia una visione totale, sull'intera base dati agli utenti abilitati, sia visioni parziali, per mezzo di viste che permettano l'accesso (in visione oppure in modifica) a sottoinsiemi di dati accessibili sulla base degli ambiti applicativo-funzionali, oppure dei differenti settori dell'organizzazione.

Il sistema dovrà essere di facile utilizzo (user-friendly) e consultabile nelle due lingue ufficiali dei progetti finanziati dall'ENI: Inglese e Francese. L'ambiente operativo utilizzera' un'interfaccia grafica, dotata di tutti gli strumenti d'interazione che ne rendano agevole l'utilizzo (menu, pulsanti, bottoni, toolbar, tooltip, copia-incolla, ecc.) con help in linea.

Il sistema dovrà consentire il recupero integrale di tutti i dati dei progetti già presenti nel sistema informativo sviluppato per l'Application online e per la Intranet di valutazione dei progetti (es. anagrafica del partenariato, parti narrative del progetto come quadro logico, work packages output e indicatori, parti finanziarie come budget, piano finanziario e capacità finanziaria, etc.). Il sistema consentira', laddove possibile, il riutilizzo di tutte le funzionalità sviluppate nel sistema di monitoragio del Programma ENPI.

Il sistema proposto fornira' strumenti per analizzare ed estrarre dati in formato tabellare e in formato grafico. La proposta dell'Aggiudicatario dovrà descrivere gli strumenti di estrazione per successivi utilizzi, la presenza di strumenti per la gestione (creazione, amministrazione e fruizione) di cruscotti gestionali, con la possibilità di aggregare in modo personalizzato dati di sintesi nei formati più comuni (es. xls, doc, pdf, xml etc.). Lo sviluppo delle funzionalità descritte non dovrà comportare alcun rallentamento delle performance dei sistemi in produzione, sarà pertanto cura dell'offerente proporre una soluzione applicativa atta a garantire tale risultato.

Il MIS dovrà essere in grado di gestire tutti i flussi amministrativi di trasferimento fondi ai progetti, di monitorare le realizzazioni tecniche (risultati, output, attività) effettuate dai progetti in qualsiasi momento del ciclo di vita dei progetti stessi così come i processi di cambiamento dei budget secondo regole prestabilite (budget shift) e la rendicontazione delle spese online.

La soluzione dovrà essere imperniata su: una base di dati integrata e sul concetto di integrità del dato e di *single entry*, project cycle management da un lato e al processo amministrativo dall'altro e dovrà consentire l'alimentazione on-line dei dati da parte dei soggetti preposti alla produzione delle informazioni (ciascuno nell'ambito delle proprie competenze).







Il sistema informativo dovrà pertanto gestire (lista non esaustiva):

- Il monitoraggio e la valutazione in itinere e finale dei progetti;
- La creazione e visualizzazione di report tecnici e finanziari a livello di paese, priorità, etc.
- · La gestione dei budget dei progetti;
- La gestione dei report tecnici e finanziari dei progetti;
- · La certificazione delle spese rendicontate dai progetti;
- Il processo amministrativo del pagamento dei pre-finanziamenti e del saldo finale ai progetti;
- Il recupero dei crediti attraverso un flusso procedurale e documentale dei recuperi e la creazione del registro dei debitori e del registro creditori (sia per i progetti che per l'assistenza tecnica);
- Un'anagrafica univoca per identificare con certezza i Beneficiari e i Partners dei progetti in modo da potere agevolmente individuare la rispettiva presenza su differenti progetti
- La gestione attraverso un flusso procedurale e documentale della spesa e delle entrate di Assistenza Tecnica; monitoraggio per singolo Contratto/fornitore/cliente/postings/costcategories e/o gruppi di essi;
- L'inserimento, l'aggiornamento e la fruizione online di dati e informazioni (es. testi, file di diversi formati, immagini, video) da parte degli utenti. In generale i dati devono poter essere disponibili/consultabili per intervalli di tempo definiti in base alla normativa ENI (per esempio accounting year, financial year, ecc). Ad esempio se si vuole conoscere l'ammontare della spesa certificata/pagata/spesa (etc.) dell'anno precedente (nel 2016) o nel periodo dal 1/07/2015 e il 30/06/2017. Il sistema dispone non soltanto del dato reale cumulato al 2017, ma anche per periodi di tempo configurabili dall'utente.

Se in fase di analisi o di realizzazione del sistema informativo dovessero riscontrarsi particolari problematiche di natura tecnica, organizzativa o amministrativa nell'attuazione dell'intervento che comportino la realizzazione di parte degli sviluppi con modalità differenti dalle previsioni, l'Amministrazione regionale si riserva di concordare con l'aggiudicatario modifiche del piano operativo in conseguenza di tali scostamenti.

Nel seguito del paragrafo sono indicate, in modo non esaustivo, alcune funzionalità che il sistema dovrà garantire nelle rispettive sezioni in cui sarà presumibilmente articolato il MIS.

Sezione Communication

 Sistema di messaggistica che consenta di scambiare documenti e richieste tra l'officer JTS responsabile del progetto e il project coordinator / financial coordinator;







- Tracciare lo scambio di messaggi inviati/ricevuti
- Riepilogo storico dei messaggi inviati/ricevuti
- Possibilità di verificare le ultime versioni dei documenti inviati/ricevuti (Progress Reports, major changes)
- Trasmissione di e-mail automatiche che informino il Beneficiario nel caso in cui ci siano messaggi presenti nel sistema.
- Sistema di notifiche che dialoga con le altre sezioni del sistema: ad es. l'aggiornamento dei dati finanziari da parte del BEN viene immediatamente notificato al JTS/MA.
- Sezione apposita dedicata al JMC che consenta uno scambio documentale e di comunicazioni più efficiente delle e-mail, anche per la gestione delle procedure scritte.

Sezione Project Management

Sub - Sezione Contratto

- Gestione della fase di contracting: form del Grant Contract da compilare con i dati del progetto già disponibili a sistema e scambio di firme sul documento digitale
- Caricamento dei dati finanziari (FIF da compilare e validare a sistema) e possibilità di caricare
 la documentazione allegata necessaria per la validazione (per es. documenti banca) da parte
 della AG / Unità finanziaria; il sistema dovrebbe rendere evidente, sia al Beneficiario sia al
 JTS/AG, se tali dati sono stati validati o no dall'unità finanziaria.
- Gestione dei casi di Suspension & Termination del contratto: form per la richiesta / nota da parte del BEN, scambio di comunicazioni con la MA, notifica delle decisioni finali di Suspension & Termination, secondo le scadenze definite dal contratto;
- Gestione dei major changes: per il Beneficiario, compilazione di un form per la richiesta, validazione e notifica, con caricamento delle modifiche apportate; per JTS/AG, possibilità di inviare richieste di integrazioni/chiarimenti (tracciati nella sezione Communication) e di generare una scheda di approvazione o di diniego da scaricare, firmare, caricare a sistema e notificare al BEN; form di Addendum da compilare e validare con scambio di firme sul documento stesso; validazione definitiva delle modifiche apportate (budget, composizione del partenariato e attività):
- Gestione dei minor changes: notifiche automatiche al JTS/AG;
- Funzionalità di validazione auditor CCP di ogni paese.

In questa sezione si dovrebbe prevedere un accesso al JMC, a cui devono essere notificate preventivamente le decisioni di Suspension & Termination e che è coinvolto sia nell'approvazione







dei major (si potrebbe prevedere una sorta di procedura scritta a sistema, evitando mail e allegati) sia nelle procedure di Suspension & Termination.

Sub - Sezione Monitoring and Reporting

- Sistema di notifiche che avverta in prossimità delle scadenze stabilite dal Grant Contract per la presentazione dei report;
- Compilazione, validazione e submission dei report
- Tracciabilità delle fasi di reporting dalla submission, istruttoria, analisi e approvazione. Lo status del processo di approvazione dovrebbe essere reso noto anche al BEN dalla presentazione del report fino all'approvazione finale da parte della MA.
- Compilazione di un form per le richieste dei chiarimenti che consenta di tracciare esattamente la data di trasmissione della richiesta e di sospendere in maniera automatizzata il processo di valutazione (evitando di caricare un documento per la sospensione). Il sistema viene riavviato una volta che l'officer spunta come validi tutti i chiarimenti ricevuti.
- Anche in questa sezione la funzione delle notifiche (attraverso la sezione Comunicazione),
 che tenga traccia delle sospensioni, delle richieste chiarimenti e dei passaggi da una fase all'altra, è fondamentale.

Sub - Sezione Expenditure verification

Attività - BEN/partners

- Caricamento e controllo delle spese effettuate, secondo lo schema suggerito di seguito:
 - 1. Il partner (incluso il capofila) inserisce la spesa (spesa in fase di caricamento)
 - 2. Il partner (incluso il capofila) valida l'inserimento della spesa (spesa in attesa di validazione)
 - 3. Il controllore del partner certifica la spesa (spesa certificata)
 - 4. Il controllore redige un certificato (PDF) in cui sono incluse tutte le spese certificate (certificato validato e spesa inclusa in un Certificato di controllo di primo livello)
- Form della Richiesta di pagamento da compilare, scaricare e firmare (digitalmente quando possibile)
- Possibilità di caricare supporting documents in fase di inserimento della spesa;

Attività - Auditor

- Disponibilità delle check list per la verifica delle spese che gli auditor dovranno compilare e validare
- Form dichiarazione dell'auditor da compilare, scaricare e firmare (se digitale meglio)







Quality check CCP sugli EVR e sulle spese. I CCP devono essere allertati quanto un EVR è
caricato sul sistema dall'auditor di progetto del Partner.

Attività - Authorising Unit

- Possibilità di compilare e modificare le check list a sistema (con "flagging" e validazione);
- Approvazione del report e autorizzazione al pagamento
- Bozze degli atti amministrativi di autorizzazione e liquidazione (determinazioni) scaricabili dal sistema con collegamento automatico alle check list.
- Bozza check-list per on-the-spot verification

Sezione Technical Assistance

Attraverso il sitema sarà possibile gestire e monitorare tutte le informazioni sui flussi di spesa che si generano per ogni contratto/fornitore dell'AG.

