



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

**PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA**

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza

Servizio spesa ICT ed e-procurement

**PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI REALIZZAZIONE,
MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA, NORMATIVA ED EVOLUTIVA
DELL'APPLICATIVO ZENTE E ZENTE-WEB**

[E-HEALTH-2020]

**INTERVENTI PER LO SVILUPPO DEI SISTEMI E PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI
SANITÀ ELETTRONICA IN SARDEGNA**

CAPITOLATO TECNICO E PRESTAZIONALE

CIG 9450969258

CUP E71B17000160009



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Indice

1. Premesse	4
1.1 Scopo del documento	4
1.2 Dati identificativi	4
1.3 Acronimi e definizioni	4
1.4 Riferimenti	5
2. Contesto operativo di riferimento	5
2.1 Contesto organizzativo	5
2.2 Contesto tecnologico ed applicativo Zente nell'ambito del sistema informativo regionale	6
2.2.1 <i>Aspetti di innovazione e trasformazione digitale</i>	7
2.3 Contesto tecnologico ed applicativo ZenteWeb	7
2.3.1 <i>Aspetti di innovazione e trasformazione digitale</i>	9
3. Oggetto della fornitura	9
4. Descrizione e requisiti della fornitura	11
4.1 Modalità di specifica dei requisiti minimi e dei requisiti qualitativi	11
4.2 Valutazione ed attribuzione del punteggio tecnico e delle condizioni qualificanti	12
4.3 Requisiti generali	12
4.3.1 <i>Elementi di valutazione tecnica per i Requisiti generali</i>	13
4.4 Identificazione e dimensionamento della fornitura	14
4.4.1 <i>F01 – Fornitura software</i>	15
4.4.2 <i>F02 – Manutenzione adeguativa, correttiva e normativa</i>	20
4.4.3 <i>F03 - Manutenzione evolutiva</i>	22
4.4.4 <i>F04 – Servizi professionali connessi alla fornitura</i>	23
4.4.5 <i>F05 – Servizi di assistenza e supporto specialistico</i>	25
4.4.6 <i>F06 – Servizi accessori</i>	27
4.4.7 <i>F07 – Gestione della fornitura</i>	29
5. Team di lavoro – Figure professionali	30
Responsabile di progetto	31
Architetto applicativo	32
Analista funzionale	33
Analista programmatore	34
Specialista di Prodotto/Tecnologia	35
Programmatore	35
Visual web designer	36
Test Specialist	37
Grafico WEB	38
Sistemista	38
Data base Administrator	39
System Integrator	40
Formatore	41
6. Pianificazione delle attività e durata	42
6.1 Durata del contratto	42
6.2 Cronoprogramma della fornitura	42
7. Requisiti generali per l'Appalto	43
7.1 Competenze funzionali, metodologiche, applicative e tecnologiche	43
7.1.1 <i>Competenze funzionali e tematiche</i>	43
7.1.2 <i>Competenze metodologiche</i>	44
7.1.3 <i>Competenze applicative</i>	44



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

7.1.4	Competenze tecnologiche.....	45
7.2	Requisiti di Qualità Della Fornitura	45
7.2.1	Piano di Qualità.....	46
7.2.2	Documentazione ed elaborati richiesti.....	46
7.2.3	Assenza di Virus	48
7.2.4	Accettazione/approvazione prodotti della fornitura	48
7.2.5	Verifiche di conformità dei servizi	49
7.2.6	Luogo di esecuzione dei servizi e spese di trasferta.....	49
8.	Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione	49
9.	Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti	50
9.1	Importo contrattuale.....	50
9.2	Contabilità e stati di avanzamento.....	51
10.	Livelli di servizio.....	53
10.1	Livelli di servizio generali.....	53
10.2	Classificazioni livelli severità disservizio.....	55
10.3	Metodologie richieste.....	56
11.	Penali.....	56
12.	Variazioni in corso d'opera	58
13.	Proprietà e diritti sugli elaborati e la documentazione di progetto	59
13.1	Proprietà e diritti sugli elaborati, sul codice sorgente e la documentazione di progetto.....	59
13.2	Obblighi di non divulgazione e distruzione di copie di lavoro.....	59
13.3	Formati, intestazioni e loghi della documentazione di progetto	59
14.	Spese, obblighi, oneri, rischi e responsabilità	60
15.	Cessione del contratto e cessione del credito	61
16.	Sospensione dell'esecuzione del contratto	62
17.	Risoluzione del contratto	63
18.	Recesso dal contratto	64
19.	Responsabile del procedimento.....	64



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

1. Premesse

1.1 Scopo del documento

Il presente documento costituisce CAPITOLATO TECNICO e PRESTAZIONALE atto a specificare in dettaglio l'oggetto dell'appalto e tutte le condizioni e modalità di esecuzione del servizio richiesto, e costituisce documento correlato e complementare al Disciplinare di gara.

1.2 Dati identificativi

Oggetto:	Acquisizione dei servizi di realizzazione, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dell'applicativo ZENTE e ZENTE-WEB.
Durata contrattuale	28 mesi
Base d'asta:	935.500,00 euro IVA esclusa

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e relative appendici rappresentano i requisiti minimi dell'Appalto che devono essere soddisfatti per l'affidamento dei servizi.

Fanno parte integrante del predetto Capitolato Tecnico le seguenti appendici e allegati:

- Allegato T1 - Requisiti minimi Sistema ZenteWeb;
- Allegato T2 - Requisiti minimi Sistema Zente;
- Allegato T3 - Requisiti Reingegnerizzazione Interfacciamento ZenteWeb;
- Allegato T4 - Modello attestazione tecnica dei requisiti del sistema.

1.3 Acronimi e definizioni

Acronimo	Descrizione
ACN	Accordo collettivo Nazionale
AnagS	Anagrafe assistibili della Regione Sardegna
ASL	Azienda Sanitaria Locale
ASSL	Area Socio Sanitaria Locale
ATS	Azienda per la Tutela della Salute
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
CO	Carta Operatore
ESE	Esenzioni
AFT	Aggregazione funzionale territoriale
UCCP	Unità complessa di cure primarie
MMG	Medico di Medicina Generale
PLS	Pediatra di Libera Scelta
PF	Persona Fisica
CF	Codice Fiscale
DB	Database
S/R	Scelte e revoche
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale
SR-Web	Scelta del medico via web
SSN	Servizio Sanitario Nazionale



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

SSR	Servizio Sanitario Regionale
TS	Tessera Sanitaria
SEE	Spazio Economico Europeo
COSSI	Centro di Orientamento ai Servizi Sanitari per gli Immigrati

1.4 Riferimenti

- [1] *Allegato T1 - Requisiti minimi Sistema ZenteWeb*
- [2] *Allegato T2 - Requisiti minimi Sistema Zente*
- [3] *Allegato T3 – Requisiti Reingegnerizzazione Interfacciamento ZenteWeb*
- [4] *ACN Pediatria 29 Luglio 2009*
- [5] *ACN Medicina di base 29 Luglio 2009*
- [6] *RAS, L.R. 27 Luglio 2016, n. 17 - Istituzione dell'Azienda per la tutela della Salute - ATS*
- [7] *RAS, L.R. 11 Settembre 2020, n. 24 - Riforma del sistema sanitario regionale e riorganizzazione sistematica delle norme in materia*
- [8] *RAS, riordino del servizio sanitario della Sardegna- L.R. n. 10.2006.pdf*
- [9] *Dlgs 502/92 Riordino della disciplina sanitaria*
- [10] *RAS, Definizione degli ambiti territoriali della pediatria di libera scelta - Deliberazione n. 51-3 del 28.12.2012 (e allegato).pdf*
- [11] *ASL, modifica ambiti distretti – Del. 1-38 del 17.1.2014.pdf*
- [12] *RAS, Definizione degli ambiti territoriali dell'assistenza primaria – Del. n. 6-09 5.11.2008 (e allegato)*
- [13] *DPCM 12 Gennaio 2017, Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza – esenzioni (allegato 8 e 8bis)*
- [14] *MEF Manuale_utilizzo_ws_v3.3*
- [15] *Ministero Interno, Tabelle di traslitterazione*
- [16] *SistemaTS – Documentazione tecnica servizi esenzioni reddito - kit_sviluppo_EseRed_20190905*
- [17] *RAS, Disciplinare Tecnico Flussi Informativi Sanitari della Regione Sardegna*
- [18] *MEF, Tracciato record STP/ENI*
- [19] *RAS, Template dichiarazione di indigenza*
- [20] *RAS, Template tesserino STP-ENI*
- [21] *ATS, Template FLS11*
- [22] *ATS, Template FLS12*
- [23] *ATS, Template Iscrizioni volontarie*
- [24] *ATS, Template elenco assistiti a termine*
- [25] *ATS, Template elenco assistiti assistenza illimitata*
- [26] *ATS, Template riepilogo operazioni scelta e revoca*
- [27] *ATS, Template prospetto mensile quote MMG*
- [28] *ATS, Template prospetto mensile quote PLS*
- [29] *ATS, Template sommario lettere quattordicenni*
- [30] *ATS, Template lettere quattordicenni*
- [31] *SardegnaIT, doc tecnici interfacce servizio per retrocompatibilità*

2. Contesto operativo di riferimento

2.1 Contesto organizzativo

Nel 2007 la Regione Sardegna ha implementato e rilasciato l'anagrafe degli assistibili regionale (AnagS) al fine di consentire al personale amministrativo delle 8 ASL della Regione Sardegna di utilizzare un unico applicativo per la gestione delle attività svolte dagli operatori allo sportello scelta/revoca ed esenzioni. Negli anni successivi sono state implementate due appendici funzionali, CQA e Authority STP-ENI, per gestire rispettivamente il calcolo delle quote assistiti dei medici e la gestione delle anagrafiche dei soggetti STP/ENI.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Il sistema AnagS si interfaccia, in modo bidirezionale, con il SistemaTS per l'assolvimento dei debiti informativi. È altresì interfacciato con vari sistemi informativi sanitari – sia centralizzati sia presso le AASS - cui fornisce servizi per l'identificazione e l'anonimizzazione degli assistiti e di allineamento delle basi dati anagrafiche. Nel 2012 è stato rilasciato il portale di servizi online SR-Web per consentire ai cittadini correttamente iscritti negli elenchi degli assistibili della propria ASL di scegliere il proprio medico di base e consultare i propri dati anagrafici, di assistenze e di esenzione. Attualmente è possibile scegliere il proprio MMG mentre per i minori non è possibile scegliere online il PLS.

La società Sardegna IT S.r.l. - Società in house della Regione Autonoma della Sardegna (RAS) – ha attualmente in conduzione, per conto di RAS, l'intervento progettuale relativo all'acquisizione di una nuova Anagrafe Regionale Sanitaria, denominata **Zente**, e del relativo portale dei servizi al cittadino, denominato **ZenteWeb**, che possano sostituire l'attuale applicativo AnagS e la sua appendice SR-Web.

Nell'ambito del predetto intervento è stata ravvisata la necessità di suddividere il lavoro in più step, in relazione alle differenti priorità nella realizzazione delle due componenti applicative. Il portale cittadino ZenteWeb sarà prioritario poiché le sue funzionalità dovranno essere messe a disposizione nel più breve tempo possibile per i cittadini della RAS. In seguito alla sua realizzazione sarà necessario sviluppare e rilasciare l'applicativo Zente che dovrà quindi essere integrato con la componente ZenteWeb. Le tempistiche di rilascio richieste sono indicate al par. 6.2 Cronoprogramma della fornitura.

2.2 Contesto tecnologico ed applicativo Zente nell'ambito del sistema informativo regionale

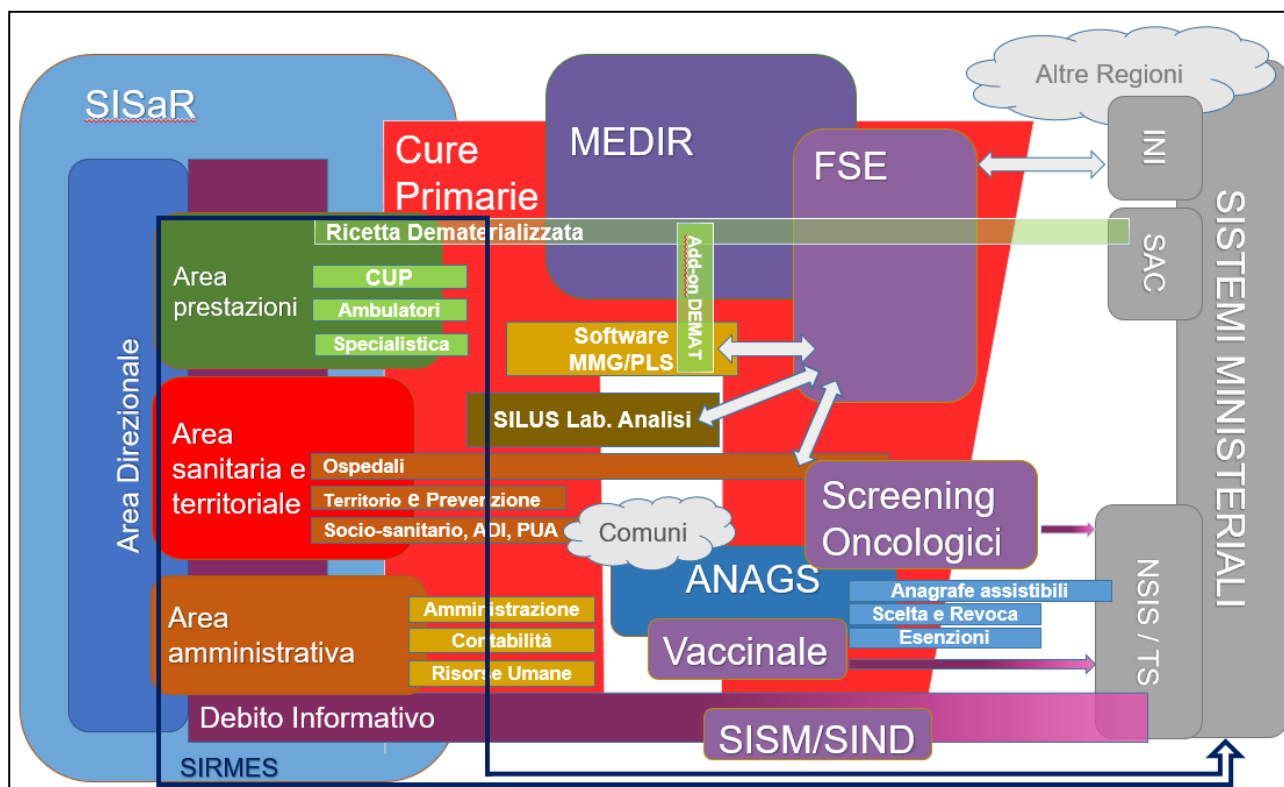


Figura 1 Sistema Informativo Sanitario Regionale



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Come già affermato, la RAS dispone attualmente di un sistema informativo di anagrafe degli assistibili regionale, denominato *AnagS*, e delle due appendici funzionali *CQA* e *Authority STP-ENI*, che consentono agli operatori amministrativi della ASL di gestire tutte le informazioni sugli assistiti/assistibili, dei medici, delle relazioni di assistenza, degli STP/ENI, delle esenzioni, del calcolo delle quote assistiti per medico, etc.. ANAGS include attualmente la funzionalità per la anonimizzazione e deanonimizzazione dell'Assistito.

Nel tempo è emersa la necessità di reingegnerizzare il *core* applicativo (*AnagS*), ormai datato, ma la mancanza del codice sorgente ne impedisce l'evoluzione e la manutenibilità; da qui l'esigenza di provvedere alla sostituzione con un nuovo sistema, denominato **Zente**, che continuerà a supportare, riprogettandole ed estendendole, le funzionalità già offerte dagli applicativi *AnagS*, *CQA* e *Authority STP-ENI*. Saranno inoltre implementate nuove interfacce applicative e di servizio che consentiranno di:

- Predisporre l'integrazione con ANA;
- Predisporre l'integrazione con ANPR;
- Predisporre l'integrazione con SISAR-HR;
- Predisporre nuove interfacce di integrazione ad uso dei sistemi informativi del SSR, anche mediante messaggistica HL7;
- Alcune interfacce di servizio garantiranno una completa compatibilità con quelle preesistenti.

Le nuove interfacce di servizio e le integrazioni che saranno rese disponibili dall'applicativo *Zente* saranno implementate tramite un *Enterprise Service BUS* con funzioni di *API Gateway*, da istanzarsi nell'ambito della presente procedura di gara.

2.2.1 Aspetti di innovazione e trasformazione digitale

I principali aspetti di innovazione che si prefigge di realizzare il sistema *Zente* saranno legati alle integrazioni con i sistemi esterni, necessarie sia per adempiere ai debiti informativi che per consentire ai sistemi terzi di utilizzare i dati contenuti in *Zente*. Tali integrazioni saranno reingegnerizzate e supportate da un ESB, mentre le API saranno pubblicate tramite la componente di *API Gateway*.

L'attuale sistema *AnagS* è un'applicazione web che non rispetta le linee guida di design per i servizi digitali della PA definite da AGID, si rende quindi necessaria una sua intera reingegnerizzazione.

L'infrastruttura hardware e software di base necessaria all'erogazione verrà fornita dall'Amministrazione; in alternativa, l'Amministrazione potrà optare per l'erogazione in Cloud pubblico o privato, o per una soluzione ibrida. Lo stile architeturale adottato deve essere tale da supportare nativamente il deployment su cloud.

L'amministrazione infine, chiede al fornitore aggiudicatario la proposta di ulteriori aspetti innovativi per la soluzione complessiva.

2.3 Contesto tecnologico ed applicativo ZenteWeb

Nel 2012 la Regione Sardegna ha implementato e rilasciato il servizio di Scelta del Medico via WEB (SR-Web) per consentire ai cittadini correttamente iscritti negli elenchi degli assistibili della propria ASL di scegliere il



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

proprio medico di base. Il servizio è utilizzabile dagli assistibili maggiorenni dotati di credenziali SPID o della Tessera Sanitaria (TS/CNS).

L'attuale portale SR-Web consente agli assistibili maggiorenni di:

- Consultare i propri dati anagrafici contenuti nell'anagrafe sanitaria della Regione Sardegna;
- Consultare le proprie esenzioni per patologia o invalidità, se presenti;
- Scegliere il proprio medico di base all'interno del proprio ambito e tra quelli non massimalisti;
- Visualizzare i pediatri presenti nel proprio ambito di appartenenza.

