



Consiglio Regionale della Puglia

Sezione Biblioteca e Comunicazione istituzionale

Capitolato

SERVIZI DI MANUTENZIONE E GESTIONE DEL PORTALE UFFICIALE DEL CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA, DELLA RETE INTRANET ISTITUZIONALE E DEI SITI TEMATICI ASSOCIATI

CIG: 7859320409



Consiglio Regionale della Puglia

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto prescrive i requisiti generali e specifici riguardanti la manutenzione ordinaria del Portale Ufficiale del Consiglio regionale della Puglia (<http://www.consiglio.puglia.it>), della Rete Intranet istituzionale (<http://intranet.consiglio.puglia.it>) e dei relativi servizi professionali di assistenza, addestramento e formazione. Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Speciale d'Appalto rappresentano i requisiti minimi della fornitura della gara di che trattasi.

1.1 DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Si riporta di seguito la tabella contenente gli acronimi utilizzati e la loro descrizione sintetica.

Acronimo	Definizione
CRP	o Consiglio o Consiglio regionale o Ente o Amministrazione , è riferito a tutte le sedi del Consiglio regionale della Puglia, ivi incluse le sedi decentrate e quelle che nel periodo di durata del contratto conseguente all'affidamento dei Servizi di cui al presente Capitolato potrebbero essere istituite.
Portale	o Portale Ufficiale o Portale Istituzionale
Rete Intranet Istituzionale	o Rete Intranet o Intranet , è riferita ai servizi dedicati nell'accesso ai soli dipendenti del Consiglio regionale o membri del dominio del Consiglio regionale. L'accesso è consentito anche dall'esterno dell'Ente con autenticazione protetta LDAP.
Siti web tematici	Sito web realizzati, anche in collaborazione tra più amministrazioni, in cui vengono raggruppati per argomento informazioni e servizi con una specifica finalità quale, a titolo esemplificativo la presentazione di un progetto, l'erogazione di un particolare servizio, la focalizzazione di una Sezione o area di interesse. Solitamente contengono un motore di ricerca proprio, notizie aggiornate in tempo reale, pagine di approfondimento e servizi di varia utilità per gli utenti, di cui alcuni accessibili solo dopo autenticazione
CMS	o Sistema di Gestione dei Contenuti o Content Management System , è riferito a ciascun componente costituente il CMS, ovvero il software che permette di inserire i contenuti
PdL	Postazioni di Lavoro, personal computer corredato o meno di dispositivi esterni, quali stampanti, scanner, etc.
MAC	Manutenzione Correttiva
MAD	Manutenzione Adeguativa



Consiglio Regionale della Puglia

Acronimo	Definizione
MAP	Manutenzione Perfettiva
MEV	Manutenzione Evolutiva
Offerente	Ditta che presenta offerta per la partecipazione alla presente procedura
Aggiudicatario	Ditta che si aggiudica l'appalto di cui alla presente procedura
Contratto	Il contratto che sarà stipulato con l'aggiudicatario
Responsabile del portale	Il Dirigente della Sezione Biblioteca e Comunicazione istituzionale del Consiglio regionale della Puglia, che è responsabile dell'esecuzione del contratto.



Consiglio Regionale della Puglia

2.CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Legge Regionale del 20 giugno 2008 n. 15 *“Principi e linee guida in materia di trasparenza dell’attività amministrativa nella Regione Puglia”* all’art.1 detta *principi e linee guida per assicurare, nell’ambito della regione Puglia, la trasparenza e la massima conoscibilità dell’azione amministrativa, la chiarezza e la comprensibilità degli atti, nonché per incentivare la partecipazione informata e consapevole all’attività politica e amministrativa delle persone fisiche e giuridiche, singole o associate.”*

L’art. 9, comma 2 della stessa legge prevede che *“In attuazione della normativa vigente in materia di amministrazione digitale, il portale della Regione Puglia, in quanto sito istituzionale, deve rispettare i principi di accessibilità, nonché di elevata fruibilità e reperibilità delle informazioni, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità e omogeneità”*.

Gli stessi principi debbono essere rispettati per il Portale Ufficiale del Consiglio della Puglia, previsto dall’art. 9 comma 7 della stessa legge, in attuazione della legge regionale 21 marzo 2007, n. 6 (Norme sull’autonomia organizzativa, funzionale e contabile del Consiglio regionale) e i cui servizi sono riassunti nel presente Capitolato.

Tutti i documenti e le informazioni contenuti nel Portale sono fruibili gratuitamente e senza necessità di autenticazione informatica, salvo quelli ad accesso riservato, in seguito meglio specificati.

In questi anni il Portale Ufficiale, con oltre 85.000 visite al mese e 27 milioni di pagine visitate, si trova tra i primi 10 posti nella classifica *“Politica e Istituzioni/Enti & Istituzioni”* (fonte ShinyStat™) e rappresenta il riferimento unitario di aggregazione di notizie, leggi e normative regionali, nonché informazioni sui progetti e iniziative delle attività consiliari cui accedere in maniera rapida ed intuitiva, offrendo, contemporaneamente, una visione chiara ed organica dell’articolazione delle competenze istituzionali.

Dal *“Portale Ufficiale”* è possibile raggiungere i siti tematici di alcune strutture consiliari:

Struttura

Comitato regionale per le Comunicazioni (Co.re.COM.)

Garante regionale dei diritti del minore, dell’infanzia e dell’adolescenza

Garante regionale dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale

Garante Regionale dei Diritti delle Persone con

Indirizzo WEB diretto

<http://corecom.consiglio.puglia.it>

<http://garanteminori.consiglio.puglia.it/>

<http://garantedetenuti.consiglio.puglia.it>

<http://garantedisabili.consiglio.puglia.it>



Consiglio Regionale della Puglia

Disabilità

La Biblioteca del Consiglio regionale

<http://biblioteca.consiglio.puglia.it>

Un ulteriore sito tematico raggruppa tutti gli adempimenti previsti dalle normative sulla trasparenza amministrativa, in particolare quelli previsti dal decreto legislativo n.33 /2013 riguardante il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

Infine vi è Webzine, la rivista digitale pubblicata dalla Biblioteca del Consiglio Regionale di Puglia "Teca del Mediterraneo", articolata in bollettini tematici.

Tematica

Indirizzo WEB diretto

Trasparenza del Consiglio regionale

<http://trasparenza.consiglio.puglia.it>

Webzine

<http://webzine.consiglio.puglia.it/>

Sempre dal portale sono accessibili ulteriori servizi di seguito dettagliati, spesso soggetti ad autenticazione.

Il tutto è stato realizzato rispettando i Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici previsti dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 183 dell'8 agosto 2005), ottenendo le certificazioni della World Wide Web Consortium (**W3C**).

Il Portale Ufficiale ed i relativi siti tematici sono stati realizzati anche in versione **mobile**, per poter permettere la consultazione mediante, smartphone e tablet dotati di browser e di accesso alla rete.

Il Portale Ufficiale e la rete Intranet Istituzionale sono collocati sulle unità di governo (WEB server) della Server Farm del Palazzo del Consiglio. L'architettura di riferimento per il funzionamento del portale prevede, allo stato attuale, l'esistenza di una parte **pubblica** (Portale Ufficiale) e di una, accessibile solo dall'interno della LAN, **privata** (Intranet Istituzionale).

Un servizio di presidio provvede alla necessaria assistenza sistemistica per il funzionamento del Portale, mentre le attività di amministrazione applicativa sono svolte dalla Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale, struttura del Consiglio regionale della Puglia, responsabile dell'esecuzione del contratto e responsabile del Portale, per il tramite del servizio di presidio applicativo esterno di cui alla presente procedura di gara.



Consiglio Regionale della Puglia

2.1 L'ARCHITETTURA LOGICA E I LIVELLI APPLICATIVI

Il sistema è stato sviluppato su piattaforma .Net/SQL secondo architettura standard basata sul modello a tre livelli logico-funzionali:

1. **livello di presentazione** - rappresenta l'interfaccia utente dell'applicazione, fruibile, a seconda dei moduli software, mediante interfacce Windows-based o mediante web browser, e si occupa di acquisire dati e visualizzare risultati;
2. **livello intermedio** - si occupa delle elaborazioni dei dati in base alla cosiddetta *business logic*;
3. **livello dati** - rappresenta l'insieme dei servizi offerti dal gestore di database.

L'applicazione viene fruita, a seconda del modulo utilizzato, mediante interfaccia Browser Web o mediante report di stampa. Nel primo caso l'interfaccia è costituita da maschere interattive (*form*) scritte in linguaggio VB.Net e C# con l'utilizzo del .NET Framework 4.0. Nel secondo caso l'interfaccia utente è scritta con tecnologia ASP.NET in linguaggio C# e codice HTML (o XHTML) e CSS per il markup e lo stile.

Parte delle funzionalità interattive sono ottenute mediante la tecnica di sviluppo AJAX (Asynchronous JavaScript and XML), mentre viene utilizzato il linguaggio Javascript per determinate azioni/controlli lato client. Nel terzo caso, i report di stampa sono presentati a video in anteprima e poi stampati attraverso le periferiche di rete o esportati in formato aperto (PDF, CSV e RTF).

I dati vengono memorizzati in un database centrale, basato su piattaforma Microsoft SQL Server 2012 costituito da un cluster in alta affidabilità, fisicamente ubicato presso la sala CED (Centro Elaborazioni Dati) dell'Ente. Il web server/application server, costituito da due server in Load Balancing, è basato su Microsoft Internet Information Services.

Il Sistema Operativo utilizzato, sia per il web/application server che per il DB Server è Windows Server 2008 Enterprise, in grado di garantire clustering e *load balancing*. La riservatezza delle transazioni è implementata mediante l'uso del protocollo sicuro https con livello di crittografia/autenticazione SSL v3 a 128 bit e certificati digitali.

L'autenticazione al sistema avviene attraverso l'accesso ai server controllori di dominio, su cui è disponibile un meccanismo di *single sign-on* integrato con il servizio di Active Directory, che permette di colloquiare con il sistema di autorizzazione interna alla stessa applicazione.

2.2 L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA



Consiglio Regionale della Puglia

Il sistema è attualmente residente presso il Data Center del Consiglio Regionale della Puglia, gestito dalla Sezione Informatica e Tecnica del Consiglio regionale della Puglia.

La configurazione hardware e software in uso è la seguente:

- Nr. 1 Web Server Intranet Virtuale:
 - CPU: 1 vCPU
 - RAM: 4 GB vRAM
 - HDD: 100 GB
 - OS: Windows 2008 R2

Il server virtuale è ospitato in un cluster di virtualizzazione VmWare in HA così composto:

- Host
 - 2 HPE DL380 G8
 - CPU: 4 Intel(R) Xeon(R) CPU E5-4607 0 @ 2.20GHz
 - RAM: 256 GB
 - OS: vSphere 6.5 U1
- Storage
 - EMC VNX5200
 - 3 datastore da 6 TB
- Nr. 1 DB Server (condiviso con altre applicazioni):
 - CPU: 2 Intel(R) Xeon(R) CPU E5-4607 0 @ 2.20GHz
 - RAM: 128 GB
 - HDD: 5 x 300 GB SAS 15K (in RAID 5 + HS: per 900 GB disponibili)
 - OS: Windows Server 2012 R2 STD
 - DB: MS SQL Server 2012 Standard

Il backup dei sistemi viene effettuato tramite due sistemi distinti:

1. Sorgente VM
 - a. Backup della VM con software VMEExplore (Micro Focus) tramite macchina dedicata a questo tipo di backup su di una NAS QNAP da 20 TB;
2. Sorgente file / DB
 - a. Backup dei dati in su share o direttamente con plugin per DB Server con software Backup Exec (Veritas), tramite un server dedicato a questo tipo di backup su di una NAS HPE da 20 TB e su di una Tape Library da 40 TB.



Consiglio Regionale della Puglia

L'autenticazione è garantita tramite il servizio LDAP ed è estensibile tramite i Servizi esposti (porte e firewall).

2.3 L'INTERFACCIA GRAFICA

L'offerente deve conservare l'uniformità dello stile grafico del "Portale Ufficiale" e dei siti tematici, in termini di colori, stili e dimensioni del testo, nonché l'indirizzamento dei siti web tematici elencati al punto 2, o di ulteriori siti web tematici che si rendessero necessari realizzare, in ottemperanza alle "Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione". La scala cromatica dei colori utilizzata nei siti web deve garantire il rapporto di contrasto minimo tra testo e sfondo di 4,5:1, come raccomandato dalle specifiche di accessibilità WCAG 2.0 AA. La verifica del rapporto di contrasto potrà essere effettuata, attraverso l'apposito tool Colour Contrast Check (https://snook.ca/technical/colour_contrast/colour.html).

2.4 IL PORTALE UFFICIALE DEL CONSIGLIO REGIONALE

L'attuale mappa di navigazione del Portale Ufficiale, disponibile all'URL <http://www.consiglio.puglia.it>, è sotto riportata. Vi è inoltre l'indicazione delle sezioni contrassegnate esclusivamente da link esterni di collegamento e delle sezioni interessate dai servizi di manutenzione e gestione della presente gara.

Barra superiore (header) Portale Ufficiale

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione
<i>(barra superiore)</i>		
	Ricerca	SI
	Social – Facebook	Solo Link Esterno
	Social – Twitter	Solo Link Esterno
	Social – YouTube	Solo Link Esterno
ACCEDI AI SERVIZI		
	Cercapersone	Solo Link Esterno
	Elenco Siti tematici	SI
	Richiesta patrocinio	SI
	Infopoint	SI
	Visite al Consiglio Regionale	SI



Consiglio Regionale della Puglia

	Servizi di e-government attivi	SI
	Dati elettorali	Solo Link Esterno
	Servizi di e-government di futura attivazione	SI
	Manuali e regolamenti	SI
	Elenco PEC	Solo Link Esterno
	Servizi Intranet	Solo Link Esterno
	Bacheca Elettronica	Solo Link Esterno
	Posta Elettronica	Solo Link Esterno
	Gestione Contenuti	SI
	Cral Regione Puglia	Solo Link Esterno
	Rassegna stampa	Solo Link Esterno
	Rassegna video	Solo Link Esterno
	Fattura PA	Solo Link Esterno

Menù Portale Ufficiale

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione
CONSIGLIO		
	Presidente del Consiglio	SI
	Consiglieri regionali	SI
	Ufficio di presidenza	SI
	Gruppi consiliari	SI
	Commissioni consiliari	SI
ORGANIZZAZIONE		
	Organigramma	SI
	Segretario Generale	SI
	Sezioni e Servizi	SI
	Co.Re.Com.	SI
	Biblioteca Teca del Mediterraneo	SI
	Commissione Pari Opportunità	SI
	Consulta Femminile	SI
	Garante regionale dei diritti del minore	SI