Una lista di funzioni/attività previste, non esaustiva, comprende :

- Sezione MA
 - > richiesta di copertura finanziaria
 - > rilascio copertura finanziaria e relativa registrazione
 - > assunzione impegno di spesa e relativa autorizzazione/registrazione
 - autorizzazione alle emissioni delle fatture
 - registrazione delle fatture
 - > pagamento alle varie fasi della fornitura o prestazione
 - > pagamento finale
 - reportistica
- Sezione BO per monitoraggio livello di spesa dei BO (staff, viaggi, equipment e supplies + subcontracted services per organizzazione eventi e produzione materiali);
- Sezione CCP (per caricamento timesheets e copia doc di pagamento salari)
- Sezione NCP solo per il sud (per caricamento timesheets e copia doc di pagamento salari)

Il Result Based Management (RBM) e gli indicatori

Il sistema dovrà prevedere un modulo per la gestione dei risultati dei progetti ed il loro monitoraggio. Dovrà essere realizzato un modulo di gestione degli indicatori che permetta la rendicontazione da parte dei progetti e il confronto con le baseline e i target values previsti. Tale modulo deve consentire







anche di gestire il piano di monitoraggio e valutazione annuale della AG così come descritto nel POC (par. 4.6.2)

Il modulo dovrà tenere conto della necessità di gestire le funzionalità seguenti:

- Consentire, in sede di rendicontazione da parte dei progetti, l'analisi delle attività e
 degli output previsti per workpackage con i tempi di realizzazione in relazione a
 quanto previsto dall'Action Plan visualizzato secondo tecniche di diagrammazione
 quali ad esempio diagrammi di Gantt;
- Consentire il monitoraggio delle risorse economiche assegnate per workpackage e
 per output, attraverso attraverso un confronto tra il report di spesa e le informazioni
 del budget per singolo partner e per categorie di costo.

Il sistema consentira di **monitorare** il grado di completamento degli idicatori rispetto alla baseline e al target value con riferimento all'arco annuale.

Strumenti di alert

Il sistema dovrà prevedere dei sistemi di alert per la gestione dei processi che coinvolgono diverse strutture del Programma (CSC, AG, STC, BO, NA, CCP etc.). Il sistema deve inviare dei messaggi email al raggiungimento di milestones predefinite con l'indicazione dei tempi di completamento e dei giorni rimanenti per il raggiungikento del successivo step e dell'intera procedura.

Reportistica

Il sistema dovrà rispondere alle esigenze delle Delegazioni Nazionali del CSC e dell'AG, in merito alle informazioni, di sintesi e dettaglio, per scopi decisionali, di valutazione e di controllo dell'andamento del Programma sia nel suo complesso, per singolo paese, per priorità, per livello di spesa, per raggiungimento dei risultati e per singolo progetto finanziato.

I dati del sistema dovranno essere strutturati e organizzati con il livello di aggregazione o di disaggregazione idoneo a fornire le informazioni necessarie ai diversi ruoli e funzioni nell'ambito dell'AG, delle Delegazioni Nazionali del CSC e, più in generale, di tutte le strutture previste dal POC.

Il sistema di reportistica dovrà rappresentare informazioni numeriche e grafiche, e consentire la creazione delle query personalizzate da parte dell'utente, a seconda del ruolo e delle esigenze.

Il sistema informativo garantira la produzione di report standard, di report interattivi predefiniti e di report creati dall'utente ad hoc, nonché garantire la possibilità di esportare l'output di qualsiasi report elaborato nei formati più adatti: xls, doc, pdf, xml, etc. e di stamparlo con un layout che risponda a i requisiti di visibilità descritti nel seguito.







Scambio dati con la CE (KEEP) attraverso export XML periodico

Il sistema dovrà prevedere un export periodico dei dati in formato XML secondo il tracciato definito dalla CE per alimentare il dabase di KEEP (https://www.keep.eu/keep). Tale funzionalità, gia sviluppata e operante nel SM del Programma ENPI, consiste tipicamente in un job che, con periodicità assegnata, trasmette via FTP un file XML contenente le principali informazioni sui progetti finanziati dal Programma, sia a livello finanziario che contenutistico.

Saranno valutate positivamente proposte migliorative per rendere rispondente il sistema offerto alle esigenze finali del Programma e il grado di rispondenza funzionale della soluzione proposta rispetto alle esigenze dell'amministrazione regionale.

1.1.2 Componenti infrastrutturali messi a disposizione

L'AG metterà a dispozione dell'aggiudicatario le componenti infrastrutturali necessarie per il buon funzionamento dell'applicazione richiesta. In particolare saranno garantite:

- La messa a disposizione di hardware e spazio storage;
- L'infrastruttura di rete.

Per garantire l'autonomia e l'indipendenza dell'aggiudicatario nell'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'AG provvederà a facilitare l'ottenimento degli opportuni permessi da parte dei gestori del CED RAS sull'infrastruttura virtuale e storage dedicata.

Sarà cura dell'offertente descrivere il miglior impiego delle risorse per il corretto funzionamento del MIS, eventuali proposte migliorative e una proposta di modalità operativa di interazione con i tecnici del CED della RAS in cui l'infrastruttura è ospitata.

Di seguito si riporta uno mostra nelle sue componenti attualmente installata presso

schema fisico del Rack che principali l'infrastruttura il CED RAS.

Comp. A

Comp. B

Comp. C

nanutenzione del management information system e del C MED 2014-2020

C WILD 20 14-20

onale

5B74

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi sito web







Comp onenti	Quantità	Codice	Descrizione
А	1	N20-B6625-1-UPG	UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine
А	1	N20-AC0002	UCS M81KR Virtual Interface Card/PCle/2-port 10Gb
А	2	A01-X0105	2.66GHz Xeon X5650 95W CPU/12MB cache/DDR3 1333MHz
А	12	N01-M308GB2	8GB DDR3-1333MHz RDIMM/PC3-10600/dual rank 2Gb DRAMs
А	2	N20-BHTS1	CPU heat sink for UCS B200 Blade Server
А	2	A03-D146GC2	146GB 6Gb SAS 15K RPM SFF HDD/hot plug/drive sled mounted
Α	3	CON-UCS1-B66251U	UC SUPPORT 8X5XNBD UCSB200 M2 Blade Svr w/o CPU Mem HDD Mez
С	5	VX-VS07-020U	VNX 2TB 7.2K SAS UPG DRV - 15X3.5IN DAE/DPE
С	10	VNXOECAPTBU	VNX OE CAP TIER PER TB FOR VNX5500/5700/7500
С	1	M-ENHSW-001	ENHANCEDSOFTWARESUPPORTINCLUDESMONTH S1-36
В	1	VNX6GSDAE15F	VNX 15X3.5 IN 6GB SAS EXP DAE-FIELD INSTALL
А	2	VS5-NXP-BUN-C-L3	VPP L3 VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor with Cisco Nexus 1000V Bundle
А	2	VS5-NXP-BUN-G- SSS-C	Basic Support/Subscription VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor with Cisco Nexus 1000V Bundle
А	1	VCS5-STD-C-L3	VPP L3 VMware vCenter Server 5 Standard for vSphere 5 (Per Instance)
А	1	VCS5-STD-G-SSS-C	Technical Support, 12 Hours/Day, per published Business Hours, Mon. thru Fri.
Α	1	VU5-PR-A10-C-L3	VPP L3 VMware View 5 Premier Add-on: 10 Pack
А	1	VU5-PR-A10-G-SSS-C	Basic Support/Subscription for VMware View 5 Premier Desktop Add-On - 10 desktop VMs for 1 year
Α	12	4ZF-00017- VAD1MNC	Microsoft - VDA SUBSVL OLV D 1MTH AP PERDVC - OLV

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del management information system e del sito web del programma operativo congiunto ENI CBC MED 2014-2020

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

CUP E21B17000110006 - CIG 7147495B74













1.1.3 Modalità di erogazione e approvazione dell'intervento

I servizi descritti nei paragrafi precedenti dovranno essere resi a corpo, senza ulteriori oneri per l'AG, nel rispetto delle tempistiche di realizzazione indicate nella sezione del cronoprogramma (paragrafo 4).

Al termine della messa in servizio del MIS, l'aggiudicatario dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi, la gestione, la manutenzione e il supporto alla gestione del cambiamento del sistema per tutta la durata del contratto.

I servizi elencati dovranno essere erogati:

- Secondo le modalità descritte nei paragrafi 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3 e 1.3.4;
- A partire dal rilascio del sistema fino alla conclusione del contratto, così come previsto da cronoprogramma;
- Nel rispetto degli SLA di cui al paragrafo 3.

Nell'offerta dovrà essere descritto il cronoprogramma di realizzazione dell'intervento suddiviso in fasi e specificando le tempistiche di rilascio degli UAT (User Acceptance Test).







1.2 "SITO WEB ENI CBC MED" - Sito web ufficiale del Programma

Questo paragrafo descrive le attività previste per l'analisi, progettazione, gestione e manutenzione del sito Web del Programma ENI CBC MED.

La macrofase 1 prevede:

- a) l'analisi organizzativa della struttura e del funzionamento del Programma Operativo Congiunto ENI CBC MED oggetto del contenuto del sito;
- b) l'analisi della struttura, dei dati e del funzionamento del precedente sito Web del Programma Operativo Congiunto ENPI CBC MED già in uso all'AG e in cui sono già definite molte delle funzionalità che saranno richieste anche nel nuovo sito:
- c) il design, lo sviluppo, la fase di test e la messa in esercizio del sistema informativo WEB;
- d) la formazione dei gruppi di utenti chiave del sistema informativo realizzato e l'affiancamento durante la fase di avvio:

e si riterrà conclusa a seguito della messa in produzione del sistema pronto all'avvio;

<u>La macrofase 2</u> prevede la gestione sistemistica e operativa del WEB per tutta la durata del contratto.

Le prestazioni della macrofase 1 dovranno essere concluse entro 2 mesi dall'avvio delle attività. Le prestazioni indicate nella macrofase 2 dovranno essere rese per l'intera durata del contratto. L'Amministrazione si riserva la facoltà di prorogare il termine finale di esecuzione delle due macrofasi secondo accordi da prendersi con l'Aggiudicatario. Le prestazioni dovranno essere rese presso la sede dell'Autorità di Gestione del Programma ENI CBC MED interessata dall'intervento.

1.2.1 Caratteristiche generali del Sito Web

Il sistema proposto dovrà essere basato su una soluzione web-based omogenea con quella utilizzata per il MIS sopra descritto. Il sito WEB condividerà con il MIS le componenti infrastrutturali, alcune delle utenze e dei gruppi di accesso, e tutte le funzionalità che necessitano la pubblicazione delle informazioni nello spazio pubblico del sito WEB, sia a livello di Programma che per i singoli progetti finanziati. Il sito WEB dovrà rappresentare il FRONT-END di gran parte dei dati e delle informazioni inserite e gestite nel MIS che ne rappresenta a tal fine il BACK-END.

