



UNIONE EUROPEA



Repubblica Italiana



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS AFÀRIOS GENERALES, PERSONALE E REFORMA DE SA REGIONE

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI E DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE

SERVIZIO DELL'INNOVAZIONE, PROGETTAZIONE, GARE E CONTRATTI IN AMBITO ICT

**PROCEDURA APERTA PER LA PROGETTAZIONE E
REALIZZAZIONE DELLO SPORTELLO UNICO DEI SERVIZI (SUS) E
L'INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI DA EROGARE COME
SERVIZI ON LINE**

CIG 6125186762 – CUP E29G10000140009

RISPOSTE AI QUESITI

PROCEDURA DI GARA APPROVATA CON DETERMINAZIONE N. 54 DEL 04/03/2015

La Sardegna cresce con l'Europa



Progetto cofinanziato
dall'Unione Europea

FESR Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

INDICE

1	CHIARIMENTI INTRODOTTI DALLA STAZIONE APPALTANTE.....	3
2	CHIARIMENTI RICHIESTI ALLA DATA DEL 10 APRILE 2015.....	4
3	CHIARIMENTI RICHIESTI ALLA DATA DEL 20 APRILE 2015.....	8



UNIONE EUROPEA



Repubblica Italiana



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS AFÀRIOS GENERALES, PERSONALE E REFORMA DE SA REGIONE

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

Direzione generale degli affari generali e della società dell'informazione

Servizio dell'innovazione, progettazione, gare e contratti in ambito ICT

1 Chiarimenti introdotti dalla stazione appaltante

Come ampiamente descritto nella documentazione di gara, l'intervento BPR/SUS è stato suddiviso in due fasi tra loro successive e complementari. Nella fase 1 dell'intervento (gara già espletata) è stata svolta l'analisi e la re-ingegnerizzazione dei procedimenti da informatizzare ed è stata individuata l'architettura tecnologica di massima dello Sportello Unico. La fase 2 (la presente gara) prevede, invece, la realizzazione dello Sportello Unico e l'informatizzazione di parte dei procedimenti re-ingegnerizzati nella fase 1. La parte della documentazione predisposta nella fase 1, indispensabile per la formulazione delle offerte da parte dei concorrenti, è stata pubblicata sul sito istituzionale. In particolare tra la documentazione pubblicata è presente l'architettura di massima dello Sportello Unico (nel Capitolato) e tutti i report AS-IS/TO-BE dei procedimenti da informatizzare.

Tuttavia, in considerazione dell'esistenza di numerosi altri elaborati predisposti nella fase 1 dell'intervento (alcuni dei quali superati), si porta a conoscenza di tutti gli interessati che è possibile rivolgersi al responsabile del procedimento (art. 1 – Disciplinare di gara) per ottenere una copia dell'ulteriore documentazione predisposta in questa fase.