Consiglio Regionale della Puglia

	Garante regionale dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale	SI
	Garante Regionale dei Diritti delle Persone con Disabilità	SI
	Collegio dei Revisori dei Conti	SI
	Associazione Consiglieri	SI
ATTIVITÀ		
	Agenda del Consiglio	SI
	Sedute dell'Assemblea	Solo Link Esterno
	Sedute Commissioni	Solo Link Esterno
	Atti Consiliari	Solo Link Esterno
	Deliberazioni Ufficio di Presidenza	Solo Link Esterno
	Determinazioni Dirigenziali	Solo Link Esterno
	Tavolo tecnico / politico AQP	SI
COMUNICAZIONE		
	Agorà del Presidente	SI
	Agenzia di notizie	SI
	Eventi e appuntamenti	SI
	Iniziative per i giovani e le scuole	SI
	Piano della Comunicazione	SI
	Puglia Notizie	SI
	Galleria immagini e video	SI
	Iniziative di Cittadinanza Attiva	SI
INFORMAZIONE LEGISLATIVA		
	Statuto della Regione Puglia	Solo Link Esterno
	Regolamento interno del Consiglio Regionale	Solo Link Esterno
	Banca dati leggi e regolamenti regionali	Solo Link Esterno
	Rassegna legislativa	SI
	Documenti elezioni regionali	SI
	Banche dati ad accesso riservato	SI

Barra inferiore (footer) del Portale Ufficiale

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione



Consiglio Regionale della Puglia

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione
(barra inferiore)		
	Amministrazione trasparente	Solo Link Esterno
	Aiuto alla navigazione	SI
	Mappa del Sito	SI
	Crediti	SI
	Elenco Siti Tematici	SI
	Note Legali	SI
	Privacy	SI
	Gare	SI
	Disclaimer	SI

2.5 LA RETE INTRANET ISTITUZIONALE

L'attuale mappa di navigazione della Rete Intranet Istituzionale, disponibile all'URL <http://intranet.consiglio.puglia.it> è sotto riportata. Vi è inoltre l'indicazione delle sezioni in carico ai servizi di manutenzione e gestione della presente gara e delle sezioni contrassegnate esclusivamente da link esterni di collegamento:

Servizi Intranet

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione
SERVIZI ON LINE		
	Bacheca elettronica	Solo interfacciamento con WEB SERVICE esistente
	SMS Service WEB	Solo interfacciamento con WEB SERVICE esistente
	Situazione Presenze	Solo interfacciamento con WEB SERVICE esistente
	Rendiconto Gruppi Consiliari	Solo interfacciamento con WEB SERVICE esistente
	Richiesta assistenza tecnica	Solo interfacciamento con WEB SERVICE esistente
	Cedolini on line	Solo interfacciamento con WEB SERVICE esistente
UTILITÀ		
	Gestione Contenuti	Solo Link Esterno
	Posta elettronica	Solo Link Esterno



Consiglio Regionale della Puglia

2.6 SITO WEB DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

L'attuale mappa di navigazione del sito web tematico "CoReCom Puglia – COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI", disponibile all'URL <http://corecom.consiglio.puglia.it> è sotto riportata. Vi è inoltre l'indicazione delle sezioni in carico ai servizi di manutenzione e gestione della presente gara e delle sezioni contrassegnate esclusivamente da link esterni di collegamento:

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione
<i>(barra superiore)</i>		
	Ricerca	SI
	Social – Facebook	Solo Link Esterno
	Social – Twitter	Solo Link Esterno
	Social – YouTube	Solo Link Esterno
RICHIEDI UNA CONCILIAZIONE		
	ConciliaWeb	Solo Link Esterno
CHI SIAMO		
	Legge istitutiva	SI
	Regolamento	SI
	Comitato Regionale	SI
	Struttura di Supporto	SI
	Sede, orari e contatti	SI
	Carta dei Servizi	SI
	Corecom in cifre	SI
ATTIVITA'		
	Risoluzione delle controversie con i gestori di telefonia, internet e pay tv	SI
	Registro degli Operatori di Comunicazione	SI
	Monitoraggio emittenza televisiva locale	SI
	Par Condicio	SI
	Educazione ai Media	SI



Consiglio Regionale della Puglia

	Diritto d'accesso	SI
	Sondaggi	SI
	Diritto di Rettifica	SI
	Delibere e provvedimenti	SI
	Agenda	SI
COMUNICAZIONE		
	News	SI
	Eventi e Appuntamenti	SI
RICERCHE E STUDI		
	Ricerche	SI
	Pubblicazioni	SI
	Gallerie Fotografiche	SI
	Video	SI

2.7 SITO WEB DEL GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DEL MINORE

L'attuale mappa di navigazione del sito web tematico del "GARANTE DEI DIRITTI DEL MINORE", disponibile all'URL <http://garanteminori.consiglio.puglia.it> è sotto riportata. Vi è inoltre l'indicazione delle sezioni in carico ai servizi di manutenzione e gestione della presente gara e delle sezioni contrassegnate esclusivamente da link esterni di collegamento:

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione
		e
<i>(barra superiore)</i>		
	Ricerca	SI
	Social – Facebook	Solo Link Esterno
	Social – Twitter	Solo Link Esterno
	Social – YouTube	Solo Link Esterno
BANCA DATI MSNA		
	Banca Dati MSNA	Solo Link Esterno



Consiglio Regionale della Puglia

IL GARANTE		
	Chi è	SI
	Che fa	SI
	Legge istitutiva	SI
	Recapiti	SI
	Contatti	SI
	Storia	SI
ORGANIZZAZIONE		
	La Dirigente	SI
	Struttura di supporto al Garante	SI
ATTIVITA'		
	Tutori volontari	SI
	Ascolto istituzionale	SI
	Protocolli d'Intesa	SI
	Progetti e iniziative	SI
	Bandi e avvisi	SI
	Relazioni annuali	SI
	Agenda	SI
COMUNICAZIONE		
	News	SI
	Album multimediale	SI
RISORSE		
	Normativa	SI
	Elenco 3°/4° settore	SI
	I Garanti in Italia	Solo Link Esterno
	Le istituzioni	SI
	Link e indirizzi utili	SI



Consiglio Regionale della Puglia

2.8 SITO WEB DEL GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLE PERSONE SOTTOPOSTE A MISURE RESTRITTIVE DELLA LIBERTÀ PERSONALE

L'attuale mappa di navigazione del sito web tematico del "GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLE PERSONE SOTTOPOSTE A MISURE RESTRITTIVE DELLA LIBERTÀ PERSONALE", disponibile all'URL <http://garantedetenuti.consiglio.puglia.it>, è sotto riportata. Vi è inoltre l'indicazione delle sezioni in carico ai servizi di manutenzione e gestione della presente gara e delle sezioni contrassegnate esclusivamente da link esterni di collegamento:

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione
<i>(barra superiore)</i>		
	Ricerca	SI
	Social – Facebook	Solo Link Esterno
	Social – Twitter	Solo Link Esterno
	Social – YouTube	Solo Link Esterno
IL GARANTE		
	Chi è	SI
	Che fa	SI
	Legge istitutiva	SI
	Recapiti	SI
	Contatti	SI
	Storia	SI
ORGANIZZAZIONE		
	La Dirigente	SI
	Struttura di supporto al Garante	SI
ATTIVITA'		
	Diritti	SI
	Relazioni annuali	SI
	Iniziative	SI
	Progetti	SI



Consiglio Regionale della Puglia

	Pubblicazioni	SI
	Agenda	SI
COMUNICAZIONE		
	Notizie	SI
	Album multimediale	SI
	Newsletter	SI
LA RETE		
	Le istituzioni	SI
	I Garanti in Italia	Solo Link Esterno
	Il terzo settore	SI
	Normativa	SI
	Documenti	SI

2.9 SITO WEB DEL GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLE PERSONE GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

L'attuale mappa di navigazione del sito web tematico del "GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLE PERSONE GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ", disponibile all'URL <http://garantedisabili.consiglio.puglia.it>, è sotto riportata. Vi è inoltre l'indicazione delle sezioni in carico ai servizi di manutenzione e gestione della presente gara e delle sezioni contrassegnate esclusivamente da link esterni di collegamento:

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione
<i>(barra superiore)</i>		
	Ricerca	SI
	Social – Facebook	Solo Link Esterno
	Social – Twitter	Solo Link Esterno
	Social – YouTube	Solo Link Esterno
IL GARANTE		
	Chi è	SI



Consiglio Regionale della Puglia

	Che fa	SI
	Legge istitutiva	SI
	Recapiti	SI
	Contatti	SI
	Storia	SI
ORGANIZZAZIONE		
	La Dirigente	SI
	Struttura di supporto al Garante	SI
ATTIVITA'		
	Ascolto istituzionale	SI
	Protocolli d'Intesa	SI
	Progetti e iniziative	SI
	Bandi e avvisi	SI
	Relazioni annuali	SI
	Ascolto istituzionale	SI
	Eventi e appuntamenti	SI
	Agenda	SI
COMUNICAZIONE		
	News	SI
	Album multimediale	SI
RISORSE		
	Normativa	SI
	Elenco 3°/4° settore	SI
	I Garanti in Italia	Solo Link Esterno
	Le istituzioni	SI
	Dossier e modulistica	SI
	Link e indirizzi utili	SI



Consiglio Regionale della Puglia

2.10 SITO WEB DELLA BIBLIOTECA DEL CONSIGLIO REGIONALE “TECA DEL MEDITERRANEO”

L'attuale mappa di navigazione sito web tematico della biblioteca del Consiglio regionale “TECA DEL MEDITERRANEO”, disponibile all'URL <http://biblioteca.consiglio.puglia.it>, è sotto riportata. Vi è inoltre l'indicazione delle sezioni in carico ai servizi di manutenzione e gestione della presente gara e delle sezioni contrassegnate esclusivamente da link esterni di collegamento:

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione
<i>(barra superiore)</i>		
	Ricerca	SI
	Social – Facebook	Solo Link Esterno
	Social – Twitter	Solo Link Esterno
	Social – YouTube	Solo Link Esterno
CHI SIAMO		
	Presentazione	SI
	Accesso e orari	SI
	Sede	SI
	Contatti	SI
	Storia	SI
	Regolamento	SI
	Customer Satisfaction	SI
	Portale storico	Solo Link Esterno
CATALOGHI E RISORSE		
	Catalogo on line	Solo Link Esterno
	Webzine	Solo Link Esterno
	Carta dei servizi	SI
	Carta delle collezioni	SI
	Periodici	SI
SERVIZI		



Consiglio Regionale della Puglia

	Assistenza al pubblico	SI
	Consultazione	SI
	Internet e Wifi	SI
	Lettura e studio	SI
	Prestito	SI
	Proposte d'acquisto	SI
	Redazione freelance	SI
	Ricerche bibliografiche	SI
	Infopoint	SI
	Libro Parlato	SI
	Suggerimenti e reclami	SI
	Formazione	SI
	Chiedi al bibliotecario	SI
SEZIONI E PATRIMONIO		
	Sezioni	SI
	Medicina di genere	SI
	Fondi	SI
	Donazioni	SI
PROGETTI		
	Linea editoriale	SI
	Iniziative	SI
	Collaborazioni	SI
	Galleria Immagini e video	SI

2.11 SEZIONE WEB “AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE”

L'attuale mappa di navigazione della sezione “AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE”, disponibile all'URL <http://trasparenza.consiglio.puglia.it>, è sotto riportata. Vi è inoltre l'indicazione delle sezioni in carico ai servizi di manutenzione e gestione della presente gara e delle sezioni contrassegnate esclusivamente da link esterni di collegamento:



Consiglio Regionale della Puglia

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione
DISPOSIZIONI GENERALI		
	Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza	Solo link esterno
	Atti generali	SI
	Scadenario dei nuovi obblighi amministrativi	Solo link esterno
ORGANIZZAZIONE		
	Titolari di incarichi politici, di amministrazione, di direzione o di governo	SI
	Sanzioni per mancata comunicazione dei dati	Solo link esterno
	Rendiconti di esercizio annuali	SI
	Atti e relazioni degli organi di controllo	SI
	Articolazione degli uffici	SI
	Organigramma	SI
	Telefono e posta elettronica	Solo link esterno
CONSULENTI COLLABORATORI	E	
	Titolari di incarichi di collaborazione o consulenza	SI
	Amministratori ed esperti	SI
	Amministratori ed esperti ex art. 32 d.l. 90/2014	SI
	Revisori dei Conti	SI
PERSONALE		
	Titolari di incarichi dirigenziali amministrativi di vertice	SI
	Titolari di incarichi dirigenziali (dirigenti non generali)	SI
	Dirigenti cessati	SI
	Posizioni organizzative con deleghe	SI



Consiglio Regionale della Puglia

	Sanzioni per mancata comunicazione dei dati	Solo link esterno
	Posizioni organizzative	SI
	Dotazione organica	Solo link esterno
	Personale non a tempo indeterminato	SI
	Personale non a tempo indeterminato dei gruppi	SI
	Tassi di assenza	Solo link esterno
	Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti (dirigenti e non dirigenti)	SI
	Contrattazione collettiva	Solo link esterno
	Contrattazione integrativa	SI
	OIV	Solo link esterno
BANDI DI CONCORSO		
	Bandi di concorso	SI
	Bandi di concorso in formato tabellare	SI
PERFORMANCE		
	Sistema di misurazione e valutazione della Performance	SI
	Piano della performance	SI
	Relazione sulla performance	SI
	Ammontare complessivo dei premi	Solo link esterno
	Dati relativi ai premi	Solo link esterno
	Benessere organizzativo	Solo link esterno
ENTI CONTROLLATI		
	Enti pubblici vigilati	Solo link esterno
	Società partecipate	Solo link esterno
	Enti di diritto privato controllati	Solo link esterno
	Rappresentazione grafica	Solo link esterno
ATTIVITA' E PROCEDIMENTI		
	Dati aggregati attività amministrativa	SI



Consiglio Regionale della Puglia

	Tipologie di procedimento	SI
	Monitoraggio tempi procedurali	SI
	Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati	SI
PROVVEDIMENTI		
	Provvedimenti organi indirizzo-politico	SI
	Provvedimenti dirigenti amministrativi	SI
CONTROLLI SULLE IMPRESE		
	Controlli sulle imprese	SI
BANDI DI GARA E CONTRATTI		
	Informazioni sulle singole procedure in formato tabellare	SI
	Atti delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori distintamente per ogni procedura	SI
	Albo Fornitori	Solo link esterno
	Procedura aperta	SI
	Contratti	SI
	Procedura sotto soglia	SI
	Affidamento diretto	SI
	Adempimenti l. 190/2012 art. 1 c. 32	SI
	Adesioni Convenzioni Consip	SI
	Procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando	SI
	Manifestazione di interesse	SI
SOVVENZIONI, CONTRIBUTI, SUSSIDI, VANTAGGI ECONOMICI		
	Criteri e modalità	SI
	Atti di concessione	SI



Consiglio Regionale della Puglia

BILANCI		
	Bilancio preventivo e consuntivo	SI
	Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio	SI
BENI IMMOBILI E GESTIONE PATRIMONIO		
	Patrimonio immobiliare	SI
	Canoni di locazione e affitto	SI
CONTROLLI E RILIEVI SULL'AMMINISTRAZIONE		
	Organismi indipendenti di valutazione, nuclei di valutazione o altri organismi con funzioni analoghe	Solo link esterno
	Organi di revisione amministrativa e contabile	SI
	Corte dei conti	SI
SERVIZI EROGATI		
	Carta dei servizi e standard di qualità	SI
	Class action	Solo link esterno
	Costi contabilizzati	Solo link esterno
	Liste di attesa	Solo link esterno
	Servizi in rete	SI
PAGAMENTI DELL'AMMINISTRAZIONE		
	Dati sui pagamenti	SI
	Indicatore di tempestività dei pagamenti	SI
	IBAN e pagamenti informatici	SI
	Dati sui pagamenti del servizio sanitario nazionale	Solo link esterno
OPERE PUBBLICHE		
	Opere pubbliche	Solo link esterno



