

SUAP-04

Progetto: **Evoluzione del sistema informativo Sardegna SUAP per l'erogazione dei servizi in modalità ASP agli Sportelli Unici Attività Produttive - 2012**

Oggetto: **Servizi in ASP di conservazione a norma delle pratiche SUAP**

Procedura aperta

CUP: E75F11000640009

CIG: 58133418BF

CPV principale: 72252000-6 Servizi di archiviazione dati

Base d'appalto: euro 106.000,00 IVA esclusa

Documento: **CAPITOLATO TECNICO**

Stazione **Sardegna IT S.r.l.**
appaltante: Società in house della Regione Autonoma della Sardegna

La Sardegna cresce con l'Europa



Progetto cofinanziato
dall'Unione Europea

FESR Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

Acronimi e definizioni

Acronimo	Descrizione
RAS	Regione Autonoma della Sardegna
Sardegna IT	Sardegna IT s.r.l.
DPRAS	Direzione Progetti RAS di Sardegna IT
ASP	Application Service Provider
SUAP	Sportello Unico Attività Produttive
IntraSUAP	Sistema Informativo per la gestione del SUAP
CAD	Codice Amministrazione Digitale - Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82
SAAS	Software as a Service
AglID	Agenzia per l'Italia Digitale (ex DigitPA, ex CNIPA)
HSM	Hardware Security Module
ROP	Referente Operativo di Progetto / Direttore Lavori
RTO	Recovery Time Objective (tempo necessario per il pieno recupero dell'operatività del sistema)
RPO	Recovery Point Objective (tolleranza tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza)

Sommario

1.	Premesse	3
1.1.	Progetto e intervento di riferimento	3
1.2.	Contesto.....	3
1.3.	Scopo del documento	3
1.4.	Dati identificativi	3
2.	Oggetto e definizione della fornitura	3
2.1.	Oggetto della fornitura	3
2.2.	Estensione per la prosecuzione del servizio	4
2.3.	Modalità di specifica dei requisiti minimi e dei quesiti	4
2.4.	Valutazione ed attribuzione del punteggio tecnico e delle condizioni migliorative.....	5
2.5.	Requisiti generali	5
2.6.	Identificazione e dimensionamento della fornitura	5
2.6.1.	F01 - Analisi del processo di conservazione	5
2.6.2.	F02 - Predisposizione del manuale di conservazione.....	6
2.6.3.	F03 - Fornitura di un servizio di conservazione a norma e servizi accessori.....	7
2.6.4.	F04 - Servizi di Formazione	10
2.6.5.	F05 - Servizi di Assistenza e supporto tramite Help Desk anche di tipo specialistico.....	11
2.6.6.	F06 - Gestione della fornitura.....	12
3.	Pianificazione della attività, durata e termini temporali	13
3.1.	Cronoprogramma della fornitura	14
4.	Verifica di conformità, collaudo funzionale e accettazione	16
5.	Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti	16
6.	Livelli di servizio richiesti	17
6.1.	Livelli di servizio	17
6.2.	Classificazioni livelli severità disservizio	18
7.	Penali	18
8.	Proprietà, diritti, intestazioni e loghi sugli elaborati e la documentazione di progetto	19
9.	Modalità di selezione e criterio di valutazione	19
9.1.	Griglia di valutazione delle offerte	20
9.2.	Modalità di presentazione dell'offerta tecnica	21
9.3.	Indicazione dettaglio prezzi unitari offerta economica.....	21

1. Premesse

1.1. Progetto e intervento di riferimento

Rif. incarico	SUAP-04
Descrizione	Evoluzione del sistema informativo Sardegna SUAP per l'erogazione dei servizi in modalità ASP agli Sportelli Unici Attività Produttive - 2012
Intervento / Attività	03.01.07 - CHR 16 Conservazione Sostitutiva

1.2. Contesto

Nell'ambito della realizzazione degli interventi inerenti il progetto SUAP-04 "Evoluzione del sistema informativo Sardegna SUAP per l'erogazione dei servizi in modalità ASP agli Sportelli Unici Attività Produttive – 2012", la cui esecuzione è curata da Sardegna IT per conto di RAS, è necessario dotare il sistema SUAP di un servizio di "conservazione a norma" per la conservazione nel lungo periodo delle pratiche SUAP, che rispetti quanto previsto dalla normativa di riferimento e dalle raccomandazioni emanate alla AgID.