L'aggiudicatario dovrà garantire il recupero integrale di tutti i dati già pubblicati sul sito provvisorio dell'ENI ospitato nel vecchio sito web dell'ENPI (gestito con CMS DRUPAL) e definire un piano di subentro (vedi paragrafo 1.3.1) che garantisca la continuità dei servizi erogati agli utenti.

Le caratteristiche generali del sito WEB sono:

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del management information system e dei sito web del programma operativo congiunto ENI CBC MED 2014-2020

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale







- Pienamente integrato con i vari moduli all'interno del MIS che necessitano la pubblicazione delle informazioni nello spazio pubblico del sito WEB;
- Estendibile e scalabile, con possibilità di intervenire facilmente per prevenire il degrado delle prestazioni in presenza di accresciuti carichi di lavoro e/o accresciuto numero di utenti;
- Modulare, con possibilità di integrazione/eliminazione di moduli con un livello di isolamento tra di essi tale da consentire di modificare/estendere il sistema con semplicità;
- Flessibile, con possibilità di adattare la soluzione proposta a nuove o mutate esigenze.
- Sicuro, conformemente agli standard di sicurezza internazionalmente accettati (es. ISO 27001:2013, OWASP, INTOSAI, etc.);
- Accessibile, in conformità alla Direttiva della UE 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici
- Conforme alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e sensibili (DL n. 196/2003 e integrazioni successive)

Le funzionalità di FRONT-END rispetto al MIS, dovranno essere percepite sia dagli operatori della AG che dagli utenti dei Progetti, come un insieme unico caratterizzato dalla coerenza e consistenza delle modalità d'interazione ed utilizzo.

Il sistema dovrà garantire che le informazioni non devono essere replicate e/o inserite più volte, a tal fine l'unicità dei dati tra WEB e MIS deve essere garantita possibilmente con una base dati unica, che consenta attraverso meccanismi di sincronizzazione di mantenere coerenti i dati e i processi che li gestiscono, senza inutili ridondanze. I dati inseriti da BACK-END (MIS) devono essere pubblicati in tempo reale sul sito WEB con eventuali procedure di validazione da parte di utenti dell'AG che, su sottoinsiemi predefiniti di dati inseriti dagli utenti dei progetti, potrebbero aver bisogno di fare una verifica preliminare prima di essere resi pubblici.

Il sito WEB avrà anche delle funzioni più tradizionali (non legate al MIS), comunemente gestite attraverso CMS (Content Management System) per la creazione di pagine, menu, gallerie foto e video etc. Il sistema dovrà essere di facile utilizzo (user-friendly) sia per la parte più tradizionale legata al CMS che per la parte più legata al MIS. I contenuti del sito devono essere consultabili nelle tre lingue ufficiali del Programma ENI: Inglese, Francese e Arabo. Il sito WEB dovrà essere in grado di gestire anche applicazioni di terze parti quali newsletter elettroniche, sistemi di webinar, etc.

La soluzione proposta dovrà essere imperniata su una base dati integrata con quella del MIS, sul concetto di *single entry* per quanto riguarda tutte le informazioni gestite nel MIS che hanno rilevanza pubblica, dovrà essere orientata al tradizionale CMS da un lato e alla struttura BACK-END→ FRONT-







END dall'altro, consentendo l'alimentazione on-line dei dati da parte dei soggetti preposti alla produzione delle informazioni (ciascuno nell'ambito delle proprie competenze).

Anche per il sito Web, come per il MIS, durante il progetto e lo sviluppo dell'applicazione, l'Aggiudicatario dovrà porre in essere tutte le misure atte a mitigare i rischi di sicurezza considerati più critici secondo gli standard internazionali (es. OWASP - Open Web Application Security Project)

La sicurezza deve essere garantita a tutti i livelli ed in particolare:

- A livello di rete: La rete in cui è inserito il server deve essere dotata di dispositivi hardware e software (es. router, firewall etc.) atti a garantire un'adeguata protezione dagli attacchi di rete;
- A livello di trasporto: L'informazione su Internet deve viaggiare tramite canali criptati secondo le tecnologie più diffuse di protezione dei flussi di informazione. Il server applicativo deve essere configurato con certificati di tipo SSL o similari che consentono una trasmissione sicura dei dati;
- A livello applicativo: L'applicazione deve avere un modulo dedicato alla identificazione delle utenze e alla gestione di gruppi di utenti e ruoli definiti con l'AG in funzione delle esigenze del Programma. Ogni gruppo di utenti e/o ruolo deve avere accesso esclusivamente alle funzionalità e ai sottoinsiemi di informazione ad esso dedicati;
- Test di sicurezza: L'aggiudicatario dovrà effettuare dei test di sicurezza, con tools dedicati allo scopo, che provino la mancanza di vulnerabilità dell'ambiente WEB.

Il sistema informativo sviluppato per il sito web dovrà pertanto garantire:

- La gestione delle informazioni pubbliche del Programma;
- La pubblicazione di sottoinsiemi di dati dal MIS anche sotto forma di database online consultabili con l'uso di filtri o parole chiave. In particolare, il sito dovrà garantire che sia possibile ricercare tutta l'informazione e le notizie tramite parole chiavi e tags.
- L'inserimento online di dati e informazioni da parte dei Progetti sia attraverso testi che file anche di tipo multimediale (immagini, video etc.)
- La possibilità di ospitare applicazioni specialistiche di terze parti (newsletter, sistemi webinar, etc.);
- Una grafica adaptive che garantisce una corretta visualizzazione anche su dispositivi mobile quali tablet e smartphone
- Un'interfaccia dinamica e flessibile che possa garantire la creazione di nuove sezioni o di esporre facilmente contenuti sulla homepage in caso di occasioni speciali (eventi, milestones del Programma...)
- In fase di sviluppo del sito, si dovrà cercare di massimare l'uso delle icone/infographiche interattive al posto dei contenuti di tipo testo

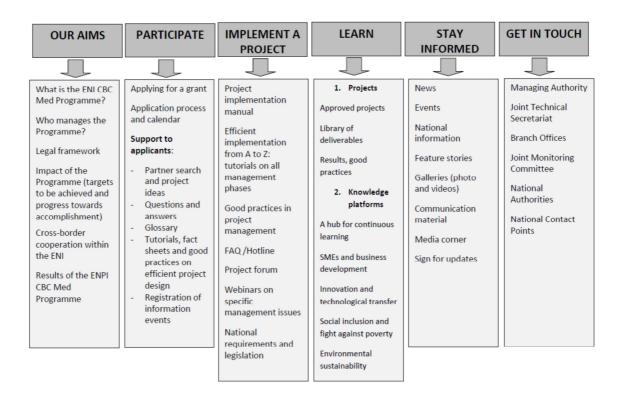






- Integrazione con i più diffusi social media (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, WhatsApp etc.)
- Search Engine Optimization (SEO) che consentano di migliorare la visibilità del sito web sui motori di ricerca e Search Engine Marketing per generare piu traffico verso il sito web
- Il monitoraggio e l'analisi dettagliata dei dati di accesso tramite la predisposizione e l'invio automatico di report periodici di web analytics sia per le sezione del sito WEB inerenti il Programma sia per le pagine web inerenti i progetti
- La possibilità di poter presentare l'informazione e i contenuti del sito in modo diverso a seconda del tipo di articolo (feature stories per esempio). Per esempio, dovrà essere prevista la possibilità di poter inserire articoli composti essenzialmente di foto e video come per esempio: http://goodtoepic.surfline.com.

A titolo di esempio, riportiamo un albero del sito.



1.2.2 Caratteristiche specifiche del sito WEB del programma ENI CBC Med

L'aggiundicatario dovra sviluppare le seguenti funzioni specifiche del sito Web:

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del management information system e del sito web del programma operativo congiunto ENI CBC MED 2014-2020

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

CUP E21B17000110006 - CIG 7147495B74







- a. Integrazione di webpages sui progetti finanziati all'interno del sito web del Programma. Dopo la firma del contratto di sovvenzione con l'Autorità di Gestione, ogni progetto finanziato dal Programma avrà accesso alla sua propria webpage creata e ospitata sul sito web del Programma. La webpage sarà un mix di contenuti standard provenienti dal database del MIS e da contenuti dinamici creati dagli operatori abilitati dei progetti finanziati. A titolo esemplificativo, i contenuti standard di ogni webpage saranno i seguenti: Project in brief (Description, Start date, End date, Budget, Thematic objective, Priority, Specific objective),
- b. Realizzazione della linea grafica delle webpages dei progetti. L'aggiudicatario dovrà produrre, sulla base delle indicazioni impartite dall'AG, un logo tipo per ciascun progetto finanziato e altro materiale di comunicazione (poster, icona/banner per social media, slides, etc.). Il logo tipo per i progetti finanziati sarà armonizzato e le uniche differenze tra i diversi loghi da realizzare saranno l'acronimo del progetto e un elemento specifico al cluster tematico (colore o icona) al quale si riferisce il progetto.

Library of outputs, News and events, Gallery, Newsletters, Contact.

- c. Realizzazione di database che consentono di ricercare i progetti/outputs di progetto secondo vari criteri.
- d. Servizio di email marketing con integrazione di un servizio di tipo Mail Chimp al sito
- e. Realizzazione di webinars trasmessi tramite il sito web. Si tratta di mettere a disposizione l'attrezzatura e l'infrastruttura necessarie per poter realizzare più volte all'anno (circa 2/3) dei webinars su questioni specifiche legati alla gestione dei progetti, garantendo al contempo l'interattiva con il pubblico (possibilità fi fare domande in tempo reale).
- f. **Realizzazione di area privata**, di tipo forum, dove i progetti potranno liberamente scambiare informazioni e consigli sulla gestione tecnica e finanziaria.

1.2.3 Componenti infrastrutturali messi a disposizione

L'AG metterà a dispozione dell'aggiudicatario le componenti infrastrutturali necessarie per il buon funzionamento dell'applicazione richiesta. In particolare saranno garantite:

- La messa a disposizione di hardware e spazio storage;
- L'infrastruttura di rete.

Al fine di rendere l'aggiudicatario indipendente nell'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'AG provvederà a facilitare l'ottenimento degli opportuni permessi da parte dei gestori del CED RAS sull'infrastruttura virtuale e storage dedicata in modo da garantire all'aggiudicatario il completo controllo di quanto realizzato con il presente contratto.