2 Chiarimenti richiesti alla data del 10 aprile 2015

Quesito n. 1	
Domanda	<p>Con riferimento al paragrafo 5.9 "Progettazione infrastruttura virtuale e fornitura dei software di base" del Capitolato Speciale dove si indica la fornitura di hardware aggiuntivo come "<i>elemento migliorativo qualora effettivamente funzionale al raggiungimento degli obiettivi del presente progetto</i>", si chiede conferma che sia possibile, senza alcun onere per la Stazione Appaltante, fornire la soluzione richiesta su lame dedicate corredate da uno specifico ambiente di virtualizzazione.</p>
Risposta	<p>Come previsto dal paragrafo 5.9, "<i>non è richiesta la fornitura dell'hardware su cui installare il SUS, in quanto sarà cura dell'Amministrazione regionale fornire tutte le macchine virtuali, la potenza di calcolo, lo spazio su disco, lo storage, i servizi di backup e di networking che si renderanno necessari sulla base del progetto definitivo.... omissis... l'architettura dovrà essere compatibile con l'ambiente di virtualizzazione (basato su VMware vCenter Server 5 for vSphere 5) e la storage area network in uso presso il CSR.</i></p> <p>Pertanto, le eventuali lame aggiuntive ricomprese nell'offerta potranno essere utilizzate solo per specifiche componenti rientranti nella fornitura (es. RDBMS, WF Engine) o per componenti aggiuntive proposte dall'offerente per migliorare la soluzione proposta rispetto ai requisiti minimi espressi nel Capitolato (es. appliance di ricerca dedicati, HSM etc.). Sulle eventuali lame aggiuntive potrà essere impiegato anche un ambiente di virtualizzazione differente da quello richiesto in Capitolato purché sia dimostrata dall'offerente la compatibilità con quest'ultimo o l'equivalenza funzionale. Tale scelta dovrà, inoltre, essere motivata in termini di miglioramento tecnico/prestazionale e dovrà evidenziare gli eventuali maggiori oneri a carico dell'Amministrazione al termine della conclusione del contratto (richiesta di know how specifico, licenze aggiuntive, etc.).</p> <p>Si tenga, infine, presente che la fornitura di lame aggiuntive all'unico scopo di installare alcuni componenti della piattaforma su di un ambiente di virtualizzazione differente da quello attualmente in uso presso il CSR, senza l'esplicitazione del valore aggiunto di tale scelta, non sarà valutato come elemento migliorativo in quanto non sarà considerato funzionale al raggiungimento degli obiettivi del progetto e al rispetto dei requisiti previsti dal Capitolato.</p>

Quesito n. 2	
Domanda	<p>Con riferimento al paragrafo 5.1.2 "Sviluppo e messa in produzione del sistema":</p> <p><i>"L'aggiudicatario, sulla base del progetto approvato, dovrà procedere allo sviluppo e alla messa in produzione dello Sportello Unico secondo le modalità di rilascio individuate al paragrafo 6.2.1.</i></p> <p><i>L'aggiudicatario, al fine di garantire la corretta implementazione del sistema, dovrà predisporre i quattro ambienti tipici per lo sviluppo di progetti software di classe enterprise: sviluppo, integrazione, stage e produzione. Sarà positivamente valutata la disponibilità di un quinto ambiente dedicato allo svolgimento di attività formative e di self-training."</i></p> <p>Si chiede conferma che i diversi ambienti richiesti non debbano necessariamente corrispondere a distinte macchine fisiche o virtuali, ma sia possibile proporre una separazione degli ambienti non di produzione sulla base delle diverse profilazioni di accesso.</p>
Risposta	<p>Fermo restando la necessità che i tre ambienti "non di produzione" (integrazione, test e sviluppo) siano tra loro "auto-consistenti", ovvero logicamente separati sia a livello di codice che di dati (es.: riferiti a specifiche istanze di database), si conferma che non sarà obbligatorio installarli in distinte macchine fisiche/virtuali. Tuttavia, una distinta virtualizzazione di ogni ambiente sarebbe preferibile, sia per comodità di gestione che per evitare la condivisione di risorse potenzialmente bloccanti. Qualora si intendesse, comunque, separare gli ambienti sulla base di una semplice profilazione di accesso, si suggerisce di descrivere adeguatamente in offerta le tecniche utilizzate e come verrà assicurata l'affidabilità dei test effettuati su ogni ambiente, considerando che la condivisione di risorse tra gli ambienti stessi potrebbe essere fonte di ambiguità o problemi.</p>

Quesito n. 3	
Domanda	<p>Con riferimento al paragrafo 5.1.2 "Sviluppo e messa in produzione del sistema"</p> <p><i>"L'aggiudicatario, sulla base del progetto approvato, dovrà procedere allo sviluppo e alla messa in produzione dello Sportello Unico secondo le modalità di rilascio individuate al paragrafo 6.2.1.</i></p> <p><i>L'aggiudicatario, al fine di garantire la corretta implementazione del sistema, dovrà predisporre i quattro ambienti tipici per lo sviluppo di progetti software di classe enterprise: sviluppo, integrazione, stage e produzione. Sarà positivamente valutata la disponibilità di un quinto ambiente dedicato allo svolgimento di attività formative e di self-training."</i></p> <p>Si chiede di chiarire se la separazione fra gli ambienti di sviluppo, integrazione e stage debba avvenire fornendo macchine virtuali differenti o possa essere realizzata, con i medesimi o superiori livelli di sicurezza, tramite opportuna configurazione dell'ambiente di BPM, del sistema operativo e dei profili degli utenti.</p>
Risposta	<p>Si veda la risposta al quesito n. 2</p>