Di fatto, sono escluse gran parte delle operazioni che, quindi, possono essere effettuate solo recandosi presso sportelli S/R delle ASL:

Nel 2020 è emersa l'esigenza di estendere il servizio anche alla platea dei minori, in modo da consentire ai genitori/tutori legali di scegliere il pediatra/medico di base senza doversi necessariamente recare allo sportello scelta e revoca e ampliare ulteriormente le tipologie di scelte effettuabili inserendo anche le scelte in deroga. Il nuovo sistema *ZenteWeb* continuerà a supportare, reingegnerizzandole, le funzionalità già offerte dall'attuale portale SR-Web, inoltre, ne implementerà di nuove. Nello specifico le nuove funzionalità saranno le seguenti:

- *Scelta del medico (non in deroga) per il proprio figlio minorenni o per un minore sotto la propria tutela:*
Il medico scelto potrà essere sia un pediatra che un medico di base a seconda dell'età del minore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- *Scelta del medico (in deroga) per il proprio figlio minorenni o per un minore sotto la propria tutela:*
Il medico scelto potrà essere sia un pediatra che un medico di base a seconda dell'età del minore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Essendo un medico in deroga sarà necessario caricare la documentazione comprovante di avere il diritto di scelta in deroga (lavoro, studio, malattia, ricongiunzione familiare);
- *Scelta di MMG (in deroga) da parte di un maggiorenne:*
Essendo un medico in deroga sarà necessario caricare la documentazione comprovante di avere il diritto di scelta in deroga (lavoro, studio, malattia, ricongiunzione familiare);
- *Richiesta di modifica del proprio dato anagrafico contenuto nell'anagrafe sanitaria della Regione Sardegna.*
- *Richiesta di modifica del dato anagrafico del proprio figlio/minore sotto tutela contenuto nell'anagrafe sanitaria della Regione Sardegna.*
- *Richiesta di inserimento esenzione per patologia o invalidità*
- *Richiesta di inserimento esenzione per patologia o invalidità per il proprio figlio/minore sotto tutela*

Il Sistema *Zente* ed il relativo portale cittadino *ZenteWeb* sostituiranno gli attuali applicativi AnagS ed SR-Web, utilizzati in Sardegna per la gestione dell'anagrafe degli assistibili del SSR e che attraverso meccanismi di sincronizzazione con il MEF garantiscono la certificazione delle informazioni in essi registrate.

Zente e *ZenteWeb* saranno utilizzati nelle 8 ASL (Aziende socio-sanitarie locali) in cui è strutturato il SSR LEGGE REGIONALE 1° SETTEMBRE 2020 del Consiglio Regionale della Regione Sardegna e nel suo



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

complesso consentiranno di gestire diverse categorie di informazioni mediante funzionalità di *frontend* e *backend* a disposizione degli operatori ASL e mediante le integrazioni coi sistemi esterni.

2.3.1 Aspetti di innovazione e trasformazione digitale

Con l'implementazione di queste nuove funzionalità il nuovo portale ZenteWeb dovrà diventare per il cittadino una valida alternativa allo sportello S/R fisico, infatti, il cittadino dotato di una TS-CNS/CIE attiva o delle credenziali SPID potrà svolgere via web tutte le funzioni eseguibili allo sportello S/R fisico.

L'attuale portale, inoltre, non rispetta le linee guida di design per i servizi digitali della PA definite da AGID, si rende quindi necessaria una sua intera reingegnerizzazione.

Le funzionalità del nuovo portale ZenteWeb saranno fruibili da qualunque dispositivo (PC, smartphone, tablet) di conseguenza le nuove interfacce saranno ottimizzate per poterne fruire anche su dispositivi *mobile*.

Lo stile architettuale adottato per la realizzazione della componente ZenteWeb dovrà essere tale da supportare nativamente l'erogazione su cloud.

L'amministrazione infine, chiede al fornitore aggiudicatario la proposta di ulteriori aspetti innovativi per la soluzione complessiva.

3. Oggetto della fornitura

Nel presente Appalto sono richiesti i seguenti servizi:

1. Fornitura di Software

È richiesta la fornitura di tre componenti software:

- **Applicativo ZenteWeb** – Sportello online di servizi al cittadino per le richieste all'Ufficio Scelta e Revoca della ASL. Nella sua prima realizzazione, ZenteWeb si interfaccia con l'attuale sistema di anagrafe regionale ANAGS attraverso una componente di servizi denominata ANAGS Integration Layer.
 - I requisiti funzionali e architeturali di ZenteWeb sono formalizzati nel documento di analisi funzionale *Allegato T1 - Requisiti minimi Sistema ZenteWeb*.
- **Applicativo Zente** – Sistema regionale di anagrafe sanitaria della Regione Sardegna in sostituzione dell'attuale sistema ANAGS.
 - I requisiti funzionali e architeturali di Zente sono formalizzati nel documento di analisi funzionale *Allegato T2 - Requisiti minimi Sistema Zente*.
- **Integrazione ZenteWeb con Zente** – Reingegnerizzazione delle funzionalità dello sportello ZenteWeb per integrarsi con la nuova anagrafe sanitaria Zente.
 - I requisiti funzionali e architeturali di questa reingegnerizzazione sono formalizzati nel documento di analisi *Allegato T3 – Requisiti Reingegnerizzazione Interfacciamento ZenteWeb*.

2. Manutenzione adeguativa, correttiva e normativa



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Per manutenzione correttiva si intendono interventi che comprendono la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi;

Per quanto riguarda la manutenzione adeguativa e normativa, essa consiste nell'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

3. Manutenzione evolutiva

Interventi evolutivi a consumo volti ad arricchire funzionalmente le componenti applicative rilasciate qualora ne emergesse la necessità per l'Amministrazione.

4. Servizi professionali connessi alla fornitura

Erogazione di servizi professionali, a consumo, connessi alla fornitura:

- Servizio di Formazione e addestramento
- Trasferimento di know how e passaggio di consegne a Sardegna IT

5. Servizi di assistenza e supporto specialistico

- Assistenza specialistica di 3° livello

6. Servizi accessori

I servizi accessori comprenderanno i seguenti interventi:

- Importazione dati storici da AnagS
- Servizi di supporto all'installazione, configurazione e messa in esercizio dell'ESB/API
- Servizi di gestione dell'infrastruttura ESB/API per l'intero periodo contrattuale

7. Gestione della fornitura

I servizi richiesti dovranno essere erogati in stretta sinergia/coordinamento con Sardegna IT che opererà come interfaccia verso il cliente finale (ATS, le ASSL e l'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza sociale della Regione Sardegna), allo scopo di conseguire un confronto costruttivo e tempestivo orientato alla risoluzione delle esigenze più svariate, e soprattutto più urgenti, che dovessero paventarsi.

La seguente tabella elenca le attività/componenti richieste dalla Stazione Appaltante per il conseguimento della fornitura sopra identificata (alcune attività/componenti potrebbero presentare degli ulteriori livelli di dettaglio come più oltre indicato):

Codice	Componenti di fornitura
F01	Fornitura software
F02	Manutenzione adeguativa, correttiva e normativa
F03	Manutenzione evolutiva
F04	Servizi professionali connessi alla fornitura
F05	Servizi di assistenza e supporto specialistico



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Codice	Componenti di fornitura
F06	Servizi accessori
F07	Gestione della fornitura

Si rimanda al successivo par. 4 “Descrizione e requisiti della fornitura” per i requisiti delle singole componenti di fornitura indicati nella tabella ed le relative modalità di attuazione/erogazione.

4. Descrizione e requisiti della fornitura

In questo capitolo vengono descritte la composizione e le caratteristiche dei servizi oggetto della fornitura, secondo le specifiche esigenze di contesto organizzativo-tecnologico dell'Amministrazione, ed i requisiti che il fornitore dovrà rispettare durante la loro realizzazione.

4.1 Modalità di specifica dei requisiti minimi e dei requisiti qualitativi

Nei paragrafi seguenti sono dettagliati i requisiti minimi e le specifiche tecniche e funzionali che caratterizzano i prodotti in fornitura, la tipologia dei servizi, la modalità di realizzazione e i livelli di servizio.

Per tutti i restanti aspetti non tecnici e inerenti la natura prettamente contrattuale atta a regolamentare il rapporto con il fornitore (ed in particolare la durata del contratto, la modalità di applicazione e gestione di eventuali varianti, gli aspetti organizzativi e di conduzione dell'appalto, la gestione del transitorio alla scadenza del contratto, l'applicazione di eventuali penali, ecc.) si rimanda direttamente al contenuto del **Disciplinare di Gara**.

Con riferimento alle specifiche richieste per ciascuna tipologia di prodotto e servizio, i capitoli seguenti esplicheranno un insieme di **Requisiti Minimi** e di **Requisiti Qualitativi** (indicati rispettivamente con notazione $\{R_{i,j}\}$ e $\{Q_i\}$), e associata identificazione progressiva i e j) secondo le seguenti definizioni:

- **Requisiti Minimi $\{R_{i,j}\}$** : esprimono caratteristiche **minime** o indicazioni che devono essere obbligatoriamente rispettate dalla fornitura proposta dal fornitore e che devono essere attestate in sede di offerta compilando preferibilmente Allegato T4 - Modello attestazione tecnica dei requisiti del sistema.
- **Requisiti Qualitativi $\{Q_i\}$** : rappresentano **richieste di dettagli** da fornire (con la descrizione dell'offerta tecnica) relativamente ad una tematica o alle scelte effettuate in sede di formulazione della proposta. I requisiti $\{Q_i\}$ rappresentano le caratteristiche o elementi attraverso i quali verrà attribuito il punteggio tecnico. **Non saranno prese in considerazione funzionalità accessorie per le quali siano previsti oneri aggiuntivi diretti o indiretti per la stazione appaltante.**

Nella formulazione della propria offerta tecnica l'offerente dovrà pertanto:

- attestare il pieno rispetto dei requisiti richiesti $\{R_{i,j}\}$;
- descrivere le soluzioni proposte in offerta, le componenti qualificanti e/o complementari (Requisiti qualitativi $\{Q_i\}$) che valorizzano l'offerta nell'ambito dei criteri di valutazione tecnica di cui ai quesiti formulati, e più in generale illustrare gli eventuali elementi migliorativi e quanto altro utile al fine di evidenziare le peculiarità e la qualità dell'offerta con riferimento ai criteri di valutazione previsti;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

- indicare il personale (figure professionali) impiegato per i servizi a misura.

4.2. Valutazione ed attribuzione del punteggio tecnico e delle condizioni qualificanti

Tutte le forniture ed i servizi descritti dal presente Capitolato devono essere oggetto di offerta da parte della Ditta proponente nel completo rispetto dei requisiti minimi e delle specifiche generali.

La qualità delle singole offerte verrà valutata da una Commissione giudicatrice secondo i criteri pubblicati nel Disciplinare di gara, nel quale sono indicati anche i punteggi massimi assegnabili per ciascun criterio e la cui sommatoria concorre alla formazione del punteggio tecnico totale.

Si precisa che, nella valutazione delle condizioni qualificanti di fornitura ed ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico e dell'aggiudicazione dell'appalto, **si terrà esclusivamente conto** di ciò che risulterà chiaramente compreso nell'ambito dell'importo complessivo offerto.

Si richiede, pertanto, all'impresa offerente, di voler espressamente ed esclusivamente proporre e descrivere in offerta tecnica le sole componenti e specifiche delle forniture e loro moduli e/o accessori, le condizioni di espletamento della fornitura e le proprie proposte qualificanti di erogazione di servizi, **tutte riferite e comprese nell'importo complessivo dell'affidamento dell'appalto** e tali, dunque, **da non comportare oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante** se non compresi nell'importo di affidamento.

Quanto descritto nell'offerta tecnica costituirà allegato al contratto da sottoscrivere con l'aggiudicatario. Gli aspetti migliorativi rispetto ai requisiti e alle condizioni fissate dal presente Capitolato tecnico e dal Disciplinare di gara eventualmente proposti in sede di offerta dovranno essere comunque oggetto di fornitura da parte dell'aggiudicatario che non potrà vantare - al riguardo - alcuna richiesta di pagamento aggiuntivo oltre all'importo di aggiudicazione.

4.3. Requisiti generali

{R0} Requisiti generali

{R0.1} Piano di lavoro generale e di qualità: l'aggiudicatario dovrà presentare, entro 15 giorni dall'avvio dei lavori:

- il Piano di lavoro generale contenente la descrizione dettagliata delle attività, delle fasi di lavoro e delle modalità operative per la messa in esercizio delle soluzioni e dei servizi, e un calendario delle attività che devono essere programmate in coerenza con quanto riportato nel cronoprogramma contenuto al paragrafo 6.2 e in accordo con quanto richiesto dal presente capitolato e con quanto dichiarato in sede di offerta:

- *Piano di lavoro generale*

Costituiscono parte integrante del Piano di lavoro generale le specifiche sezioni per le singole componenti di fornitura:

- *Piano di lavoro per forniture software*
 - *Piano di lavoro servizio di manutenzione evolutiva*
 - *Piano di lavoro del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa*



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

- *Piano di lavoro servizi professionali*
- *Piano di lavoro servizio di assistenza e supporto specialistico*
- *Piano di lavoro servizi accessori*
- Il Piano di qualità che serva da riscontro per la valutazione della qualità del servizio erogato, e rispetto al quale si valuterà il livello qualitativo dei servizi erogati per l'intera durata contrattuale:
 - *Piano di qualità*
- I piani di lavoro e di qualità dovranno essere espressamente approvati dalla stazione appaltante. I piani di lavoro e di qualità potranno essere aggiornati in corso d'opera su richiesta della stazione appaltante.

{R0.2} Deliverable di progetto: il rilascio della documentazione prevista per ciascuna attività oggetto di fornitura richiesta è obbligatorio e parte della stessa fornitura. Ogni deliverable rilasciato sarà oggetto di verifica e approvazione da parte di Sardegna IT. L'approvazione degli stessi è vincolante per l'accettazione degli Stati di Avanzamento Lavori rilasciati dal fornitore e l'erogazione dei relativi pagamenti.

4.3.1. Elementi di valutazione tecnica per i Requisiti generali

{Q1} Elementi migliorativi e innovativi della proposta: il fornitore potrà descrivere le eventuali funzionalità aggiuntive/migliorative offerte rispetto a quanto richiesto dal bando e incluse nell'importo specificato nella offerta economica. **Le proposte dovranno essere concrete e attuabili. Sono ammesse solo funzionalità migliorative che per la loro attivazione e utilizzo non comportano oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.**

La proposta verrà valutata in termini di:

- *miglioramento rispetto ai contenuti minimi richiesti nel capitolato. Le proposte dovranno essere concrete, attuabili (senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione) e capaci di garantire una maggiore efficacia della soluzione*
- *capacità di proporre soluzioni tecnologiche innovative ed aperte sul progetto richiesto dall'Amministrazione*

{Q2} Competenza su tematiche specifiche dell'Appalto a garanzia del pieno raggiungimento degli obiettivi realizzativi dell'Amministrazione. Il concorrente dovrà presentare una proposta progettuale e tecnica che dimostri la sua capacità di copertura dell'appalto relativamente alle tematiche relative all'anagrafe sanitaria, attraverso la dimostrazione concreta ed attuale di know-how specifico, anche in relazione a risorse con competenze "chiave" ed esperienze pregresse nel dominio specifico. La valutazione si baserà su elementi quali:

- *la comprovata competenza e l'esperienza, ancora attuale, del team di lavoro nella progettazione e sviluppo di sistemi in ambito Anagrafe Sanitaria;*



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

- *la comprovata competenza e l'esperienza, ancora attuale, del team di lavoro nella formazione in ambito Anagrafe Sanitaria;*
- *la realizzazione di prodotti o la partecipazione a progetti realizzativi in ambito Anagrafe Sanitaria.*

{Q3} **Descrizione generale, chiarezza e efficacia:** *Si richiede che il fornitore presenti in sede di offerta una proposta di piano di lavoro e di qualità. Tale proposta dovrà contenere una descrizione generale chiara delle fasi di lavoro per la messa in esercizio delle soluzioni e la proposta di un calendario delle attività che devono essere programmate in coerenza con quanto riportato nel cronoprogramma contenuto al paragrafo 6.2 e in accordo (e piena fattibilità) con quanto richiesto dal presente capitolato.*

L'offerente dovrà descrivere i processi, le modalità operative ed organizzative proposte per il governo della specifica fornitura del presente appalto, a garanzia del puntuale rispetto degli adempimenti contrattuali e della capacità di rispondere alle esigenze e priorità dell'Amministrazione. Soluzione organizzativa proposta dovrà garantire un efficace ed efficiente monitoraggio degli adempimenti contrattuali a fine di prevenire inadempimenti e ritardi e fornire all'Amministrazione piena visibilità di tutte le azioni di contenimento dei rischi di inadempimento. In una lista non esaustiva, i principali aspetti da considerare devono riguardare:

- *monitoraggio delle scadenze contrattuali, del piano di lavoro, del progetto o fissate dall'Amministrazione*
- *rispetto qualità dei servizi;*
- *verifiche interne per assicurare il costante allineamento delle risorse ai profili professionali richiesti o migliorati in sede di Offerta tecnica;*
- *verifiche interne per implementazione delle soluzioni offerte in Offerta tecnica.*

{Q4} **Approccio alla privacy:** *si richiede che il fornitore includa in offerta tecnica una chiara descrizione dell'approccio aziendale alla privacy ai fini del rispetto del GDPR.*

Si richiede una descrizione che dia evidenza di quali saranno le prassi che il fornitore\concorrente adotterà per garantire la sicurezza dell'applicazione, cioè la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, sia ai fini della sicurezza IT in generale, sia in ossequio ai principi ed obblighi del GDPR.

L'approccio alla privacy sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione di gara.

4.4. Identificazione e dimensionamento della fornitura

Le modalità di affidamento dei servizi richiesti dall'Amministrazione è basata sulla modalità "ciclo realizzativo". Questo poiché l'Amministrazione disporrà di risorse interne che presidieranno le attività informatiche e in particolare manterranno un forte controllo delle fasi alte del ciclo di vita delle due componenti applicative.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

4.4.1. F01 – Fornitura software

Si richiede la realizzazione di interventi relativi alla fornitura di due componenti software.

4.4.1.1 Progettazione e sviluppo ZenteWeb

Riguarda la realizzazione di uno Sportello online di servizi al cittadino per le richieste all'Ufficio Scelta e Revoca della ASL. Nella sua prima realizzazione, ZenteWeb si interfaccia con l'attuale sistema di anagrafe regionale ANAGS.

Le specifiche funzionali e architetture di ZenteWeb sono formalizzati nel documento di analisi funzionale *Allegato T1 - Requisiti minimi Sistema ZenteWeb*.

4.4.1.2 Progettazione e sviluppo Zente

Riguarda la realizzazione del nuovo Sistema regionale di anagrafe sanitaria della Regione Sardegna in sostituzione dell'attuale sistema ANAGS e delle due appendici funzionali CQA e Authority STP-ENI.

Le specifiche funzionali e architetture di Zente sono formalizzati nel documento di analisi funzionale *Allegato T2 - Requisiti minimi Sistema Zente*.