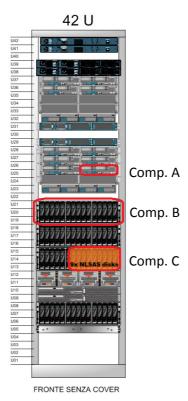






Sarà cura dell'offertente descrivere il miglior impiego delle risorse per il corretto funzionamento del sito Web, eventuali proposte migliorative e una proposta di modalità operativa di interazione con i tecnici del CED della RAS in cui l'infrastruttura è ospitata.

Di seguito si riporta uno schema fisico del Rack che mostra nelle sue componenti principali l'infrastruttura attualmente installata presso il CED RAS.









Comp onenti	Quantità	Codice	Descrizione
А	1	N20-B6625-1-UPG	UCS B200 M2 Blade Server w/o CPU, memory, HDD, mezzanine
А	1	N20-AC0002	UCS M81KR Virtual Interface Card/PCle/2-port 10Gb
А	2	A01-X0105	2.66GHz Xeon X5650 95W CPU/12MB cache/DDR3 1333MHz
А	12	N01-M308GB2	8GB DDR3-1333MHz RDIMM/PC3-10600/dual rank 2Gb DRAMs
А	2	N20-BHTS1	CPU heat sink for UCS B200 Blade Server
А	2	A03-D146GC2	146GB 6Gb SAS 15K RPM SFF HDD/hot plug/drive sled mounted
Α	3	CON-UCS1-B66251U	UC SUPPORT 8X5XNBD UCSB200 M2 Blade Svr w/o CPU Mem HDD Mez
С	5	VX-VS07-020U	VNX 2TB 7.2K SAS UPG DRV - 15X3.5IN DAE/DPE
С	10	VNXOECAPTBU	VNX OE CAP TIER PER TB FOR VNX5500/5700/7500
С	1	M-ENHSW-001	ENHANCEDSOFTWARESUPPORTINCLUDESMONTH S1-36
В	1	VNX6GSDAE15F	VNX 15X3.5 IN 6GB SAS EXP DAE-FIELD INSTALL
А	2	VS5-NXP-BUN-C-L3	VPP L3 VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor with Cisco Nexus 1000V Bundle
А	2	VS5-NXP-BUN-G- SSS-C	Basic Support/Subscription VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor with Cisco Nexus 1000V Bundle
А	1	VCS5-STD-C-L3	VPP L3 VMware vCenter Server 5 Standard for vSphere 5 (Per Instance)
А	1	VCS5-STD-G-SSS-C	Technical Support, 12 Hours/Day, per published Business Hours, Mon. thru Fri.
Α	1	VU5-PR-A10-C-L3	VPP L3 VMware View 5 Premier Add-on: 10 Pack
А	1	VU5-PR-A10-G-SSS-C	Basic Support/Subscription for VMware View 5 Premier Desktop Add-On - 10 desktop VMs for 1 year
Α	12	4ZF-00017- VAD1MNC	Microsoft - VDA SUBSVL OLV D 1MTH AP PERDVC - OLV

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del management information system e del sito web del programma operativo congiunto ENI CBC MED 2014-2020

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

CUP E21B17000110006 - CIG 7147495B74







1.2.4 Modalità di erogazione e approvazione dell'intervento

Il servizio così come descritto nei paragrafi precedenti dovrà essere reso a corpo, senza ulteriori oneri per l'AG, nel rispetto delle tempistiche di realizzazione indicate nella relativa sezione del cronoprogramma (paragrafo 4).

Al termine della messa in servizio del sito WEB, l'aggiudicatario dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi, la gestione, la manutenzione e il supporto alla gestione del cambiamento del sistema per tutta la durata del contratto.

Per rendere l'aggiudicatario indipendente nell'erogazione dei servizi indicati, l'Amministrazione provvederà a facilitare l'ottenimento degli opportuni permessi da parte dei gestori del CED RAS sull'infrastruttura virutale e storage dedicata per il completo controllo di quanto realizzato con il presente contratto.

I servizi elencati dovranno essere erogati:

- Secondo le modalità descritte nei paragrafi 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3 e 1.3.4;
- A partire dal rilascio del sistema fino alla conclusione del contratto, così come previsto da cronoprogramma;
- Nel rispetto degli SLA di cui al paragrafo 3.

Nell'offerta dovrà essere descritto il cronoprogramma di realizzazione dell'intervento suddiviso in varie fasi e specificando le tempistiche di rilascio degli UAT (User Acceptance Test).

1.3 Gestione, manutenzione, evoluzione e supporto al change management dei sistemi informativi MIS e WEB

1.3.1 Servizi di gestione operativa e sistemistica

Nell'offerta tecnica il concorrente dovrà descrivere le metodologie proposte e dettagliare i servizi offerti, con particolare riguardo alle attività di gestione delle applicazioni MIS e WEB, alla organizzazione del servizio di assistenza e supporto, con descrizione del flusso di presa in carico, gestione, risoluzione delle problematiche e segnalazione al servizio di manutenzione correttiva.

Dovranno inoltre essere descritti, in forma sintetica, tutti gli elaborati che l'aggiudicatario produrrà per il monitoraggio delle segnalazioni pervenute e delle soluzioni con distinzione per applicazione, area, e modulo. Con riferimento a entrambi i sistemi MIS e WEB, l'aggiudicatario dovrà eseguire le attività di gestione operativa e sistemistica, comprendenti tra l'altro:

- · Amministrazione di tutti gli ambienti;
- Attività d'installazione, configurazione, manutenzione, patching, monitoring, auditing e tuning di tutti i sistemi hardware e software;







- Configurazione e gestione di back-up e restore su database e sistemi;
- Creazione e manutenzione tabelle e altri oggetti degli RDBMS e del CMS;
- Gestione della sicurezza e delle relative politiche, nonché della business continuity delle piattaforme applicative hardware/software;
- Gestione dei rapporti con i fornitori esterni per le componenti hardware, storage e rete ospitati nel CED RAS;
- Gestione dell'integrazione e/o interfacciamento con gli altri sistemi informativi dell'AG e della RAS elencati al paragrafo 1.

L'offerta tecnica evidenziara come tali servizi saranno resi in riferimento al contesto tecnologico dei sistemi da gestire.

Piano di subentro

Per quanto riguarda il MIS, l'aggiudicatario dovrà predisporre il trasferimento dei dati contenuti nella Application on-line e nella Intranet per la Valutazione dei Progetti. Per i dati del WEB, sara sua cura predisporre il trasferimento delle informazioni dall'esistente sito web al nuovo.

Pertanto, il concorrente dovrà descrivere in offerta un adeguato piano di subentro agli attuali gestori. Il piano dovrà contenere un elenco delle risorse, con descrizione di ruolo e profilo professionale, che saranno messe a disposizione per l'esecuzione di tale attività. Sono a carico dell'Aggiudicatario, e non devono comportare alcun onere per l'AG, i costi del personale impiegato durante il periodo di subentro.

L'aggiudicatario dovrà garantire la continuità operativa dei servizi forniti agli utenti, tutti gli interventi dovranno essere realizzati in modo da non incidere negativamente sulle performance medie delle applicazioni misurate negli utlimi tre mesi.

Assistenza all'utente

L'aggiudicatario garantira l'erogazione del servizio di assistenza tecnica agli utenti finali.

Il servizio richiesto ha come oggetto le due applicazioni MIS e WEB e le relative funzionalità, incluse le nuove realizzazioni a seguito di interventi manutentivi.

Con riferimento ai servizi di assistenza sono richieste le seguenti attività:

- Interventi di affiancamento on-site per il personale della AG/STC nell'utilizzo delle funzionalità
 MIS e WEB:
- Training per formare gli operatori abilitati all'utilizzo e alla gestione delle webpages dei progetti.
- Assistenza e supporto agli utenti remoti con un sistema di web-ticket







- Redazione di FAQ e di un glossario, che dovrà essere mantenuto costantemente aggiornato da pubblicare, in accordo con la AG, sulle apposite sezioni del MIS e del WEB;
- Redazione di un manuale utente in EN e FR, descrittivo dell'architettura di sistema, dei prodotti e delle funzionalità disponibili, da mantenere aggiornato alla luce delle manutenzioni effettuate;

L'aggiudicatario dovrà:

- Dimensionare il gruppo di lavoro che opererà sul servizio di assistenza tecnica e supporto agli utenti finali nel rispetto dei livelli di servizio richiesti dall'AG;
- Mettere a disposizione un numero di telefono e una mail per l'assistenza agli utenti della AG e un sistema di web-ticket per l'assitenza agli utenti remoti;
- Contribuire a che le applicazioni e le basi dati utilizzate rispettino quanto previsto dalla misure minime di sicurezza e privacy di cui al Decreto Legislativo n. 196/2003 e altri.

Affiancamento in corso di esecuzione e nella fase di avvio dei sistemi

Nel corso dell'esecuzione dei servizi previsti dall'appalto, l'aggiudicatario dovrà:

- Garantire la formazione e l'affiancamento delle risorse individuate dall'AG, al fine di consentire che tale personale sia in grado di svolgere tutte le attività previste per le applicazioni MIS e WEB;
- Predisporre un piano operativo (meglio descritto nel paragrafo 2.5) che comprenda anche le attività di trasferimento delle competenze tecniche e specialistiche per una gestione ottimale delle applicazioni;
- Esplicitare le modalità di realizzazione dell'affiancamento e della formazione.

Inventario dell'hardware e della base dati

Nell'esecuzione dei servizi del contratto, l'aggiudicatario dovrà predisporre un documento riepilogativo contenente il dettaglio di tutte le risorse hardware utilizzate dalle due applicazioni, da mantenere aggiornato con inserimento di tutte le modifiche apportate in corso di esecuzione del contratto, indicazione delle interdipendenze, al fine di consentire il monitoraggio delle condizioni di utilizzo e verificarne periodicamente l'adeguatezza.

Nell'inventario delle basi dati dovranno essere prodotte le liste delle tabelle custom e dei relativi elementi. Inoltre dovrà essere descritta la struttura del database e di eventuali dataset e file di I/O comprensiva della descrizione delle interfacce.

L'inventario dovrà essere consegnato nella versione aggiornata unitamente alla consegna del SAL.







1.3.2 Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa

I servizi di manutenzione correttiva e adeguativa hanno ad oggetto tutte le componenti software, parametrizzazioni e integrazioni comprese, che compongono le due applicazioni MIS e WEB.

L'aggiudicatario dovrà garantire la correzione, la manutenzione, l'ottimizzazione, anche in termini di maggiore usabilità, e l'aggiornamento delle procedure e dei programmi, rispettando le metodologie e gli standard di prodotto.

I servizi che l'aggiudicatario dovrà porre in essere comprendono:

- La manutenzione correttiva;
- La manutenzione adeguativa.