Quesito n. 4	
Domanda	<p>Con riferimento al paragrafo 5.9 Progettazione infrastruttura virtuale e fornitura dei software di base</p> <p><i>"...non è richiesta la fornitura dell'hardware su cui installare il SUS, in quanto sarà cura dell'Amministrazione regionale fornire tutte le macchine virtuali, la potenza di calcolo, lo spazio su disco, lo storage, i servizi di backup e di networking che si renderanno necessari sulla base del progetto definitivo...omissis... L'architettura dovrà essere compatibile con l'ambiente di virtualizzazione¹⁶ e la storage area network in uso presso il CSR. Si precisa che l'aggiudicatario non dovrà fornire le licenze dei software di virtualizzazione, ma limitarsi alla fornitura dei software di base così come descritti al §5.9.1."</i></p> <p>Si chiede di chiarire se l'amministrazione ritenga ammissibile l'installazione della piattaforma SOA su un hardware dedicato completo di un proprio software di virtualizzazione.</p>
Risposta	<p>Si veda la risposta al quesito n. 1</p>

Quesito n. 5	
Domanda	<p>Rif. Capitolato Speciale, paragrafo 4.2 - Accessibilità, usabilità e rispetto dell'identità visiva della Regione Sardegna</p> <p>Si chiede di confermare che nell'ambito delle verifiche di conformità previste dal Capitolato Speciale, l'Amministrazione e la Commissione incaricata verificheranno anche che la soluzione offerta sia conforme alle normative richiamate nello stesso e, segnatamente, a quelle richiamate nel paragrafo 4.2. Pertanto all'Amministrazione ed alla predetta Commissione saranno rimesse la valutazione e l'approvazione della soluzione offerta o le richieste di modifica per renderla conforme alle predette normative sulla base degli indirizzi forniti dall'Amministrazione medesima.</p>
Risposta	<p>L'aggiudicatario della gara, come previsto dal par. 4.2 del Capitolato Speciale, dovrà sviluppare il front office della soluzione in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità dei contenuti, con particolare riferimento alla legge n. 4 del 9 gennaio 2004 (cd. "Legge Stanca") ed al D.M. 8 luglio 2005, aggiornato con decreto del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca del 20 marzo 2013.</p> <p>Si conferma che le verifiche di conformità su tutte le attività svolte dall'aggiudicatario, comprese quelle riguardanti l'accessibilità, l'usabilità e il rispetto dell'identità visiva della Regione Sardegna, saranno demandate, oltre che al Direttore di esecuzione del contratto, ad apposita Commissione di verifica che opererà secondo i dettami degli art. 312 e seguenti del DPR 207/2010.</p>