4.4.1.3 Reingegnerizzazione componente ZenteWeb

Riguarda la reingegnerizzazione delle funzionalità dello sportello ZenteWeb, rilasciate con l'intervento al par. 4.4.1.1, per integrarsi con la nuova anagrafe sanitaria Zente realizzata con l'intervento al par. 4.4.1.2 Progettazione e sviluppo Zente.

Le specifiche funzionali e architetture di questa reingegnerizzazione sono formalizzati nel documento di analisi *Allegato T3 – Requisiti Reingegnerizzazione Interfacciamento ZenteWeb*.

4.4.1.4 Requisiti per l'erogazione di F01 – Fornitura software

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F01** sono espressi negli allegati tecnici precedentemente richiamati:

- Allegato T1 - Requisiti minimi Sistema ZenteWeb
- Allegato T2 - Requisiti minimi Sistema Zente
- Allegato T3 – Requisiti Reingegnerizzazione Interfacciamento ZenteWeb

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F01** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R1} Fornitura software

{R1.1} Piano di lavoro fornitura software: entro 15 giorni dall'avvio dei lavori, il fornitore dovrà predisporre, come parte integrante del Piano di lavoro generale {R0.1}, il Piano di lavoro specifico per la realizzazione e rilascio della fornitura software contenente la descrizione dettagliata della soluzione organizzativa, metodologica ed operativa per l'erogazione della fornitura.

- *Piano di lavoro fornitura software*



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

{R1.2} Documenti ed elaborati richiesti

Il software realizzato dovrà essere documentato secondo standard e best practice riconosciute che dovranno essere proposti dal fornitore. Il livello di documentazione, in ogni caso, deve permettere l'efficiente ed efficace presa in carico del progetto e/o dei sistemi in esercizio da parte dell'Amministrazione o da terzi da essa delegati nonché la rapida e affidabile diagnosi dei malfunzionamenti rilevati sul software.

Non può essere rilasciato software non sufficientemente documentato. La qualità della documentazione dovrà essere dichiarata dal fornitore sia in fase di attivazione dell'obiettivo e/o del servizio sia in fase di rilascio in collaudo.

I seguenti prodotti di fase sono da considerarsi requisiti minimi per i servizi realizzativi:

Fase	Prodotto di fase – ciclo completo
Definizione	Piano di lavoro fornitura software
	Specifiche requisiti (funzionali e non funzionali)
	Modello UML
Analisi	Documento di analisi
	Piano di test
	Convalida sulla tecnologia
	Modello UML
Disegno	Disegno di dettaglio
	Piano di test
	Documentazione dati
	Modello UML
	Documento di architettura
Realizzazione	Codice sorgente
	Piano di test
	Documentazione utente e manualistica
	Documentazione delle procedure batch
	Manuale di gestione applicativa
	Manuale di gestione sistemistica
	Report di inventario funzionale
	Lista Oggetti Software
	Report di analisi della qualità del sw congruente con lo standard ISO 25010 e successive
	Demo incrementali sulle novità del sistema
Collaudo	Verbali di collaudo dei sistemi rilasciati
Avvio in esercizio	Test di verifica performance, tempi di risposta ed altre dimensioni
	Rapporto attività di installazione, configurazione e messa in esercizio di Zenteweb
	Rapporto attività di installazione, configurazione e messa in esercizio di Zente
	Rapporto attività di reingegnerizzazione di ZenteWeb



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

{R1.3} Predisposizione ambienti di staging e produzione

Per ciascun progetto/obiettivo realizzativo di software il fornitore dovrà supportare le strutture tecniche dell'Amministrazione nella predisposizione degli ambienti di staging e di produzione e di avvio in esercizio dei sistemi richiesti in Appalto.

Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo.

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alle attività di collaudo.

{R1.4} Verifica e validazione software

Tutto il software rilasciato o modificato deve essere stato sottoposto a processi di verifica e validazione al fine di assicurare la minor difettosità raggiungibile e ridurre anomalie e malfunzionamenti in esercizio.

Il Fornitore è tenuto alla progettazione dei test (test di modulo, di funzione, di integrazione o di sistema, di non regressione, di prestazione, di sicurezza applicativa, di compatibilità, di usabilità, di accessibilità, di stress o di carico del sistema, ecc.), al monitoraggio del grado di copertura degli stessi, alla verifica della completezza e della rispondenza dei test ai requisiti, al controllo- esecuzione e memorizzare i risultati: dovrà fornire tutti i report per le necessarie verifiche dell'Amministrazione e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

A tal fine Il Fornitore dovrà disporre di un prodotto di **test management** con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura e alla predisposizione degli script per il **testing proceduralizzato** o automatico.

È richiesta come obbligatoria, per ogni obiettivo realizzativo, la predisposizione e l'esecuzione di un piano di test esaustivo sotto tutti gli aspetti funzionali e non funzionali.

La fase di realizzazione si intende chiusa solo quando le attività di verifica hanno dato esito positivo dei suddetti test.

{R1.5} Rilascio del codice sorgente

Il fornitore dovrà rilasciare **obbligatoriamente** il codice sorgente di tutte le componenti applicative fornite; tale rilascio sarà regolato tra le parti mediante apposito accordo di deposito.

L'Amministrazione acquisisce la proprietà esclusiva per il software realizzato ad hoc, mentre acquisisce la proprietà non esclusiva per il software eventualmente realizzato a partire da un prodotto commerciale esistente; l'Amministrazione lo potrà aggiornare e modificare anche tramite gara d'appalto successiva alla scadenza contrattuale relativa alla procedura in oggetto.

Il codice sorgente sarà corredato dalla documentazione interna al software (si veda {R1.2}), d'uso funzionale e per la gestione applicativa e sistemistica, per l'evoluzione futura e per la



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

correttiva, in modo da permettere la piena acquisizione del know-how da parte dell'Amministrazione o di terzi da essa delegati.

Il rilascio del codice sorgente dovrà riguardare per intero le componenti applicative fornite e si dovrà accompagnare al supporto da garantire all'Amministrazione per la configurazione dell'ambiente di sviluppo ed essere in grado di mantenere il codice fornito. È compreso in tale definizione anche il rilascio del codice dei test automatizzati.

4.4.1.5 Elementi di valutazione tecnica per la componente F01 – Fornitura software

{Q5} **Valutazione delle soluzioni proposte per le componenti software da sviluppare**

*In sede di offerta, il fornitore dovrà presentare una **Relazione tecnica** dalla quale si evincano in modo completo e dettagliato i requisiti delle soluzioni proposte per l'oggetto di fornitura F01 – Fornitura software.*

Nella relazione tecnica il fornitore dovrà descrivere i requisiti tecnici e la proposta architeturale per ciascuna componente di F01 – Fornitura software. La descrizione deve includere gli elementi che definiscono le scelte tecnologiche e il framework architeturale che verranno scelti dal fornitore per l'implementazione della soluzione.

La bontà delle soluzioni proposte sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione di gara, in particolare, saranno considerati i seguenti parametri:

- *Rispondenza della soluzione ai requisiti del Capitolato dal punto di vista funzionale e architeturale*
- *Rispondenza della soluzione dal punto di vista delle interfacce di servizio e delle integrazioni*
- *Ripristino delle interfacce di servizio espressamente indicate per la retrocompatibilità*
- *Miglioramento rispetto ai requisiti minimi richiesti nel capitolato*
- *La proposta di soluzioni tecnologiche innovative ed aperte*
- *Erogazione nativa su cloud come SaaS*

{Q6} Organizzazione intervento fornitura software: *Il fornitore, in sede di offerta, dovrà descrivere la soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare l'intervento di fornitura software. Nelle proposte dei Piani di lavoro e della qualità da presentare in sede di offerta, il fornitore dovrà descrivere il ciclo di vita del processo di sviluppo che verrà impiegato, l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione dell'intervento che intende proporre. Il fornitore dovrà dettagliare il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto con la relativa percentuale stimata di impiego nel servizio e dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio.*

{Q7} Valutazione infrastruttura HW e SW indicata dal fornitore per il deployment dei sistemi.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Il fornitore, in sede di offerta, dovrà descrivere l'infrastruttura hardware e software di base (sistemi operativi, DBMS, web server, application server, container, etc.) necessaria all'erogazione dei sistemi software, con incluso il dimensionamento degli apparati e numero di licenze. Sono preferibili soluzioni software open source.

L'infrastruttura hardware e software necessaria all'erogazione del sistema, sarà resa disponibile dalla stazione appaltante, a proprio carico.

Si riportano di seguito alcuni parametri relativi al dominio anagrafe sanitaria in Sardegna utili al dimensionamento dell'infrastruttura:

- *Numero residenti/assistibili/assistiti censiti: circa 1.800.000*
- *Numero medici prescrittori: circa 11.000*
- *Numero MMG/PLS: circa 1.500*
- *Numero variazioni anagrafiche e assistenza: media 3.000 variazioni al giorno (può essere considerato indicativo per il numero di operazioni svolte tramite ZenteWeb)*
- *Numero invocazioni giornaliere dei web service ANAGS: circa 100.000 invocazioni al giorno*

La valutazione dell'infrastruttura HW e SW verrà fatta considerando i seguenti criteri:

- *Economicità complessiva dell'infrastruttura hw/sw proposta*
- *Soluzioni software preferibilmente open source*
- *Possibilità di erogazione su infrastruttura Cloud che potrà essere indicata dall'Amministrazione*

{Q8} Valutazione infrastruttura ESB/API Gateway indicato dal fornitore quale piattaforma per le integrazioni.

*È richiesto che il fornitore indichi in offerta tecnica il prodotto ESB/API Gateway, preferibilmente open source, che l'aggiudicatario vorrà utilizzare. Il prodotto ESB/API prescelto dovrà essere acquisito, installato, configurato, programmato, gestito e monitorato dall'aggiudicatario durante l'intero periodo contrattuale. **I costi di acquisizione ed esercizio dell'ESB per l'intero periodo contrattuale sono interamente a carico dell'aggiudicatario.***

Il fornitore dovrà attestare le caratteristiche dell'ESB/API in offerta tecnica. Il fornitore dovrà indicare anche il modello di costo e di licensing della soluzione proposta. Le caratteristiche della soluzione ESB/API e l'economicità della soluzione proposta saranno oggetto di valutazione da parte della commissione giudicatrice.

La valutazione dell'infrastruttura ESB/API Gateway verrà fatta considerando i seguenti criteri:

- *Copertura dei requisiti richiesti dall'Amministrazione*
- *Economicità complessiva dell'infrastruttura hw/sw proposta*
- *Soluzione preferibilmente open source*



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

4.4.2. F02 – Manutenzione adeguativa, correttiva e normativa

Gli adeguamenti necessari a seguito di modifiche che potranno accadere nel contesto normativo di riferimento, regionale e nazionale, dovranno essere applicate su tutte le componenti oggetto di fornitura, per tutto il periodo di fornitura.

Ogni prodotto software realizzato/modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, ecc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del fornitore e di collaudo dell'ente, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l'intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore. Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo.

Per tutto il software rilasciato il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità.

Pertanto, deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati / flussi dati deteriorati come ripercussione dei difetti;
- la documentazione a corredo al software.

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F02** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R2} F02 - Servizio di Manutenzione adeguativa, normativa e correttiva

{R2.1} Piano di lavoro del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa: il fornitore dovrà identificare l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa ed i relativi livelli di servizio (ad esempio descrizione di Help Desk terzo livello e modalità di gestione delle chiamate, formazione delle competenze ed ogni altro elemento che concorra all'erogazione del servizio). Il Piano del servizio è soggetto ad approvazione della Stazione Appaltante. Il piano del servizio dovrà essere contenuto nell'apposito deliverable:

- Piano di lavoro del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa

{R2.2} Gestione degli interventi di manutenzione: a seguito di segnalazione di malfunzionamento e/o di esigenza di manutenzione adeguativa da parte della Stazione Appaltante l'aggiudicatario dovrà prendere in carico la segnalazione secondo gli SLA previsti al capitolo 10. Per determinati problemi rilevanti, la stazione appaltante si riserva di richiedere la produzione di un apposito verbale di dettaglio circa la problematica riscontrata:

- Verbale di rilevazione del problema



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

{R2.3} Analisi dei problemi e delle modifiche: sulla base del contenuto del verbale di rilevazione del problema, ove richiesto, l'aggiudicatario dovrà procedere all'analisi dei problemi rilevati e/o delle modifiche necessarie da apportare ai sistemi. A chiusura di tale processo, il fornitore dovrà rilasciare la seguente documentazione tecnica, che dovrà essere oggetto di approvazione da parte della Stazione Appaltante

- Analisi delle modifiche

{R2.4} Attuazione delle modifiche: Il fornitore dovrà rilasciare:

- Prodotto software modificato
- Codice sorgente modificato e documentato

che recepiranno il corretto funzionamento del sistema e l'eliminazione del malfunzionamento e/o l'adeguamento necessario. Se il prodotto software oggetto della manutenzione ha originariamente previsto lo sviluppo di unit test automatici, questi dovranno essere rieseguiti - previo adeguamento - per verificarne il corretto funzionamento. L'aggiudicatario dovrà completare positivamente l'attuazione delle modifiche secondo gli SLA capitolo 10

{R2.5} Rapporti di manutenzione: con cadenza bimestrale o eventuale altra periodicità a seconda delle esigenze della stazione appaltante, come riepilogo degli interventi correttivi ed adeguativi effettuati, patch correttive o interventi di upgrade del sistema a seguito delle segnalazioni inviate), il fornitore dovrà provvedere al rilascio del seguente report:

- Rapporto di manutenzione

Tale documento avrà natura essenzialmente tecnica e descriverà le modifiche e/o soluzioni apportate sulle parti specificate dei sistemi, rispetto alla segnalazione che ne ha determinato l'esecuzione da parte del fornitore. Insieme al rapporto di manutenzione, ove necessario, dovrà altresì essere rilasciato l'aggiornamento della manualistica e della documentazione tecnica relativa alle componenti software modificate.

4.4.2.1 Elementi di valutazione tecnica per la componente F02 – Manutenzione correttiva, adeguativa e normativa

{Q9} Organizzazione manutenzione correttiva, adeguativa e normativa: *il fornitore dovrà descrivere la modalità di erogazione del servizio, con la percentuale del tempo per profilo professionale impiegato rispetto al totale previsto da erogare per lo specifico servizio, la soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che propone per l'erogazione del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa, tenendo conto che saranno oggetto di valutazione da parte della stazione appaltante la qualità della metodologia, degli strumenti proposti e l'efficacia del team di lavoro proposto per l'erogazione del servizio.*



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

4.4.3. F03 - Manutenzione evolutiva

L'Amministrazione richiede al fornitore il servizio di manutenzione evolutiva. Esso potrà riguardare interventi evolutivi volti ad arricchire funzionalmente le componenti applicative rilasciate e sarà erogato a consumo in funzione delle esigenze che potrebbero intercorrere durante l'intero periodo contrattuale.

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F03** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R3} F03 - Servizio di Manutenzione evolutiva

{R3.1} Piano di lavoro per servizio di manutenzione evolutiva: entro 15 giorni dall'avvio dei lavori, il fornitore dovrà predisporre, come parte integrante del Piano di lavoro generale {R0.1}, il Piano di lavoro specifico del servizio di manutenzione evolutiva a consumo contenente la descrizione dettagliata della soluzione organizzativa, metodologica ed operativa per l'erogazione del servizio di manutenzione evolutiva.

- *Piano di lavoro per servizio di manutenzione evolutiva*

{R3.2} Analisi e progettazione delle manutenzioni evolutive a consumo: il fornitore dovrà prendere in carico la richiesta di manutenzione evolutiva secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 10. All'atto della presa in carico della manutenzione, la Stazione Appaltante e l'aggiudicatario concorderanno il livello di urgenza della richiesta (Alta, Media o Bassa). Successivamente, il fornitore dovrà produrre l'analisi dei requisiti e la progettazione tecnica delle manutenzioni evolutive di volta in volta richieste dalla Stazione Appaltante. A chiusura di tale processo, il fornitore dovrà rilasciare la seguente documentazione tecnica, che dovrà essere oggetto di approvazione da parte della Stazione Appaltante:

- *Scheda operativa dell'intervento di manutenzione evolutiva*

nel quale saranno descritti:

- Specifiche dei requisiti software
- Specifiche architetturali
- Piani di test
- Tempi previsti di realizzazione (sui quali saranno poi applicati gli SLA previsti al successivo capitolo 10)
- Dimensionamento dell'intervento in termini di gg/uomo e costi (per singola risorsa professionale impiegata e totali) con indicazione della metrica utilizzata per il dimensionamento in termini di effort

{R3.3} Realizzazione delle manutenzioni evolutive: Il fornitore dovrà provvedere allo sviluppo delle manutenzioni evolutive richieste, secondo la scheda operativa approvata. Il rilascio sarà dapprima installato in ambiente di test per la verifica funzionale del prodotto software sviluppato. Sarà obbligatorio procedere allo sviluppo degli unit test automatici per le manutenzioni evolutive richieste. A valle della fase di verifica sarà redatto un certificato di conformità, sottoscritto dal DEC e dal fornitore, che attesti sulla base dei risultati ottenuti il corretto funzionamento del prodotto software sviluppato, secondo le specifiche richieste dalla Stazione Appaltante.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Dovrà essere rilasciata la specifica documentazione e manualistica a supporto degli utenti del software che espliciti il funzionamento delle evoluzioni rilasciate. Saranno pertanto da rilasciare i seguenti prodotti:

- *Certificato di conformità (con allegati Piano e report dei test funzionali), a firma del DEC e controfirmato dal fornitore*
- *Prodotto software evoluto*
- *Codice sorgente evoluto*
- *Documentazione utente e manualistica*

La documentazione utente e manualistica di cui al precedente D02.05.xx dovrà prevedere anche l'aggiornamento della documentazione tecnica e della manualistica originaria fornita dalla Stazione Appaltante.

L'aggiudicatario dovrà completare positivamente la realizzazione delle manutenzioni evolutive secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 10.

{R3.4} Dimensionamento interventi MEV: Il Fornitore deve garantire che ogni dimensionamento dei servizi sia rispondente all'effettivo effort impiegato ed impiegabile: Il fornitore dovrà impiegare personale qualificato nel dimensionamento delle attività applicative, porre in essere procedure e meccanismi di controllo per garantire il corretto esito dell'attività.

4.4.3.1 Elementi di valutazione tecnica per la componente F03 – Manutenzione evolutiva

{Q10} Organizzazione Manutenzione evolutiva: *il fornitore dovrà descrivere la soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio di manutenzione evolutiva. Il fornitore in sede di offerta dovrà descrivere l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione del servizio di manutenzione evolutiva che intende proporre. Il fornitore dovrà dettagliare il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto con la relativa percentuale stimata di impiego nel servizio e dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio.*

{Q11} Punti funzione: *sarà considerata condizione qualificante l'impegno a dimensionare gli interventi di manutenzione evolutiva mediante l'utilizzo della metodologia dei punti funzione.*

4.4.4. F04 – Servizi professionali connessi alla fornitura

Nell'ambito di F04 – Servizi professionali connessi alla fornitura, sono previste le seguenti sotto-servizi:

- Formazione e addestramento
- Trasferimento di know how e passaggio di consegne

4.4.4.1 Formazione e addestramento

L'amministrazione richiede al fornitore aggiudicatario il servizio di formazione e addestramento del personale Sardegna IT e delle ASL della Regione Sardegna. La modalità preferibile dovrà essere in aula ed in presenza,



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

per alcune tipologie di utenti (key user Sardegna IT) potrà eventualmente essere accettata in alternativa la modalità virtuale.