Consiglio Regionale della Puglia

PIANIFICAZIONE E GOVERNO DEL TERRITORIO		
	Pianificazione e governo del territorio	Solo link esterno
INFORMAZIONI AMBIENTALI		
	Informazioni ambientali	Solo link esterno
STRUTTURE SANITARIE PRIVATE ACCREDITATE		
	Strutture sanitarie private accreditate	Solo link esterno
INTERVENTI STRAORDINARI E DI EMERGENZA		
	Interventi straordinari e di emergenza	Solo link esterno
ALTRI CONTENUTI		
	Prevenzione della Corruzione	Solo link esterno
	Accesso civico	Solo link esterno
	Accessibilità e Catalogo dei dati, metadati e banche dati	SI
	Dati ulteriori	SI
	Responsabile della protezione dei dati	SI

2.12 WEBZINE”

L'attuale navigazione del portale Webzine è disponibile al link <http://webzine.consiglio.puglia.it>, è sotto riportata. Vi è inoltre l'indicazione delle sezioni in carico ai servizi di manutenzione e gestione della presente gara e delle sezioni contrassegnate esclusivamente da link esterni di collegamento:

MENU	SOTTOMENU	Manutenzione/gestione
BIBLOS	Archivio news	si
	Ricerca	si



(Barra inferiore)	Social Facebook	Solo Link esterno

NOPROFIT	Archivio news	Si
	Ricerca	Si
TERMINUS	Archivio news	Si
	Ricerca	Si
REGIO	Archivio news	Si
	Ricerca	Si
BITS & NPM	Archivio news	Si
	Ricerca	Si
TECANNEWS		Si
ARCHIVIO	Biblos	Si
	Noprofit	Si
	Terminus	Si
	Regio	Si
	Bits & Npm	Si
	Tecanews	si
CREA LA TUA WEBZINE		Si
REDAZIONE		Si
CONTATTI		Si



Consiglio Regionale della Puglia

	Social - twitter	Solo_Link esterno
	Social – you tube	Solo_Link esterno

2.13 IL SISTEMA DI CONTENT MANAGEMENT

I contenuti del Portale e dei siti tematici, attualmente sono immessi dal personale del Consiglio mediante uno strumento di gestione dei contenuti, Content Management System (CMS), denominato **AGO.Net**, realizzato dall'attuale Società affidataria della manutenzione e gestione del Portale ufficiale e della rete Intranet Istituzionale, che ne detiene i diritti esclusivi.

Pertanto, l'Offerente deve proporre un CMS che abbia almeno le funzionalità garantite dall'attuale sistema AGO.Net e dovrà consentire la completa gestione autonoma di tutte le pagine, permettendo di creare ed aggiornare i contenuti senza necessità di elevate capacità tecniche/informatiche, ma sulla base delle comuni padronanze dei software d'ufficio.

A tal riguardo, si evidenzia che l'attuale CMS consente di gestire, in particolare, i seguenti contenuti dinamici:

- Agenda del Consiglio
- Agenzia quotidiana di Notizie
- Agorà del Presidente
- Agenda di appuntamenti
- Bandi e Avvisi
- Collaborazioni
- Linea editoriale
- Crea I tua webzine
- Giovani in consiglio
- Commissioni consiliari
- Comunicati Stampa
- Concorsi e avvisi
- Consiglieri
- Contenuti Istituzionali
- Documenti
- Eventi
- F.A.Q.
- Fotografie



Consiglio Regionale della Puglia

- Bandi di gara
- Incarichi conferiti ai dipendenti
- Iniziative
- Manuali e regolamenti
- Modulistica
- Multimedia
- Normative
- Posizioni Organizzative
- Progetti
- Pubblicazioni
- Segnalazioni
- Siti Tematici
- Modulo RSS, per effettuare l'esportazione dei contenuti in formato RSS
- Modulo Social per la pubblicazione contestuale dell'informazione su Facebook e Twitter ove presenti

La pubblicazione dei contenuti avviene nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di leggibilità, navigabilità, sicurezza e privacy, ovvero secondo i criteri della normativa nazionale e del W3C.

Il front-end del CMS, attraverso cui i gestori dei contenuti attualmente aggiornano o pubblicano i contenuti stessi, utilizza un editor WYSIWYG (*What You See Is What You Get*), attraverso cui è possibile scrivere e formattare gli articoli senza avere conoscenze di HTML né tanto meno di linguaggi di programmazione.

Oltre a tutte le formattazioni in formato standard HTML5 per il testo è possibile anche inserire immagini oppure utilizzare le seguenti funzionalità:

- Incollare il testo direttamente da un programma di Word Processing
- Scegliere la dimensione dello stile di font e il colore
- Inserire liste puntate o numerate
- Formattare il testo a sinistra, destra, centrato o giustificato
- Inserire link ipertestuali
- Creare e modificare tabelle per l'inserimento di contenuti tabellari

L'accesso al CMS deve avvenire mediante tecniche di profilazione del *chi fa che cosa* e preferibilmente con autenticazione LDAP.

Le funzionalità previste nel sistema CMS proposto dovranno essere adeguatamente dettagliate.



Consiglio Regionale della Puglia

2.14 IL MOTORE DI RICERCA

Il motore di ricerca, distinto per il portale e per ogni sito tematico, deve garantire la ricerca full-text applicata a tutte le pagine web ed i documenti, come word o pdf, le funzionalità di *hit highlighting*, *faceted search* e raggruppamenti dinamici, nonché l'integrazione con eventuali nuove basi di dati. I risultati della ricerca, devono essere graficamente rappresentati in una pagina web integrata con il front-end grafico del Portale e consentire di ottenere un elenco simile a quello proposto dai principali motori di ricerca, raffinemento attraverso un pannello di filtri comprendenti:

- Intervalli temporali di pubblicazione;
- Tipi di documento (documenti, pagine web, etc.);
- Sito web di riferimento (Portale, sito tematico, intranet, etc.);
- Area tematica di appartenenza (es. ambiente, sanità, politiche migratorie, etc.).

2.15 INTEGRAZIONE CON SERVIZI ESTERNI

La tabella seguente riporta lo schema dei servizi e delle funzionalità esterne al Portale Ufficiale e/o alla rete Intranet Istituzionale, ma la cui gestione, in termini esclusivi di integrazione e monitoraggio, deve essere assicurata con i servizi di cui al presente bando di gara.

Web Service ed applicazioni esterne

Servizio	Tipologia	Struttura Consiliare responsabile
<i>WEB Outlook Integration</i> , per l'accesso da remoto alla posta elettronica Istituzionale attraverso la rete Intranet Istituzionale;	Web Service	Sezione Informatica e Tecnica
<i>SMS Service WEB</i> , per l'avviso di convocazione ai Consiglieri tramite l'invio di SMS;	Web Service	Sezione Informatica e Tecnica
<i>Gestione Attività Tecniche</i> , mediante il CMDDB GLPI attraverso il quale richiedere l'assistenza tecnica, gestire gli interventi e il parco delle dotazioni informatiche;	Applicazione Esterna	Sezione Informatica e Tecnica
Sistema informativo "So.G.I.A.C." per la gestione degli atti consiliari e dell'iter legislativo;	Applicazione Esterna	Sezione Assemblea e Commissioni Consiliari Permanenti
Sistema informativo "So.G.I.U.P." per la gestione delle delibere dell'ufficio di Presidenza e delle determinazioni dirigenziali;	Applicazione Esterna	Segretariato Generale
<i>DIDOC WEB</i> apposito WEB Service, per la gestione e condivisione	Web Service	Sezione Informatica



Consiglio Regionale della Puglia

Servizio	Tipologia	Struttura Consiliare responsabile
documenti, per l'accesso ad aree condivise;		e Tecnica
"Permesso Elettronico" a supporto di un apposito WEB Service, attraverso cui gli utenti abilitati possono accedere ad un'area ad accesso riservato per la consultazione e gestione dei propri giustificativi e per la stampa del riepilogo annuale;	Web Service	Sezione Risorse Umane
Rilevazione Presenze WEB, a supporto di un apposito WEB Service attraverso cui gli utenti abilitati possono accedere ad un'area ad accesso riservato per la consultazione delle proprie timbrature e del proprio orario di lavoro;	Web Service	Sezione Risorse Umane
Emolumenti WEB, a supporto dei Consiglieri ed Assessori regionali per la consultazione dei propri cedolini e delle dichiarazioni fiscali;	Web Service	Sezione Amministrazione e Contabilità
Newsletter di Rassegna Legislativa, per l'informazione giuridica e legislativa sull'iter procedurale del Consiglio e sugli atti a rilevanza statutaria sugli atti comunitari e di rilevanza regionale e sulle schede di sintesi di sentenze di interesse regionale;	Web Service	Sezione Affari e Studi Giuridici e Legislativi
Gestione delle sedute e dei resoconti Consiliari	Applicazione Esterna	Ulteriore Fornitore Esterno
Gestione della rassegna stampa	Applicazione Esterna	Ulteriore Fornitore Esterno
Conciliazioni WEB per la richiesta di un'istanza di conciliazione presso il Co.re.Com. Puglia ed il monitoraggio della stessa	Applicazione Esterna	Co.re.Com.
OPAC – Catalogo elettronico	Applicazione Esterna	Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale

L'aggiudicatario deve predisporre e sottoporre, entro tre mesi dalla sottoscrizione del contratto, all'approvazione del Responsabile del Portale una nuova versione delle Linee guida per l'implementazione di servizi nel Portale Ufficiale e nella rete Intranet Istituzionale, cui tutti i fornitori di servizi WEB del Consiglio dovranno attenersi, e ne deve curarne gli aggiornamenti, anche tenendo conto delle novità normative in materia e/o delle indicazioni che saranno fornite dal Responsabile del Portale.



Consiglio Regionale della Puglia

Lo stesso aggiudicatario coadiuverà tecnicamente il Responsabile del Portale, a garanzia del corretto funzionamento delle strutture WEB (Internet, Intranet e altri mini-portali) e della loro sicurezza convergenti nel Portale Ufficiale e nella rete Intranet Istituzionale, nonché del rispetto dei requisiti richiesti e dell'ottemperanza alle disposizioni di legge vigenti.

2.16 STATISTICHE DI ACCESSO

La gestione delle statistiche è attualmente affidata alla piattaforma di web analytics ShinyStat®, accreditata dalla Joint Industry Committee Italiana preposta alla certificazione del traffico Internet (maggiori dettagli sul sito: www.audiweb.it).

L'aggiudicatario deve garantire la continuità di gestione delle statistiche attraverso la citata piattaforma o equivalente, fornendo al Responsabile del Portale e/o a persona dallo stesso designata, gli accessi per visionare in libertà le informazioni statistiche del portale e/o di ciascun sito tematico, impostando i propri criteri di ricerca e di analisi.

2.17 NORMATIVA VIGENTE DI RIFERIMENTO

Il Portale Ufficiale deve, per tutta la durata del contratto, rispondere ai requisiti tecnici di accessibilità, trasparenza, privacy e tutela dei dati, in particolare a quelli definiti nei seguenti atti normativi:

- a) Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 da ultimo integrato e modificato dal Decreto Legislativo 13 dicembre 2017, n. 217 - *Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)*;
- b) Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (aggiornata dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n.106) - *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*;
- c) Decreto legislativo 10 agosto 2018, n.106 - *Attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici*;
- d) Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 - *Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici ed allegati*;
- e) Circolare n. 1/2016 dell'Agenzia per l'Italia Digitale (Aggiornamento della Circolare AGID n. 61/2013) relativa all'obbligo di pubblicazione sul sito web degli obiettivi annuali di accessibilità;
- f) Legge 7 agosto 2015, n. 124 , recante: «*Disposizioni per garantire ai cittadini di accedere a tutti i dati, i documenti ed i servizi in modalità digitale*»;
- g) Legge 7 agosto 1990, n. 241 «*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*»;



Consiglio Regionale della Puglia

- h) Legge 6 novembre 2012, n. 190 «Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione» incluse le «Specifiche tecniche per la pubblicazione dei dati ai sensi dell'art. 1 comma 32 Legge n. 190/2012» di ANAC - versione 1.2 di gennaio 2016;
- i) Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 «Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni»;
- j) Legge 7 giugno 2000, n. 150 *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni.*

Si richiede inoltre la rispondenza del Portale Ufficiale alle "Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione versione 2019.1 del 1 febbraio 2019.

Si richiede, in ossequio al principio del diritto all'oblio, che i provvedimenti sanzionatori adottati dal Consiglio regionale della Puglia, decorsi cinque anni dalla loro pubblicazione, devono essere collocati in apposita sezione del sito internet, resa non disponibile alla diretta visione mediante motori di ricerca esterni.

Il Portale Ufficiale deve inoltre rispettare ogni altro requisito imposto dalla normativa vigente o da quella che entra in vigore durante la durata prevista dal contratto.

3. SERVIZI OGGETTO DI APPALTO

In considerazione di quanto illustrato nei precedenti capitoli, l'Appalto ha per oggetto la prestazione dei seguenti Servizi, relativi al Portale ufficiale del Consiglio regionale della Puglia, alla rete intranet istituzionale e ai siti tematici associati:

- a) Manutenzione Correttiva (MAC), Manutenzione Adeguativa (MAD), Manutenzione perfettiva (MAP) e manutenzione Evolutiva (MEV);
- b) Formazione da erogare agli utenti (dipendenti e/o collaboratori del Consiglio regionale) interessati agli aspetti e alle tematiche connesse alla gestione dei contenuti
- c) predisposizione della manualistica utente e dei documenti tecnici idonei a supportare le fasi di lavoro informatizzate

I Servizi di cui alla presente Gara sono **Servizi a Canone**, per i quali è previsto un canone forfetario onnicomprensivo che remunera le prestazioni riportate nei successivi paragrafi.

Sono parte integrante della fornitura la predisposizione, l'evoluzione, l'aggiornamento e la gestione degli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, ove non già previsti o disponibili presso il Consiglio regionale, secondo le modalità descritte nei capitoli precedenti. Gli eventuali prodotti



Consiglio Regionale della Puglia

software offerti in gara dall'aggiudicatario, a supporto dell'erogazione dei servizi, dovranno essere di tipo open source, ovvero caratterizzati da una licenza d'uso di tipo perpetuo ed accompagnati da un contratto di manutenzione ed aggiornamento da parte del produttore che si intenderà valido per l'intera durata del contratto senza ulteriori oneri a carico del Consiglio.

Tutti i requisiti descritti nel presente capitolato per le prestazioni oggetto di appalto si intendono ad un livello prestazionale e dimensionale minimo per garantire le performances richieste e, dunque, è fatto obbligo al proponente di offrire soluzioni e servizi professionali che rispettino almeno i livelli prestazionali prescritti ovvero ulteriori livelli migliorativi.

Non sono oggetto della presente gara tutti i servizi comunemente riconducibili ad attività di conduzione sistemistica che rimangono di pertinenza del Centro Tecnico del Consiglio regionale, con cui l'Aggiudicatario dovrà collaborare. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, non sono oggetto della presente gara i servizi di gestione di:

- Sistemi Operativi (Patch management e aggiornamenti, clustering, virtualizzazione, ecc.);
- Sicurezza informatica (sistema Antivirus e relativi aggiornamenti, security);
- Salvaguardia di sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'operatività del Portale Ufficiale e della rete Intranet Istituzionale;
- Apparati di rete LAN (configurazione, firewall, switch, ecc.).