Quesito n. 6	
Domanda	<p>Rif. Disciplinare di gara, art. 7, lett. e) – Requisiti di Partecipazione</p> <p><i>“essere in possesso di certificazione UNI EN ISO 9001:2008 o equivalente, rilasciata da organismi accreditati. La certificazione deve essere prodotta in copia autenticata ovvero sostituita da dichiarazione resa ai sensi dell’art. 46 del DPR 445/2000. Secondo quanto stabilito dall’art. 43 del d.lgs. n. 163/2006, sono comunque ammesse altre prove relative all’impiego di misure equivalenti di garanzia della qualità. In caso di procedure di certificazione in atto, deve essere prodotta dichiarazione dell’ente certificatore sullo stato della procedura in atto, fermo restando che, in tale ipotesi, la certificazione dovrà necessariamente essere prodotta prima della sottoscrizione del contratto, pena la decadenza dell’eventuale aggiudicazione.”</i></p> <p>Rif. Disciplinare di gara, art. 10, lett. m) – Contenuto Busta n. 1 Documentazione Amministrativa</p> <p><i>“La Busta n. 1 deve contenere le dichiarazioni di seguito elencate:</i></p> <p><i>m) di essere in possesso della certificazione EN ISO 9001:2008 o equivalente, settore EA33/EA35 o equivalenti, rilasciata da organismo di certificazione accreditato, ai sensi della norma ISO/IEC 17021, da parte di ente aderente all’organizzazione europea per l’accreditamento degli organismi di certificazione, o, in alternativa, certificato equivalente rilasciato da organismi stabiliti in altri Stati membri o altre prove relative all’impiego di misure equivalenti di garanzia di qualità qualora l’Impresa non abbia accesso alle certificazioni ovvero non possa ottenerle nei termini prescritti. Si applica in ogni caso quanto previsto all’art. 43 d.lgs. n. 163/2006. In caso di certificato rilasciato in lingue differenti dall’italiano oltre all’originale dovrà essere prodotta anche la traduzione giurata.”</i></p> <p>Data la discordanza tra i punti sopra elencati si chiede di chiarire se la certificazione ISO 9001:2008 debba necessariamente indicare i settori EA33/EA35 e, in caso affermativo, si chiede di confermare che la copertura dei settori si intende soddisfatta dal RTI nel suo complesso (es.: la mandataria possiede la certificazione per entrambi i settori e la mandante per uno dei due).</p>
Risposta	<p>Il requisito si intende soddisfatto nel caso di partecipazione in raggruppamento se le imprese del raggruppamento che realizzeranno i servizi di progettazione e sviluppo software e/o manutenzione possiedono la certificazione per almeno uno dei settori EA 33 (Tecnologia dell’Informazione) o EA 35 (Servizi professionali d’impresa), in funzione delle attività svolte nell’ambito dell’appalto, o una certificazione equivalente per servizi di progettazione e sviluppo di sistemi informativi come specificato nel Disciplinare di Gara, Art. 10, lett. M). Qualora un’impresa mandante eseguisse tutti i servizi, ancorché in misura minoritaria rispetto alla mandataria, dovrà al pari di questa possedere le certificazioni per i settori corrispondenti.</p>

3 Chiarimenti richiesti alla data del 20 aprile 2015

Quesito n. 7	
Domanda	In merito alle componenti dell'architettura applicativa, si richiede se debba essere previsto che la soluzione SUS proposta integri un proprio sistema di gestione e repository documentale, o se si debba invece prevedere un'integrazione con un sistema documentale già esistente presso l'Amministrazione Regionale, ed in tal caso si chiede di indicare quale sia tale sistema.
Risposta	Si conferma che la soluzione proposta deve integrare un proprio sistema di gestione e repository documentale, rispondente ai requisiti di cui al par. 3.5.4 del Capitolato speciale.

Quesito n. 8	
Domanda	In merito alla presentazione in offerta tecnica delle interfacce del sistema, sia lato front office che back office, così come richieste dalla documentazione di gara (Capitolato Speciale descrittivo e prestazionale – capitolo 3), si richiede la possibilità di allegare tali interfacce al documento di offerta, al di fuori quindi del computo delle 80 pagine, al fine di meglio consentire la visualizzazione e la valutazione degli aspetti grafici e di comunicazione proposti.
Risposta	Come previsto dal comma 2 dell'art. 11 del Disciplinare di gara <i>"l'offerta tecnica deve essere contenuta entro le 80 pagine, escluse quelle relative ai curricula e alle schede tecniche ...omissis... Sono incluse nel computo delle pagine figure e tabelle utilizzate per rappresentare, a fini esplicativi, in formato grafico o strutturato contenuti già presentati in forma testuale"</i> . Le immagini esplicative delle interfacce di sistema, lato back-office e front-office, sono da considerarsi come figure esplicative dei contenuti presenti in offerta in forma testuale e, pertanto, devono essere incluse nel computo delle 80 pagine.