4.4.4.2 Trasferimento di know how e passaggio di consegne

L'Amministrazione richiede al fornitore aggiudicatario il servizio di Trasferimento di know how e passaggio di consegne al personale di Sardegna IT, nel corso del contratto e al suo termine, finalizzato a trasmettere il know how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio e ridurre i rischi di discontinuità rispetto a ciascun servizio affidato.

L'Amministrazione richiede pertanto un periodo strutturato ed organizzato finalizzato al trasferimento di know how e passaggio di consegne delle applicazioni/sistemi/procedure/processi. I principali aspetti da considerare devono riguardare:

- Configurazione e parametrizzazione sistemi applicativi
- Deployment dei sistemi applicativi
- Gestione sistemistica
- Gestione del codice sorgente
- Descrizione struttura database
- Descrizione logica applicativa
- Produzione di nuovi report e indicatori
- Altri eventuali

Il passaggio di consegna a Sardegna IT potrà avvenire a seguito del collaudo dei sistemi rilasciati.

4.4.4.3 Requisiti per l'erogazione di F04 – Servizi professionali connessi alla fornitura

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F04** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R4} Servizi professionali connessi alla fornitura

{R4.1} Servizi di formazione a consumo: nel corso della durata contrattuale, la DEC potrà richiedere al fornitore di erogare specifici interventi di formazione sui sistemi ZENTE e ZENTE-WEB, destinata ai preposti all'utilizzo dei sistemi di Sardegna IT e orientate a rendere i discenti edotti e autonomi all'utilizzo dei sistemi stessi. Potranno essere richieste dalla DEC fino a n. 100 giornate di formazione specialistica da rendicontarsi a consumo. Le giornate di formazione per gli interventi specifici dovranno essere erogate secondo un calendario condiviso con la DEC; su decisione della DEC, le giornate di formazione potranno essere erogate o *in presenza* presso gli utenti finali o in *modalità remota*. A tali sessioni di formazione potranno riservarsi di partecipare anche i preposti della Stazione Appaltante.

Saranno pertanto da rilasciare i seguenti prodotti:

- *Piano di formazione*
- *Report di erogazione attività di formazione*



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

{R4.2} Trasferimento know how e passaggio di consegne: il fornitore dovrà assicurare il trasferimento di know how e relativo passaggio di consegna al personale di Sardegna IT. Potranno essere richieste dalla DEC fino a n. 60 giornate da rendicontarsi a consumo

- *Report attività di Trasferimento know how e passaggio di consegne*

4.4.4.4 Elementi di valutazione tecnica per la componente F04 – Servizi professionali connessi alla fornitura

{Q12} Organizzazione servizi professionali: *l'offerta tecnica dovrà includere una proposta di piano di lavoro per l'attuazione dei servizi richiesti. Il fornitore dovrà descrivere le modalità di erogazione dei servizi, la soluzione organizzativa, metodologica e operativa, le attività, le responsabilità e i processi necessari all'erogazione dei servizi che intende proporre. Il fornitore, inoltre, dovrà dettagliare il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto con la relativa percentuale stimata di impiego nel servizio e dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio.*

4.4.5. F05 – Servizi di assistenza e supporto specialistico

4.4.5.1 Assistenza e supporto specialistico

È richiesta la fornitura di un supporto specialistico per un esame delle segnalazioni provenienti dagli utenti finali che l'Help Desk di primo e secondo livello non sono stati in grado di risolvere, e per l'attivazione di tutte le azioni necessarie atte a pervenire alla soluzione dei problemi segnalati e alla rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti del sistema; dovrà anche fornire un'assistenza sistemistica e tecnica necessaria ad assicurare il corretto utilizzo e funzionamento del sistema complessivo.

Il servizio sarà articolato in un unico livello di intervento, definito terzo livello. Il primo livello e il secondo livello saranno erogati dal personale di Sardegna IT o da altri fornitori terzi. Il servizio prevede il contatto diretto con gli operatori del 1° e 2° livello (key user) di Sardegna IT. Essi potranno rivolgersi direttamente al servizio via telefono e/o via email o trouble ticketing.

Tale supporto include anche i seguenti elementi:

- Assistenza tecnico/funzionale per l'uso appropriato delle funzioni;
- Risoluzione delle richieste di intervento aperte dal personale Sardegna IT all'interno della piattaforma di trouble ticketing;
- Intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di manutenzione correttiva del software;
- Supporto alle modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- Gestione della configurazione;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

- Supporto alla predisposizione degli ambienti di staging e di esercizio, e quanto necessario a consentire l'avvio dell'erogazione dei servizi applicativi;
- Preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella a corredo dei sistemi in esercizio, (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
- etc.

Inoltre, l'aggiudicatario dovrà provvedere alla realizzazione di reportistiche sul funzionamento, performance, indicatori di utilizzo, etc. qualora vengano richiesti dall'Amministrazione.

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F05** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R5} Erogazione dei Servizi di assistenza e supporto specialistico

{R5.1} Piano di lavoro servizio di assistenza e supporto specialistico: entro 15 giorni dall'avvio dei lavori, il fornitore dovrà predisporre, come parte integrante del Piano di lavoro generale {R0.1}, il Piano di lavoro specifico del servizio di manutenzione evolutiva a consumo contenente la descrizione dettagliata della soluzione organizzativa, metodologica ed operativa per l'erogazione del servizio di manutenzione evolutiva.

- *Piano di lavoro servizio di assistenza e supporto specialistico*

{R5.2} Assistenza applicativa: è richiesta la fornitura di un supporto applicativo da remoto ai preposti della stazione appaltante sull'utilizzo delle funzionalità dei sistemi Zente e ZenteWeb. Nell'ambito dell'erogazione del supporto agli utenti dovranno poter essere utilizzati strumenti di messaggistica istantanea e di videoconferenza.

{R5.3} Supporto specialistico: è richiesta la fornitura di un supporto di terzo livello "specialistico", per un esame delle segnalazioni provenienti dagli utenti finali che l'HD di primo livello non è stato in grado di risolvere e per l'attivazione di tutte le azioni necessarie atte a pervenire alla soluzione dei problemi segnalati e alla rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti del sistema; dovrà anche fornire un'assistenza sistemistica e tecnica necessaria ad assicurare il corretto utilizzo e funzionamento del sistema acquisito, per la risoluzione dei problemi di accesso al sistema acquisito e applicazioni di patch o di upgrade di prodotto. Dovrà provvedere alla realizzazione, installazione e configurazione di ulteriori indicatori e di reportistiche personalizzate a supporto del sistema acquisito qualora vengano richiesti dall'utente finale. È richiesto che eroghi interventi di configurazione necessari al funzionamento dei sistemi anche dovuti a modifiche degli assetti operativi, tra cui: l'istituzione di nuove Unità Operative o modifiche a quelle esistenti; modifiche alle prestazioni erogate e alle strutture richiedenti; modifiche alle prestazioni richiedibili e alle strutture eroganti. Nell'ambito di questo servizio è inoltre richiesto che l'aggiudicatario monitori costantemente lo stato delle integrazioni attive con altri sistemi e che intervenga proattivamente per garantirne il loro funzionamento, e adeguandole in accordo al mutamento eventuale delle strutture direttamente coinvolte.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

{R5.4} Modalità di erogazione del supporto: il servizio di supporto dovrà essere assicurato in modalità HD ed erogato da personale qualificato e specializzato, con copertura operativa presidiata secondo la seguente finestra di presidio:

- dal lunedì al venerdì dalle ore **8.00** alle **17.00**

{R5.5} Canali di erogazione del supporto: il fornitore dovrà mettere a disposizione i seguenti canali per l'attivazione del servizio di HD che dovranno essere comunicati in sede di stipula del contratto:

- numero telefonico dedicato
- e-mail di contatto

{R5.6} Gestione delle segnalazioni inoltrate al supporto: il fornitore dovrà gestire le segnalazioni e le richieste di intervento pervenute dagli utenti del sistema, mediante specifico sistema di Trouble Ticketing

{R5.7} Report di assistenza: il fornitore, nell'esecuzione della fornitura, dovrà rilasciare con cadenza trimestrale il seguente report di sintesi:

- *Rapporto periodico di erogazione servizi di assistenza e supporto specialistico*

Il rapporto dovrà, in forma sintetica, dare evidenza della gestione delle richieste di intervento (ticket) pervenute all'HD del fornitore in termini di data di apertura, indicazione della problematica, soluzione della problematica e data di chiusura del ticket (comprensivo di eventuale gestione del secondo livello)

4.4.5.2 Elementi di valutazione tecnica per la componente F05 – Servizi di Assistenza e supporto specialistico

{Q13} *Organizzazione servizi di assistenza e supporto specialistico:* il fornitore in sede di offerta dovrà descrivere la modalità di erogazione del servizio, l'organizzazione, le attività, le responsabilità e i processi necessari all'erogazione del servizio di assistenza e supporto che intende proporre. Il fornitore, inoltre, dovrà dettagliare il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto con la relativa percentuale stimata di impiego nel servizio e dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio.

{Q14} *Ulteriori strumenti di assistenza e supporto:* il fornitore in sede di offerta potrà illustrare gli eventuali ulteriori strumenti di supporto che intende offrire sulla stessa finestra di presidio richiesta, quali ad esempio sistemi di messaggistica istantanea (ad. esempio Skype), piattaforme social etc., illustrando il valore aggiunto della sua proposta e la relativa modalità di utilizzo. Qualunque piattaforma proposta dovrà comunque essere fornita, senza oneri aggiuntivi per RAS/Sardegna IT o per gli utenti del sistema.

4.4.6. F06 – Servizi accessori

L'Amministrazione richiede l'erogazione di servizi accessori, da rendicontare a corpo, riguardanti i seguenti interventi:



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

- Attività di importazione dati storici da AnagS
- Servizi di supporto all'installazione, configurazione e messa in esercizio dell'ESB/API
- Servizi di gestione dell'infrastruttura ESB/API per l'intero periodo contrattuale

4.4.6.1 Migrazione dei dati storici da Anags verso Zente

L'amministrazione richiede al fornitore aggiudicatario il servizio di importazione della base dati, comprensiva di storico, dall'attuale applicativo AnagS, con le appendici funzionali CQA e Authority STP-ENI, sull'applicativo Zente.

Di seguito l'elenco dei dati che verranno forniti dall'amministrazione e che sarà necessario importare:

- ✓ Applicativo AnagS:
 - Totalità delle anagrafiche assistibili / assistiti;
 - Totalità delle anagrafiche MMG/PLS con incluse informazioni su ambulatori e orari;
 - Associazione assistito – MMG/PLS con relative data inizio e fine;
 - Storico cambi medico per ogni assistito, con relative data inizio e fine;
 - Associazione assistito – esenzioni per invalidità, patologia, malattia rara con relative data inizio (attive);
 - Storico associazioni assistito – esenzioni per invalidità, patologia, malattia rara con relative data inizio (scadute);

L'amministrazione metterà inoltre a disposizione le tabelle di decodifica attualmente presenti in AnagS, che andranno in ogni caso reingegnerizzate su Zente (località, codici esenzione e prestazione, categorie, stati assistibile, etc.)

- ✓ Appendice Authority STP-ENI:
 - Totale delle anagrafiche STP/ENI attive;
 - Totale delle anagrafiche STP/ENI cessate;
- ✓ Appendice CQA:
 - Totale quote liquidate nel mese precedente alla messa in produzione dell'applicativo Zente;
 - Totale assistiti associati ad ogni MMG/PLS nel mese precedente alla messa in produzione dell'applicativo Zente.

4.4.6.2 Servizi di supporto all'installazione, configurazione e messa in esercizio dell'ESB/API

L'Amministrazione richiede al fornitore aggiudicatario il servizio di supporto all'installazione, configurazione e messa in esercizio dell'ESB/API.

4.4.6.3 Servizi di gestione dell'infrastruttura ESB/API per l'intero periodo contrattuale

L'Amministrazione richiede al fornitore aggiudicatario il servizio di gestione dell'infrastruttura ESB/API, finalizzato a mantenere in funzione trasmettere l'intera infrastruttura per l'intero periodo contrattuale



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

4.4.6.4 Requisiti per l'erogazione di F06 – Servizi accessori

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F06** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R6} Erogazione dei Servizi accessori

{R6.1} Analisi ed importazione dati storici: Il fornitore dovrà predisporre le necessarie attività di analisi propedeutica all'importazione dei dati, che dovrà essere approvata dalla stazione appaltante. Il processo di importazione deve prevedere la validazione dei dati importati.

- *Analisi processo di importazione dati*
- *Report attività di importazione dati di storico*

{R6.2} Installazione, configurazione e messa in esercizio ESB/API: il fornitore dovrà assicurare il supporto all'installazione, configurazione e messa in esercizio dell'ESB/API.

- *Report attività installazione, configurazione e messa in esercizio ESB/API*

{R6.3} Gestione infrastruttura ESB/API: il fornitore dovrà assicurare la corretta gestione dell'infrastruttura ESB/API per l'intero periodo contrattuale:

- *Report attività di gestione ESB/API*

4.4.6.5 Elementi di valutazione per la componente F06 – Servizi accessori

{Q15} Organizzazione del servizio di importazione dati. Il fornitore dovrà descrivere in offerta tecnica come intende organizzare il servizio di migrazione dei dati e la loro validazione, con descrizione delle modalità, processi e strumenti proposti. Il fornitore dovrà dettagliare il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto con la relativa percentuale stimata di impiego nel servizio e dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio.

{Q16} Organizzazione servizi di supporto all'installazione, configurazione, messa in esercizio e gestione dell'infrastruttura ESB/API: Il fornitore in sede di offerta dovrà descrivere la modalità di erogazione del servizio, l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi e gli strumenti necessari all'erogazione dei servizi di supporto all'installazione, configurazione, messa in esercizio e gestione dell'infrastruttura ESB/API. Il fornitore dovrà dettagliare il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto con la relativa percentuale stimata di impiego nel servizio e dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio.

4.4.7. F07 – Gestione della fornitura

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F07** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R7} Gestione della fornitura

{R7.1} Gestione attività e risorse: Il soggetto aggiudicatario dovrà identificare all'interno del proprio staff un capo progetto al quale saranno delegati i compiti di:

- *gestire l'intero rapporto con la Stazione Appaltante e, nello specifico, di coordinarsi con il direttore per l'esecuzione del contratto (DEC) nominato dalla stessa Stazione Appaltante*



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

- *ricepire le indicazioni del DEC relative agli aspetti organizzativi del servizio per questioni di carattere tecnico e amministrativo*
- *trasmettere periodicamente al DEC la documentazione di progetto necessaria per la predisposizione delle verifiche di conformità*
- *trasmettere gli stati di avanzamento lavori (SAL) richiesti dalla fornitura*

{R7.2} Esecuzione a regola d'arte: *il fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di qualità di servizio a partire dalla data di inizio attività e garantire l'efficacia dei servizi dall'avvio della fornitura.*

{R7.3} Stati di Avanzamento Lavori (SAL) e Report di erogazione dei servizi: *il fornitore dovrà dare opportuna evidenza dell'esecuzione delle forniture individuate nel periodo di riferimento e dare gli elementi utili a valutare la corretta erogazione dei servizi in funzione degli SLA richiesti e definiti di seguito, con descrizione del registro di contabilità. A partire dalla data prevista di avvio dei servizi, dovrà provvedere al rilascio del seguente elaborato di progetto:*

- *Report erogazione dei servizi – periodo dal gg.mm.aaaa al gg.mm.aaaa*

4.4.7.1 Elementi di valutazione per la componente F07 – Gestione della fornitura

{Q17} Coerenza del team di lavoro con le attività previste:

il fornitore dovrà specificare i profili e i livelli di specializzazione e competenza indicando l'individuazione del capo progetto e dei membri del gruppo di lavoro (la cui composizione deve essere coerente sia dal punto di vista qualitativo sia da quello quantitativo con le attività che il fornitore intende portare ad esecuzione, come descritte in offerta tecnica), con la percentuale del tempo per profilo professionale impiegato rispetto al totale previsto da erogare per l'esecuzione degli interventi richiesti per ciascun servizio da erogare, con indicazione dei titoli di studio, di specializzazione, esperienze e competenze possedute dai profili professionali presentati.

5. Team di lavoro – Figure professionali

L'aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto del contratto mediante un'organizzazione adeguata alla complessità ed alle dimensioni del progetto. In particolare, dovrà essere garantita, in fase di esecuzione e per tutta la durata del contratto, **almeno la presenza di ciascuno dei seguenti profili professionali:**

- Responsabile di progetto;
- Architetto applicativo;
- Analista funzionale;
- Analista programmatore;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

- Specialista di prodotto/Tecnologia;
- Programmatore;
- Visual web designer;
- Test specialist;
- Grafico Web;
- Sistemista;
- Data base administrator;
- System integrator;
- Formatore.

Le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi applicativi dovranno aderire ai profili di seguito descritti.

I curricula vitae delle figure professionali da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili alla Committente secondo quanto previsto dal capitolato e dal contratto, rispettando lo schema di CV Europeo. Dovranno essere particolarmente dettagliate le competenze/conoscenze/esperienze tecniche al fine di verificare la corrispondenza con i requisiti minimi e con gli eventuali requisiti migliorativi.

Precisazioni:

- Per laurea si intende la laurea triennale.
- In caso di laurea magistrale, occorre considerare almeno 2 anni aggiuntivi di esperienza lavorativa.
- Per progetti di grandi dimensioni, si intendono progetti con almeno 10 risorse impiegate, mentre progetti di medie dimensioni sono considerati progetti con almeno 5 risorse impiegate. Progetti con meno di 5 risorse impiegate sono da intendersi come piccoli.

In fase esecutiva, l'esatta determinazione della consistenza del *team* di progetto, sulla base dei servizi e delle forniture richieste dal presente appalto, è responsabilità dell'aggiudicatario nel rispetto dei livelli di servizio e al rispetto delle milestones stabiliti nel contratto ed in coerenza con quanto offerto in sede di offerta tecnica.