Il Consiglio si riserva la facoltà, in avvio o in corso di esecuzione del contratto, di rinunciare a uno o più dei Servizi di cui al presente paragrafo a fronte di eventi eccezionali (modifiche normative, eventi imprevisti o imprevedibili), interrompendo i pagamenti connessi ad attività non più richieste e senza che si determinino oneri aggiuntivi di alcun tipo per l'Amministrazione e rimodulando il nuovo valore dei canoni contrattuali interessati.

3.1 DURATA E PRESA IN CARICO DEI SERVIZI

La **durata** prevista della fornitura di Servizi è fissata in **36 mesi**, a decorrere dalla data di **Comunicazione di Avvenuta Presa in Carico** dei Servizi, come di seguito descritto.

Nei primi **30 giorni lavorativi** dalla data di sottoscrizione del contratto, dovrà essere svolta l'attività di presa in carico degli applicativi oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato, con spese e oneri a carico dell'Aggiudicatario, da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo del Contratto.

La presa in carico deve assicurare l'acquisizione del know-how necessario per garantire la corretta ed efficace erogazione dei servizi previsti dal presente capitolato e la formalizzazione di quanto emerso nel corso della suddetta attività.



Consiglio Regionale della Puglia

Ad esito dell'attività di presa in carico e comunque entro 60 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto, l'aggiudicatario **consegnerà la comunicazione di avvenuta presa in carico**, che conterrà, oltre all'aggiornamento della baseline del software, idonea reportistica riguardo a eventuali:

- scostamenti dalle indicazioni e/o dai requisiti non funzionali per ogni modulo, ivi compreso il set documentale standard previsto;
- scostamenti del modulo software dai requisiti di qualità del software;
- discrepanze fra i moduli software, in esercizio e l'equivalente versione ottenuta partendo dal software sorgente disponibile;
- scostamenti fra quanto riportato nella documentazione ed il software.

L'eventuale aggiornamento ed il completamento della documentazione o dei test rientrano nei servizi MAC a meno di eccezioni, che saranno opportunamente individuate dall'Amministrazione sulla base di specifiche priorità.

La data di Consegna della Comunicazione di Avvenuta Presa in Carico segnerà l'avvio dell'esecuzione contrattuale. Tale data non potrà essere superiore ai primi 60 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto.

Nel corso del periodo di presa in carico, la copertura dei servizi sarà garantita dal fornitore uscente.

3.2 SERVIZI A CANONE

Rientrano in questa classe i seguenti servizi:

- a) Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC);
- b) Servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD);
- c) Servizio di Manutenzione Perfettiva (MAP);
- d) Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV);
- e) Formazione (FOR).

È previsto un canone fisso annuale che remunera tutte le componenti di servizio sopraelencate, erogate secondo le modalità descritte nei paragrafi successivi. La fatturazione sarà mensile posticipata, nella misura di un dodicesimo del canone annuale.

Per ciascuno dei Servizi è previsto l'impegno di unità di personale, dotate delle necessarie competenze tecniche, dalle ore 9:00 alle ore 17:00 di tutti i giorni lavorativi feriali, in numero congruo tenuto conto dell'utenza da supportare e del tasso di aggiornamento delle pagine del portale e dei siti.

Gli interventi di Formazione (FOR) riguarderanno attività, anche del tipo on the job, di



Consiglio Regionale della Puglia

addestramento/affiancamento sul CMS e saranno preventivamente richiesti dal Responsabile dell'esecuzione del contratto secondo le procedura di comunicazione che saranno indicare dall'aggiudicatario.

I servizi di assistenza applicativa, i servizi operativi e specialistici sono da erogare anche in presenza presso gli Uffici del Consiglio Regionale, supportato ulteriormente da un appropriato help desk, per facilitare l'uso, la gestione ordinaria e la conduzione dei moduli applicativi.

I servizi di affiancamento e supporto sono finalizzati all'apprendimento all'uso delle funzionalità software; i servizi di formazione mirano anche ad aumentare la conoscenza e la consapevolezza riguardo ai possibili scenari di evoluzione del portale, in merito i contenuti e alle modalità di esposizione.

4. CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI

Le caratteristiche tecniche dei *Servizi di manutenzione, Supporto Operativo e Assistenza Specialistica del* sono di seguito riportate e sono da considerarsi quali **requisiti minimi obbligatori** per la formulazione dell'offerta tecnica. Pertanto l'offerente deve proporre soluzioni tecniche e prestazionali equivalenti o superiori a quelle richieste, a **pena di esclusione dalla gara**.

Tutti i servizi professionali richiesti sono oggetto di appalto e rientrano nella medesima base d'asta ovvero il proponente li deve comprendere nella propria offerta tecnica ed economica, senza previsione di oneri aggiuntivi per le attività evolutive o migliorative. I servizi richiesti sono relativi alle prestazioni in ambito di assistenza e manutenzione.

L'offerta tecnica deve riportare tutte le indicazioni necessarie alla erogazione dei Servizi richiesti, ovvero di fornire soluzioni anche migliorative, comunque conformi ai requisiti minimi richiesti.

Pertanto, sono richiesti i seguenti Servizi minimi:

- Servizi di Manutenzione;
- Manutenzione Evolutiva;
- Formazione.

Per l'erogazione dei suddetti Servizi, il Consiglio regionale ha la necessità di avvalersi di soggetti specializzati, in possesso delle necessarie competenze ed esperienze, nonché di tutto quanto necessario per lo svolgimento dell'attività stessa, con organizzazione di mezzi a carico dell'Aggiudicatario, fatti salvi la logistica e gli impianti di servizio resi disponibili (quali energia elettrica, connessioni di reti LAN e Internet, VoIP, etc.).



Consiglio Regionale della Puglia

Tutti i servizi e le prestazioni dovranno essere resi a regola d'arte e secondo le caratteristiche e specifiche nel seguito esposte e rendicontate secondo i termini illustrati nel presente Capitolato, pena l'applicazione delle sanzioni previste.

Le attività dell'aggiudicatario devono essere improntate ad un'assoluta garanzia della riservatezza ed aderenti alle politiche e alle procedure di sicurezza del Consiglio, nonché all'osservanza delle norme che disciplinano il diritto d'autore.

All'inizio della vigenza contrattuale, il Consiglio regionale indicherà con maggiore specificità le attività, già descritte nel presente Capitolato, che saranno affidate all'aggiudicatario. In tale occasione il CRP fornirà i necessari chiarimenti riguardo eventuali cambiamenti intercorsi rispetto a quanto riportato nel presente Capitolato Speciale d'Appalto.

4.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE

I Servizi di Manutenzione del Portale Ufficiale, della rete Intranet Istituzionale e dei siti tematici, rappresentano il complesso delle attività necessarie a conservare l'aderenza dei requisiti funzionali, prestazionali e qualitativi desiderati dall'utenza tutta. Nell'ambito della presente procedura di gara, i Servizi di Manutenzione sono rappresentati, nella loro articolazione **minima**, da:

- Manutenzione Correttiva (MAC);
- Manutenzione Adeguativa (MAD)
- Manutenzione Perfettiva (MAP)
- Manutenzione Evolutiva (MEV).

4.1.1 *Manutenzione Correttiva (MAC)*

Per Manutenzione Correttiva (MAC) si intendono tutte le attività di analisi, diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti, dovuti sia a malfunzionamenti del CMS, ovvero al degrado prestazionale di una o più componenti del sistema informativo in esercizio (come le procedure, gli script, le interfacce utente, le basi di dati, etc.) segnalati dagli utenti.

Gli interventi di MAC sono normalmente innescati da una segnalazione di impedimento all'uso del Sistema o di una o più delle sue funzioni o componenti o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento software e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante le quotidiane attività del Consiglio regionale. I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente o nelle specifiche di formato o di



Consiglio Regionale della Puglia

base dati, sono risolti dal servizio di MAC con la riparazione del codice sorgente o della base dati. I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici o operativi (ad esempio interruzione della connettività), vengono “filtrate” e non ricadono nell’ambito del servizio di MAC.

L’elenco delle attività **minime** previste nell’ambito del presente servizio è il seguente:

1. mantenimento operativo della piattaforma software di CMS attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
2. miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
3. supporto alla risoluzione tempestiva di eventuali problemi relativi a malfunzionamenti ed errori;
4. supporto all’installazione in ambiente di produzione o esercizio;
5. gestione della configurazione;
6. allineamento della documentazione di progetto;
7. allineamento degli eventuali script automatici;
8. aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell’affidabilità e dell’efficienza dei prodotti;
9. assicurazione della qualità del software.

Il concorrente dovrà indicare nella propria Offerta Tecnica il dettaglio delle modalità di erogazione del Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC), i tempi previsti, le risorse e il team specificatamente interessati per la somministrazione dello stesso.

4.1.2 Manutenzione Adeguativa (MAD)

Per Manutenzione Adeguativa (MAD) si intendono tutte le attività volte ad assicurare la costante aderenza all’evoluzione dell’ambiente tecnologico e al cambiamento dei requisiti (infrastrutturali, organizzativi, normativi purché non rientrino nella manutenzione evolutiva, d’ambiente) di una o più componenti afferenti il Portale Ufficiale e/o la rete Intranet Istituzionale (come adeguamenti del CMS, lo stile grafico di una o più pagine WEB, le procedure di interazione con i WEB Services, gli script, le interfacce utente, le basi di dati, etc.).

A titolo esemplificativo e non esaustivo, gli interventi di MAD possono essere innescati da:

- cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio variazioni al numero utenti, necessità di miglioramento delle performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);



Consiglio Regionale della Puglia

- innalzamento di versioni del software di base;
- introduzione di nuove piattaforme tecnologiche e/o migrazioni di piattaforma;
- supporto al mantenimento della corretta evoluzione tecnico/architettuale dei servizi applicativi;
- esigenza di garantire la corretta evoluzione tecnica dei servizi applicativi in coerenza con l'evoluzione dell'infrastruttura hardware e software del Consiglio e con il ciclo di vita dei software di base (sistemi operativi, middleware, piattaforme tecnologiche, ecc.) definito dai vari produttori;
- esigenza di mantenere aggiornate tutte le piattaforme tecnologiche (inclusi i sistemi di virtualizzazione, i sistemi di front end e la eventuale compatibilità con i browser più diffusi) in uso almeno alla penultima versione (minor release), salvo diversa richiesta dell'Ente.

L'aggiudicatario dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica eventuali ulteriori attività oltre a quelle sopra indicate, che intende attuare, senza oneri aggiuntivi per il Consiglio, al fine di migliorare l'erogazione del servizio e la sua efficacia.

Il concorrente dovrà indicare nella propria Offerta Tecnica il dettaglio delle modalità di erogazione del Servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD), i tempi previsti, le risorse e il team specificatamente interessati per la somministrazione dello stesso.

4.1.3 Manutenzione Perfettiva (MAP) e Evolutiva (MEV)

La Manutenzione Perfettiva comprende gli interventi idonei ad apportare:

- Modifiche per migliorare le qualità del software
- Introduzione di nuove funzionalità
- Miglioramento delle funzionalità esistenti

La Manutenzione Evolutiva (MEV) comprende tutti gli interventi finalizzati a modificare o integrare il Portale Ufficiale e/o la rete Intranet Istituzionale e/o i siti tematici, attraverso lo sviluppo di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, la modifica di funzionalità esistenti, l'integrazione con altre funzionalità/servizi. Per l'erogazione del servizio sarà necessaria la redazione di apposito **progetto di massima** sulla base delle risorse/giornate uomo da impegnare nel periodo di riferimento.

L'elenco delle attività **minime** previste nell'ambito del presente servizio è il seguente:

1. assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità richieste, rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni), che determinano una nuova release/ *baseline* di quanto afferente il Portale Ufficiale e/o la rete Intranet Istituzionale;



Consiglio Regionale della Puglia

2. arricchire il Sistema Informativo o parti di esso con nuove funzionalità o caratteristiche non funzionali (ADD), quali usabilità, prestazioni, ecc.;
3. modificare o integrare le funzionalità esistenti o parti di esso (CHG);
4. eliminare parzialmente o completamente le funzionalità esistenti o parti di esso (DEL).

A titolo esemplificativo e non esaustivo, gli interventi di MEV potranno essere innescati da:

- introduzione di nuove modalità di gestione del sistema CMS;
- introduzione e/o modifiche di norme di legge, decreti legge e regolamenti interni;
- introduzione e/o modifiche di design;
- richieste degli utenti interni e/o esterni;
- modifiche, anche massive, a carattere funzionale, alle applicazioni (CMS, WEB Services, etc.)

L'offerta tecnica deve prevedere all'interno della manutenzione evolutiva la possibilità di iscrizione a servizi di newsletter , offrendo la possibilità di scelta tra oltre venti materie di interesse.

Durante il periodo contrattuale, sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura, l'Amministrazione organizzerà appositi incontri utili all'individuazione e alla definizione delle specifiche tecniche delle modifiche evolutive del Portale Ufficiale e/o della rete Intranet Istituzionale (definizione dei requisiti, caratteristiche tecnico-funzionali, stima dei tempi, ecc.): pertanto gli interventi potranno riguardare esigenze sorte in modo estemporaneo o iniziative pianificate.

Il Servizio di MEV dovrà essere organizzato in singoli interventi ed erogato in funzione di richieste preventivamente approvate dalle strutture consiliari di competenza di detti interventi e censite per tutto il loro ciclo vita. Tutti gli interventi MEV, una volta rilasciati in produzione, saranno da considerarsi comprensivi dei Servizi di Manutenzione di cui ai paragrafi precedenti, per l'intera durata contrattuale e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Il concorrente dovrà indicare nella propria Offerta Tecnica il dettaglio delle modalità di erogazione del Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV), il ciclo di sviluppo completo che intende adottare, comprensivo di percentuali per fase, nonché i tempi previsti, le risorse e il team specificatamente interessati per l'erogazione dei suddetti Servizi.

4.1.4 FORMAZIONE/ assistenza

Le attività di manutenzione sono strettamente correlate e si completano con i servizi di assistenza e di gestione basata su apporti professionali adeguati ovvero:

- assistenza in presenza da effettuarsi presso la sede del Consiglio e attraverso interazioni continue per interventi di assistenza applicativa, consulenziale e operativa. Questi



Consiglio Regionale della Puglia

comprendono una varietà di attività di supporto operativo e specialistico applicati a vari campi ed esigenze:

- assistenza on site all'esercizio del sistema;
- assistenza specialistica on site per le attività richieste in campo finalizzate a fornire affiancamento professionale al personale per l'uso del software e dei servizi digitali connessi, compreso la pubblicazione sul Portale istituzionale del C.R.;
- assistenza on site alla pubblicazione, anche con meccanismi automatici, sul Portale web del CRP;
- l'assistenza on site potrà essere supportata all'occorrenza anche da help desk (telefonico, telematico)

4.2 QUALITÀ DEL SOFTWARE

Ogni prodotto software realizzato e/o modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi dal Committente, alle normative vigenti (accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazione, manutenibilità, etc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibili per lo sviluppo software e il rilascio del codice sorgente.

Eventuali anomalie riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate e/o non rispetto dei suddetti requisiti devono essere rimosse a totale carico dell'Aggiudicatario, come parte integrante dei Servizi che li hanno realizzati, anche qualora siano generati da servizi remunerati a giornate uomo. Pertanto, l'aggiudicatario dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti con gli stessi livelli di servizio previsti per la garanzia, pena l'applicazione delle sanzioni previste.