A conclusione degli interventi di manutenzione l'aggiudicatario dovrà aggiornare la documentazione in uso, inclusi i manuali utente. Il concorrente nell'offerta tecnica dovrà descrivere le modalità di erogazione del servizio e la documentazione che sarà predisposta.

Manutenzione correttiva

I servizi di manutenzione correttiva hanno come oggetto l'insieme delle modifiche alle procedure e alle funzionalità al fine di correggere le cause e gli effetti di malfunzionamenti che si posono manifestare dopo il rilascio in produzione.

L'aggiudicatario dovrà:

- Eliminare le cause e gli effetti dei malfunzionamenti a seguito della rilevazione di impedimenti all'esecuzione dell'applicazione (errori bloccanti) o di differenze tra il comportamento atteso e l'effettivo.
- Effettuare la diagnosi e procedere all'eliminazione dei funzionamenti errati, dovrà poi eseguire il ripristino delle funzionalità previste con rimozione degli effetti prodotti dai malfunzionamenti sulle basi dati.
- Prendere in carico tutte le segnalazioni di possibile malfunzionamento, sia quelle trasmesse dal personale dell'AG via email o telefono sia quelle provenienti da utenti remoti attraverso segnalazioni da web-ticket.
- Effettuare il costante monitoraggio e l'analisi degli applicativi per rilevare, autonomamente, anomalie e malfunzionamenti e proporre le necessarie soluzioni.
- Creare e aggiornare una registro dei malfunzionamenti del software con le informazioni necessarie per la valutazione e l'elaborazione di statistiche da parte dell'AG.

La realizzazione del servizio potrà, tra l'altro, riguardare esigenze di migliorare le prestazioni, la robustezza e la sicurezza degli applicativi, anche senza alterare le funzionalità e migliorare anche la facilità d'uso. Nell'esecuzione del servizio l'aggiudicatario dovrà verificare ed eventualmente







manifestare prontamente all'AG l'esigenza di miglioramenti delle prestazioni dell'hardware proponendo un piano di adeguamento dell'infrastruttura. Tale piano di adeguamento dell'infrastruttura hardware, deve contenere tutte le specifiche tecniche dei componenti e l'incidenza positiva sul funzionamento delle applicazioni.

Inoltre, l'aggiudicatario dovrà:

- Adeguare le procedure e i programmi mediante la realizzazione di nuove funzionalità e/o la modifica di funzionalità preesistenti, per rendere le applicazioni rispondenti alle mutate esigenze dell'AG, alle modifiche organizzative o agli aggiornamenti richiesti dal Comitato di Sorveglianza Congiunto (CSC).
- Descrivere in offerta la metodologia seguita e le informazioni che saranno tracciate ai fini della compilazione del registro di manutenzione.

Manutenzione evolutiva

L'aggiudicatario, durante l'esecuzione del contratto, dovrà garantire piccoli interventi di manutenzione al fine di adeguare le procedure e le funzionalità già in produzione a mutate esigenze dell'AG (es. modifiche di tempistica o di responsabilità in una pista di controllo), a modifiche organizzative (es. una struttura del Programma deve avere accesso a più informazioni rispeto a quanto inizialmente previsto) o a specifiche richiesti del Comitato di Sorveglianza Congiunto (es. nuove tipologie di documenti da condividere con l'AG).

Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva e adeguativa

Nella realizzazione dei servizi sopra citati l'aggiudicatario dovrà seguire il processo di lavorazione di seguito descritto.

- Intervento in assenza di segnalazione. In presenza di un malfunzionamento, l'aggiudicatario deve effettuare un'analisi di impatto della soluzione prevista rispetto alla continuità nell'erogazione dei servizi, in caso di assenza di impatto dovrà procedere immediatamente, altrimenti dovrà presentare una programmazione dell'intervento al responsabile del contratto, che approverà modalità e pianificazione, dopo avere esaminato le analisi di rischio presentate dall'aggiudicatario. In ogni caso la realizzazione dell'intervento manutentivo dovrà essere preceduta da una comunicazione al responsabile del contratto e/o ai suoi incaricati, che potranno richiedere ulteriori informazioni.
- Intervento su segnalazione. Il responsabile del contratto o suoi incaricati potranno richiedere l'intervento manutentivo a fronte di malfunzionamenti, anomalie, o in presenza di esigenze ulteriori che non siano state rilevate autonomamente dall'aggiudicatario. A seguito della presa in carico della segnalazione, effettuata l'analisi di impatto, l'aggiudicatario dovrà presentare una programmazione per la risoluzione dell'intervento; l'AG dovrà approvare la programmazione proposta per l'effettuazione dell'intervento, la cui esecuzione in caso di







incidenza sull'operatività dei sottosistemi dovrà essere preceduta da comunicazione agli utenti.

1.3.3 Servizi di manutenzione evolutiva

Manutenzione evolutiva

Nell'esecuzione dei servizi l'aggiudicatario dovrà porre in essere attività necessarie a:

- Realizzare nuove funzionalità corrispondenti a significative estensioni di procedure preesistenti oppure da creare ad hoc mediante lo sviluppo di nuove funzionalità;
- Procedere alla profonda revisione di funzionalità applicative e/o della struttura della base dati, con reingegnerizzazione dal punto di vista tecnico e organizzativo;
- Rendere il MIS e/o il WEB rispondenti alle mutate esigenze del Programma.

A conclusione degli interventi di manutenzione l'aggiudicatario dovrà aggiornare la documentazione in uso, inclusi i manuali.

L'AG si riserva la facoltà di richiedere, all'interno della manutenzione evolutiva, la progettazione e la realizzazione di nuovi moduli o funzionalità necessari, a suo insindacabile giudizio, al corretto svolgimento delle attività relative al POC ENI CBC MED.

Modalità di erogazione e approvazione dei servizi di manutenzione evolutiva

Per ogni singolo intervento di manutenzione evolutiva l'aggiudicatario dovrà predisporre un progetto con stima dell'effort previsto in termini di tipologia di risorse professionali e di giornate uomo. Deve inoltre definire il cronoprogramma delle attività, con particolare riferimento ai tempi di realizzazione, di test e di rilascio. Il progetto contenente la descrizione delle attività e tutta la documentazione prodotta dovranno essere sottoposti all'AG per validazione. L'AG dovrà, nel termine di venti giorni dalla consegna, approvare i documenti o esprimere osservazioni; a seguito della formulazione delle osservazioni l'aggiudicatario dovrà rettificare i documenti nei termini richiesti.

Una differente tempistica di approvazione potrà essere concordata nell'ambito dell'approvazione del Piano Operativo (descritto al paragrafo 2.5).

Gli interventi dovranno essere realizzati secondo il seguente ciclo:

- Analisi dei requisiti e individuazione della funzionalità da sviluppare con riferimento sia al processo lavorativo generale che dal punto di vista tecnico;
- Definizione delle risorse necessarie per l'intervento, espressa in giorni/uomo e per figura professionale;
- Definizione di un cronoprogramma dell'intervento e l'inserimento nel piano dei lavori;







- Approvazione dell'intervento da parte dell'AG;
- Realizzazione dell'intervento;
- Test della funzionalità realizzata;
- Messa in esercizio (ambiente di produzione);
- Aggiornamente della documentazione, comprendente i manuali utente, le specifiche tecniche di dettaglio relative alle varie attività (analisi, disegno, realizzazione e test) nonché i sorgenti;

A conclusione di ogni singolo intervento l'aggiudicatario dovrà presentare un report che rendiconti l'effort effettivo delle figure professionali impiegate, le attività svolte ed i relativi deliverable dell'intervento realizzato.

L'aggiudicatario dovrà garantire che gli utenti dell'AG siano formati per l'utilizzo delle nuove funzionalità realizzate.

Con riferimento alla quantificazione in termini di giornate uomo si specifica che:

- In nessun caso l'effort in giornate/uomo rendicontato potrà essere superiore a quello inizialmente stimato dal concorrente e approvato dalla AG;
- Non saranno ammesse a rendicontazione giornate uomo di interventi non conclusi o testati in maniera parziale.

1.3.4 Servizi di supporto al change management

Nell'ambito degli interventi oggetto del presente appalto, la gestione del cambiamento diventa strategica nell'ottica di assicurare l'assimilazione, da parte della struttura organizzativa, di nuovi processi e funzionalità, minimizzando così l'impatto sull'operatività quotidiana del personale coinvolto. L'offerente dovrà presentare in offerta un adeguato piano che descriva il giusto mix degli elementi su cui si basa una corretta gestione del cambiamento, ovvero formazione, comunicazione e coinvolgimento. Il piano dovrà contenere una descrizione della metodologia, dell'organizzazione, delle attività a supporto ed una prima pianificazione temporale delle stesse.

La prima versione del piano integrato di supporto alla gestione del cambiamento dovrà essere consegnata all'AG entro trenta giorni dalla stipulazione del contratto, fatta salva la possibilità di rimodulazioni temporali in corso di esecuzione del contratto, previa richiesta e successiva approvazione da parte dell'AG.

Gli interventi di formazione affronteranno i seguenti argomenti:







- Utilizzo dei moduli e delle funzionalità del MIS per ogni tipologia (gruppo) di utenti. La
 formazione dovrà avvenire, ove possibile, su singoli moduli e con il coinvolgimento dei soli
 utenti interessati a quelle specifiche funzionalità; ogni sessione non dovrà coinvolgere più di
 quattro utenti e non potrà avere una durata superiore alle quattro ore consecutive.
- Utilizzo funzionalità di back office del WEB. La formazione dovrà avvenire in favore degli
 utenti che si occuperanno della gestione del sito e della parte di collegamento tra il MIS e il
 WEB per lo spazio progetti all'interno del WEB.

Le attività di formazione/affiancamento descritte sopra saranno svolte presso la sede dell'AG. Rimangono a completo carico dell'aggiudicatario le attività di organizzazione del calendario formativo e la predisposizione delle postazioni informatiche degli utenti per garantire il corretto svolgimento delle sessioni di formazione.

L'AG potrà richiedere all'aggiudicatario anche l'erogazione di giornate di affiancamento come supporto in particolari occasioni quali ad esempio riunioni del CSC e/o workshop con gli utenti dei progetti finanziati. Tali eventi, se ne prevedono circa tre per tutta la durata del contratto, si possono tenere in qualsiasi città della zona di cooperazione del Programma e durano in genere 1-2 giorni.

Si specifica che le giornate di formazione e affiancamento inserite nel servizio di supporto al changemanagement sono da considerare come incluse nei servizi a corpo per la realizzazione degli interventi MIS e WEB.