1.3. Scopo del documento

Il presente documento:

- identifica ed elenca le specifiche dei componenti di fornitura richiesta
- specifica i dimensionamenti
- precisa le modalità, i tempi e le condizioni per l'espletamento della fornitura

1.4. Dati identificativi

Oggetto:	Acquisizione Servizi in ASP di Conservazione a norma delle pratiche SUAP		
Base d'asta:	106.000,00 euro		
Criterio:	Offerta economicamente più vantaggiosa 80/20		
Finanziamento	SUAP-04	PO FESR 2007-2013	UPB S06.03.17 – Cap. SC06.1363
		Assegnazioni statali	UPB S06.03.17 – Cap. SC06.1362
		Fondi regionali	UPB S06.03.17 – Cap. SC06.1364

2. Oggetto e definizione della fornitura

2.1. Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisizione di:

Servizi in ASP di conservazione a norma delle pratiche SUAP

La stazione appaltante intende procedere all'acquisizione di un servizio di conservazione a norma, rispettante i requisiti definiti dalla AgID e dalla normativa di riferimento, da rendersi perfettamente integrato col sistema IntraSUAP realizzato da Sardegna IT per conto di RAS.

Il servizio richiesto dovrà essere erogato in modalità ASP / SAAS, concepito in un'ottica di outsourcing "chiavi in mano" e comprensivo della fornitura di ogni infrastruttura necessaria per la resa dei servizi, l'esecuzione del backup periodico dei dati, il monitoraggio, la gestione e la manutenzione di tutti i sistemi hardware e software dedicati al servizio stesso.

Il fornitore dovrà farsi carico del processo di archiviazione, ricevendo i documenti e archiviandoli in modo idoneo all'interno del proprio Data Center e del relativo Disaster Recovery.

Vista l'importanza del processo di conservazione, e la necessità di integrare tale funzionalità nell'ecosistema del SUAP e dei suoi numerosi attori coinvolti, si richiedono - in particolare - le seguenti attività e servizi:

1. **F01 - Analisi del processo di conservazione:** analisi di dettaglio e definizione degli aspetti giuridici per la conservazione a norma dei soggetti coinvolti nel sistema IntraSUAP (RAS, SardegnaIT, SUAP ed Enti Terzi);
2. **F02 - Predisposizione del manuale di conservazione a norma** per ciascun SUAP ed Ente e dell'ulteriore documentazione che si renda necessaria per regolare i rapporti tra tutti i soggetti coinvolti nel sistema;
3. **F03 - Fornitura di un servizio di conservazione a norma e servizi accessori** in full outsourcing integrato col sistema IntraSUAP;
4. **F04 - Servizi di Formazione**
5. **F05 - Servizi di Assistenza e supporto tramite Help Desk anche di tipo specialistico**
6. **F06 - Gestione della fornitura**

La fornitura in oggetto dovrà tenere conto che il sistema IntraSUAP interagirà con i servizi offerti dal fornitore per il tramite del middleware di integrazione realizzato all'interno della F03.

L'integrazione tra IntraSUAP e middleware (client), è oggetto di realizzazione da parte di SardegnaIT e a tale scopo la fornitura dovrà necessariamente rispettare le logiche applicative definite nella IntraSUAP.

La fornitura dovrà essere portata ad esecuzione nei termini seguenti:

- a) entro il termine massimo di **14,5 mesi naturali e consecutivi** dalla data di avvio del contratto, per la completa integrazione, accettazione, messa in esercizio, gestione del servizio, supporto, assistenza e contact center.
- b) i primi **2,5** mesi saranno dedicati alla fase di analisi, integrazione e implementazione con il sistema IntraSUAP
- c) i successivi **12** mesi costituiranno la piena erogazione del servizio di conservazione a norma e dei servizi di supporto.

2.2. Estensione per la prosecuzione del servizio

Oltre i termini temporali di cui al punto c) sopra indicato (12 mesi di erogazione del servizio, il cui canone è considerato compreso nell'importo di affidamento del presente appalto), la stazione appaltante intende valutare le condizioni economiche proposte dall'aggiudicatario della gara per il mantenimento e la prosecuzione del servizio per ulteriori mensilità in funzione del relativo importo di canone da corrispondersi.

Allo scopo è richiesto di specificare in offerta economica l'importo proposto quale canone annuo di estensione del servizio di conservazione a norma e dei servizi di supporto, oltre la scadenza del periodo minimo richiesto di 12 mesi dell'appalto principale, il canone mensile proposto per il mantenimento e la prosecuzione del servizio, fino ad ulteriori 12 mesi (o frazioni parziali dei 12 mesi) oltre i termini del presente appalto.