Si precisa che le tecnologie di elaborazione devono basare il funzionamento su software libero o open source e su hardware documentato, ai sensi della Legge Regionale 24 Luglio 2012, N° 20, in considerazione anche del fatto che in particolare le piattaforme applicative sono asservite al riuso. Pertanto, le applicazioni software devono essere rilasciate esclusivamente in modalità e licenza open source. La richiesta dell'open source è in ottemperanza alla approvazione da parte del Consiglio della Regione Puglia della citata legge sul software open source all'interno della pubblica amministrazione nonché dal Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.), favorendo così l'impegno alla massima diffusione dell'open data relativamente a documenti e dati pubblici in possesso della Regione e per l'impiego del cosiddetto hardware documentato, definito come "un'apparecchiatura elettronica e informatica che per funzionare utilizzerà il software libero o, in alternativa, specifiche tecniche che permettono di sviluppare programmi in software libero".



Consiglio Regionale della Puglia

In particolare il software CSM deve essere conforme con le linee guida del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie; le soluzioni adottate devono essere inserite in un contesto di standard internazionali con una particolare attenzione alla chiarezza e semplificazione dell'operatività a vantaggio degli utenti. Questo aspetto riveste specifico interesse per l'usabilità, intesa come insieme delle caratteristiche dell'interazione con l'utente, a garanzia di: • facilità d'uso; • comprensibilità delle operazioni che devono guidare l'utente, anche in maniera intuitiva; • mnemonicità, intesa come capacità di far memorizzare le operazioni o l'insieme di esse, grazie anche agli standards operativi utilizzati; • tracciabilità delle funzioni, che consente di visualizzare il percorso funzionale indicando il punto di navigazione digitale; • contestualizzazione degli aiuti ovvero uso di label e descrizioni brevi associate a particolari funzioni o ai campi per l'immissione dei dati e dei documenti; • help on line in lingua italiana.

In software deve consentire l'accesso multiutente in tempo reale alle procedure; deve permettere la gestione separata ed indipendente per i differenti ambiti operativi a cui gli utenti sono abilitati; deve garantire il rispetto della normativa vigente sul tema dell'accessibilità e rispetta le raccomandazioni W3C tese a favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici.

4.3 SICUREZZA

Le nuove funzionalità e le nuove release software dovranno essere sviluppate in modo da garantire la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni e l'integrazione con le misure di sicurezza e di profilazione utenti, in uso presso il Consiglio regionale al momento del loro rilascio.

4.4 COMPATIBILITÀ

Quanto realizzato/prodotto dovrà essere compatibile con la versione effettiva degli ambienti attivi al momento in cui il software sarà utilizzato. È, pertanto, obbligo dell'Aggiudicatario predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing a quelli target del Consiglio, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti.

4.5 ESECUZIONE DEI SERVIZI

L'aggiudicatario dovrà essere attrezzato per svolgere tutti i servizi da remoto. A tal fine sarà autorizzato ad accedere ai sistemi del Consiglio via VPN (Virtual Private Network), secondo gli standard e le policy di sicurezza definite dal Centro Tecnico del CRP. Resta a carico dell'aggiudicatario l'onere economico per le licenze dei prodotti software necessari alla gestione remota nonché la



Consiglio Regionale della Puglia

predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le sue sedi e la *porta di accesso* messa a disposizione dal CRP.

Il Consiglio si riserva la facoltà di effettuare visite ispettive, audit ed in generale tutte le attività di verifica delle modalità di erogazione dei servizi contrattualizzati anche presso la sede o le sedi dell'aggiudicatario. Queste attività potranno essere eseguite da personale del Consiglio e/o di terze parti dallo stesso delegati. L'aggiudicatario dovrà garantire la massima disponibilità.

Deve essere assicurata altresì la presenza presso le sedi del consiglio regionale quando richiesta, in particolare per la formazione e per l'addestramento on the job, quando non effettuabile da remoto.

4.6 PERIODO DI AFFIANCAMENTO INIZIALE PER AVVIO DEI SERVIZI

A partire dalla data di stipula del contratto, è previsto un periodo di presa in carico dei Servizi applicativi, oggetto della presente gara, della durata massima di **30 giorni lavorativi**, al fine di permettere al personale dell'Aggiudicatario l'acquisizione delle specifiche conoscenze circa le attività previste nella fornitura del presente appalto di gara. Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della fornitura, l'Aggiudicatario dovrà impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della presente Gara nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard che, nel corso della erogazione dei Servizi, saranno utilizzati.

Nel periodo di presa in carico, saranno effettuate attività di training *on the job*, consistenti in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal fornitore uscente e/o dall'Amministrazione e contemplerà, in linea di massima, i seguenti aspetti:

- acquisizione di ruoli, responsabilità e risorse messi a disposizione dall'Aggiudicatario;
- acquisizione delle metodiche di sicurezza adottate.

Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente e/o all'Amministrazione.

4.7 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ

L'Aggiudicatario alla stipula del contratto comunicherà i nominativi dei propri referenti che, insieme al personale del Consiglio designato, farà parte del gruppo di lavoro di governo della fornitura oggetto della presente gara, con il compito di adempiere alle attività di pianificazione e di verifica dello stato di avanzamento della fornitura stessa.

In considerazione dell'articolazione dei Servizi richiesti, l'Aggiudicatario dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornati nel tempo i seguenti Piani:



Consiglio Regionale della Puglia

- **Piano di Lavoro;**
- **Piano della Qualità;**
- **Piano di Presa in Carico;**
- **Piano di Gestione dei Rischi.**

Il **Piano di Lavoro**, il **Piano della Qualità** e il **Piano di Presa in Carico** dovranno essere presentati dall'offerente all'interno dell'offerta tecnica. Il Consiglio, a seguito della stipula del contratto potrà chiedere modifiche ed integrazioni. Il Piano di Lavoro e il Piano della Qualità definitivi dovranno essere consegnati entro **15 giorni solari** dalla data di **comunicazione di avvenuta presa in carico** dei Servizi; detti Piani saranno approvati dal Consiglio entro 20 giorni solari e ove necessario e previa approvazione, potranno essere modificati. **Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.**

4.7.1. PIANO DI LAVORO

Il **Piano di Lavoro**, presentato in sede di Offerta Tecnica, è il documento che definisce le modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative al servizio contrattualmente previsto. In esso si deve almeno:

- esplicitare le disposizioni organizzative, i processi (descrizione dei gruppi di lavoro previsti con nominativi, professionalità, esperienza, giornate/uomo previste per ciascun componente del gruppo di lavoro, procedure utilizzate, ecc.) e le metodologie adottate dall'aggiudicatario, allo scopo di garantire l'erogazione dei servizi anche con riferimento a standard riconosciuti (ad es. ISO/IEC 20000-1:2011);
- 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.

4.7.2. PIANO DELLA QUALITÀ

Il **Piano della Qualità**, presentato in sede di Offerta Tecnica, è il documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità di un determinato servizio.

Il Piano della qualità generale deve almeno:

- introdurre alle finalità di gestione della qualità;
- definire i documenti applicabili e di riferimento;
- definire i requisiti di qualità e le relative procedure per la valutazione della qualità;



Consiglio Regionale della Puglia

- definire le modalità degli audit (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.);
- definire le modalità di ricezione delle segnalazioni di problemi ed azioni correttive;
- definire nei dettagli i metodi di lavoro messi in atto dall'aggiudicatario, facendo riferimento alle procedure relative al proprio sistema di qualità, descritte nel manuale di qualità del fornitore o a procedure sviluppate per questo specifico contratto ed a supporto delle attività in esso descritte.

4.7.3. PIANO DI PRESA IN CARICO

Il **Piano di Presa in Carico**, presentato in sede di Offerta Tecnica, deve almeno contenere il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio contratto, la relativa tempificazione e le stime di impegno. In particolare, coerentemente con le caratteristiche offerte dall'aggiudicatario, il Piano riporterà:

- nome e descrizione delle attività per la presa in carico;
- output delle singole attività, ove applicabile;
- Diagramma di Gantt con la previsione delle attività, della loro durata, delle date e delle risorse coinvolte.

Il Piano di Presa in Carico potrà essere rivisto, anche su richiesta CRP, nei primi 30 giorni solari dalla stipula del contratto per garantirne l'effettiva applicabilità nel contesto del Consiglio, **senza variare la data di consegna della Comunicazione di Avvenuta Presa in Carico**, indicata dal concorrente in sede di Offerta Tecnica.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare tempestivamente e concordare con il Consiglio ogni eventuale modifica, aggiornando e consegnando al CRP il relativo **Piano di Presa in Carico** aggiornato in coerenza con i vincoli temporali previsti contrattualmente.

L'attuazione del Piano sarà oggetto di monitoraggio da parte dell'Amministrazione e sottoposto ai Livelli di Servizio.

4.7.4. PIANO DI GESTIONE DEI RISCHI

Il **Piano di gestione dei rischi** descrive la modalità di gestione dei rischi nell'erogazione di tutti i servizi contrattualmente previsti; il piano tiene traccia di tutti i rischi identificati, delle valutazioni di impatto e probabilità, delle contromisure previste e dello stato di applicazione.



Consiglio Regionale della Puglia

Il Piano deve essere presentato nei primi 30 giorni solari dalla stipula del contratto per garantirne l'effettiva applicabilità nel contesto del Consiglio. Nel corso del contratto l'aggiudicatario dovrà tenere aggiornato l'elenco dei rischi individuati per ogni servizio o intervento con le azioni di riduzione associate ed il relativo stato di attuazione. Per gli interventi progettuali la gestione dei rischi rientra nel piano di progetto.

Le azioni di riduzione saranno discusse ed approvate nel corso delle riunioni di stato avanzamento lavori.

4.8 STATO AVANZAMENTO LAVORI

L'aggiudicatario dovrà mantenere aggiornata la documentazione relativa allo stato di avanzamento dei lavori fornendo tutte le indicazioni sulle attività, concluse o in corso nel periodo di riferimento, esplicitandone la percentuale di avanzamento, gli eventuali rischi/criticità/ritardi, gli eventuali impatti dei rischi e delle criticità, le azioni di recupero e le motivazioni degli eventuali scostamenti.

L'aggiudicatario dovrà consegnare con periodicità trimestrale, entro 5 giorni solari successivi al trimestre di riferimento, la documentazione relativa allo Stato Avanzamento Servizi (SAL).

La rendicontazione dello Stato Avanzamento Servizi di ciascuna attività sarà articolata come specificato di seguito:

- descrizione dell'attività in corso e/o completata nel periodo;
- percentuale di avanzamento dell'attività (ove applicabile);
- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- scostamento eventuale delle date, dell'impegno, ecc.;
- vincoli, criticità, rischi e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Il SAL prevede, inoltre, la rendicontazione dei Livelli di Servizio raggiunti nel trimestre di riferimento.

L'aggiudicatario è tenuto a comunicare prontamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento proponendo una modifica del piano corrispondente al responsabile del Portale del Consiglio.

Ad esito del SAL dovranno essere adeguati tutti i piani di cui al precedente paragrafo a seguito di quanto concordato. La documentazione aggiornata dovrà essere consegnata al CRP entro i 10 solari successivi al trimestre di riferimento.

I Piani di Lavoro e le relative modifiche certificano, ai fini contrattuali, gli obblighi formalmente assunti dall'Aggiudicatario e accettati dal Consiglio, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).



Consiglio Regionale della Puglia

4.9 GENERALITÀ SULLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione dei Servizi contrattualmente previsti dovrà essere inviata per posta elettronica dal soggetto contrattualmente responsabile ed indirizzata all'attenzione del responsabile del portale.

Per ogni Servizio è previsto il repository di tutto quanto prodotto per realizzarlo (documenti, sorgenti, ecc.) in formato elettronico

Quanto sopra potrà subire variazioni/evoluzioni derivanti dall'introduzione di diversi strumenti automatici a supporto o a seguito di accordi specifici stabiliti in sede di esecuzione del contratto.

Il mancato rispetto delle disposizioni contrattuali potrà dar corso all'applicazione delle eventuali penali.

L'aggiudicatario dovrà garantire al Consiglio, senza oneri aggiuntivi, la misurazione degli SLA per il calcolo delle penali contrattualmente previste e per valutare l'efficacia nell'erogazione dei servizi. Dovranno essere **descritte dettagliatamente nell'Offerta Tecnica le funzionalità degli strumenti messi a disposizione a tale scopo**, le informazioni che saranno fornite e le modalità di fruizione da parte dell'Amministrazione. Il concorrente dovrà dimostrare la conoscenza di tali strumenti e sarà tenuto al loro costante utilizzo per tutte le attività cui essi si applichino. Inoltre, sarà responsabile della loro gestione, ne garantirà la disponibilità e l'adeguamento dei prodotti software alle versioni correnti, senza alcun onere per il Consiglio. Gli strumenti previsti in sede di offerta dal concorrente dovranno essere pienamente operativi, entro il termine di **60 giorni lavorativi**, dalla data di sottoscrizione del contratto.

5. PASSAGGIO DI CONSEGNE

Nel presente Capitolo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste all'Aggiudicatario nella fase finale del rapporto contrattuale, per il passaggio delle consegne al subentrante designato (Fornitore Entrante) dall'Amministrazione e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in produzione.

Alla scadenza del contratto l'Aggiudicatario presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi all'Amministrazione o al nuovo Fornitore per un periodo di **3 (tre) mesi prima della scadenza contrattuale**.

La fase di subentro (*exit management*), oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- Fornitura del servizio e modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;



Consiglio Regionale della Puglia

- Gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità e risorse da assegnare;
- Definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire al fornitore che subentra;
- Trasferimento knowledge base da sistemi di trouble ticketing;
- Sicurezza.

La fase finale del periodo contrattuale, pertanto, sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato dall'Amministrazione ad un efficace subentro nei servizi in questione.

Per tale ragione, l'Aggiudicatario dovrà considerare il proprio impegno, nei confronti del subentrante, per un agevole e completo passaggio delle consegne, comprensivo della fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari.

6. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Il Fornitore dovrà garantire i livelli di servizio (Service Level Agreement) **minimi** per ciascuno dei Servizi richiesti e di seguito riportati. Detti livelli potranno essere opportunamente integrati con quelli migliorativi eventualmente offerti.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio contrattuali da parte dell'Aggiudicatario sarà soggetto all'applicazione delle penali previste.