Responsabile di progetto

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni	Obbligatoria: Prince2 o PMI o certificazione Project Manager equivalente Altre certificazioni di processo desiderate: ITIL, Agile, DevOps, etc.
Corsi e competenze specifiche	Ottimizzazione processi di sviluppo, integration e delivery software; Metodi agile e devops; Misure della qualità del software e loro applicabilità; Tecniche di dimensionamento software e dell'effort.
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione
Ruolo	Responsabile della valutazione (stima di tempi/costi/rischi/risorse), pianificazione, realizzazione e controllo di un progetto informatico (focus su qualità e testing). Responsabile della comunicazione con l'Amministrazione.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

	Responsabile dell'organizzazione delle risorse allocate sul progetto, delle loro attività e del raggiungimento degli obiettivi progettuali affidati, ivi compresi l'assicurazione della qualità del software Autorevolezza, ottime capacità relazionali e di comunicazione.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilità di progetti informatici di medie e grandi dimensioni: stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di progetti, assegnazione attività alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati, valutazione misure correttive, consuntivazione, comunicazione con utenza anche a livello dirigenziale;• Governo di progetti applicativi sia di tipo gestionale, sia conoscitivi sia siti web con gruppi di progetto di medie e grandi dimensioni;• Uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Ottima conoscenza delle tecniche e strumenti di project management e risk management: metodi di valutazione e misurazione di progetti informatici complessi, gestione della qualità e monitoraggio di progetti informatici; gestione di gruppi di lavoro;• Ottima conoscenza di strategia e tecnica di Comunicazione• Ottima conoscenza delle metodologie di progettazione e sviluppo, delle modalità di test e controllo qualità del software, delle modalità e degli strumenti per il test e controllo qualità su tutte le caratteristiche e sotto caratteristiche del sw ();• Ottima conoscenza delle tecniche di stima e misura dei progetti: IFPUG;• Buona conoscenza dei processi di change management;

Architetto applicativo

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni NON Obbligatorie	Una o più certificazioni di architettura e/o tecnologia sull'ambito oggetto della fornitura.
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione;
Ruolo	<p>L'architetto applicativo è responsabile della fase di analisi e definizione dell'architettura software, identificando e relazionando tra loro le principali componenti software della soluzione informatica in coerenza con le basi di dati. Progetta l'architettura applicativa definendo le specifiche architetturali del software, affinché siano rispondenti ai requisiti operativi e funzionali richiesti.</p> <p>Definisce una soluzione integrata con gli altri sistemi al fine di garantire le performance prestazionali, ottimizzando i costi di realizzazione, ponendo particolare attenzione al riuso delle componenti disponibili e alla realizzazione di nuove componenti, per raggiungere un equilibrio tra costi, benefici, rischi e problemi di sicurezza.</p> <p>Definisce il modello concettuale e i vincoli per il modello logico e fisico delle basi di dati.</p> <p>Produce la documentazione tecnica di dettaglio dell'architettura applicativa dei sistemi.</p> <p>Indirizza il processo di produzione del software e si assicura che le singole soluzioni e applicazioni IT siano allineate agli obiettivi e requisiti.</p> <p>È costantemente aggiornato sull'evoluzione ed innovazione dei sistemi IT</p>
Esperienze lavorative	<p>Partecipazione a progetti di medie dimensioni con responsabilità su attività di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Redazione di specifiche di progetto• Attività di dimensionamento sistemi e capacity• Definizione e progettazione di architetture dati• Stesura dei rapporti su scouting tecnologici e analisi di opportunità



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Progettazione di architetture native per il Cloud• Conoscenze approfondite ed esperienze progettuali nella definizione di architetture complesse di sistemi ICT• Esperienza nella definizione e gestione di un portfolio di applicazioni software• Conoscenze del processo di sviluppo di un sistema ICT• Tecniche per l'analisi dei rischi e sicurezza ICT• Metodologia di analisi e disegno object oriented del software con UML• Metodi e strumenti di analisi, progettazione tecnica, codifica e test di software riusabile, scalabile, in sicurezza• Tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative• Tecniche di gestione dei requisiti: identificazione, classificazione, tracciabilità, evoluzione• Metodi e strumenti per la scelta e la modellazione delle basi di dati• Ottima conoscenza di prodotti ESB/API Gateway
------------	---

Analista funzionale

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni NON obbligatoria	Metodologie e tecniche di analisi e disegno, testing, qualità, di prodotto/tecnologia
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 4 come analista funzionale
Ruolo	<p>Responsabile della rilevazione, definizione ed analisi funzionale e tecnica dei requisiti dell'utente; della scelta dell'architettura applicativa della soluzione proposta; della redazione delle specifiche tecniche per il gruppo di sviluppo e della system integration. In quanto responsabile dell'interazione specialistica con l'Amministrazione, deve dimostrare: attenzione al cliente, abilità nel raccogliere informazioni e sensibilità organizzativa e commerciale per comprendere rapidamente le necessità del cliente. una visione strategica, un'intelligenza analitica e sintetica, immaginazione e proattività per formulare e convalidare soluzioni.</p> <p>Responsabile della copertura funzionale e non funzionale (sicurezza applicativa, usabilità, qualità sw, ecc.) del software realizzato. Partecipa alla pianificazione dei test e ne attesta l'esattezza e completezza, in coerenza con lo standard ISO25010. Coordina l'attività di sviluppo di 1 o più obiettivi realizzativi di sw;</p> <p>Sovrintende all'attività degli analisti programmatori /programmatori nelle fasi di realizzazione e test.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Redazione di documentazione di progetto di medie e grandi dimensioni, controllo realizzazione procedure e disegno e progettazione di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico);• Realizzazione di portali su specifiche piattaforme.• Disegno di siti web, architettura dell'informazione, comunicazione web, approccio web 2.0• Progettazione di siti e applicazioni Web accessibili (legge 3 del 9 gennaio 2004);• Progettazione di cruscotti e/o progetti conoscitivi.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Ottima conoscenza della Legge n°4/2004 e normativa CAD e relativi successivi aggiornamenti;• Ottima conoscenza delle Metodologia di analisi e disegno per oggetti (OOA);• Ottima conoscenza della Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOA);• Ottima conoscenza della metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati;• Buona conoscenza dei sistemi di Business Intelligence;• Metodologie e tecniche per il cleaning e la qualità dei dati;• Ottima conoscenza delle metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, ...);



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

	<ul style="list-style-type: none">• Buona conoscenza di DBMS;• Buona conoscenza della piattaforma di sviluppo richiesta e dei relativi ambienti di programmazione/editing;• Conoscenza di base delle Tecnologie Mobile e relativi S.O.:-• Buona conoscenza degli Application Server e Web server;• Buona conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB;
--	---

Analista programmatore

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche scientifiche o diploma di perito informatico (o titolo analogo)
Certificazioni NON obbligatoria	Metodologie di sviluppo sw, di qualità del sw, di testing, di linguaggio o framework relativi
Anzianità lavorativa	Se laurea: almeno 3 nella funzione Se diploma: 6 anni come programmatore ed almeno 4 nella funzione
Ruolo	Ruolo tecnico di rilievo nella progettazione di sistemi informativi, nella realizzazione e manutenzione di moduli software complessi, che possono integrarsi in un più ampio sistema informativo. Contribuisce al disegno dei nuovi sistemi e progetta il software e la qualità partendo dai documenti di analisi e macro disegno predisposti da e con l'analista funzionale nonché progetta le modifiche del software per la manutenzione correttiva, normativa ed adeguativa. Coordina e supervisiona l'attività dei programmatori
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni, coordinamento e supervisione di gruppi di programmatori, partecipazione ai test.;• Sviluppo di analisi tecnica di media/alta complessità;• Progettazioni di software riutilizzando soluzioni architetturali precedentemente testate (design pattern)• Realizzazione di siti Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004); sviluppo di siti con approccio al web 2.0• Pianificazione ed esecuzione di tutto il ciclo di test (tutte le caratteristiche ISO25010) e certificazione della qualità del software
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Ottima conoscenza a livello operativo della Legge n°4/2004 e normativa CAD;• Ottima conoscenza della metodologia di programmazione per oggetti (OOA);• Ottima conoscenza della metodologia di programmazione per servizi (SOA);• Ottima conoscenza delle metodologie di analisi e disegno per oggetti, per servizi e Object Oriented con UML e ITIL;• Ottima conoscenza degli strumenti di modellazione dati;• Ottima conoscenza dei sistemi di Business Intelligence;• Ottima conoscenza delle Metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, ...);• Ottima conoscenza di DBMS;• Ottima conoscenza della piattaforma di sviluppo richiesta e dei relativi ambienti di programmazione/editing;-• Ottima conoscenza delle Tecnologie Mobile e relativi S.O.;• Ottima conoscenza, a livello operativo, dei Protocolli di Comunicazione e navigatori Web.• Ottima conoscenza di base di tecnologie di virtualizzazione;• Ottima conoscenza di Content Management System /ECM;• Ottima conoscenza degli Application Server e Web server;• Ottima conoscenza del sistema di Configuration e Versioning;• Ottima conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB;• Ottima conoscenza delle piattaforme di georeferenziazione;• Ottima conoscenza di sistemi di CRM;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

- Buona conoscenza sistemi di Identity and access management system

Specialista di Prodotto/Tecnologia

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni Obbligatorie	Una o più certificazioni di prodotto e/o tecnologia e/o architettura sull'ambito oggetto della fornitura.
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 3 nella funzione
Ruolo	<p>Esperto di prodotto sw e/o tecnologia. Ha la responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura e di assicurare l'integrazione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi dell'Amministrazione. Ha un ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT, con particolare riguardo alle architetture software, curandone anche la sicurezza e le prestazioni; oltre ad una vasta competenza dell'ICT (in tutti i campi: software, hardware e reti) e di tecniche di progettazione specifiche, è richiesta la capacità di descrivere un sistema in termini di componenti e flussi logici.</p> <p>Per svolgere il ruolo deve disporre di ottime capacità relazionali</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse• Disegno di siti web, architettura dell'informazione, approccio web 2.0• Supporto consulenziale nella progettazione e realizzazione di siti Portali / Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004) ed applicazioni Mobile;• Redazione di documentazioni specifiche e studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Ottima conoscenza delle Metodologia di analisi e disegno per oggetti (OOA);• Ottima conoscenza della Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOA);• Ottima conoscenza della metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati;• Elevata conoscenza di prodotti/tecnologie/metodologie (es. Opensource; strumenti di portale/prodotti di statistiche, RDBMS, Piattaforma J2EE, OOA, strumenti di ETL/ELT, strumenti di Business Intelligence ...);• Ottima conoscenza delle tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud;• Ottima conoscenza dei sistemi / componenti architeturali;• Buona conoscenza degli Strumenti Office automation• Ottima conoscenza delle piattaforme Linux, Microsoft;• Tecnologie Mobile e relativi S.O.• Ottima conoscenza delle tecnologie di virtualizzazione.• Ottima conoscenza dei Sistemi di CMS e ECM;• Ottima conoscenza dei DBMS;• Ottima conoscenza dei Sistemi di Cloud Computing;• Ottima conoscenza dei Sistemi e piattaforme di georeferenziazione.• Ottima conoscenza di prodotti ESB/API Gateway

Programmatore

Titolo di studio	Diploma di perito informatico o diploma analogo Minimo 3 anni come programmatore
Ruolo	Codifica programmi software in determinati tipi di linguaggi di programmazione, conosce ed utilizza i principali tool di sviluppo/editing per la programmazione. Interfaccia in particolare l'analista programmatore e parte dai documenti di analisi funzionale e di disegno tecnico per trarre i requisiti e le linee guida la programmazione vera e propria. Il programmatore è coinvolto in tutte le fasi di test (unitario, funzionale



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

	e di integrazione). Opera nei servizi di manutenzione correttiva, normativa ed adeguativa.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Programmazione nei linguaggi e piattaforme di sviluppo richieste nel Capitolato Tecnico prestazionale e in coerenza con quanto offerto in sede di offerta tecnica; • Partecipazione a progetti realizzativi di medie dimensioni; • Sviluppo di analisi tecnica di bassa complessità; • Esecuzione di test.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Buona conoscenza, a livello operativo, della Legge n°4/2004 e normativa CAD ivi compresi tutti i successivi aggiornamenti; • Buona conoscenza della metodologia di programmazione per oggetti (OOA); • Buona conoscenza della metodologia di programmazione per servizi (SOA); • Conoscenza di base delle metodologie di analisi e disegno per oggetti, per servizi e Object Oriented con UML e ITIL; • Conoscenza di base degli strumenti di modellazione dati; • Buona conoscenza delle Metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, ...); • Buona conoscenza di DBMS relazionali; • Ottima conoscenza della piattaforma di sviluppo richiesta e dei relativi ambienti di programmazione/editing; • Buona conoscenza Tecnologie Mobile e relativi S.O.; • Buona conoscenza di tecnologie di virtualizzazione; • Buona conoscenza di Content Management System /ECM; • Buona conoscenza strumenti di Office Automation; • Buona conoscenza degli Application Server e Web server; • Buona conoscenza del sistema di Configuration e Versioning; • Ottima conoscenza, a livello operativo, dei Protocolli di Comunicazione e navigatori Web. • Buona conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB; • Discreta conoscenza delle piattaforme di georeferenziazione; • Conoscenza di base sistemi di Identity and access management system.

Visual web designer

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni obbligatorie	NON <ul style="list-style-type: none"> • Metodologie e tecniche di analisi e disegno per applicazioni web, mobile, siti, portali, testing, qualità, di prodotto/tecnologia;
Anzianità lavorativa	Minimo 4 anni, di cui almeno 2 nel ruolo
Ruolo	<p>Esperto di applicazioni web, multimediali e mobile, con particolare attenzione alla comunicazione web.</p> <p>Progetta e definisce le specifiche per lo sviluppo e la gestione di siti ed applicazioni multimediali; responsabile del disegno creativo (scelta immagini ed animazioni) e delle valutazioni di usabilità e accessibilità, oltre che da un approccio strutturato all'Amministrazione e alla pubblicazione.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità di iniziative per definire ex-novo il "concept" e la digital identity (grafica) di portali / siti web; • Coordinamento risorse, in progetti di medie/grandi dimensioni, coinvolte nella gestione delle tappe creative di un progetto multi/piattaforma; • Analisi, disegno, progettazione in ambito di layout grafico di siti web usabili e accessibili, architettura dell'informazione, comunicazione web, approccio web 2.0; • Predisposizione di piani di comunicazione per lancio e la gestione di portali / siti web e per specifici eventi; • Coordinamento di produzioni audio, video ed editing multimediale



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Ottima conoscenza, a livello operativo, della Legge n°4/2004 e normativa CAD ivi compresi tutti i successivi aggiornamenti;• Profonda conoscenza delle tecnologie e dei sistemi web;• Ottima conoscenza nel disegno dell'architettura dell'informazione e nella creazione della struttura generale di un sito• Ottime conoscenze nella cultura delle immagini, sia in senso tecnico che concettuale• Buone capacità nel controllare l'aspetto visivo di un sito web, valorizzando l'identità del marchio e coniugando aspetto estetico ad agibilità di navigazione;• Buona conoscenza dei linguaggi ed ambienti di editing per il supporto nella pubblicazione: in particolare HTML/XHTML, CSS, Ajax, Javascript;• Ottima conoscenza della suite Adobe• Ottima conoscenza di pacchetti grafici• Ottima conoscenza, a livello operativo, delle metodologie e tecniche per la verifica e la misura di usabilità e accessibilità;• Buona conoscenza ambienti operativi Windows e Mac;• Ottima conoscenza delle tecniche di intervento per l'implementazione, la ristrutturazione e l'ottimizzazione grafica di siti, portali od applicazioni web preesistenti.
------------	---

Test Specialist

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni NON obbligatorie	Metodologie e tecniche testing e di analisi qualità del software
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni, di cui almeno 2 nella funzione;
Ruolo	<p>Il Test Specialist si occupa della definizione, progettazione ed esecuzione di test su sistemi e applicativi software, oltre che dell'analisi dei risultati. La figura è in grado di portare a termine con successo ed in autonomia un progetto di test dalla raccolta dei requisiti fino alla stesura dei documenti/report di cui è responsabile per la parte test e metriche di qualità.</p> <p>Applica le best practice e le metodologie specifiche dei test, utilizzando strumenti a supporto per i diversi contesti tecnici ed architetture.</p> <p>Progetta, ingegnerizza, registra, parametrizza gli script necessari alla simulazione dei processi di business applicativi necessari alla produzione dei test di carico.</p> <p>Interpreta le metriche ritornate dai comuni sistemi di monitoraggio attivo, passivo e applicativo.</p> <p>Opera l'analisi dei dati collezionati nelle sessioni di test, progetta e rende disponibile la reportistica, e si relaziona con le strutture aziendali coinvolte nella diagnosi e nella soluzione dei problemi rilevati; utilizza i dati rilevati per la definizione di scenari di carico realistici.</p> <p>Produce e mantiene aggiornato il documento sulla qualità del software, dalla baseline iniziale con l'analisi del debito tecnico, e della rimozione delle violazioni o non conformità. È responsabile degli stati di avanzamento dei test e del report in coerenza con la ISO 25010 e successive.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">▪ Partecipazione ad almeno 2 progetti di medie dimensioni con responsabilità su attività di:▪ Progettazione, esecuzione e controllo dei casi di test;▪ Realizzazione di script per test automatizzati;▪ Partecipazione a progetti in cui è utilizzata analisi di conformità alla ISO 25010 e successive sia qualità del software sia qualità dei dati



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">▪ Ottima conoscenza ed esperienza nella applicazione delle best practice e delle metodologie specifiche relative ai test per la raccolta dei requisiti, l'estrazione e l'analisi dei dati, la creazione degli script, la progettazione degli scenari e l'analisi dei risultati;▪ Ottima conoscenza delle norme ISO sulla qualità del software e dei dati;▪ Ottima conoscenza degli standard CISQ;▪ Ottima conoscenza dei maggiori strumenti di analisi automatica del sw e piattaforme per il testing proceduralizzato ed automatico;▪ Competenze specifiche sui linguaggi di programmazione utilizzati dagli strumenti.▪ Conoscenza ed esperienza sull'applicazione delle metriche rese disponibili dai sistemi di monitoraggio attivo, passivo e applicativo e capacità di interpretazione delle misure e dei riscontri ottenuti.
------------	--

Grafico WEB

Titolo di studio	Laurea triennale più 2 anni di esperienza nel ruolo in alternativa Diploma di scuola superiore più 4 anni di esperienza nel ruolo
Anzianità lavorativa	Minimo 2 anni nel ruolo
Ruolo	Esperto di tecniche e degli strumenti di creazione grafica su web. Nei progetti di realizzazione di portali / siti web cura la parte creativa e la trasposizione della grafica prodotta in pagine web
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Partecipazione a gruppi di lavoro di medie dimensioni per attività di progettazione grafica e collaborazione nella realizzazione di siti web statici e dinamici con particolare attenzione alle regole di usabilità ed accessibilità.• Ideazione e realizzazione di progetti di restyling grafico;• Ideazione e sviluppo, nell'ambito di attività di realizzazione e/o gestione di siti, di immagini grafiche, iconi, loghi.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Ottima conoscenza , a livello operativo, della Legge n°4/2004 e normativa CAD ivi compresi tutti i successivi aggiornamenti;• Ottima conoscenza della suite Adobe;• Ottima conoscenza di pacchetti grafici;• Buona conoscenza dei prodotti di Office Automation;• Ottima conoscenza dei linguaggi ed ambienti di editing per il supporto nella pubblicazione: in particolare HTML/XHTML, CSS, Ajax, Javascript• Ottima conoscenza, a livello operativo, delle metodologie e tecniche per la verifica e la misura di usabilità e accessibilità;• Buona conoscenza operativa dei sistemi di CMS e ECM in uso presso l'Amministrazione;• Buona conoscenza ambienti operativi Windows e Mac;• Ottima conoscenza delle tecniche di intervento per l'implementazione, la ristrutturazione e l'ottimizzazione grafica di siti, portali od applicazioni web preesistenti.• Buona conoscenze di tecniche di ideazione di illustrazioni per pubblicizzare lanci di nuovi siti/portali web.