2.3. Modalità di specifica dei requisiti minimi e dei quesiti

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

Per tutti i restanti aspetti non tecnici e inerenti la modalità di gara e la formulazione delle offerte, nonché gli aspetti di natura prettamente contrattuale atta a regolamentare il rapporto con l'operatore aggiudicatario si rimanda al Disciplinare di gara.

Con riferimento alle specifiche richieste per ciascuna tipologia di prodotto e servizio, i capitoli seguenti esplicheranno un insieme di **requisiti** e di **quesiti** (indicati rispettivamente nel formato **{Ri,j}** e **{Qi}**), con *i* e *j* numeri progressivi).

- I **requisiti** esprimono caratteristiche **minime** che devono essere obbligatoriamente rispettate dalla soluzione proposta dal fornitore e che devono essere attestate in sede di offerta,
- mentre i **quesiti** rappresentano **richieste di condizioni aggiuntive e/o di dettaglio** da fornire (con la descrizione dell'offerta tecnica) relativamente ad una tematica o alle scelte effettuate in sede di formulazione della proposta, ovvero richiedono la disponibilità di funzionalità accessorie o superiori, non imposte come fondamentali, ma tali da qualificare l'offerta in senso migliorativo e caratterizzarla nelle sue peculiarità intrinseche.

Nella formulazione della propria offerta tecnica l'offerente dovrà

- attestare il rispetto dei requisiti richiesti e dare completa ed esaustiva risposta ai quesiti;
- descrivere le ipotesi progettuali e le giustificazioni che stanno alla base della soluzione proposta;

- fornire opportuna giustificazione per le eventuali soluzioni alternative proposte, dimostrare come esse siano rispondenti ai requisiti minimi definiti ed evidenziare come esse rappresentino migliori soluzioni tecnologiche e/o infrastrutturali rispetto alle esigenze del progetto (condizioni migliorative);
- descrivere la fornitura proposta nelle sue caratteristiche tecnologiche, specifiche tecniche e funzionali, composizione modulare, dimensionamento e precisa identificazione degli elementi componenti, ecc.;
- illustrare i dettagli implementativi per l'espletamento della fornitura stessa, l'installazione, configurazione iniziale e test di collaudo funzionale;
- illustrare gli eventuali elementi migliorativi e quanto altro utile al fine di evidenziare le peculiarità e la qualità dell'offerta con riferimento ai criteri di valutazione previsti.

2.4. Valutazione ed attribuzione del punteggio tecnico e delle condizioni migliorative

Tutte le forniture ed i servizi descritti dal presente Capitolato rappresentano l'oggetto per cui verrà formulata l'offerta da parte del soggetto proponente nel completo rispetto dei requisiti minimi e delle specifiche generali descritte nel presente documento.

La qualità delle singole offerte presentate verrà valutata da una Commissione giudicatrice secondo i criteri stabiliti e specificati al prossimo paragr. 9.1 nel quale sono indicati anche i punteggi massimi assegnabili per ciascun criterio e la cui sommatoria concorre alla formazione del punteggio tecnico totale.

Si precisa che, nella valutazione delle condizioni migliorative di fornitura ed ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico e dell'aggiudicazione dell'appalto, **si terrà esclusivamente conto** di ciò che risulterà chiaramente compreso nell'ambito dell'importo complessivo offerto, niente valendo proposte riferite a sole opportunità e/o opzioni che comportino costi aggiuntivi di relativa acquisizione.

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

Quanto descritto nell'offerta tecnica costituirà allegato al contratto da sottoscrivere con l'aggiudicatario.

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

2.5. Requisiti generali

{R0} Requisiti generali

- {R0.1} Deliverable di progetto:** il rilascio della documentazione prevista per ciascuna attività richiesta è obbligatorio. Ogni documento andrà redatto col nome esatto indicato nel documento e secondo i template forniti da Sardegna IT. Ogni deliverable rilasciato sarà oggetto di verifica e validazione da parte di Sardegna IT e l'approvazione degli stessi è vincolante per l'accettazione degli Stati di Avanzamento Lavori rilasciati dal fornitore ed il conseguente pagamento.
- {R0.2}** Il fornitore deve essere in possesso di certificazione ISO sulla "Sicurezza delle informazioni" (Norma ISO 27001). Il fornitore dovrà presentare attestazione della certificazione in sede di presentazione dell'offerta;
- {R0.3}** Il fornitore deve essere in possesso, all'atto della presentazione dell'offerta, dei requisiti per l'accreditamento come da Circolare del 29 dicembre 2011 n.59). Il fornitore dovrà presentare idonea documentazione per attestare i requisiti in sede di presentazione dell'offerta;
- {R0.4}** Il fornitore deve disporre di iscrizione AgID per l'accreditamento da parte dei soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici;