6.1 SLA SERVIZI DI MANUTENZIONE

Per i Servizi di **Manutenzione Correttiva (MAC)** e **Adeguativa (MAD)**, in base alla loro gravità, l'Aggiudicatario è tenuto a rimuovere l'errore e/o il malfunzionamento secondo gli SLA (Service Level Agreement) di seguito indicati:

Tipo	Descrizione	Presenza in carico	Tempo di ripristino
Lieve	Tipo di anomalia a priorità bassa , tutte le funzionalità sono garantite e non è pregiudicato il normale svolgimento dell'attività amministrativa - Non Bloccante	entro 5gg lavorativi	entro 15gg lavorativi
Medio	Tipo di anomalia a priorità normale , causa il degrado delle prestazioni, che, se trascurata, potrebbero elevare la tipologia del guasto a "Grave". Può essere gestito temporaneamente attraverso soluzioni provvisorie	entro 8 ore lavorative	entro 2gg lavorativi



Consiglio Regionale della Puglia

Tipo	Descrizione	Presa in carico	Tempo di ripristino
	(<i>workaround</i>) in attesa di quella definitiva - Non Bloccante		
Grave	Tipo di anomalia a priorità alta , causa l'indisponibilità di tutto il Portale Ufficiale e/o della rete Intranet Istituzionale o di alcune parti di essi e non ha la possibilità di essere gestito temporaneamente attraverso soluzioni provvisorie (<i>workaround</i>) in attesa di quella definitiva - Bloccante	Entro 2 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative

La **Presa in carico** è il tempo richiesto per individuare la tipologia di problema, fornire all'Amministrazione una descrizione di dettaglio della problematica rilevata, dei tempi previsti per la sua risoluzione ed assegnarlo a chi di competenza per la lavorazione; mentre il **Tempo di ripristino** è il tempo richiesto per la risoluzione del problema, per la verifica dell'effettivo ripristino del Servizio e per riportare all'Amministrazione il dettaglio della soluzione tecnica adottata.

Il calcolo dei tempi di presa in carico e di ripristino partirà dal momento dell'apertura della segnalazione dell'anomalia da parte del Centro Tecnico del Consiglio regionale all'Assistenza Tecnica dell'Aggiudicatario e fino al ripristino completo del Servizio.

Qualora il Fornitore ritardi nell'eseguire i ripristini, la Stazione Appaltante avrà la facoltà di far eseguire da terzi gli interventi necessari addebitando al Fornitore le spese sostenute nonché eventuali oneri e/o danni derivanti dal disservizio amministrativo.

Il servizio per l'apertura di segnalazioni di anomalie del software all'Assistenza Tecnica dell'Aggiudicatario dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi (non festivi) dalle ore 08.30 alle ore 17.30 tramite numero di telefono fisso e 24/24 ore tutti i giorni solari tramite casella di posta elettronica.

L'Aggiudicatario sarà tenuto a produrre, su base trimestrale, una Relazione sul Servizio di Assistenza e Manutenzione contenente la reportistica dei guasti e l'analisi dei livelli di servizio erogati nel periodo.

Nella Relazione dovranno essere riportati tutte le anomalie che si sono verificati nel periodo, indicando:

- l'identificativo del Ticket;
- i moduli interessati dall'anomalia;
- data dell'anomalia;
- una breve descrizione dell'anomalia;



Consiglio Regionale della Puglia

- la diagnosi e la procedura di ripristino individuata;
- la durata (fino al completo ripristino delle funzionalità).

Il concorrente dovrà indicare nella propria Offerta Tecnica il Livelli di Servizio previsti per i Servizi di Manutenzione, precisando quantità e qualità degli indicatori e relative modalità di misura.

In mancanza della relazione trimestrale non è possibile procedere alla liquidazione dei compensi dovuti, benchè maturati. Non maturano in tale periodo interessi moratori per il CRP.

6.2 SLA SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA

I Servizi di **Manutenzione Evolutiva (MEV)** saranno organizzati nelle due fasi distinte:

- **Fase di Analisi** orientata a delineare il *progetto di massima*, necessario all'Amministrazione per verificare e discutere la fattibilità e la sostenibilità dell'intervento previsto, che, se considerato attuabile, consentirà di procedere con la fase successiva;
- **Fase di Esecuzione**, attuata solo a seguito del buon esito della Fase di Analisi, è relativa allo sviluppo di nuovo software e/o agli aggiornamenti funzionali di manutenzione evolutiva previsti e stimati nel *progetto di massima* approvato.

Sia per le attività della *Fase di Analisi* che per quelle della *Fase Esecutiva*, l'Aggiudicatario dovrà rispettare gli SLA (Service Level Agreement) di seguito indicati:

Tipo Fase	Descrizione	Presenza in carico	Tempo di rilascio
Analisi	Fase di Analisi orientata a elaborare il <i>progetto di massima</i> , a priorità bassa , sulla base delle risorse/giornate uomo da impegnare nel periodo di riferimento previsto - Rilascio Piano di Massima	entro 6 ore lavorative	entro TR_1 a seconda della priorità
Esecuzione	Fase di Esecuzione , attuata solo a seguito del buon esito della Fase di Analisi, prevede l'attuazione del <i>piano di massima</i> per la struttura consiliare dell'area di competenza (Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale), mediante rilascio di nuove realizzazioni - Rilascio nuova realizzazione	entro 4 ore lavorative	entro TR_2 a seconda della priorità

dove:

$$TR_1 = 3gg \times \alpha \quad \text{e} \quad TR_2 = 4gg \times \alpha$$

TR_1 = Tempo di consegna del piano di massima

TR_2 = Tempo di consegna della nuova realizzazione



Consiglio Regionale della Puglia

α = indice di priorità (4: bassa - 2,5: normale - 1,5: alta)

La **Presa in carico** per la Fase di Analisi è il tempo che intercorre tra la richiesta dell'attività da parte del Consiglio e la risposta di presa in carico da parte dell'Aggiudicatario, mentre per la Fase Esecutiva è il tempo che intercorre tra l'approvazione del *piano di massima* da parte del Consiglio e la risposta di "MEV presa in carico" da parte dell'aggiudicatario.

Il **Tempo di rilascio** è il tempo richiesto per la consegna del piano di massima (Fase di Analisi) o della nuova realizzazione (Fase di Esecuzione).

Qualora il Fornitore ritardi nell'eseguire le attività di MEV, ovvero laddove l'aggiudicatario non proceda **entro gli SLA contrattualmente previsti** oppure laddove le proposte di nuova release non siano ritenute approvabili, la Stazione Appaltante, previa comunicazione scritta all'Aggiudicatario, avrà facoltà di far eseguire a terzi gli interventi necessari, addebitando al Fornitore le spese sostenute nonché eventuali oneri e/o danni derivanti dal disservizio amministrativo, ovvero di non attivare affatto l'intervento MEV.

All'Aggiudicatario non sarà riconosciuto alcun compenso per l'attività svolta.

L'Aggiudicatario sarà tenuto a produrre, su base trimestrale, una Relazione sul Servizio di Assistenza e Manutenzione contenente la reportistica degli interventi MEV e l'analisi dei livelli di servizio erogati nel periodo.

Nella Relazione dovranno essere riportate tutti gli interventi effettuati nel periodo, indicando:

- l'identificativo del Ticket;
- ciò che viene interessato dall'intervento;
- data della nuova realizzazione;
- una breve descrizione della nuova realizzazione;
- i tempi di presa in carico e di rilascio per fase.

Il concorrente dovrà indicare nella propria Offerta Tecnica il Livelli di Servizio previsti per il Servizio di Manutenzione Evolutiva, precisando quantità e qualità degli indicatori e relative modalità di misura.

7. GARANZIE

La garanzia a correzione dei difetti deve almeno riguardare:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le strutture di dati deteriorate e il ripristino dati;



Consiglio Regionale della Puglia

- la documentazione prodotta.

La garanzia sui servizi di MEV deve essere assicurata per l'intera durata contrattuale dall'avvenuto collaudo con esito positivo.

Tutti gli interventi MEV, una volta rilasciati in produzione, saranno da considerarsi comprensivi dei Servizi di Manutenzione, per l'intera durata contrattuale e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

8. 8 PROPOSTE MIGLIORATIVE

Il concorrente potrà offrire Servizi con caratteristiche migliorative rispetto ai requisiti minimi obbligatori riportati nel presente Capitolato. Tali proposte migliorative dovranno tenere conto del contesto nel quale andranno ad inserirsi e delle reali ed opportune necessità del Committente, traguardando un orizzonte temporale di breve/medio termine e saranno oggetto di apposita valutazione tecnica da parte della Commissione giudicatrice, come meglio specificato nel Disciplinare di Gara.

Il concorrente dovrà descrivere nell'offerta tecnica eventuali ulteriori attività oltre a quelle sopra indicate, che intende attuare, senza oneri aggiuntivi per Consiglio regionale, al fine di migliorare l'erogazione dei Servizi e la sua efficacia.

9. PRESENTAZIONE OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica deve contenere una proposta che serva ad illustrare, con riferimento ai criteri e sub-criteri di valutazione di cui alla Lettera di Invito, le caratteristiche tecniche e funzionali dei componenti l'offerta tecnica, dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato ed in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Speciale d'Appalto, l'esplicita indicazione dei prodotti che verranno forniti e della metodologia che si intende adottare per l'esecuzione del servizio e dovrà contenere in particolare tutti gli elementi richiesti per la valutazione qualitativa dell'offerta.

L'offerta deve descrivere le prestazioni offerte per assicurare il mantenimento e il miglioramento delle prestazioni applicative, partendo dal modello operativo in uso e tenuto conto di possibili evoluzioni tecnologiche, normative e organizzative.

Debbono essere assicurate sicurezza dei dati, accessibilità e profilazione utente.

L'Offerta deve consistere in un elaborato della lunghezza massima di 50 (cinquanta) pagine in formato A4, tutte numerate consecutivamente, con un massimo di 35 (trentacinque) righe per ogni facciata e con dimensione del carattere minimo 11 pitch. Qualora venga prodotto un documento più lungo, la



Consiglio Regionale della Puglia

Commissione potrà limitare il proprio esame alle prime 50 facciate, attraverso cui i partecipanti alla gara illustrano le modalità con cui intendono garantire il corretto espletamento della fornitura oggetto di appalto.

Dal calcolo delle 50 facciate sono esclusi l'indice e l'eventuale pagina contenente la sola intestazione dell'offerta, nonché gli allegati tecnici quali i Piani previsti dal Presente Capitolato, le brochure, fogli illustrativi, schede e modelli tecnici, riproduzione fotografica di eventuali prodotti offerti, eventuali grafici e i CV delle risorse di personale coinvolte nell'erogazione dei Servizi.

L'Offerta Tecnica deve inoltre contenere all'inizio un sommario con capitoli, paragrafi e punti della documentazione richiesta e il numero di pagina corrispondente - cui corrispondono gli elementi di valutazione indicati nel Disciplinare di Gara. In particolare l'Offerta Tecnica sarà composta, a pena esclusione, in Capitoli e Paragrafi articolati secondo il seguente prospetto:

- 1) descrizione della ditta, caratteristiche aziendali e professionali indicazione dei lavori simili svolti negli ultimi 3 (tre) anni, le certificazioni in possesso e le esperienze maturate dal personale che la Ditta metterà a disposizione per l'espletamento dei servizi richiesti;
- 2) descrizione dettagliata del sistema di Content Management e degli strumenti di amministrazione che si intendono utilizzare. La valutazione è orientata ad un giudizio funzionale di semplicità d'uso, organizzazione degli strumenti di amministrazione e interoperabilità del provisioning;
- 3) descrizione della logica del modello di business e definizione dei layer applicativi, da utilizzare anche per una migrazione dei dati esistenti;
- 4) descrizione dettagliata sul processo di configurazione, gestione e sincronizzazione dei server WEB dedicati al Portale;
- 5) un piano di realizzazione dove sono dettagliate le modalità di realizzazione della soluzione indicata (sia in termini di componenti sviluppati "in casa" che di software "pacchettizzato", ad esempio devono essere indicate le parti del software che necessitano dell'acquisto di librerie preconfezionate e quindi di licenze d'uso);
- 6) il numero massimo di dipendenti da impiegare nelle attività previste in maniera continuativa presso l'ente e la disponibilità in caso di motivate e particolari esigenze di servizio a fronteggiare temporaneamente la situazione con l'aggiunta di unità anche al di fuori dei curricula tipo;
- 7) Caratteristiche qualitative e modalità di esecuzione dei servizi di assistenza, conduzione e supporto specialistico



Consiglio Regionale della Puglia

- 8) Caratteristiche qualitative e modalità di esecuzione dei servizi di manutenzione (correttiva, adeguativa e evolutiva)
- 9) Organizzazione dell'esecuzione: metodologie di fornitura e servizi; qualifica ed esperienza del personale effettivamente utilizzato per il servizio di presidio in loco, indicazione del referente per i rapporti con la stazione appaltante; previsione delle attività in capo alla stazione appaltante; fasi operative,
- 10) Elementi migliorativi,
- 11) quanto altro previsto nel presente Capitolato.

10. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

Per l'erogazione dei Servizi, il Consiglio regionale ha la necessità di avvalersi di soggetti specializzati, in possesso delle necessarie competenze ed esperienze, nonché di tutto quanto necessario per lo svolgimento dell'attività stessa, con organizzazione di mezzi a carico dell'Aggiudicatario, fatti salvi la logistica e gli impianti di servizio resi disponibili (quali energia elettrica, connessioni di reti LAN e Internet, VoIP, etc.).

11. DOCUMENTI CHE FANNO PARTE DEL CONTRATTO.

Fanno parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto, ancorché non materialmente allegati:

- a) disciplinare di gara e allegati ivi richiamati;
- b) il presente Capitolato speciale;
- c) l'elaborato grafico planimetrico;
- d) la polizza fideiussoria;
- e) le polizze assicurative R.C.T. e R.C.O.

Sono contrattualmente vincolanti tutte le leggi e le norme vigenti in materia di appalti pubblici e in particolare:

- a) il Codice dei contratti D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;
- b) il Decreto Legislativo n. 81 del 2008, con i relativi allegati.

12. DISPOSIZIONI PARTICOLARI RIGUARDANTI L'APPALTO

La sottoscrizione del contratto da parte dell'appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza e incondizionata accettazione anche dei suoi allegati, della legge, dei regolamenti e di



Consiglio Regionale della Puglia

tutte le norme vigenti in materia di contratti pubblici, nonché alla completa accettazione di tutte le norme che regolano il presente appalto e del progetto per quanto attiene alla sua perfetta esecuzione. L'appaltatore dà atto, senza riserva alcuna, della piena conoscenza e disponibilità degli atti progettuali e della documentazione, della disponibilità dei siti, dello stato dei luoghi, delle condizioni pattuite in sede di offerta e ogni altra circostanza che interessi la fornitura, che, come da apposito verbale sottoscritto col RUP, ne consentono l'immediata esecuzione.

13. RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DOMICILIO – RESPONSABILE ESECUZIONE CONTRATTO COMMITTENTE.

L'appaltatore deve eleggere domicilio, a tale domicilio si intendono ritualmente effettuate tutte le intimazioni, le assegnazioni di termini e ogni altra notificazione o comunicazione dipendente dal contratto.

Ogni variazione del domicilio di cui al comma 1, o delle persona di cui ai commi 2, 3 o 4, deve essere tempestivamente notificata alla Stazione appaltante; ogni variazione della persona di cui al comma 3 deve essere accompagnata dal deposito presso la Stazione appaltante del nuovo atto di mandato.

Il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione Contraente il nominativo di un Responsabile della fornitura. In caso di sostituzione, assenza o impedimento del Responsabile della fornitura deve comunicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto.

La Committente individua nel Responsabile Esecuzione Contratto il referente responsabile dei rapporti con il Fornitore. Al REC è demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione della fornitura.

Il REC potrà altresì delegare proprie funzioni a rappresentanti dandone informazione al Fornitore.

Per quanto qui non previsto, si rinvia espressamente alle disposizioni in materia contenute nel D.Lgs 50/2016.

14. FALLIMENTO DELL'APPALTATORE

In caso di fallimento dell'Appaltatore la Stazione Appaltante si avvarrà, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dall'art. 110 del D.lg 50/2016.