Sistemista

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni Obbligatorie	Certificazioni specifiche sulla base delle tecnologie oggetto della fornitura
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni di cui almeno 3 nella funzione



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDENTZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Ruolo	<p>Fornisce supporto al Team di lavoro e all'Amministrazione per le tematiche di tipo infrastrutturale e sistemistico e per la progettazione e predisposizione di test finalizzati alla verifica dei requisiti non funzionali.</p> <p>Installa e configura hardware e software, nuove releases di pacchetti sotto la guida del Data Base Administrator.</p> <p>Collabora nel monitoraggio dell'infrastruttura delle macchine e della rete in collaborazione con l'amministratore di rete.</p> <p>Acquisisce le segnalazioni degli utenti sulla disponibilità dei sistemi e delle reti effettuando la Problem determination e problem solving di I livello;</p> <p>Pianifica e verifica la corretta esecuzione delle procedure schedulate;</p> <p>Supporta nella redazione e nel controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">▪ Partecipazione a gruppi di gestione sistemi di piccole/medie dimensioni▪ Realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse▪ Disegno e implementazione di server, storage e modalità di backup e restore;▪ Implementazione ed utilizzo di infrastrutture gestionali per il monitoraggio e l'automazione di sistemi complessi;▪ Redazione di specifiche tecniche di progetto;▪ Progettazione test integrati;▪ Esperienza in attività di gestione della dotazione di informatica individuale (rimozione virus, configurazione e assistenza su sistemi desktop, notebook e dispositivi mobile come tablet, smartphone, etc. e periferiche associate);▪ Supporto alla redazione e controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">▪ Conoscenza dei sistemi operativi (Windows, Oracle, Unix, VMWare)▪ Conoscenza approfondita dei sistemi Cloud▪ Conoscenza Kubernetes, Dockers, etc.▪ Conoscenza dei sistemi di rete▪ Conoscenza consolidata delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi▪ Conoscenze di system administration (gestione data center, sistemi operativi, blade, configuration management, procedure start up e shut down, ec..)▪ Conoscenze amministrazione data base e middleware (db, application server, portali, prodotti documentali, ecc..)▪ Conoscenze in ambito SUN e back up▪ Conoscenze in ambito networking▪ Conoscenze in ambito tecnologie di virtualizzazione▪ Conoscenze in ambito sicurezza▪ Conoscenza piattaforma Cloud Computing▪ Conoscenza in ambito Service Management▪ Conoscenze nell'ambito dei sistemi di videocomunicazione▪ Strumenti di trouble ticketing e di configuration management▪ Competenza specifica nella installazione, gestione e configurazione di ESB/API

Data base Administrator

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni Obbligatorie	Una o più certificazioni di prodotto/tecnologia di DataBase
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione
Ruolo	<p>E' responsabile della progettazione, creazione, implementazione, gestione, manutenzione e supporto di basi di dati complesse.</p> <p>Relativamente alla componente DATI, possiede la capacità di analizzare i requisiti tecnici richiesti, di scegliere ed integrare le architetture più idonee, di configurare ed ottimizzare i sistemi, di implementare la strategia di sicurezza e recovery per i dati, di realizzare tutta la documentazione tecnica di supporto.</p>



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

	Coordina tutte le attività di progettazione, design ed amministrazione di database, compreso estrapolazione e trattamento dei dati, disaster recovery e ottimizzazione delle performances.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni Analisi, progettazione, configurazione e gestione di basi dati nell'ambito di sistemi complessi Monitoraggio e tuning di basi dati Analisi impatti attività di business per definire/modificare basi dati Identificazione con i gruppi di gestione applicativa delle più appropriate strategie di uso di dati e data base Realizzazione e controllo di procedure complesse Progettazione e conduzione di test integrati Redazione di specifiche di progetto Stima di risorse per realizzazione di progetti Coordinamento di gruppi di lavoro
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> Gestione, ottimizzazione e progettazione di DBMS SQL e NOSQL Concetti, tecniche, sistemi e prodotti per la gestione dei dati e dei data-base fisici Architetture di Data Base in ambiente eterogenei Architetture dati complesse (distribuzione e replicazione a livello locale e geografico) Data modeling; Data base normalizaion; Data virtualization; Tecniche di disegno di DB applicativi e DB conoscitivi Tecniche di gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi Data quality measurement and assessment Buona conoscenza dei principali WEB server e Application Server Tecniche di gestione di Big Data.

System Integrator

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni obbligatorie	NON ISTQB Advanced, ITIL Intermediate Service Transition
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni di cui almeno 4 nella funzione
Ruolo	<p>È responsabile della corretta integrazione dei sistemi e dei componenti software con i sistemi preesistenti e della loro rispondenza ai requisiti funzionali e non;</p> <p>Analizza, raccomanda e seleziona piattaforme SW e/o pacchetti/soluzioni conformi ed adeguati agli standard di interconnessione ed ai requisiti di integrazione;</p> <p>Seleziona e imposta uno schema di misurazioni, quantificate in modo oggettivo, tale da verificare la correttezza, completezza, sicurezza, efficacia e la qualità del software;</p> <p>Sviluppa piani e procedure di test di tutti i componenti a livello di unità, modulo, sistema e integrazione, effettuando l'analisi del rischio. Presiede alla predisposizione degli ambienti di test ed all'esecuzione dei test, alla verifica dei risultati, alla definizioni di attività correttive ed alla riesecuzione sino alla completa rispondenza tecnica e funzionale del software alle specifiche ed ai livelli di servizio;</p> <p>Controlla i sistemi software dopo la messa in produzione per assicurare che operino come previsto e assume la piena responsabilità della verifica di qualità.</p> <p>Effettua un'analisi dei rischi derivanti da problemi legati alla personalizzazione del software a pacchetto nonché legati alle problematiche di sicurezza associate ad un sistema informativo integrato e complesso. Predisporre le azioni di riduzione dei rischi</p>



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

	Identifica requisiti specifici che devono essere risolti attraverso lo sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">▪ Partecipazione a progetti di medie e grandi dimensioni relativi alla progettazione, implementazione e integrazione di pacchetti/soluzioni/piattaforme SW sia in riuso, sia open source sia di mercato;▪ Predisposizione, esecuzione, monitoraggio dei piani di test in progetti critici, trasversali, con componenti SW integrate attraverso l'utilizzo di strumenti specifici (per supportare le diverse tipologie test, per la verifica della qualità intrinseca del SW, per la verifica della sicurezza applicativa, ecc..);▪ Scrittura di documentazione e procedure tecniche relative alla system integration
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">▪ Ottima conoscenza di prodotti ESB/API Gateway;▪ Comprovata competenza nella progettazione e sviluppo di integrazioni di sistemi tramite ESB/API;▪ Competenza specifica nella installazione, gestione e configurazione di ESB/API;▪ Ottima conoscenza degli strumenti di testing del SW;▪ Ottima conoscenza del mercato del SW;▪ Ottima conoscenza delle tematiche di Processi;▪ Ottima conoscenza della metodologia ISTQB e dello standard ISO 25010;▪ Tecniche di implementazione di un pacchetto applicativo;▪ Ottima conoscenza della lingua inglese (tecnica);▪ Sistemi, protocolli e architetture di networking;▪ Web e application server;▪ Database;▪ Strumenti di Business Intelligence in ambito front-end e backend;▪ Ottima conoscenza delle metodologie del sw prodotto per garantire gli aspetti funzionali, qualitativi del codice, di efficienza, di accessibilità, di usabilità e di sicurezza;▪ Ottima conoscenza degli strumenti di testing del SW;▪ Ottima conoscenza di sistemi e piattaforme di georeferenziazione;▪ Buona conoscenza sistemi di Identity and Access Management.

Formatore

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 4 nella funzione
Ruolo	<p>Il Formatore è colui che assicura la conduzione delle attività formative in modalità telematica e/o in presenza.</p> <p>Ha il ruolo di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tenere gli incontri sulle specifiche tematica oggetto dell'evento formativo• Raccogliere la presenza all'incontro di ciascun corsista ai fini dell'attestazione finale• Documentare l'attuazione dell'attività formativa <p>Per svolgere il ruolo deve disporre di ottime capacità relazionali.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Esperienze di docenza e formazione• Incarichi di docenza/relatore in corsi di formazione, convegni, seminari, conferenze, espressamente indirizzati all'approfondimento degli argomenti inerenti l'ambito della presente gara
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Ottima conoscenza, a livello operativo, della Legge n°4/2004 e normativa CAD ivi compresi tutti i successivi aggiornamenti;• Ottima conoscenza di strategia e tecnica di Comunicazione• Ottime capacità relazionali



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

6. Pianificazione delle attività e durata

6.1 Durata del contratto

La fornitura si sviluppa complessivamente in un arco temporale di **28 mesi solari naturali e consecutivi** dalla data di avvio dell'esecutività del contratto.

La durata del contratto potrà essere prorogata ai sensi dell'art.106 comma 11, del d.lgs 50/16 e s.m.i. alla ricorrenza delle previste condizioni e sulla base di quanto previsto dal Disciplinare di gara.

6.2 Cronoprogramma della fornitura

Il fornitore sarà tenuto al rispetto della pianificazione come indicata dal cronoprogramma.

La componente ZenteWeb deve essere rilasciata inderogabilmente entro 7 mesi solari dalla data di avvio della fornitura. La prima release contenente la nuova versione delle attuali funzionalità del Portale SR-Web deve essere rilasciata e messa in esercizio entro 4 mesi dall'avvio della fornitura.

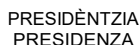
La componente Zente deve essere rilasciata unitamente alla reingegnerizzazione di ZenteWeb entro 15 mesi solari dall'avvio della fornitura.

In corrispondenza dei vari rilasci di Zente e di ZenteWeb deve essere svolta attività di formazione e addestramento degli operatori delle ASL e Sardegna IT. Il fornitore dovrà altresì svolgere attività di formazione e addestramento agli operatori di HD e ai tecnici di secondo livello di Sardegna IT, ed infine erogare il supporto specialistico di terzo livello.

La garanzia sul software rilasciato e collaudato ha durata 12 mesi dal collaudo finale.

Ferme restando le principali milestone precedentemente definite, la figura seguente raffigura un cronoprogramma di massima degli interventi richiesti in Appalto.

Intervento	Anno 1												Anno 2												Anno 3			
	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12	M 13	M 14	M 15	M 16	M 17	M 18	M 19	M 20	M 21	M 22	M 23	M 24	M 25	M 26	M 27	M 28
Startup																												
ZenteWeb 1° rilascio																												
ZenteWeb 2° rilascio																												
Reing. ZenteWeb																												
Rilascio Zente																												
Formazione																												
Servizi accessori																												

[illegible]

Pagina 43 di 64



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

7.1.2 Competenze metodologiche

Al fornitore si richiedono competenze in merito a metodologie, tecniche, strumenti, standard e linee guida relativi alle modalità di erogazione di tutti i servizi oggetto della fornitura, come descritto in dettaglio nel seguito.

Le competenze metodologiche offerte e proposte dal fornitore devono essere coerenti e riconducibili alle principali metodologie, quali a titolo indicativo e non esaustivo:

- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un'organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;
- ISO 25010, e successive, il modello di qualità del software e dei dati ed indicatori, linee guida per la relativa misurazione;
- Approcci metodologici adottabili per il project management che includono gli approcci agili, interattivi, incrementali e basati sulla successione di fasi predefinite (quali ad esempio: PMI, PRINCE2, IPMA COBIT, CMMI, ITIL, RUP, Agile, Devops);
- Approccio metodologico per la realizzazione e gestione di sistemi informatici complessi ed integrati;
- Approccio metodologico per l'analisi e il disegno orientato agli oggetti (OOAD)
- Metodologie specifiche e verticali del prodotto e/o piattaforma e/o soluzione tecnologica e/o pacchetto applicativo;
- IFPUG: metodo di misurazione della dimensione funzionale del software.

7.1.3 Competenze applicative

Le competenze informatiche hanno una duplice valenza che combina la conoscenza degli ambiti funzionali, delle aree e delle tematiche delle Amministrazioni, con la capacità tecnica di realizzare ed implementare le soluzioni applicative di mercato o verticali o ad hoc secondo gli standard di personalizzazione e sviluppo e secondo quanto indicato dalla Amministrazione contraente.

Le principali competenze informatiche che il fornitore deve mettere in campo sono, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Competenza specifica nella progettazione e sviluppo di integrazioni di sistemi tramite ESB/API
- Individuare e rappresentare le soluzioni applicative maggiormente rispondenti alle esigenze ed ai requisiti della PA;
- Disegnare e progettare l'architettura funzionale, applicativa e tecnologica;
- Competenza sull'intero ciclo di vita del software, dal disegno, alla realizzazione, test, integrazione, diffusione e conduzione in esercizio;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

- Competenza specifica delle tecniche di parametrizzazione di sistemi;
- Effettuare manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa, normativa su sistemi;
- Conoscenza dei linguaggi ed ambienti di programmazione;
- Competenze specifiche sugli strumenti di test management;
- Capacità di formare gli utenti al corretto utilizzo dei sistemi.

7.1.4 Competenze tecnologiche

Le principali competenze tecnologiche richieste al fornitore sono di seguito elencate, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Competenza specifica nella installazione, gestione e configurazione di Enterprise Service Bus e API Gateway (ESB/API)
- Conoscenza approfondita degli standard di interoperabilità HL7;
- Conoscenza avanzata dei principali sistemi operativi;
- Conoscenza di Web Server e Application Server
- Conoscenza avanzata di tecniche di progettazione e di dimensionamento dei DBMS;
- Conoscenza avanzata di DBMS relazionali e non;
- Conoscenza dei sistemi operativi "mobile";
- Conoscenza dei sistemi di Identity and access management system;
- Conoscenza dei protocolli di Comunicazione e navigatori Web;
- Conoscenza dei sistemi Documentali;
- Conoscenza dei sistemi di Business Intelligence e processi ETL;
- Conoscenza dei Sistemi di CRM;
- Conoscenza dei prodotti per analisi e statistiche;
- Conoscenza delle tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud;
- Tecnologie di virtualizzazione.

7.2 Requisiti di Qualità Della Fornitura

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001;
- implementare e perseguire le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta;
- rispettare i principi della normativa ISO 25010 e successive sulla qualità del software e dei dati; rispettare i livelli di servizio e gli indicatori di qualità riportati nel presente capitolato.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

7.2.1 Piano di Qualità

Il Piano di qualità è il documento di riscontro per la valutazione della qualità del servizio erogato, rispetto al quale si valuta il livello qualitativo dei servizi erogati per l'intera durata contrattuale, anche in riferimento alle effettive esigenze dell'utenza.

Il Piano di Qualità dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità e gestione dei rischi del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di determinare la più idonea soluzione tecnica ed economica per l'Amministrazione in ciascun servizio affidato e determinare dimensionamenti accurati ed affidabili;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte (in questo caso da allegare al piano): in particolare, per i servizi realizzativi, dovranno essere esplicitati, con riferimento al contesto della fornitura, le modalità di formazione del gruppo di lavoro, i cicli di vita adottabili, gli effort per fase media stimata, le modalità di avanzamento e di controllo e di rendicontazione interna ed esterna, le modalità e gli strumenti per il test funzionale e non, ecc.;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore e la Amministrazione contraente;
- rispettare quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Il piano di qualità dovrà essere approvato prima dell'avvio delle attività contrattuali e potrà essere aggiornato su richiesta dell'Amministrazione.

Il fornitore dovrà includere una bozza del piano di qualità in sede di offerta.

7.2.2 Documentazione ed elaborati richiesti

La seguente tabella riepiloga tutti i documenti ed elaborati richiesti nell'ambito del presente appalto. Tale elenco è da considerarsi un requisito minimo.

Elenco documenti ed elaborati richiesti
<p>Piano di lavoro generale e parti integrative:</p> <ul style="list-style-type: none">• Piano di lavoro per forniture software• Piano di lavoro del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa• Piano di lavoro servizio di manutenzione evolutiva• Piano di lavoro servizi professionali



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Elenco documenti ed elaborati richiesti
<ul style="list-style-type: none">Piano di lavoro servizio di assistenza e supporto specialisticoPiano di lavoro servizi accessori
Piano della qualità
Documento di specifica dei requisiti (funzionali e non funzionali)
Modelli UML e BPML
Documento di analisi
Disegno di dettaglio
Piano di test e report di esecuzione
Documento di architettura
Documentazione dati
Documentazione utente e manualistica
Documentazione delle procedure batch
Manuale di gestione applicativa
Manuale di gestione sistemistica
Report di analisi della qualità del SW (riferimento è la ISO 25010 e successive)
Verbale di collaudo dei sistemi rilasciati e verifica di conformità dei servizi
Rapporto indicatori di qualità di obiettivo e di applicazione
Test di verifica performance, tempi di risposta ed altre dimensioni
Rapporto attività di installazione, configurazione e messa in esercizio di Zenteweb
Rapporto attività di installazione, configurazione e messa in esercizio di Zente
Rapporto attività di reingegnerizzazione di ZenteWeb
Rapporto attività di importazione dati da AnagS
Rapporto attività di trasferimento know how e passaggio di consegne
Rapporto bimensile di erogazione dei servizi di assistenza
Rapporto attività di formazione e addestramento
Verbale di rilevazione del problema
Scheda operativa dell'intervento di manutenzione evolutiva
Certificato di conformità (con allegati Piano e report dei test funzionali), a firma del DEC e controfirmato dal fornitore
Report di erogazione attività di formazione
Rapporto periodico di assistenza
Report attività importazione storico
Report attività installazione, configurazione e messa in esercizio ESB/API
Report erogazione dei servizi – periodo dal gg.mm.aaaa al gg.mm.aaaa



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

7.2.3 Assenza di Virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. L'Amministrazione si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

7.2.4 Accettazione/approvazione prodotti della fornitura

L'Amministrazione sottopone ad Accettazione/Approvazione tutti i prodotti previsti per i servizi attivati nel presente Appalto al fine di verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti stabiliti (funzionali e non funzionali).