Quesito n. 9	
Domanda	Disciplinare Articolo 11-Articolo 16 punto a - Contenuto busta "Offerta Tecnica" Nell'articolo 11 è indicato il contenuto della busta "Offerta Tecnica" mentre nella valutazione tecnica dell'offerta punto "Adeguatezza della documentazione proposta e completezza del cronoprogramma" saranno valutati eventuali documenti aggiuntivi. Si chiede di chiarire cosa s'intende per documenti aggiuntivi rispetto al contenuto della busta offerta tecnica.
Risposta	Al paragrafo 6.3.1 del Capitolato speciale è presente un elenco minimale dei deliverable che dovranno essere predisposti dall'aggiudicatario nell'ambito del presente appalto. Come previsto dai criteri motivazionali di cui alla tabella <i>"Criteri di valutazione"</i> contenuta all'art. 16 del Disciplinare di gara, la Commissione di gara valuterà il relativo requisito anche in funzione degli eventuali documenti aggiuntivi, proposti dall'offerente e pertinenti all'esecuzione dell'appalto. Pertanto, gli eventuali elaborati aggiuntivi, rispetto a quanto previsto dall'elenco minimale, se considerati pertinenti e utili all'esecuzione dell'appalto, contribuiranno a innalzare il punteggio per il relativo requisito o elemento di valutazione.

Quesito n. 10	
Domanda	Disciplinare Articolo 12 punto 2 - Contenuto busta "Offerta Economica". Si chiede in quale voce (work package) devono essere inserite il costo delle eventuali licenze di prodotti di BPM, ESB, Portale, in quanto nella voce "Progettazione infrastruttura virtuale e fornitura dei software di base" è previsto il costo S.O., RDBMS, Application Server.
Risposta	La voce all'interno del quale la stazione appaltante ha computato i costi delle eventuali licenze dei prodotti di BPM, ESN e Portale è "Analisi, progettazione e realizzazione dello Sportello Unico dei Servizi (Piattaforma SOA)".

Quesito n. 11	
Domanda	Capitolato speciale - Par 3.10 "Monitoraggio Procedimenti – report". Nel presente paragrafo è riportato che "l'aggiudicatario dovrà concordare in fase di avvio dell'esecuzione con la DE nel dettaglio l'insieme preliminare di statistiche da realizzare e procedere alla progettazione dei relativi report". Contestualmente è richiesto all'offerente di descrivere quali report intende realizzare. Si richiede se in fase di offerta deve essere prodotto un elenco di report, con descrizione dei contenuti?
Risposta	Come specificato all'ultimo capoverso del par. 3.10 del Capitolato speciale "L'offerente avrà cura di descrivere quali report intende realizzare per il monitoraggio dei procedimenti sulla base dei dati presenti nelle banche dati del SUS". Pertanto, in sede di offerta dovranno essere descritti i KPI/KPO che si propone di monitorare con una breve descrizione della ragione della loro scelta. Si veda anche la risposta al successivo quesito n. 12.

Quesito n. 12	
Domanda	Capitolato speciale - Par 3.10 "Statistiche Performance Operative". E' disponibile l'elenco dei KPI/KPO individuati nella prima fase dell'intervento su BPR-EGROW?
Risposta	Come precisato nel chiarimento introdotto dalla Stazione appaltante nelle risposte ai quesiti del 10/04/2015, nella prima fase dell'intervento sono stati prodotti diversi elaborati consultabili direttamente presso gli uffici della stazione appaltante rivolgendosi al responsabile del procedimento (gmugheddu@regione.sardegna.it – tel. 070 606 7354). Nel caso particolare, si segnali l'esistenza degli elaborati denominati "BPR 11_18_Sintesi KPI-KPO" e "BPR 19_Monitoraggio performance attese". Ciò detto, si precisa che l'offerente potrà proporre un set diverso di KPI/KPO da monitorare, anche in funzione delle proprie esperienze.