Consiglio Regionale della Puglia

15. OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore deve attenersi a tutte le norme del presente capitolato ed alla normativa vigente in materia; di seguito sono indicati gli oneri fondamentali che tuttavia rappresentano un elenco non esaustivo:

- provvedere, a cura e proprio carico, sotto la propria responsabilità, a tutte le spese occorrenti, secondo i più moderni accorgimenti della tecnica, per garantire, in ossequio al D.Lgs. 81/2008, la completa sicurezza durante l'esecuzione del servizio e l'incolumità del personale presente nella struttura e per evitare incidenti e/o danni di qualsiasi natura a persone o cose, assumendo a proprio carico tutte le opere provvisoriale ed esonerando di conseguenza il Committente da ogni e qualsiasi responsabilità;

- osservare tutte le vigenti prescrizioni in materia di prevenzione infortuni, nonché tutte le disposizioni atte ad evitare danni a terzi, intendendo con ciò che l'Appaltatore è l'unico responsabile di fronte alle Autorità competenti dell'osservanza e della verifica di tutte le norme antinfortunistiche del proprio specifico lavoro, mantenendo sollevati ed indenni da ogni responsabilità il Committente ed i suoi rappresentanti;

- comunicare il nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione ai sensi del D.Lgs.81/2008 e del Medico Competente corredata di accettazione dell'incarico dei soggetti terzi;

- comunicare ogni intervenuta variazione nel possesso delle eventuali licenze o autorizzazioni di legge abilitanti lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto rilasciate dalle competenti autorità amministrative. In caso di inosservanza di tale obbligo, il Committente si riserva la facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., e di chiedere all'Appaltatore il risarcimento di ogni danno e spesa a ciò conseguente.

L'Appaltatore è obbligato altresì a:

- a) garantire la continuità operativa del servizio e l'esecuzione delle attività previste;
- b) mantenere la massima riservatezza sulle informazioni acquisite nell'espletamento dell'incarico e rispettare le norme in materia di trattamento dei dati personali;
- c) non far uso, né direttamente, né indirettamente per proprio tornaconto o per quello di terzi, del mandato affidato e delle informazioni di cui verrà a conoscenza in relazione ad esso, e ciò anche dopo la scadenza del contratto;
- d) comunicare tempestivamente al Consiglio, ai sensi dell' art.7, comma 11, della Legge 19/03/1990, n° 55 e successive integrazioni, ogni modificazione intervenuta;
- e) consentire gli opportuni controlli ai funzionari del Consiglio regionale della Puglia;
- f) segnalare, per iscritto e immediatamente, al Consiglio ogni circostanza o difficoltà relativa alla



Consiglio Regionale della Puglia

realizzazione di quanto previsto.

Inoltre, l'Appaltatore, nell'esecuzione del servizio, si obbliga a:

- eseguire i servizi con personale di livello professionale adeguato, fornendo a richiesta del Consiglio, l'elenco del personale e dei collaboratori addetti all'esecuzione dell'appalto;
- adottare tutte le cautele necessarie a garantire la sicurezza e l'incolumità delle persone addette all'esecuzione delle prestazioni e dei terzi, ed evitare danni ai beni di proprietà del Consiglio o di terzi. L'Appaltatore assume ogni responsabilità per i casi di infortunio e per i danni arrecati al Consiglio e ai terzi durante l'espletamento dei servizi oggetto del contratto.

L'Appaltatore, in relazione agli obblighi assunti solleva il Consiglio, per quanto di rispettiva competenza, da qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose del suddetto Consiglio e/o dell'Appaltatore medesimo e/o di terzi in occasione dell'esecuzione del presente appalto.

L'Appaltatore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne il Consiglio da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.

L'Appaltatore si obbliga a consentire al Consiglio di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente contratto, impegnandosi a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento delle verifiche, l'appaltatore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni concernenti l'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dal Consiglio, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultimo di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto

L'appaltatore si obbliga, altresì, a rilasciare, a semplice richiesta da parte della stazione appaltante e comunque a scadenza del contratto di appalto, il prospetto riepilogativo delle attività fin a quel momento svolte.

L'appaltatore assume, altresì, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Bari della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Tutte le spese e gli oneri fiscali inerenti al contratto, compresa la registrazione, saranno a carico dell'Appaltatore.

16.CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ



Consiglio Regionale della Puglia

Il servizio è soggetto al rilascio del certificato di conformità, ad opera del Direttore dell'esecuzione del contratto, in termini di qualità e quantità del servizio espletato, ai sensi dell'art. 102 D.lgs n. 50/2016.

17. RESPONSABILITA' CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA

L'osservanza delle norme e prescrizioni di cui al presente contratto, i controlli e le disposizioni del Consiglio, l'espletamento degli accertamenti, delle verifiche sullo svolgimento dell'attività, l'approvazione del Consiglio Regionale non limitano né riducono la piena ed incondizionata responsabilità dell'Appaltatore.

L'Appaltatore è responsabile dei danni di qualsiasi natura, materiali e immateriali, diretti ed indiretti, che dovessero essere causati dall'inesatta esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto al Consiglio Regionale nonché a terzi.

La Ditta è tenuta a stipulare idonea e congrua polizza di responsabilità civile professionale per lo svolgimento delle attività previste dal presente contratto. La responsabilità suindicata ed ogni altra forma di responsabilità civile nei confronti di terzi e del personale tutto del Consiglio Regionale della Puglia derivante dalla gestione del servizio saranno coperte da polizza assicurativa stipulata dalla Ditta per un massimale non inferiore a € 2.500.000,00.

Detta polizza dovrà essere stipulata e consegnata in copia all'Amministrazione prima della data di inizio del servizio. Sono a carico della Ditta le spese relative al pagamento di ogni altra polizza richiesta secondo le normative vigenti.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'Appaltatore anche per danni eventualmente non coperti dalla predetta polizza assicurativa ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

18.INDICATORI DI QUALITÀ, PENALI E RISOLUZIONE

Gli indicatori di qualità (IQA) definiscono le soglie di accettazione dei livelli di servizio, per ciascun Servizio e per l'insieme della fornitura. L'aggiudicatario dovrà garantire all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, la misurazione degli indicatori di qualità per il calcolo delle penali contrattualmente previste e per valutare l'efficacia nell'erogazione dei servizi. Dovranno essere descritte dettagliatamente le funzionalità degli strumenti messi a disposizione a tale scopo, le informazioni che saranno fornite e le modalità di fruizione da parte del Consiglio. Gli strumenti previsti dal presente



Consiglio Regionale della Puglia

Capitolato e offerti dall'Aggiudicatario dovranno essere pienamente operativi, entro i primi 60 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, **salvo diversa indicazione dell'Offerente**.

Di seguito sono elencati i requisiti minimi di qualità previsti per la fornitura dei Servizi.

18.1 IQ1 – SLITTAMENTO DEI TEMPI DI AVVIO DEI SERVIZI

Indica il ritardo della data contrattuale di avvio della fornitura dei Servizi, corrispondente alla data di comunicazione di avvenuta presa in carico dei Servizi.

Unità di misura		Giorni lavorativi (numero)	
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione	Unica
Dati da rilevare		<ul style="list-style-type: none">• De = Data di avvio della fornitura dei Servizi effettiva• Dc = Data di avvio della fornitura dei Servizi contrattuale	
Formula		$Ritardo\ consegna = De - Dc$	
Valore di soglia		$Ritardo\ consegna = 0$	
Sanzione		Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura di € 100,00 per ogni giorno lavorativo di scostamento dalla soglia.	

18.2 IQ2 – VIOLAZIONE DEGLI SLA DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

Indica le violazioni trimestrali sugli SLA dei Servizi di Manutenzione (MAC, MAD e MAP) a canone, notificando all'Aggiudicatario *1 violazione* per ogni mancato rispetto dei tempi di *Presa in carico* e *Ripristino*.

Unità di misura		Numero di violazioni	
Periodo di riferimento	Trimestre precedente	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare		<ul style="list-style-type: none">• P_{Ce} = <i>Data, ora e minuti</i> della <i>Presa in carico</i> della segnalazione da parte del Fornitore, rilevati dal sistema di ticketing GLPI del Consiglio.• T_{Re} = <i>Data, ora e minuti</i> del <i>Tempo di ripristino</i> dell'anomalia da parte del Fornitore, rilevati dal sistema di ticketing GLPI del Consiglio.• A_{Sa} = <i>Data, ora e minuti</i> dell'apertura della segnalazione da parte dell'Amministrazione rilevati dal sistema di	



Consiglio Regionale della Puglia

ticketing GLPI del Consiglio.

Formula	Per ogni tipologia <i>i-esima</i> di gravità dell'anomalia (<i>Lieve, Medio e Grave</i>): $IQ4 = [(PCe - ASa) > Tpc] \text{ AND } [(PCe - ASa) > Tr]$ dove <i>Tpc</i> = Tempo di Presa in carico previsto negli SLA contrattuali per tipologia <i>i-esima</i> <i>Tr</i> = Tempo di Ripristino previsto negli SLA contrattuali per tipologia <i>i-esima</i>								
Valore di soglia	IQ2 = 0								
Sanzione	<p>Il superamento del valore di soglia IQ4 comporta, salvo i casi di forza maggiore, l'applicazione delle penali trimestrali, così articolate per trimestre e per gravità dell'anomalia:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo gravità</th><th>Penale trimestrale</th></tr></thead><tbody><tr><td>Lieve</td><td>0,5‰(cinque decimi per mille) dell'importo offerto, all'Aggiudicatario per i Servizi a canone, per ciascun giorno di ritardo</td></tr><tr><td>Medio</td><td>1‰ (uno per mille) dell'importo offerto, dall'Aggiudicatario per i Servizi a canone, per ciascun giorno di ritardo</td></tr><tr><td>Grave</td><td>1‰ (uno per mille) dell'importo offerto, dall'Aggiudicatario per i Servizi a canone, per ciascuna ora di ritardo</td></tr></tbody></table> <p>Qualora i ritardi maturati in un anno comportino un'applicazione di penali per un importo superiore al 10% dell'importo offerto dall'Aggiudicatario per i Servizi a canone o le inadempienze dovessero avere una frequenza o gravità tale da creare serio pregiudizio alla regolare</p>	Tipo gravità	Penale trimestrale	Lieve	0,5‰(cinque decimi per mille) dell'importo offerto, all'Aggiudicatario per i Servizi a canone, per ciascun giorno di ritardo	Medio	1‰ (uno per mille) dell'importo offerto, dall'Aggiudicatario per i Servizi a canone, per ciascun giorno di ritardo	Grave	1‰ (uno per mille) dell'importo offerto, dall'Aggiudicatario per i Servizi a canone, per ciascuna ora di ritardo
Tipo gravità	Penale trimestrale								
Lieve	0,5‰(cinque decimi per mille) dell'importo offerto, all'Aggiudicatario per i Servizi a canone, per ciascun giorno di ritardo								
Medio	1‰ (uno per mille) dell'importo offerto, dall'Aggiudicatario per i Servizi a canone, per ciascun giorno di ritardo								
Grave	1‰ (uno per mille) dell'importo offerto, dall'Aggiudicatario per i Servizi a canone, per ciascuna ora di ritardo								



Consiglio Regionale della Puglia

	effettuazione della fornitura, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale mediante invio di PEC, addebitando all'Aggiudicatario le maggiori spese occorrenti per il mantenimento dei Servizi con altro Fornitore oltre gli eventuali ulteriori danni.
--	---

18.3 IQ3 – VIOLAZIONE DEGLI SLA DEI SERVIZI A CANONE MEV

Indica le violazioni trimestrali sugli SLA dei Servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV), notificando all'Aggiudicatario *1 violazione* per ogni mancato rispetto dei tempi di *Presa in carico* e *Rilascio*.

Unità di misura	Numero di violazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente
Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• PCr = <i>Data, ora e minuti</i> della <i>Presa in carico</i> della richiesta del CRP da parte del Fornitore, rilevati dal sistema di ticketing GLPI del Consiglio.• TDr = <i>Data, ora e minuti</i> del <i>Tempo di rilascio</i> del piano di massima (Fase di Analisi) o della nuova release del software (Fase di Esecuzione) da parte del Fornitore, rilevati dal sistema di ticketing GLPI del Consiglio.• ARa = <i>Data, ora e minuti</i> dell'apertura della richiesta dell'attività da parte dell'Amministrazione rilevati dal sistema di ticketing GLPI del Consiglio.• APa = <i>Data, ora e minuti</i> dell'approvazione del Piano di Massima da parte dell'Amministrazione rilevati dal sistema di ticketing GLPI del Consiglio.
Formula	Per ogni tipologia <i>i-esima</i> di fase (<i>Analisi, Esecuzione</i>): $IQ4 = [(PCe - ARa) > Tpc] \text{ AND } [(PCe - APa) > Td]$ dove <i>Tpc</i> = <i>Tempo di Presa in carico previsto negli SLA contrattuali per tipologia i-esima</i> <i>Td</i> = <i>Tempo di Rilascio previsto negli SLA contrattuali per tipologia i-esima</i>
Valore di soglia	$IQ4 = 4$



Consiglio Regionale della Puglia

Sanzione

Il superamento del valore di soglia IQ4 comporta, salvo i casi di forza maggiore, l'applicazione delle penali trimestrali pari al **30% (trenta per cento)** del valore complessivo del progetto (come risultante dall'ultimo Piano di Massima approvato) per ogni violazione, ivi comprese quelle entro la soglia.

Il Consiglio si riserva di monitorare il numero di violazioni emesse anche in corso di esecuzione del progetto e di cancellare l'intervento per inadempimento dell'aggiudicatario qualora i rilievi cumulati superino la soglia di 8.

Qualora il numero di violazioni maturate in un anno comportino un'applicazione di penali per un importo superiore al 25% dell'importo complessivo offerto dall'Aggiudicatario per i Servizi a canone o le inadempienze dovessero avere una frequenza o gravità tale da creare serio pregiudizio alla regolare effettuazione della fornitura, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale mediante invio di PEC, addebitando all'Aggiudicatario le maggiori spese occorrenti per il mantenimento dei Servizi con altro Fornitore oltre gli eventuali ulteriori danni.

18.4 IQ4 – SLITTAMENTO DEI TEMPI DI CONSEGNA DEI DOCUMENTI DI CARATTERE GENERALE

L'indicatore si riferisce al ritardo nella consegna dei seguenti prodotti:

- Piano di Lavoro
- Piano della Qualità
- Piano di Presa in carico
- Comunicazione di avvenuta Presa in carico
- Piano di Gestione dei Rischi

In caso di mancata approvazione di un documento consegnato, l'indicatore si applica alle nuove date di consegna stabilite



Consiglio Regionale della Puglia

Unità di misura		Numero giorni lavorativi
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione Ad ogni consegna di documento
Dati da rilevare		<ul style="list-style-type: none">• DCe = Data di consegna effettiva• DCp = Data di consegna prevista
Formula		$IQ7 = DCe - DCp$
Valore di soglia		$IQ7 = 0$
Sanzione		<i>Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura di € 100,00 per ogni giorno lavorativo di scostamento dalla soglia</i>

18.5 IQA – INDICATORI AGGIUNTIVI

Nel caso in cui l'Aggiudicatario proponga, in sede di Offerta, l'applicazione di indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti, se approvati dalla Stazione Appaltante, saranno assunti come base di riferimento per la gestione dei livelli di servizio (SLA) del contratto ed inseriti nel Piano della Qualità. Il mancato rispetto di questi indicatori aggiuntivi sarà sanzionato con l'emissione di **1 rilievo**, a seconda della natura dell'attività a cui si riferisce l'indicatore.