Le anomalie/malfunzionamenti/disallineamenti dovranno essere tempestivamente risolte dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dai livelli di servizio (*cap. 10*). Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie riscontrate comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio dell'Amministrazione, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dall'Amministrazione per la risoluzione delle anomalie, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività l'Amministrazione procederà alla sospensione dell'obiettivo e lo slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste.

I nuovi termini di consegna dei prodotti verranno indicati dall'Amministrazione ed entro tali termini il Fornitore dovrà procedere alla consegna della versione corretta dei prodotti stessi. In caso di 2 sospensioni sul medesimo obiettivo l'Amministrazione si riserva la facoltà di dichiarare non approvabile il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore e gli acconti eventualmente versati al Fornitore dovranno essere da lui restituiti oltre al risarcimento dei danni all'Amministrazione e la valutazione della risoluzione dell'Appalto.

All'atto dell'accettazione dei prodotti dell'obiettivo, in caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale di accettazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

Per i servizi realizzativi, assume particolare rilevanza l'accettazione del prodotto software realizzato. Le attività di accettazione vengono pianificate nella fase di **Collaudo**. Tale fase è di responsabilità dell'Amministrazione: l'esecuzione dei test di collaudo avverrà in contraddittorio con il fornitore che è tenuto a dare supporto all'Amministrazione, senza alcun onere aggiuntivo.

Al termine del collaudo, verrà redatto il verbale di collaudo con allegati i casi di test eseguiti ed il relativo esito. Tali dati determineranno il valore dell'indicatore di qualità TNCO -"Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo".

Si precisa che qualora il valore rilevato dell'indicatore sia inferiore al 10%, l'Amministrazione darà un termine di 5 giorni lavorativi per riconsegnare il software corretto e verranno riprese le attività di collaudo senza alcuna ripianificazione; non si ha una formale sospensione del collaudo.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Diversamente, qualora il valore rilevato dell'indicatore sia superiore al 10%, verrà sospeso il collaudo. L'Amministrazione ed il fornitore concorderanno il tempo di sospensione ed a tale periodo sarà applicato l'apposito indicatore di qualità.

Come indicato nella trattazione generale, nel caso di 2 sospensioni sulla medesima attività/fase/prodotto, l'Amministrazione si riserva di risolvere il contratto per inadempimento del fornitore.

7.2.5 Verifiche di conformità dei servizi

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al fornitore che dovrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica verrà data comunicazione formale al fornitore.

7.2.6 Luogo di esecuzione dei servizi e spese di trasferta

Non è richiesto come obbligatorio l'elezione della sede di lavoro in Cagliari (Comune in cui hanno sede Sardegna IT e l'Amministrazione Regionale), tuttavia, potrà essere richiesta l'esecuzione di riunioni in presenza. Inoltre, ovviamente, le attività formative e di addestramento dovranno essere erogate in presenza presso le sedi delle ASL.

8. Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione

In linea generale, i riscontri di approvazione e le verifiche effettuate in corso d'opera sulla fornitura sono tesi ad accertare la conformità del servizio nel rispetto delle modalità e specifiche indicate contrattualmente.

La verifica di conformità finale è, invece, tesa ad accertare la regolare esecuzione e l'accettazione delle forniture e servizi nel rispetto delle condizioni definite contrattualmente.

I riscontri di approvazione saranno rilasciati sui documenti e prodotti intermedi (deliverable intermedi rilasciati) secondo le modalità e le tempistiche indicate in appalto.

Le verifiche di conformità dei servizi svolti saranno effettuate - in corso d'opera e allo stato finale – nei termini previsti dal Dlgs n. 50/2016.

Le verifiche sono, nello specifico, tese ad accertare:

- (solo nel caso della verifica per approvazione dello stato di avanzamento finale) la regolare esecuzione del servizio nel rispetto delle modalità e specifiche indicate dal presente capitolato, ed eventualmente riferite alle condizioni migliorative, se proposte in offerta
- il rispetto dei termini di scadenza, sia intermedi che finali di completamento (con anche riferimento alle condizioni migliorative di offerta se proposte)
- il rispetto dei livelli di servizio contrattuali (SLA)
- l'avvenuto rilascio di tutta la documentazione e i prodotti richiesti



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

- l'assenza di errori e/o malfunzionamenti

L'impresa aggiudicataria deve garantire il **presidio e l'assistenza** necessaria all'effettuazione delle **verifiche di conformità** e all'analisi di eventuali anomalie riscontrate.

Nel caso in cui, in sede di verifica, la fornitura non superi in tutto od in parte l'esame di conformità, l'aggiudicatario è obbligato a provvedere in merito alla risoluzione delle difformità riscontrate e a stabilire le condizioni di verificabilità e corretto funzionamento della fornitura entro 5 (cinque) giorni solari, periodo al termine del quale Sardegna IT provvederà all'esecuzione di nuovo esame di conformità.

Nel caso di terzo esito negativo, conseguente alle verifiche di conformità e regolare funzionamento, Sardegna IT ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto.

Ogni verifica di conformità in corso di esecuzione va verbalizzata e deve essere presente il fornitore.

L'esecuzione di interventi correttivi, necessari a garantire la verificabilità ed il regolare funzionamento della fornitura, non interrompe i tempi richiesti contrattualmente per il completamento e la regolare esecuzione della fornitura stessa e darà comunque adito all'applicazione delle penali.

Al termine delle sessioni di verifica sarà redatto, in contraddittorio con i rappresentanti dell'affidatario, apposito verbale che conterrà l'esito delle verifiche svolte e, laddove rilevate, delle eventuali prescrizioni necessarie alla risoluzione delle non conformità e delle relative tempistiche di esecuzione.

Il verbale di verifica finale di conformità (di regolare esecuzione e accettazione della fornitura), con esito positivo, determina l'accettazione definitiva di tutte le prestazioni rese e il diritto al pagamento totale del corrispettivo dovuto, come risultante dallo stato finale della contabilità, a meno di importi eventualmente trattenuti per penali e/o rivalse su danni.

La verifica di conformità finale è, invece, tesa ad accertare la regolare esecuzione e l'accettazione dei servizi nel rispetto delle condizioni definite contrattualmente prevede la verbalizzazione di regolare esecuzione e accettazione della fornitura, che dovrà essere redatta nei termini previsti dal Dlgs n. 50/2016.

9. Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti

9.1 Importo contrattuale

Il corrispettivo complessivo e omnicomprensivo spettante a fronte della piena e corretta esecuzione dell'appalto sarà pari a quanto indicato nell'offerta economica presentata dall'aggiudicatario e, comunque, nel contratto.

Il predetto corrispettivo rappresenterà l'importo massimo contrattuale dato dalla somma dell'importo complessivo dei canoni relativi alle componenti F01+F02+F05+F06+F07 e dell'importo massimo relativo alle componenti F03+F04 da corrispondersi a consumo in funzione del numero di giornate erogate e delle tariffe giornaliere offerte come prezzi unitari.

Il corrispettivo sarà sempre riferito a prestazioni realizzate a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto ed adempimento delle modalità, delle prescrizioni e delle specifiche indicate nel presente capitolato, nell'offerta presentata e, comunque, nel contratto.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Tutte le spese e oneri derivanti all'aggiudicatario per la corretta esecuzione del contratto, saranno considerati remunerati dal prezzo offerto. Il corrispettivo sarà pertanto determinato dall'aggiudicatario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e comprensivo di ogni relativo rischio e/o alea.

9.2 Contabilità e stati di avanzamento

Il corrispettivo sarà riconosciuto con ratei di acconto (agli stati di avanzamento intermedi), previa verbalizzazione degli esiti e per gli importi contabilizzati dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) e autorizzati a fatturazione previa deduzione delle garanzie che saranno svincolate a saldo (a avvenuta verifica finale e certificazione della regolare esecuzione).

Sono previsti i seguenti stati di avanzamento e le relative quote parziali per acconti e saldo espressi in valore percentuale sull'importo contrattuale:

Rif. SAL	Fase di esecuzione	Val % da calcolarsi su importo contrattuale
SAL01	A esito verifica intermedia 1° bimestre	Quota acconto 12% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL02	A esito verifica intermedia 2° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL03	A esito verifica intermedia 3° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL04	A esito verifica intermedia 4° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL05	A esito verifica intermedia 5° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL06	A esito verifica intermedia 6° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL07	A esito verifica intermedia 7° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL08	A esito verifica intermedia 8° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL09	A esito verifica intermedia 9° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL10	A esito verifica intermedia 10° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

SAL11	A esito verifica intermedia 11° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL12	A esito verifica intermedia 12° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL13	A esito verifica intermedia 13° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL14	A esito verifica intermedia 14° bimestre	Quota acconto 6% per servizi a canone + eventuale quota parte certificabile per servizi a corpo e a consumo
SAL FINALE	A esito verifica finale forniture <i>Verifica della fornitura ed emissione del certificato di regolare esecuzione e accettazione delle forniture a corpo</i>	Quota a saldo restante servizi a canone 10%

L'aggiudicatario provvederà ad emettere le relative fatture su preventiva autorizzazione da parte della stazione appaltante e per i soli importi contabilizzati dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Ciascuna fattura emessa dovrà riportare i chiari riferimenti al contratto, all'avvenuta approvazione formale emessa da Sardegna IT ad esito delle verifiche intermedie e/o di regolare esecuzione e accettazione della fornitura (es. *Verbale del gg/mm/aaaa*, o *Nota autorizzazione Vs. prot. xxx del gg/mm/aaaa*) e gli importi come autorizzati.

La fattura dovrà essere intestata a:

Sardegna IT S.r.l. c.s.u.
Via dei Giornalisti, 6
09122 CAGLIARI - CA
Cod. Fisc. e P.IVA 03074520929

Le fatture dovranno altresì riportare espressamente:

- il Codice Identificativo della Gara (CIG) 9450969258;
- Il Codice Univoco di Progetto (CUP) riferito all'intervento E-HEALTH-2020: E71B17000160009

Si precisa che è ammessa solo la fatturazione elettronica ai sensi del DM n. 55 del 3 aprile 2013.

Il Codice Univoco al quale dovranno essere indirizzate le fatture elettroniche verso Sardegna IT è UFUSG2.

Si informa altresì che le fatture emesse verso Sardegna IT non sono soggette allo split payment.

Per maggiori dettagli in merito alla fatturazione elettronica verso Sardegna IT si rinvia al link:

https://www.regione.sardegna.it/documenti/36_231_20150318120636.pdf

Il pagamento della fattura, previa verifica di regolare emissione della fattura, avverrà a 30 giorni data ricevimento fattura fine mese.

Detto termine è sospeso nel caso di contestazione di qualsiasi irregolarità riscontrata nella esecuzione delle prestazioni affidate, dalla richiesta di chiarimenti in ordine alla fattura prodotta, dalla riscontrata irregolare



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

fatturazione, anche ai sensi della L. 136/2010, ed inizia a decorrere nuovamente dal momento dell'accertata eliminazione delle inadempienze riscontrate dalla regolarizzazione delle fatture, o dal ricevimento dei chiarimenti richiesti.

In ottemperanza all'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 il pagamento sarà eseguito mediante bonifico su conto corrente bancario o postale, utilizzato, anche promiscuamente e in via non esclusiva per i movimenti finanziari relativi all'appalto.

La comunicazione delle generalità e del codice fiscale dei soggetti delegati a operare su detto conto corrente deve avvenire entro 7 giorni dalla sua accensione o dalla sua prima utilizzazione per movimentare i flussi finanziari derivanti dalla presente commessa pubblica e dovranno essere altresì comunicate tutte le modificazioni intervenute in corso d'esecuzione.

L'aggiudicatario, pertanto, sarà tenuto a rendere tempestivamente note eventuali variazioni relative ai dati utili per il pagamento; in mancanza di detta comunicazione la stazione appaltante resta esonerata da qualsiasi responsabilità e conseguenza per l'eventuale inesattezza o illiceità dei pagamenti stessi.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale costituirà, ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della L. 136/2010, causa di risoluzione del contratto che si stipulerà ad esito della presente procedura (salvo si utilizzino altri strumenti comunque idonei, ai fini della citata L. 136/2010, a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie).

L'aggiudicatario sarà tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 al fine di assicurare la piena tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto e la stazione appaltante verificherà in occasione del pagamento e con interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento di detti obblighi.

Sarà in capo a entrambe le parti l'obbligo di segnalare alla Prefettura UTG competente, il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010, da parte dell'altro contraente.

10. Livelli di servizio

10.1 Livelli di servizio generali

Di seguito sono riportati i livelli di servizio minimi (SLA) che dovranno essere garantiti dall'aggiudicatario:

<i>Indicatori dei livelli di servizio</i>	<i>Obiettivo SLA</i>	<i>Valori di soglia</i>	<i>Obiettivo soglia</i>
SLA_F07.01 – Milestone, rilascio elaborati e documentazione	Rispetto dei termini di rilascio dei deliverable e milestone di progetto richiesti	Entro la tempistica indicata al paragrafo 4.4.7. 6.2 e 9.2	Non oltre la data fissata a scadenza prevista per il determinato deliverable/milestone
SLA_GAR_01 – Livello di presa in carico	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione correttiva Severità 1	Tempo di presa in carico compreso entro le 2 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione correttiva Severità 2	Tempo di presa in carico compreso entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Indicatori dei livelli di servizio	Obiettivo SLA	Valori di soglia	Obiettivo soglia
SLA_GAR_02 – Livello di evasione <i>Relativo al rilascio, da parte del fornitore, nell'ambiente di staging di Sardegna IT</i>	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione correttiva Severità 3	Tempo di presa in carico compreso entro le 24 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione correttiva Severità 1	Tempo di evasione entro le 12 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione correttiva Severità 2	Tempo di evasione entro le 24 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione correttiva Severità 3	Tempo di evasione entro le 120 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
SLA_F02.03 – Livello di presa in carico	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione normativa Severità 1	Tempo di presa in carico compreso entro le 16 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione normativa Severità 2	Tempo di presa in carico compreso entro le 24 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione normativa Severità 3	Tempo di presa in carico compreso entro le 40 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
SLA_F02.04 – Livello di evasione <i>Relativo al rilascio, da parte del fornitore, nell'ambiente di staging di Sardegna IT</i>	Evasione delle segnalazioni di manutenzione normativa Severità 1	Tempo di evasione entro le 40 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione normativa Severità 2	Tempo di evasione entro le 120 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione normativa Severità 3	Tempo di evasione entro le 200 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
SLA_F03.01 – Livello di presa in carico F03	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Severità 1	Tempo di presa in carico compreso entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione	non oltre 8 ore lavorative, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva
	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Severità 2	Tempo di presa in carico compreso entro le 24 ore lavorative successive alla segnalazione	non oltre 24 ore lavorative, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva
	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Severità 3	Tempo di presa in carico compreso entro le 48 ore lavorative successive alla segnalazione	non oltre 48 ore lavorative, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva
SLA_F03.02 – Livello di evasione F03	Evasione delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Severità 1	Tempo di evasione entro il termine definito nel deliverable <i>Scheda operativa dell'intervento di manutenzione evolutiva</i>	non oltre 1 gg. lavorativo rispetto a quanto fissato nei valori di soglia, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Indicatori dei livelli di servizio	Obiettivo SLA	Valori di soglia	Obiettivo soglia
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Severità 2	Tempo di evasione entro il termine definito nel deliverable <i>Scheda operativa dell'intervento di manutenzione evolutiva</i>	non oltre 3 gg. lavorativi rispetto a quanto fissato nei valori di soglia, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione evolutiva Severità 3	Tempo di evasione entro il termine definito nel deliverable <i>Scheda operativa dell'intervento di manutenzione evolutiva</i>	non oltre 6 gg. lavorativi rispetto a quanto fissato nei valori di soglia, in riferimento alla singola manutenzione evolutiva
SLA_F05.01 – Disponibilità del servizio F05	Finestra di disponibilità dell'HD del fornitore	Finestra temporale dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle 17.00 con reperibilità giornaliera estesa (8.00 - 19.00 Lun-Ven; 9.00-12.00 Sab; 10.00-12.00 Dom)	99,00% su base quadrimestrale calcolata sui dati riportati nel "Report di assistenza" per il periodo di riferimento
SLA_F04.01 – Date di formazione della Stazione appaltante	Disponibilità del fornitore su date proposte dalla Stazione appaltante per le attività di formazione/affiancamento	Entro la forbice temporale di tolleranza prevista	Non superiore ai 10gg solari rispetto alla data proposta
SLA_F04.02 – Valutazione qualità Formazione	Misurazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti/operatori ASSL	Analisi della scheda (VAT) che viene sottoposta all'utente finale del servizio alla conclusione di ciascuna attività di formazione/affiancamento. Scala qualitativa che va da 1 a 5 (dove 5 rappresenta il punteggio più alto)	Il punteggio di ciascuna attività svolta deve essere uguale o superiore a 4 nel 95% dei casi su base quadrimestrale

10.2 Classificazioni livelli severità disservizio

La seguente tabella definisce i livelli di severità dei casi di DISSERVIZIO relative ai malfunzionamenti che potrebbero riscontrarsi:

Severità del disservizio	Descrizione	Bloccante/non bloccante
Severità 1	SEVERITÀ CRITICA – Guasti o anomalie bloccanti di entità tale da impedire l'erogazione del servizio inerente i sistemi acquisiti. Sono da classificare in Severità 1 anche i seguenti malfunzionamenti: <ul style="list-style-type: none"> - degrado continuo delle prestazioni tali da compromettere l'erogazione del servizio - successione di eventi di Severità 2 in un arco temporale ristretto - guasto che inficia gravemente l'alta affidabilità del servizio erogato 	Bloccante
Severità 2	SEVERITÀ GRAVE - Guasti o anomalie che bloccano o invalidano una o più funzionalità importanti per l'erogazione del servizio inerente i sistemi acquisiti.	Bloccante
Severità 3	SEVERITÀ MINORE - Guasti o anomalie che bloccano o invalidano una o più funzionalità che non sono vitali per l'erogazione del servizio inerente i sistemi acquisiti e per i quali esistono una o più procedure alternative per superare l'inconveniente.	Non Bloccante



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

10.3 Metodologie richieste

La metodologia di lavoro richiesta al fornitore aggiudicatario dovrà essere caratterizzata da rilasci incrementali (es. metodologia Agile o simile). Questo approccio sarà necessario al fine di colmare il divario tra il team di sviluppo e utente finale e in modo da mettere in primo piano le esigenze degli utenti e degli stakeholder rispetto a piani rigidi.

11. Penali

In caso di non rispetto della tolleranza sui valori di soglia dei Livelli di servizio richiesti, di cui al capitolo 3, la stazione appaltante si riserva di applicare le seguenti penali.