Il piano integrato di supporto alla gestione del cambiamento dovrà includere proposte di azioni di riallineamento o miglioramento organizzativo, volte alla semplificazione dei processi.

L'offerente deve descrivere in offerta la metodologia utilizzata e dettagliare i servizi che saranno resi. In particolare: la quantità di giornate di formazione previste, le modalità e i tempi di erogazione durante l'intera fase esecutiva, in coerenza con il piano integrato di supporto alla gestione del cambiamento.







2 Modalità di esecuzione

2.1 Gestione e governo del progetto

Con un'efficiente gestione del progetto l'aggiudicatario contribuisce ad assicurare il successo e la qualità dell'intervento. Al fine del raggiungimento degli obiettivi è necessario garantire una forte partecipazione da parte degli utenti interni e la costante concertazione con gli attori coinvolti.

Sono incluse nella gestione del progetto le modalità di conduzione, monitoraggio e rendicontazione dell'intervento, il coordinamento, l'organizzazione e la composizione del team di progetto, gli strumenti utilizzati per garantire il rispetto dei livelli essenziali di servizio e la gestione del rischio.

L'offerente dovrà presentare il modello organizzativo prescelto per la gestione del progetto, differenziando organi di direzione e team progettuale per l'erogazione dei servizi, esplicitando metodologia, ruoli, profili professionali, compiti assegnati e connesse responsabilità.

Come supporto alla gestione dell'appalto, l'aggiudicatario dovrà utilizzare un sistema software che permetta:

- La programmazione delle attività e delle risorse necessarie;
- Il monitoraggio dell'andamento dei lavori;
- La memorizzazione delle principali milestone conseguite;
- La gestione degli aspetti relativi alla rendicontazione delle attività;
- Elaborazioni statistiche e reportistica sulle attività di manutenzione;
- Pubblicazione di tutti i documenti e prodotti predisposti in esecuzione del contratto.

L'accesso a tale software dovrà essere consentito a tutte le figure coinvolte nella gestione del contratto, a tal fine l'AG comunicherà i nominativi del personale autorizzato.

2.2 Fasi di realizzazione degli interventi MIS e WEB

L'aggiudicatario dovrà realizzare gli applicativi richiesti privilegiando il riuso dei moduli sviluppati per i sistemi ENPI-MONITORING e ENPI-WEB. In particolare, il ciclo di realizzazione degli interventi MIS e WEB, dovrà comprendere le fasi di:

- Modalità di interazione e comunicazione con l'AG
- Analisi e raccolta dei requisiti;
- · Disegno tecnico e funzionale;
- Sviluppo del software;







- Fase di test;
- Recupero dei dati da ON-LINE APPLICATION, INTRANET per la valutazione dei progetti e ENPI-WEB:
- Rilascio in esercizio.

Alla fine di ogni fase dovranno essere rilasciati uno o più deliverable la cui pianificazione e descrizione dovrà essere dettagliata nell'offerta tecnica.

Per quanto concerne i deliverable documentali minimi richiesti, questi sono elencati nel paragrafo 2.6.

Di seguito si dettagliano le varie fase progettuali.

2.2.1 Modalità di interazione e comunicazione con la stazione appaltante

L'aggiudicatario dovrà concordare con l'AG come intende interagire e comunicare con la stazione appaltante in fase di analisi, progettazione ed esecuzione del contratto.

2.2.2 Analisi e raccolta dei requisiti

In corso di esecuzione l'aggiudicatario dovrà completare e integrare l'analisi preliminare contenuta nel presente documento, con particolare riferimento alle piste di controllo, alla situazione organizzativa ed ai processi attualmente adottati dall'AG per arrivare ad un'analisi di dettaglio che comprenda:

- Le esigenze specifiche dell'AG, definendo nel dettaglio tutti i processi e le funzionalità da sviluppare
- Il livello di riuso dei moduli e dei sistemi esistenti
- Le modalità di scambio di dati con i sistemi informativi dell'Amministrazione Regionale e della AG citati nel paragrafo 1;

All'interno dell'offerta tecnica dovranno essere descritti gli strumenti, le metodologie e le risorse professionali che si propone di utilizzare per l'esecuzione delle attività sopra indicate.

I deliverable prodotti in questa fase saranno sottoposti per approvazione al Direttore dell'esecuzione del contratto.

2.2.3 Disegno tecnico e funzionale







Ultimata l'analisi e definiti i processi, l'aggiudicatario dovrà predisporre la documentazione di progetto della soluzione software da realizzare.

L'aggiudicatario dovrà definire nel dettaglio:

- il disegno architetturale ed infrastrutturale della soluzione adottata, ove richiesto anche tramite l'uso di modellizzazione UML Unified Model Language 2.x;
- il disegno funzionale della soluzione con il dettaglio dei ruoli e delle azioni previste per ciascun ruolo, ove richiesto anche tramite l'uso di modellizzazione UML – Unified Model Language 2.x, flowchart diagram;
- il disegno del modello dati concettuale e logico, ove richiesto anche tramite l'uso di modellizzazione E/R schemi entità/relazione e per quanto concerne gli strumenti di datawarehouse e business intelligence, gli schemi a stella schema dei fatti/dimensioni.

Dovranno essere prodotti una serie di documenti tecnici di dettaglio sull'architettura e sul funzionamento della soluzione software.

I deliverable prodotti in questa fase saranno sottoposti per approvazione al Direttore dell'esecuzione del contratto.

2.2.4 Sviluppo del software

Durante questa fase l'aggiudicatario dovrà implementare quanto dettagliato nella documentazione di progetto. Il codice sorgente sviluppato dovrà essere adeguatamente commentato e documentato.

Al termine della fase di realizzazione dovranno essere rilasciati:

- Il codice sorgente;
- La documentazione del codice sorgente;
- Gli script per la configurazione delle basi di dati;
- Gli script di installazione dell'applicazione software;
- Il manuale di installazione e configurazione;
- Il manuale utente in EN e FR in formato DOC e PDF, corredato di screen-shot illustrativi.

Allo scopo di avere riscontri oggettivi e puntuali sul lavoro svolto, l'aggiudicatario dovrà coinvolgere la direzione dell'esecuzione mediante il rilascio periodico di prototipi e/o versioni parziali delle soluzioni







in corso di sviluppo. Tutto il software fornito/prodotto dovrà essere ceduto all'Amministrazione che ne acquisirà di fatto la proprietà.

2.2.5 Fase di Test del software

Al fine di garantire un elevato standard qualitativo, dovranno essere predisposti da parte dell'aggiudicatario specifici test operativi, che coinvolgano l'AG, per la convalida del corretto funzionamento delle applicazioni prima del rilascio in produzione.

Oltre ai test "funzionali" dovranno essere eseguiti, con periodicità trimestrale, anche dei test sulle performance del sistema per garantire che siano sempre rispettati i requisiti di robustezza, accessibilità e sicurezza descritti nei paragrafi precedenti.

I test dovranno essere organizzati in maniera da avere una copertura totale delle funzionalità previste e dovranno essere preventivamente concordati con il Direttore dell'esecuzione del contratto.

2.2.6 Recupero dei dati da ON-LINE APPLICATION, INTRANET e ENPI-WEB

Per poter garantire la completezza e la coerenza dei dati presenti sul MIS e sul sito web dell'ENI, sarà onere dell'aggiudicatario il recupero di tutti i dati provenienti dalle applicazioni ON-LINE APPLICATION, INTRANET per la valutazione dei progetti e ENPI-WEB che dovranno pertanto essere importati sul sistema MIS-WEB entro la data di avvio dello stesso.

2.2.7 Rilascio in esercizio

A seguito dell'esito positivo dei Test, previa esplicita approvazione da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto, si potrà procedere all'avvio in esercizio delle soluzioni realizzate.

2.3 Consistenza e caratteristiche del team di progetto dell'aggiudicatario

L'aggiudicatario dovrà costituire e mantenere per tutta la durata dell'appalto un gruppo di lavoro che garantisca il rispetto dei livelli di servizio stabiliti per la fornitura dei prodotti e l'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto.

Le risorse utilizzate devono, in base al ruolo ricoperto, soddisfare i seguenti requisiti:

Esperienza di lavoro in progetti analoghi a quello in oggetto;

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del management information system e dei sito web del programma operativo congiunto ENI CBC MED 2014-2020

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale







- Disponibilità e attitudine sperimentata al lavoro di gruppo;
- Capacità di ascolto e di comunicazione scritta, verbale e non verbale, nonché capacità motivazionale:
- Orientamento al cliente e al problem solving;
- Flessibilità, elevata capacità di percezione e comunicazione del valore di progetto;

All'interno dell'offerta tecnica dovrà essere descritto, anche con rappresentazione grafica, il modello organizzativo prescelto per la realizzazione dell'intervento, con indicazione delle figure professionali individuate distinte per ruolo e attività.

La valutazione della struttura organizzativa avverrà tenendo conto della composizione del team, in termini di articolazione dei ruoli e delle mansioni. Sarà oggetto di positiva valutazione l'inserimento di profili professionali aggiuntivi rispetto a quelli minimali richiesti, funzionali alla migliore esecuzione dei servizi offerti; è onere dell'offerente esplicitarne il ruolo e le mansioni assegnate all'interno del progetto.

L'AG in corso di esecuzione potrà richiedere la sostituzione dei componenti del team di progetto, fino a un massimo pari al 20% del totale; la sostituzione dovrà avvenire con figure professionali di livello equivalente. Nel rispetto degli stessi limiti, l'aggiudicatario potrà sostituire i componenti del proprio team, previa comunicazione anticipata e valutazione del curriculum e approvazione da parte dell'AG. In tale evenienza, la presentazione del curriculum della risorsa sostitutiva e la sua approvazione da parte dell'AG, dovranno intervenire entro tempi congrui, tali da non comportare alcuna interruzione o ritardo nei servizi resi. Le medesime previsioni e limiti dovranno intendersi rispettati anche nel caso la sostituzione riguardi le eventuali risorse aggiuntive proposte quale elemento migliorativo dell'offerta.

La gestione del contratto dovrà essere assicurata da un Capo progetto, da nominarsi all'atto della stipula contrattuale, di provata competenza ed esperienza professionale nelle materie oggetto dell'appalto, al fine di supportare l'AG nella fissazione degli obiettivi da raggiungere, nella pianificazione del processo di cambiamento da effettuare e nella definizione delle strategie di sviluppo organizzativo e tecnologico.

Il team di progetto dovrà comprendere, come requisito minimo, le seguenti figure professionali per i vari servizi.