Le modalità operative di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermi restando i requisiti di misura espressi per ciascuno, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità proposto dall'aggiudicatario ed approvato dal CRP, nel caso di revisione anche parziale degli indicatori, il Piano di Qualità dovrà essere aggiornato e nuovamente approvato dal CRP.

Per ciascun indicatore aggiuntivo IQA proposto in sede di Offerta:

Unità di misura		Numero di rilievi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente	Frequenza di misurazione Trimestrale
Dati da rilevare		<ul style="list-style-type: none">• Nr = Numero di rilievi emessi nel periodo di riferimento
Formula		$IQA = Nr$
Valore di soglia		$IQA = 4$
Sanzione		<i>Il superamento del valore di soglia comporta</i>



Consiglio Regionale della Puglia

l'applicazione di una penale di € 100,00 per ogni rilievo.

19. PENALITA'

Il servizio di Assistenza applicativa, consulenziale e operativa e i servizi di manutenzione di ogni tipo (MAC e MEV) dovranno essere erogati obbligatoriamente in presenza dal lunedì al venerdì dei giorni lavorativi dalle ore 9.00 alle ore 17.00 e nell'arco temporale di apertura degli uffici dell'Amministrazione. Gli strumenti di gestione di Help Desk in modalità asincrona dovranno garantire la continuità di comunicazione degli eventi senza interruzione dei flussi informativi anche al di fuori degli orari prestabiliti.

In caso di omesso o ritardato intervento nell'esecuzione delle attività di assistenza (Ass) e manutenzione (Mac e Mev), premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Amministrazione a pretendere il risarcimento di eventuali ulteriori danni per le violazioni e le inadempienze che si risolvono in una non corretta gestione del servizio, il direttore dell'esecuzione del contratto potrà applicare penalità nei modi e termini analiticamente indicati all'art 11 del presente CSA ("INDICATORI DI QUALITÀ, PENALI E RISOLUZIONE"), cui espressamente si rinvia, calcolate in ossequio alle disposizioni di cui all'art. 113-bis, D.lgs 50/2016;.

L'importo delle penali applicate sarà, a scelta della Stazione Appaltante, trattenuto sul pagamento successivo a quello in cui si è verificata l'infrazione/disservizio oppure sull'importo cauzionale che dovrà essere immediatamente reintegrato, indipendentemente da qualsiasi contestazione.

A seguito dell'avvenuta applicazione di n. 3 (tre) penali per mancato o irregolare adempimento del servizio o nell'ipotesi di reiterati inadempimenti, irregolarità, negligenze o omissione del servizio, l'Amministrazione si riserva di procedere alla risoluzione espressa del contratto, ai sensi dell'art.1456 del C.C., in via stragiudiziale, con contestuale incameramento della cauzione salvo il diritto ad ottenere la penale e ad agire per il diritto al risarcimento di ulteriori e maggiori danni derivanti dall'inadempimento.

20. CAUZIONE DEFINITIVA

L'appaltatore, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 10% dell'importo contrattuale complessivo, secondo le modalità previste.



Consiglio Regionale della Puglia

La garanzia deve prevedere espressamente il beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'esecuzione di cui all'art. 1957 – comma 2 – del C.C., nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della Amministrazione committente.

L'importo della cauzione è ridotto del cinquanta per cento, ai sensi dell'art 93, co. 7, D.lgs 50/2016, per i concorrenti ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9001. Essa verrà progressivamente svincolata secondo le modalità previste dall'art.103 comma 5 D.Lgs.50/2016.

Per quanto qui non espressamente previsto si rinvia all'art. 103 D.lgs 50/2016.

21. INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il procedimento di contestazione delle inadempienze sarà attivato sulla base di segnalazioni o rapporti fatti al Direttore dell'esecuzione del contratto (o da lui incaricato).

Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificatamente contestata alla Ditta a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata al domicilio eletto dall'Impresa appaltatrice per pec, in cui faranno fede esclusivamente la data e l'ora di trasmissione dell'Amministrazione.

In ogni caso, quale che sia l'inadempienza, nella contestazione sarà concesso all'Impresa un termine non inferiore a 5 (cinque) giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni; decorso il suddetto termine, l'Amministrazione, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, procederà ad applicare le penali di cui all'art. 11 del presente Capitolato, o comunque adotterà le determinazioni ritenute più opportune.

L'Amministrazione, oltre nei casi di risoluzione e con le modalità espressamente previste dall'art. 110 D.lgs 50/2016, ha in ogni caso facoltà di risolvere il contratto, ai sensi degli artt. 1453 e 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione del servizio;
- gravi danni prodotti ad impianti ed attrezzature di proprietà dell'Amministrazione;
- annullamento dell'aggiudicazione a seguito di provvedimento giurisdizionale;
- manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio appaltato;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze, nonché del rispetto dei contratti collettivi di lavoro;



Consiglio Regionale della Puglia

- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge, regolamento e delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità del servizio;
- gravi e/o ripetute violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate a seguito di diffida formale da parte del Consiglio;
- arbitrario abbandono o sospensione non dipendente da causa di forza maggiore, di tutti o parte dei servizi oggetto del contratto, da parte della Ditta;
- sopravvenuta situazione di fallimento, di liquidazione, di cessazione attività, di concordato preventivo o di altre situazioni equivalenti a carico della Ditta;
- mancato reintegro della cauzione definitiva;
- cessione del contratto e/o dei crediti;
- violazione degli obblighi di riservatezza;
- in caso di esito negativo del controllo di veridicità delle dichiarazioni rese dall'Appaltatore ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000;
- in ogni altro caso previsto dal presente capitolato e dalla normativa vigente.

In tutti i casi di cui al presente articolo la Stazione Appaltante ha la facoltà di considerare il contratto risolto di diritto per colpa dell'Impresa aggiudicataria e, conseguentemente, di procedere, senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento, all'incameramento del deposito cauzionale definitivo, salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito e salva ogni altra azione che la Stazione Appaltante ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

Nelle ipotesi sopra indicate il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione dell'Amministrazione con comunicazione a mezzo pec di volersi avvalere della clausola risolutiva.

In base a quanto disposto dall'art.110 del D.Lgs. n.50/2016, nei casi di risoluzione del contratto, il committente si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio oggetto dell'appalto. L'affidamento avverrà alle medesime condizioni già proposte dall'originario appaltatore in sede di offerta.

22. FACOLTÀ DI RECESSO

Il Consiglio si riserva di concordare, con l'appaltatore le variazioni di esecuzione del servizio che riterrà opportune, in relazione alle esigenze che potranno emergere in corso di esecuzione.

La Ditta non può esercitare il diritto di recesso nei confronti del Consiglio, se non nelle ipotesi di giusta



Consiglio Regionale della Puglia

causa, al sopravvenire della quale è tenuta a darne immediata comunicazione al Consiglio, adottando ogni possibile accorgimento atto a limitare il pregiudizio di quest'ultima. Il Consiglio si riserva azione di eventuale rivalsa nei modi di legge nei confronti della Ditta.

Il recesso della Ditta ha effetto decorsi 30 giorni dal giorno del ricevimento da parte del Consiglio della comunicazione di recesso da effettuarsi con lettera raccomandata a.r. ovvero a mezzo pec.

Il Consiglio, inoltre, si riserva la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto ai sensi e nelle modalità previste dall'art. 109 D.lgs 50/2016.

Il Consiglio si riserva, altresì, il diritto di rinunciare ad alcuni servizi, oggetto del presente contratto, qualora la relativa erogazione da parte dell'Appaltatore non dovesse essere più necessaria.

23. SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D.Lgs. n.50/2016. Il concorrente all'atto dell'offerta deve indicare analiticamente i servizi o parti di servizi che intende, eventualmente subappaltare, rientranti in ogni caso, nel 40% (quaranta per cento) dell'importo contrattuale.

Un'indicazione formulata in modo generico, senza specificazione delle parti interessate, ovvero in difformità delle prescrizioni del Capitolato speciale d'appalto, comporterà l'impossibilità di ottenere l'autorizzazione. Le prestazioni affidate in subappalto non possono formare oggetto di ulteriore subappalto.

L'affidamento in subappalto è sottoposto alle condizioni espressamente indicate nel richiamato art. 105, del D.Lgs. n. 50/2016, così come modificato dalla legge n. 55 del 2019.

Il subappalto dovrà essere autorizzato dal Consiglio Regionale della Puglia, con specifico provvedimento, previo:

- deposito della copia autentica del contratto di subappalto con allegata la dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di collegamento o controllo tra l'affidatario e il subappaltatore;
- verifica del possesso in capo alla subappaltatrice dei requisiti di carattere morale e dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n.50/2016).

Il subappalto in assenza della autorizzazione del Consiglio Regionale della Puglia o non espressamente dichiarato in sede di gara fa sorgere in capo all'Amministrazione il diritto di risolvere il contratto.

24.FORO COMPETENTE

Per eventuali controversie che dovessero nascere dalla esecuzione del servizio, è riconosciuta la competenza esclusiva del Foro di Bari.



Consiglio Regionale della Puglia

25.SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico della ditta affidataria tutte le spese contrattuali (bolli, eventuale registrazione, nonché le spese derivanti da specifiche richieste relative a particolari modalità di pagamento, come accrediti in conto corrente bancari o postali).

26. OBBLIGHI IN MATERIA DI TUTELA DELLA PRIVACY- RISERVATEZZA

Ai sensi di quanto previsto dagli art. 13 e 14 del Reg.UE n. 2016/679 nonché dal D.Lgs. n. 196/2003 (101/2018) e ss.mm.ii, in tema di trattamento di dati personali, le parti dichiarano di essersi preventivamente e reciprocamente informate prima della sottoscrizione del presente contratto circa le modalità e le finalità dei trattamenti di dati personali che verranno effettuati per l'esecuzione del contratto medesimo, ivi comprese quelle relative ai nominativi del responsabile e del titolare del trattamento e le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato previste dal sopra citato Decreto.

Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei.

Il Consiglio Regionale della Puglia, titolare del trattamento dei dati, esegue i trattamenti degli stessi al solo fine della esecuzione del contratto in ottemperanza ad obblighi di legge.

Le parti si impegnano ad osservare e a far osservare dal proprio personale la massima riservatezza in ordine a fatti, informazioni, cognizioni e documenti di qualsiasi natura di cui siano venuti a conoscenza nel corso dell'esecuzione del contratto.

Le parti si impegnano, altresì, a non rivelare a terzi e a non usare le informazioni tecniche e le risultanze delle attività relative al presente contratto per finalità diverse dall'esecuzione dello stesso. I trattamenti dei dati saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto delle misure di sicurezza.

27.RINVIO.

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato prestazionale si fa espresso richiamo alle disposizioni del Codice Civile nonché ad ogni altra disposizione legislativa o regolamentare vigente per quanto applicabile.



Consiglio Regionale della Puglia

Sommario

1. PREMESSA	2
1.1 DEFINIZIONI ED ACRONIMI	2
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2.1 L'ARCHITETTURA LOGICA E I LIVELLI APPLICATIVI	6
2.2 L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA	6
2.3 L'INTERFACCIA GRAFICA	8
2.4 IL PORTALE UFFICIALE DEL CONSIGLIO REGIONALE	8
2.5 LA RETE INTRANET ISTITUZIONALE	11
2.6 SITO WEB DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI	12
2.7 SITO WEB DEL GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DEL MINORE	13
2.8 SITO WEB DEL GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLE PERSONE SOTTOPOSTE A MISURE RESTRITTIVE DELLA LIBERTÀ PERSONALE	15
2.9 SITO WEB DEL GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLE PERSONE GARANTE REGIONALE DEI DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ	16
2.10 SITO WEB DELLA BIBLIOTECA DEL CONSIGLIO REGIONALE "TECA DEL MEDITERRANEO"	18
2.11 SEZIONE WEB "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE"	19
2.12 WEBZINE"	24
2.13 IL SISTEMA DI CONTENT MANAGEMENT	26
2.14 IL MOTORE DI RICERCA	28
2.15 INTEGRAZIONE CON SERVIZI ESTERNI	28
2.16 STATISTICHE DI ACCESSO	30



Consiglio Regionale della Puglia

2.17	NORMATIVA VIGENTE DI RIFERIMENTO	30
3.	Servizi oggetto di appalto	31
3.1	DURATA E PRESA IN CARICO DEI SERVIZI	32
3.2	SERVIZI A CANONE	33
4.	Caratteristiche generali dei Servizi	34
4.1	SERVIZI DI MANUTENZIONE	35
4.1.1	Manutenzione Correttiva (MAC)	35
4.1.2	Manutenzione Adeguativa (MAD)	36
4.1.3	Manutenzione Perfettiva (MAP) e Evolutiva (MEV)	37
4.1.4	FORMAZIONE/ assistenza	38
4.2	QUALITÀ DEL SOFTWARE	39
4.3	SICUREZZA	40
4.4	COMPATIBILITÀ	40
4.5	ESECUZIONE DEI SERVIZI	40
4.6	PERIODO DI AFFIANCAMENTO INIZIALE PER AVVIO DEI SERVIZI	41
4.7	PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ	41
4.7.1.	Piano di Lavoro	42
4.7.2.	Piano della Qualità	42
4.7.3.	Piano di Presa in Carico	43
4.7.4.	Piano di Gestione dei Rischi	43
4.8	STATO AVANZAMENTO LAVORI	44
4.9	GENERALITÀ SULLE CONDIZIONI CONTRATTUALI	45
5.	PASSAGGIO DI CONSEGNE	45



Consiglio Regionale della Puglia

6. Livelli di Servizio (SLA)	46
6.1 SLA SERVIZI DI MANUTENZIONE	46
6.2 SLA SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA	48
7. GARANZIE	49
8. 8 Proposte migliorative	50
9. Presentazione Offerta Tecnica	50
10. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI.....	52
11. Documenti che fanno parte del contratto.....	52
12. disposizioni particolari riguardanti l'appalto	52
13. responsabile del servizio e domicilio – responsabile esecuzione contratto committente.....	53
14. fallimento dell'appaltatore.....	53
15. Obblighi a carico dell'Appaltatore	54
16. CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ	55
17. RESPONSABILITA' CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA	56
18. INDICATORI DI QUALITÀ, PENALI E RISOLUZIONE	56
18.1 IQ1 – SLITTAMENTO DEI TEMPI DI AVVIO DEI SERVIZI	57
18.2 IQ2 – VIOLAZIONE DEGLI SLA DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE	57
18.3 IQ3 – VIOLAZIONE DEGLI SLA DEI SERVIZI A CANONE MEV	59
18.4 IQ4 – SLITTAMENTO DEI TEMPI DI CONSEGNA DEI DOCUMENTI DI CARATTERE GENERALE	60
18.5 IQA – INDICATORI AGGIUNTIVI	61
19. penalità'	62



Consiglio Regionale della Puglia

20. CAUZIONE DEFINITIVA	62
21. Inadempimenti contrattuali e risoluzione del contratto	63
22. Facoltà di recesso	64
23. Subappalto	65
24. Foro competente	65
25. Spese contrattuali	66
26. OBBLIGHI IN MATERIA DI TUTELA DELLA PRIVACY- RISERVATEZZA	66
27. Rinvio.....	66