Codice SLA	Condizione di applicazione della penale	Penale applicata
SLA_F07.01 – Milestone, rilascio prodotti e documentazione	Per ogni giorno lavorativo di mancato rispetto dell'obiettivo di soglia	50 euro + IVA
SLA_GAR_01 – Livello di presa in carico F02 Manutenzione correttiva Severità 1	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (2 ore lavorative)	25 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_GAR_01 – Livello di presa in carico F02 Manutenzione correttiva Severità 2	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (8 ore lavorative)	15 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_GAR_01 – Livello di presa in carico F02 Manutenzione correttiva Severità 3	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (24 ore lavorative)	10 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_GAR_02 – Livello di evasione F02 Manutenzione correttiva Severità 1	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (12 ore lavorative)	25 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_GAR_02 – Livello di evasione F02 Manutenzione correttiva Severità 2	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (24 ore lavorative)	15 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_GAR_02 – Livello di evasione F02 Manutenzione correttiva Severità 3	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (120 ore lavorative)	10 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F02.03 – Livello di presa in carico F02 Manutenzione normativa Severità 1	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (16 ore lavorative)	25 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F02.03 – Livello di presa in carico F02 Manutenzione normativa Severità 2	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (24 ore lavorative)	15 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F02.03 – Livello di presa in carico F02 Manutenzione normativa Severità 3	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (40 ore lavorative)	10 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F02.04 – Livello di evasione F02 Manutenzione normativa Severità 1	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (40 ore lavorative)	25 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F02.04 – Livello di evasione F02 Manutenzione normativa Severità 2	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (120 ore lavorative)	15 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F02.04 – Livello di evasione F02 Manutenzione normativa Severità 3	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (200 ore lavorative)	10 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

<i>Codice SLA</i>	<i>Condizione di applicazione della penale</i>	<i>Penale applicata</i>
SLA_F03.01 – Livello di presa in carico F03 Severità 1	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (8 ore lavorative)	20 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F03.01 – Livello di presa in carico F03 Severità 2	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (24 ore lavorative)	10 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F03.01 – Livello di presa in carico F03 Severità 3	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (48 ore lavorative)	10 euro + IVA per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F03.02 – Livello di evasione F03 Severità 1	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia	50 euro + IVA per ogni ulteriore gg. lavorativo rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F03.02 – Livello di evasione F03 Severità 2	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia	35 euro + IVA per ogni ulteriore gg. lavorativo rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F03.02 – Livello di evasione F03 Severità 3	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia	25 euro + IVA per ogni ulteriore gg. lavorativo rispetto all'obiettivo soglia
SLA_F05.01 – Disponibilità del servizio F05	Per ogni 0,1% di scostamento rispetto all'obiettivo soglia	25 euro + IVA
SLA_F04.01 – Date di formazione concordate F04	Per ogni giorno solare di ritardo rispetto dello SLA_F04.01, per cause imputabili al fornitore	50 euro + IVA
SLA_F04.02 – Valutazione qualità Formazione F04	Per ogni 1% di scostamento rispetto all'obiettivo soglia	50 euro + IVA

La verifica del mancato rispetto degli SLA e il calcolo dell'importo delle relative penali verranno definiti nell'ambito dei verbali di verifica di conformità di cui al precedente Cap. 7.2.4.

Entro 10 giorni solari dalla contestazione della penale, l'esecutore del contratto può addurre motivazioni tendenti alla disapplicazione o riduzione delle stesse. Sull'istanza di disapplicazione delle penali decide la stazione appaltante su proposta del Responsabile del Procedimento, sentito il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

In caso di violazioni che generano una o più penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo massimo contrattuale, la stazione appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, con le conseguenze previste dalla legge.

La contestazione delle penali verrà effettuata a mezzo posta elettronica certificata e/o fax e/o raccomandata A/R.

L'addebito sarà effettuato con detrazione sull'importo ancora da corrispondersi.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

12. Variazioni in corso d'opera

A norma dell'art. 106 del D.lgs. 50/2016, le modifiche e le varianti al contratto in corso d'esecuzione sono ammissibili, se proposte o autorizzate dalla stazione appaltante, nei seguenti casi:

- A) per prestazioni supplementari da parte del contraente originale di valore non superiore al 50% del valore del contratto iniziale che si sono rese necessarie e non erano incluse nel contratto iniziale, ove un cambiamento del contraente:
- 1) risulti impraticabile per motivi economici o tecnici quali il rispetto dei requisiti di intercambiabilità o interoperabilità tra apparecchiature, servizi o impianti esistenti forniti nell'ambito dell'appalto iniziale;
 - 2) comporti per la stazione appaltante notevoli disagi o una consistente duplicazione dei costi;
- B) se la necessità di modifica (variante in corso d'opera) è determinata da circostanze imprevedute e imprevedibili, compresa la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti, non altera la natura generale del contratto ed il suo valore non supera il 50% del valore del contratto iniziale.
- C) se un nuovo contraente sostituisce quello a cui la stazione appaltante aveva inizialmente aggiudicato l'appalto a causa di una delle seguenti circostanze:
- 1) all'aggiudicatario iniziale succede, per causa di morte o per contratto, anche a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni, scissioni, acquisizione o insolvenza, un altro operatore economico, purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto e non sia finalizzato ad eludere l'applicazione della normativa inerente l'affidamento di contratti pubblici;
 - 2) nel caso in cui la stazione appaltante si assume gli obblighi del contraente principale nei confronti dei suoi subappaltatori.
- D) la stazione appaltante potrà proporre o ammettere modifiche del contratto per un valore fino al 50% del contratto originario se le modifiche non sono sostanziali ossia non alterano considerevolmente gli elementi essenziali del contratto originariamente pattuiti, ed in particolare:
- 1) non introducono condizioni che, se fossero state contenute nella procedura di affidamento iniziale, avrebbero determinato un diverso esito della stessa;
 - 2) non cambiano l'equilibrio economico del contratto a favore dell'aggiudicatario in modo non previsto nel contratto iniziale;
 - 3) non estendono notevolmente l'ambito di applicazione del contratto;
 - 4) non determinano un cambio di contraente al di fuori dei casi descritti alla lettera C).
- E) la stazione appaltante può modificare la durata del contratto in corso di esecuzione con una proroga quantificata nel tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente ed in tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.
- F) la stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario e l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di modifiche e varianti, si rimanda al predetto art. 106 del D.lgs. 50/2016.

13. Proprietà e diritti sugli elaborati e la documentazione di progetto

13.1 Proprietà e diritti sugli elaborati, sul codice sorgente e la documentazione di progetto

Tutti gli elaborati, i prodotti, la documentazione di progetto e il codice sorgente delle componenti e funzionalità software previste dal presente capitolato sviluppate ad hoc - pur se redatti e realizzati dall'aggiudicatario dell'appalto e/o da tecnici, esperti, professionisti da esso incaricati per l'esecuzione di quanto richiesto dall'appalto stesso, e tali da costituire componente di fornitura - resteranno di piena e completa proprietà della Stazione Appaltante e di RAS che ne potrà disporre e farne autonomo utilizzo, oltre che per quanto relativo all'esecuzione dell'appalto, anche per eventuali successive nuove attività di realizzazione di sistemi complementari e/o da integrarsi con quanto oggetto di esecuzione con l'appalto.

13.2 Obblighi di non divulgazione e distruzione di copie di lavoro

L'aggiudicatario e il personale da esso impiegato nell'erogazione del servizio, resta obbligato a non divulgare, pubblicare, riprodurre, registrare, conservare per proprio conto o uso proprio e/o trasferire o cedere a terzi (ancorché in forma gratuita o per libera diffusione) i documenti, le produzioni e le copie digitali dei file, prodotti e l'eventuale codice sorgente, oggetto di realizzazione nell'esecuzione del contratto.

13.3 Formati, intestazioni e loghi della documentazione di progetto

Tutta la documentazione di progetto dovrà essere rilasciata in copia digitale e dovrà essere resa, oltre che in copia finalizzata in forma finale (es. *Adobe PDF*) anche in formato modificabile mediante i comuni strumenti di editing/calcolo.

La documentazione identificativa della fornitura deve essere prodotta in accordo con schemi e template preventivamente condivisi con la stazione appaltante e tali da riportare chiaramente ed in opportuna evidenza il riferimento delle forniture di cui al presente capitolato al progetto specifico in cui si realizzano ed alle fonti di finanziamento che ne hanno previsto/disposto l'attuazione.

Sarà pertanto cura della Stazione appaltante fornire all'aggiudicatario tutte le indicazioni/informazioni riguardanti l'utilizzo di:

- loghi e intestazioni dei soggetti istituzionali che finanziano il progetto



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

14. Spese, obblighi, oneri, rischi e responsabilità

L'aggiudicatario esecutore del contratto è tenuto ad eseguire le prestazioni affidate con la massima diligenza e attenzione ed è responsabile del buon andamento dell'esecuzione del contratto e del comportamento dei propri dipendenti.

A carico dell'aggiudicatario, e considerate come remunerate dall'importo offerto, saranno tutte le spese inerenti tutte le prestazioni richieste e necessarie e tutte le prestazioni strumentali, ulteriori e alle condizioni migliorative eventualmente offerte, comprese le spese relative a tutti beni da fornire, nonché i materiali, le attrezzature, le macchine e gli strumenti necessari per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni, le spese di trasferta, trasporto, tutte le spese generali, gli oneri fiscali, per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni.

Fermi gli oneri e le spese sopra citate che gravano sull'aggiudicatario, esso si obbliga per tutta la durata del contratto a:

- garantire l'esecuzione, in stretto contatto con i competenti uffici della stazione appaltante e della Regione Sardegna di tutte le prestazioni dedotte nel contratto, secondo i tempi e le modalità ivi previste e curando le esigenze di detti soggetti al fine del miglior soddisfacimento dell'interesse pubblico;
- garantire l'assolvimento di tutti gli obblighi riguardanti la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- rispettare e applicare la normativa inerente i contributi previdenziali e l'assicurazione obbligatoria per gli infortuni sul lavoro;
- applicare le norme contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e, se applicabili, dei Contratti Territoriali ed Aziendali, attuando nei confronti dei lavoratori impiegati nell'esecuzione del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti da detti contratti;
- rispettare e applicare le misure disposte dalla normativa antiriciclaggio, antimafia e sulla tracciabilità dei flussi finanziari;
- eseguire l'appalto con personale qualificato e di livello professionale adeguato. L'aggiudicatario dovrà fornire a richiesta della stazione appaltante, in ogni momento, l'elenco del personale addetto all'esecuzione dell'appalto; la stazione appaltante ha la facoltà di manifestare il non gradimento nei confronti di detto personale e richiederne la sostituzione con richiesta scritta, entro un congruo termine, specificato nella richiesta medesima;
- rilasciare la documentazione a illustrazione della fornitura resa ed il dettaglio identificativo del lavoro svolto.

L'aggiudicatario dovrà comprovare l'assolvimento degli obblighi di regolarità contributiva (o la motivata esenzione) anche dopo la stipulazione del contratto, prima di ogni pagamento, nonché a richiesta della stazione appaltante.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

L'aggiudicatario dovrà adottare tutte le cautele necessarie e richieste per evitare danni a persone o cose nell'esecuzione delle prestazioni affidate e risponderà comunque e sempre in proprio ad azioni volte a far valere tali danni.

Sono altresì a carico dell'aggiudicatario tutti i rischi connessi al trasporto di persone o cose e delle attrezzature e dei materiali necessari all'esecuzione del contratto.

L'aggiudicatario s'impegna a garantire che nell'esecuzione dell'appalto non violerà diritti di proprietà industriale e intellettuale e s'impegna a tenere comunque indenne la stazione appaltante e la Regione Sardegna da ogni pretesa da chiunque avanzata a tale titolo, sopportando in proprio e in via esclusiva tutte le spese conseguenti.

Non potrà considerarsi onere a carico della stazione appaltante e della Regione Sardegna, quello di rendere disponibili, anche temporaneamente, spazi, attrezzature, manodopera o attività straordinaria del personale interno per il trasporto, lo stoccaggio e la custodia di beni necessari alla corretta esecuzione del contratto, oltre quanto discenda dalle disposizioni del presente Documento e salvi successivi accordi con detti soggetti.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di trattare i dati e le informazioni che entreranno in suo possesso secondo quanto disposto dal GDPR e avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transiteranno per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui verrà in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'obbligo di cui sopra sussisterà, altresì, relativamente a tutto il materiale e i dati originari o quelli predisposti, raccolti o trattati in esecuzione delle attività affidate.

Tale obbligo non riguarderà i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'aggiudicatario svilupperà o realizzerà in esecuzione delle prestazioni dovute.

L'aggiudicatario sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, è prevista la risoluzione di diritto del contratto, fermo restando che l'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare da tale inosservanza.

L'aggiudicatario potrà citare i termini e riferimenti essenziali del contratto laddove ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare e procedure di affidamento di contratti.

15. Cessione del contratto e cessione del credito

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

Il credito vantato nei confronti della stazione appaltante in ragione dell'esecuzione del contratto è cedibile con le condizioni di seguito riportate.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Ai fini dell'opponibilità alla stazione appaltante delle cessioni di crediti derivanti dal contratto, queste devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla stazione appaltante debitrice.

Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le suddette cessioni di crediti sono efficaci e opponibili alla stazione appaltante qualora questa non le rifiuti con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione.

In ogni caso la stazione appaltante cui è stata notificata la cessione può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto da quest'ultimo stipulato con la stazione appaltante.

Si applicano alle cessioni di crediti derivanti dal contratto a valle della presente procedura, le disposizioni di cui alla legge 21 febbraio 1991, n. 52.

16. Sospensione dell'esecuzione del contratto

A norma dell'art. 107 del D.lgs. 50/2016, quando circostanze speciali e imprevedibili al momento della stipulazione del contratto impediscono in via temporanea la prosecuzione dell'esecuzione del contratto con buon esito, il direttore dell'esecuzione può disporre la sospensione dell'esecuzione del contratto, compilando, se possibile con l'intervento dell'esecutore, il verbale di sospensione, con l'indicazione delle ragioni che hanno determinato l'interruzione dell'esecuzione, dello stato di avanzamento d'esecuzione e delle cautele adottate affinché, alla ripresa, l'esecuzione possa essere continuata ed ultimata senza eccessivi oneri; Il verbale è inoltrato al responsabile del procedimento entro cinque giorni dalla data della sua redazione.

La sospensione può, altresì, essere disposta dal RUP per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze di finanza pubblica.

Qualora la sospensione, o le sospensioni, durino per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista, o comunque quando superino sei mesi complessivi, l'esecutore può chiedere la risoluzione del contratto senza indennità; se la stazione appaltante si oppone, l'esecutore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini suddetti. Nessun indennizzo è dovuto all'esecutore negli altri casi.

Nel caso di sospensioni disposte dalla stazione appaltante per cause diverse da quelle sopra indicate, l'esecutore può chiedere il risarcimento dei danni subiti, quantificato sulla base di quanto previsto dall'articolo 1382 del codice civile.

La sospensione è disposta per il tempo strettamente necessario. Cessate le cause della sospensione, il RUP dispone la ripresa dell'esecuzione e indica il nuovo termine contrattuale.

Ove, successivamente all'avvio dell'esecuzione, insorgano, per cause imprevedibili o di forza maggiore, circostanze che impediscano parzialmente il regolare svolgimento delle prestazioni, l'esecutore è tenuto a proseguire le parti eseguibili, mentre si provvede alla sospensione parziale delle prestazioni non eseguibili, dandone atto in apposito verbale.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Le contestazioni dell'esecutore in merito alle sospensioni dell'esecuzione sono iscritte a pena di decadenza nei verbali di sospensione e di ripresa dell'esecuzione, salvo che per le sospensioni inizialmente legittime, per le quali è sufficiente l'iscrizione nel verbale di ripresa.

L'esecutore che, per cause a lui non imputabili, non sia in grado di ultimare le prestazioni nel termine fissato può richiederne la proroga, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del termine contrattuale. In ogni caso la sua concessione non pregiudica i diritti spettanti all'esecutore per l'eventuale imputabilità della maggiore durata a fatto della stazione appaltante.

Sull'istanza di proroga decide il responsabile del procedimento, sentito il direttore dell'esecuzione, entro trenta giorni dal suo ricevimento.

L'esecutore deve ultimare le prestazioni nel termine stabilito dagli atti contrattuali, decorrente dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione o del documento che comunque attesta l'avvio dell'esecuzione stessa.

L'ultimazione delle prestazioni è comunicata dall'esecutore per iscritto (anche con posta elettronica) al direttore dell'esecuzione, il quale procede senza indugio alle necessarie verifiche ed eventuali constatazioni in contraddittorio.

L'esecutore non ha diritto allo scioglimento del contratto né ad alcuna indennità qualora le prestazioni, per qualsiasi causa non imputabile alla stazione appaltante, non siano ultimate nel termine contrattuale e qualunque sia il maggior tempo impiegato.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di sospensione dell'esecuzione del contratto, si rimanda al predetto art. 107 del D.lgs. 50/2016.

17. Risoluzione del contratto

A norma dell'art. 108 del D.lgs. 50/2016, la stazione appaltante può risolvere il contratto, se una o più delle seguenti condizioni sono soddisfatte:

- a) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di affidamento, come indicato al par. 12;
- b) una modifica contrattuale ha determinato o determinerebbe se adottata, una variazione superiore al 50% al valore del contratto originario;
- c) l'aggiudicatario si è trovato, al momento dell'aggiudicazione in una delle cause di esclusione di cui all'articolo 80, comma 1, D.lgs. 50/2016.

La stazione appaltante risolverà sempre il contratto qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del D.lgs. 50/2016.

Nel caso di risoluzione del contratto l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Direzione Generale della Centrale regionale di committenza
Servizio spesa ICT ed e-procurement

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di risoluzione del contratto, si rimanda al predetto art. 108 del D.lgs. 50/2016.

18. Recesso dal contratto

A norma dell'art. 109 del D.lgs. 50/2016, la stazione appaltante può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite nonché del valore dei materiali/prodotti/attrezzature utili all'esecuzione esistenti nel proprio magazzino il cui valore è stato già accertato/accettato dal direttore dell'esecuzione prima della comunicazione di recesso, oltre al decimo dell'importo dei servizi e delle forniture non eseguite, da calcolarsi sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'appaltatore da darsi con congruo preavviso, decorso il quale la stazione appaltante prende in consegna la fornitura ed effettua la verifica di regolare esecuzione.

L'appaltatore deve rimuovere dal luogo di esecuzione i materiali non accettati dal direttore dell'esecuzione e deve rimettere il luogo d'esecuzione stesso a disposizione della stazione appaltante nel termine stabilito; in caso contrario lo sgombero è effettuato d'ufficio e a sue spese.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di recesso dal contratto, si rimanda al predetto art. 109 del D.lgs. 50/2016.

19. Responsabile del procedimento

Il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.lgs. 50/2016, è l'Ing. Valter Degiorgi.