Per la gestione del contratto

Capo progetto;

Per la realizzazione del MIS

- Analista senior;
- · Progettista di architettura di sistema;
- Programmatore;

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del management information system e dei sito web del programma operativo congiunto ENI CBC MED 2014-2020

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale







Per la realizzazione del sito WEB e dei servizi di grafica

- · Analista senior;
- · Web designer;
- Grafico;

Per l'erogazione del servizio di gestione operativa e sistemistica

- Progettista di architettura di sistema;
- Programmatore;

Per l'erogazione del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva

- Analista senior;
- · Programmatore;

Per l'erogazione dei servizi di supporto al change management

· Formatore.

L'offerente dovrà allegare all'offerta tecnica i curriculum nominativi delle figure professionali che intende impiegare per l'esecuzione dell'appalto, con indicazione del profilo posseduto e del ruolo svolto. Ove l'offerente indichi risorse non incluse all'interno del proprio organico dovrà essere allegata una dichiarazione d'impegno all'espletamento dei servizi richiesti nell'ambito del presente appalto, sottoscritta dal dichiarante. La mancata allegazione della dichiarazione d'impegno è suscettibile d'integrazione.

Di seguito si descrivono le caratteristiche delle figure professionali minime richieste.

2.3.1 Capo progetto

Il governo dell'intervento dovrà essere assicurato da un Capo progetto, di provata competenza ed esperienza professionale almeno quinquennale in gestione di progetti similari e con esperienze specifiche in forniture di servizi di sviluppo software.

Il capo progetto deve aver sviluppato adeguate competenze in tutte le aree oggetto dell'appalto, deve essere in possesso di diploma di laurea, e deve avere una ottima conoscenza della lingua italiana.

Ruolo: il capo progetto, in accordo con l'amministrazione, gestisce e coordina le risorse del team di progetto, ne conosce gli skill, le specializzazioni e le attitudini e ne assicura il pieno coinvolgimento e la condivisione degli obiettivi.

Svolge le funzioni di supervisione scientifica e metodologica del servizio affidato ed è garante del rispetto dei tempi, dei costi e della qualità del progetto e dei risultati.







Comunica tempestivamente all'AG le criticità, le eventuali variazioni o scostamenti rilevati e intraprende, in accordo con l'Amministrazione, le necessarie azioni correttive e preventive. Collabora in maniera attiva con il team tecnico identificato dall'Amministrazione.

Nel caso in cui l'Amministrazione, a suo insindacabile giudizio, non lo ritenesse idoneo a svolgere i compiti citati, il capo progetto deve essere sostituito entro 30 giorni dall'avvenuta comunicazione.

2.3.2 Analista senior

L'analista senior deve aver maturato un'esperienza di almeno quattro anni nell'ambito della consulenza organizzativa e di analisi dei processi in ambito IT preferibilmente per amministrazioni pubbliche. L'analista senior deve aver sviluppato in particolare le tematiche relative a tecniche e metodologie di analisi e reingegnerizzazione finalizzate allo sviluppo software. Inoltre, l'analista senior deve essere in possesso di diploma di laurea in materie scientifiche.

Ruolo: analizza, progetta la soluzione software delle applicazioni MIS e WEB e le interfaccie con gli altri applicativi. Suggerisce in maniera attiva quali processi o informazioni rendano più rapido ed efficiente il lavoro da parte di differenti gruppi di utenti. Durante la fase di analisi di dettaglio, descritta nei paragrafi precedenti, interagisce fortemente con il gruppo di lavoro indicato dall'AG per assicurare che le funzionalità che saranno sviluppate siano coerenti con i bisogni reali espressi dagli utenti.

2.3.3 Progettista di architettura di sistema

Il Progettista di architettura di sistema deve aver maturato un'esperienza non inferiore a quattro anni, di cui almeno due nella specifica funzione, sviluppando competenze nella progettazione, gestione e integrazione dei sistemi IT con particolare riferimento alle architetture software per il settore pubblico. Inoltre, il progettista di architettura di sistemi, deve essere in possesso di diploma di laurea in materie scientifiche.

Ruolo: il progettista di architettura di sistema partecipa alla progettazione, gestione e realizzazione della fornitura del prodotto contribuendo alla risoluzione dei problemi tecnici di alto livello per il corretto funzionamento della piattaforma.

Definisce l'architettura IT e valuta il migliore disegno architetturale in termini di costi/benefici e rischi, con particolare riguardo agli aspetti di sicurezza e accessibilità di sua competenza. Interviene nella definizione di tutti gli aspetti inerenti il ciclo di vita dell'architettura IT, contribuisce ad individuare le varie alternative di ingegnerizzazione e contribuisce a valutare gli impatti conseguenti delle attività svolte sulla robustezza della soluzione.







2.3.4 Programmatore

Il programmatore deve aver maturato un'esperienza di almeno quattro anni nell'ambito di sviluppo, programmazione e configurazione di sistemi IT.

Ruolo: svolge attività di sviluppo software in coordinamento con l'analista senior.

2.3.5 Web designer

Il web designer deve aver maturato un'esperienza di almeno tre anni nell'ambito di design, configurazione e programmazione di siti Web con i più comuni CMS (in particolare DRUPAL, WORDPRESS, JOOMLA).

Ruolo: svolge attività di progettazione e sviluppo del sito web.

2.3.6 Grafico

Il grafico deve aver maturato un'esperienza di almeno tre anni nell'ambito dello sviluppo di loghi, linea grafica in generale e in particolare di info-grafica per siti web di ultima generazione.

Ruolo: svolge attività di grafica sia tradizionale (loghi, linea grafica) che evoluta per siti web dinamici.

2.3.7 Formatore

Il formatore è uno specialista che opera nel settore della formazione da almeno quattro anni, dotato di capacità di progettazione e conduzione di interventi di formazione, di supporto formativo e di affiancamento. Deve essere in possesso del diploma di laurea. Il formatore deve inoltre possedere capacità di comunicazione, di didattica e di tecniche formative, con particolare riferimento agli ambienti di apprendimento in gruppo, alla preparazione del materiale didattico e di test di valutazione sull'apprendimento.

Ruolo: svolge attività di formazione, impartisce didattica frontale a gruppi di persone scelte con con skill il più possibile omogenei.

2.4 Fasce orarie e luogo per l'erogazione dei servizi

L'aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione dei servizi nelle fasce orarie di seguito indicate.

I servizi di gestione operativa e sistemistica dovranno essere resi con una modalità che consenta la piena disponibilità e operatività dei servizi applicativi MIS e WEB almeno dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00; l'aggiudicatario è comunque tenuto allo svolgimento di attività di manutenzione tecnica ordinaria e straordinaria sistemistica al di fuori dell'orario succitato, in modo da non pregiudicare la fruizione dei servizi applicativi durante le fasce orarie indicate.

L'arresto dei sistemi, in caso di comprovati motivi d'urgenza, dovrà sempre essere concordata con l'AG anche al di fuori delle fasce orarie sopra indicate.







L'attività di affiancamento potrà essere realizzata dal lunedì al venerdì nelle ore 9.30-13.30 e 15.30-18.30, le modalità di affiancamento on site dovranno essere concordate con l'AG. L'affiancamento on site si intende sempre realizzato presso la sede dell'AG salvo diversi accordi.

2.5 Piano operativo, piano di qualità, piano di gestione dei rischi

L'aggiudicatario, entro trenta giorni naturali e consecutivi dalla stipulazione del contratto, dovrà predisporre e fornire, per la sua approvazione, all'AG i seguenti documenti:

- Piano Operativo;
- Piano di Qualità;
- Piano di gestione dei rischi;

Durante l'esecuzione del contratto l'AG potrà effettuare tutte le verifiche ritenute opportune allo scopo di controllare il rispetto di quanto stabilito nei Piani sopra citati.

Il Piano Operativo. Nel rispetto di quanto dichiarato all'interno dell'offerta tecnica, il Piano Operativo dovrà includere almeno le seguenti informazioni:

- le modalità di erogazione dei servizi, con particolare riferimento alla sequenza di attività prevista per ciascun servizio (predisposizione apparati, consegna, assistenza e manutenzione);
- l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato sul contratto, con il dettaglio dei ruoli e delle responsabilità attribuite a ciascun componente del gruppo di lavoro;
- le interfacce organizzative e tecniche;
- il cronoprogramma di dettaglio;
- la scomposizione dei deliverable contrattuali al fine di definire unità di lavoro al livello di dettaglio idoneo a esercitare un efficace controllo in fase di esecuzione;
- gli indicatori da utilizzare per misurare lo stato di avanzamento e il calendario programmato per la presentazione di deliverable e lo svolgimento di riesami e verifiche;
- le principali milestone, vale a dire i momenti a cui corrispondono fatti rilevanti dal punto di vista gestionale e che costituiscono dei punti di controllo essenziali per la verifica del corretto avanzamento dei lavori;
- i problemi aperti e/o le decisioni pendenti;
- il piano di fatturazione.

Il Piano di Qualità. Il piano dovrà rispondere all'esigenza di:

 esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dall'aggiudicatario, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del management information system e del sito web del programma operativo congiunto ENI CBC MED 2014-2020

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

CUP E21B17000110006 - CIG 7147495B74







- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dall'aggiudicatario, facendo riferimento o a
 procedure relative al proprio sistema di qualità, e per ciò descritte nel manuale qualità
 dell'aggiudicatario, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto a supporto delle
 attività in esso descritte;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste.

In particolare i contenuti del Piano di Qualità dovranno essere elaborati secondo l'indice di seguito proposto:

- 1. scopo del piano della qualità deve essere definita l'organizzazione del documento e le notazioni adottate:
- documenti applicabili e di riferimento devono essere identificati, codificati, referenziati tutti i
 documenti contrattualmente vincolanti e tutti i documenti che, pur non contrattualmente vincolanti,
 costituiscono un riferimento per quanto esposto;
- 3. documentazione deve essere definito l'insieme della documentazione da produrre nel corso dell'attuazione del contratto. Detta documentazione assume il ruolo di evidenza oggettiva dell'esecuzione delle attività da cui è generata. Devono essere definiti modelli e formati per la presentazione di tutta la documentazione progettuale che soddisfino gli obblighi di visibilità e comunicazione previsti dalla CE come ad esempio la presenza dei logo UE e del Programma;
- 4. procedura per la valutazione della qualità di un prodotto/servizio deve essere definita una procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi che espliciti: modalità di misura, modalità di calcolo e aggregazione di misure per il computo di indicatori derivati, frequenza delle misure, periodi temporali di riferimento. Devono essere esplicitate le regole con cui si perviene ai giudizi di approvazione incondizionata/approvazione con riserva/non approvazione, considerati i risultati relativi alle singole caratteristiche di qualità associate al prodotto e/o servizio nei requisiti di qualità;
- 5. riesami e revisioni devono essere identificate le sessioni di riesame e di revisione in funzione del ciclo di erogazione dei servizi adottato e descritto nel piano di progetto;
- 6. prove e collaudi devono essere indicate le attività di test e verifica e le relative modalità di esecuzione:
- 7. segnalazione di problemi e azioni correttive devono essere riportate o referenziate le specifiche procedure previste per la gestione di problemi e non conformità; la descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte;
- 8. strumenti, tecniche e metodi devono essere indicate per le attività di erogazione dei servizi e produzione della documentazione, le apparecchiature e le metodologie adottate;
- raccolta e salvaguardia dei documenti deve essere descritta la procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione.