Quesito n. 13	
Domanda	Capitolato speciale - Par 3.10.1 "Esportazione dati". Quale è lo strumento ETL del SIBAR-BI
Risposta	Lo strumento utilizzato per la parte ETL in SIBAR-BI è SAP Business Warehouse (SAP BW).

Quesito n. 14	
Domanda	Capitolato speciale - Par 3.10.2 "Open Data" Si chiede di confermare se open data vanno pubblicati su: http://dati.regione.sardegna.it/ ?
Risposta	Si conferma che gli open data andranno pubblicati sul sito http://dati.regione.sardegna.it/ . Ciò detto, si sottolinea che l'aspetto rilevante della funzionalità richiesta è che questa sia in grado di generare un flusso informativo che risponda ai requisiti di open data così come specificati al paragrafo 3.10.2.

Quesito n. 15	
Domanda	<p>Capitolato speciale - Par 3.5.4 e 5.3.1 "Integrazione con SIBAR".</p> <p>Nella sezione "3.5.4 Archiviazione dei documenti e funzionalità di consultazione e ricerca" si richiede (a titolo esemplificativo) al sistema "La ricerca di base ed avanzata sull'archivio degli atti e dei documenti. I filtri di ricerca dovranno prevedere ricerche a testo libero, utilizzando connettori logici di vario tipo e dovranno essere preventivamente concordati con la committenza" Consultazione dell'archivio sulla base dei metadati associati ad ogni singolo procedimento.</p> <p>Nella sezione "5.3.1 Integrazione con il SIBAR" viene invece spiegato che al fine di consentire l'integrazione con altri sistemi informativi, tra cui lo Sportello Unico dei Servizi, è in corso di predisposizione un'interfaccia basata su web service che consentirà l'erogazione, da parte del SIBAR, delle seguenti funzionalità minime:</p> <p>"- registrazione a protocollo di un documento principale ed eventuali documenti allegati. La registrazione a protocollo prevede l'inserimento di una serie di metadati relativi alla registrazione (ad es. il protocollo di risposta, la serie, il titolare, l'assegnazione del protocollo a uno o più soggetti destinatari e per conoscenza, ecc.);</p> <p>- recupero dei dati e dei documenti in base a uno specifico numero di protocollo"</p> <p>Da quanto sopra si evince che l'interfaccia con il sistema Sibar documentale lavora su base protocollo. Volendo implementare una ricerca avanzata di documenti, l'interfaccia Sibar in corso di predisposizione dovrebbe essere adeguata di conseguenza. Possiamo assumere che l'interfaccia richiesta sia abbastanza avanzata da permettere ad esempio ricerche a testo libero, utilizzando connettori logici di vario tipo e/o metadati associati ad ogni singolo procedimento?</p>
Risposta	<p>Si veda la risposta al quesito n. 7.</p> <p>Lo Sportello Unico dovrà integrare un proprio sistema di gestione e repository documentale su cui saranno disponibili le funzionalità di ricerca base ed avanzata.</p> <p>Le integrazioni richieste con il sistema "SIBAR Protocollo", citate al par. 5.3.1, riguardano le chiamate ad alcuni Web Service che saranno esposti dal SIBAR stesso. Tali WS consentiranno di richiedere un nuovo numero di protocollo, archiviando il relativo documento anche sul documentale del SIBAR, e la reciproca funzionalità di recupero di un documento archiviato su SIBAR tramite lo specifico numero di protocollo. Non sono previsti WS per la ricerca avanzata sul sistema SIBAR. Si consideri, infine, che tra tutti i documenti generati all'interno del SUS solo una minima parte sarà protocollata su SIBAR.</p>

Il Direttore del Servizio

Dott. Pier Franco Nali

Il Responsabile del Procedimento

Ing. Giampiero Mugheddu