Il Piano di gestione dei rischi. Il piano dovrà contenere la definizione del rischio, l'identificazione dei fattori che lo determinano, la classificazione secondo entità dell'impatto e probabilità, le strategie e le tipologie di azione per ridurre le probabilità di occorrenza. In sede di offerta il concorrente dovrà descrivere la metodologia che sarà seguita per la classificazione e la strategia di gestione del rischio.

2.6 Documenti di progetto

Si riporta di seguito un elenco minimale dei deliverable che dovranno essere predisposti dall'aggiudicatario e approvati dall'Amministrazione.

ATTIVITÀ	ID	DELIVERABLE	
	GPO	Piano operativo	
Gestione del progetto	GPQ	Piano di qualità	
	GPR	Piano di gestione dei rischi	
	MIS-AR	Analisi Requisiti del MIS	
	MIS-DT	Disegno Tecnico (architetturale e applicativo)	
Mangement Information System	MIS-INT	Documento di integrazione/interfacciamento con gli ambienti esterni al MIS	
	MIS-MAN	Manuale Utente del MIS in EN e FR	
	WEB-AR	Analisi dei Requisiti del sito WEB	
Sito Web	WEB-DT	Disegno Tecnico (architetturale e applicativo)	
	WEB-INT	Documento di integrazione il MIS in una logica back-end,	
		front-end	
	WEB-MAN	Manuale Utente del sito web in EN e FR	
	GS1	Registro dei malfunzionamenti	
Gestione operativa e sistemistica	GS2	Inventario HW e SW	
	GS3	Piano di subentro	
Farmaniana a augusta	FOR1	Piano integrato di formazione e supporto al change	
Formazione e supporto		management	
Manutenzione correttiva e	MAC1 Registro delle manutenzioni correttive e adeguative		
adeguativa		3	
Manutenzione evolutiva	MEV1	Registro delle manutenzioni evolutive	
Stato avanzamento lavori	SALxx	Stato avanzamento lavori xx	

Nel piano operativo dovranno essere specificate le date di consegna di ogni deliverable nel rispetto di quanto richiesto nel presente Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale. Per i deliverable più importanti, dovrà essere previsto il rilascio di semilavorati, i cui contenuti e le cui date di consegna saranno concordati con l'AG. Si precisa infine, che i documenti dovranno essere prodotti in lingua italiana, fatta eccezione per la documentazione di cui è esplicitamente richiesta la versione in lingua inglese (EN) e francese (FR) redatta da traduttori madrelingua.

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del management information system e dei sito web del programma operativo congiunto ENI CBC MED 2014-2020

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale

CUP E21B17000110006 - CIG 7147495B74







2.7 Obblighi in tema di visibilità e comunicazione

Tutta la documentazione e i prodotti del presente appalto dovranno riportare gli elementi obbligatori di visibilità e comunicazione in accordo con l'art. 79 del Regole di Implementazione EU N° 897/2014 e il paragrafo 4.7 del POC ENI CBC MED. Il layout deve essere concordato con l'AG che darà esplicita approvazione. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano:

- l'inserimento del logo dell'Unione Europea e il riferimento "Programma finanziato dall'Unione Europea";
- l'inserimento del logo del Programma ENI CBC MED;
- l'inserimento del logo della Regione Sardegna;
- · l'inserimento di disclaimer, copyright, etc..







3 Livelli di servizio e commisurazione delle penali

E' richiesta una particolare cura nella massimizzazione dei livelli di qualità delle attività e dei prodotti, per i quali dovranno essere predisposti degli strumenti di rilevazione quantitativa da mettere a disposizione dell'AG. L'aggiudicatario, per l'intera durata del contratto, dovrà effettuare una continua rilevazione dei livelli di servizio offerti e produrre la documentazione in cui si evidenzia il rispetto o meno delle soglie degli SLA, con una cadenza pari a quella di presentazione dello stato di avanzamento lavori.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto si riserva la facoltà di verificare il rispetto dei livelli essenziali di servizio (SLA), a tal fine l'aggiudicatario è tenuto a presentare, unitamente agli stati di avanzamento lavori, i report descrittivi dell'andamento dell'erogazione dei servizi, con misurazioni e controlli effettuati; i report dovranno essere redatti, ove possibile, utilizzando fogli di calcolo (Excel).

Ad ogni livello di servizio è collegato, per il mancato rispetto, la commisurazione di una penale che l'Amministrazione si riserva di applicare.

Ai fini della valutazione dell'offerta il concorrente dovrà descrivere il sistema di controllo e rendicontazione dei servizi erogati, al fine di rendere evidente il rispetto o meno degli SLA.

3.1 Rispetto delle tempistiche di erogazione dei servizi inerenti le milestone

PENALI				
ID	Descrizione	Penale da applicare		
ENI-DOC	Consegna del piano operativo, piano di qualità, piano di gestione dei rischi e del piano integrato di formazione e supporto al change management.	4.000 Farmana and a Minara a di a cantana ata dal		
ENI-WEB	Rilascio in produzione del sito Web	1.000 Euro per ogni settimana di scostamento dal crono programma indicato nel paragrafo 4.		
ENI-MIS	Rilascio in produzione del MIS			

3.2 Rispetto delle tempistiche di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva e adeguativa

PENALI				
ID	Descrizione	Soglia e metodo di calcolo	Penale da applicare	
SLA02		> 1 giorno per i problemi di alta	scostamento inferiore alla soglia per i problemi di alta priorità > 400 Euro per ogni punto di scostamento inferiore alla soglia per i problemi di media priorità > 300 Euro per ogni punto di scostamento inferiore alla	

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del management information system e dei sito web del programma operativo congiunto ENI CBC MED 2014-2020

Capitolato speciale descrittivo e prestazionale







Per il servizio relativo alla risoluzione dei problemi di guasto si specifica che la presa in carico e la classificazione del problema dovrà avvenire entro le 4 ore dal momento della segnalazione pervenuta dall'utente. La classificazione dovrà esser concordata con l'utente e dovrà tener conto della seguente specifica generale:

- I problemi di alta priorità si riferiscono agli eventi che pregiudicano gravemente il funzionamento delle applicazioni, quali ad esempio il blocco del sistema o l'impossibilità di accesso ad esso da parte dell'utenza;
- I problemi di media priorità si riferiscono agli eventi relativi alle anomalie del dato o malfunzionamenti di parte dei servizi;
- I problemi di bassa priorità riguardano guasti o malfunzionamenti che non pregiudicano la disponibilità e l'utilizzo del sistema.

L'AG si riserva di concedere una dilazione temporale per la risoluzione delle problematiche di alta e media complessità dinanzi a motivazioni scritte e dettagliate dall'aggiudicatario.

3.3 Rispetto delle tempistiche di erogazione dei servizi di manutenzione evolutiva

PENALI			
ID	Descrizione	Soglia e metodo di calcolo	Penale da applicare
SLA03	Rispetto della pianificazione per gli interventi di manutenzione evolutiva	Valore >=95% NITP = numero di interventi attuati nei tempi previsti NIT = numero totale di interventi Valore =(NITP/ NIT)*100 %	500 Euro per ogni punto % di scostamento inferiore al Valore soglia







4 Cronoprogramma

Di seguito sono riportate le principali milestone del progetto che l'aggiudicatario è obbligato a rispettare. Queste milestone prevedono la consegna dei deliverable più rilevanti ed il rilascio in produzione delle soluzioni realizzate. Il tempo è calcolato in mesi solari a partire dalla stipula del contratto.

L'offerente nell'offerta tecnica dovrà produrre un cronoprogramma di progetto con l'indicazione delle attività e tempi di realizzazione, nel rispetto delle milestone di seguito indicate:

Milestone	Descrizione	Mesi dalla stipula del contratto
ENI-DOC	Consegna del piano operativo, di qualità, di gestione dei rischi e delle verifiche e del piano integrato di supporto al change management.	1
ENI-WEB	Rilascio in produzione del sito Web	2
ENI-MIS	Rilascio in produzione del MIS	6

Infine, si specifica che:

 Tutte le attività a corpo previste dal contratto e in particolare la gestione, manutenzione e il supporto alla gestione del cambiamento per gli applicativi MIS e WEB, dovranno essere garantite dal rilascio in produzione fino alla conclusione del contratto senza oneri aggiuntivi per l'AG.







5 Stati di avanzamento lavori, verifiche intermedie e finali

La complessità del sistema prevede una forte coinvolgimento da parte dell'AG, che dovrà partecipare all'esecuzione di tutte le fasi progettuali, con continue verifiche ed indicazioni sulle scelte progettuali principali e sulle modalità di esecuzione. Questa modalità di lavoro sarà accompagnata da verifiche intermedie (Stati Avanzamento Lavori) associate all'erogazione di pagamenti.

Per quanto riguarda gli interventi a corpo, le verifiche saranno cadenzate e dettagliate nell'ambito del piano operativo, sulla base del cronoprogramma di dettaglio proposto in offerta dall'aggiudicatario.

Tutte le verifiche dovranno essere accompagnate da UAT (User Acceptance Test) e da eventuali ulteriori verifiche parziali.

Per i servizi da erogare a consumo gli stati di avanzamento saranno presentati con cadenza trimestrale; si specifica che potranno essere portate in pagamento sole le attività completate (per le relative giornate/uomo effettivamente erogate e che non superino quelle previste in fase di pianificazione degli interventi), con allegazione degli esiti positivi degli UAT e delle eventuali ulteriori verifiche effettuate.

Si sottolinea che:

- in occasione di ogni SAL è previsto l'accantonamento di una riserva pari al 5% dell'importo rendicontato;
- le riserve accantonate pari al 5% del valore del contratto saranno sbloccate al termine della verifica di conformità finale di tutti i servizi.