2.6. Identificazione e dimensionamento della fornitura

Le attività e servizi richiesti in fornitura sono identificate nelle componenti dettagliate nei seguenti paragrafi.

2.6.1. F01 - Analisi del processo di conservazione

Scopo dell'attività è quello di determinare tutti gli aspetti giuridici che dovranno essere oggetto di convenzione tra i soggetti coinvolti a vario titolo nel processo di conservazione della documentazione SUAP e la predisposizione di tutta la documentazione necessaria e che regolerà i rapporti tra RAS, SardegnaIT Comuni ed Enti per la conservazione a norma delle pratiche SUAP.

{R1} Analisi del processo di conservazione

- {R1.1} Analisi giuridica del processo di conservazione dei documenti SUAP:** identificare gli aspetti giuridici del processo di conservazione, con evidenza delle implicazioni sui diversi soggetti coinvolti nel procedimento SUAP (SUAP, Ente Terzo, imprenditore, etc.). L'analisi giuridica dovrà essere corroborata dai riferimenti normativi ed essere coerente con quanto raccomandato dalla AgID.
- Il risultato dell'analisi dovrà essere riportato nell'apposito documento di progetto "D01.01 - *Analisi giuridica del processo di conservazione dei documenti SUAP*"
- {R1.2} Analisi tecnica del flusso documentale a norma SUAP e processo di conservazione dei documenti:** l'analisi dovrà identificare le modalità tecniche con le quali i servizi di conservazione offerti si interfacciano all'interno del ciclo di vita documentale delle pratiche SUAP, così come gestite all'interno del sistema IntraSUAP. Il risultato dell'analisi dovrà essere riportato nel deliverable di progetto "D01.02 - *Analisi tecnica*". Il documento dovrà definire nello specifico tutti i servizi di integrazione che dovranno poi essere realizzati nella componente F03.02 nonché necessari per l'attività di integrazione e realizzazione del client lato IntraSUAP che verrà realizzato da Sardegna IT.
- {R1.3} Integrazione alle Convenzioni e tutta la documentazione necessaria che regola i rapporti tra gli attori e i soggetti coinvolti nel procedimento SUAP:** il procedimento SUAP è regolato da opportune convenzioni tra i vari soggetti (convenzioni stipulate per l'utilizzo del sistema, condizioni di utilizzo, designazioni del responsabile del trattamento). Il fornitore ha il compito di identificare come l'inserimento del processo di conservazione modifica le convenzioni e proporre la modifica, in relazione a quanto identificato dall'analisi giuridica preliminare. Il risultato dell'analisi andrà rilasciato attraverso il documento "D01.03 - *Integrazione alle Convenzioni e tutta la documentazione necessaria che regola i rapporti tra gli attori e i soggetti coinvolti nel procedimento SUAP*"

2.6.1.1 Condizioni migliorative per la componente F01 - Analisi del processo di conservazione

- {Q1} Metodologia di analisi:** al fine di favorire una maggiore sinergia operativa tra le strutture tecniche di SardegnaIT e del Fornitore, per le attività di integrazione del servizio di conservazione col sistema IntraSuap, costituiranno elemento di valutazione positiva:
- la disponibilità dell'offerente ad operare con almeno 2 giornate per la definizione dell'analisi tecnica da svolgersi in loco presso la sede di Sardegna IT;
 - rilascio anticipato (almeno 3gg prima rispetto alla scadenza prevista) del deliverable D01.02 - *Analisi tecnica*.
 - qualità dell'analisi tecnica. Il fornitore in sede di offerta dovrà indicare la metodologia di analisi, che intende adottare per la fornitura, tramite un esempio di documentazione e/o strumenti di analisi. L'esempio fornito dovrà dare evidenza di tipologie di diagrammi (sequenza, flusso, etc.), strumenti, mockup, casi d'uso, prototipi, etc.. che adotterà per tutta la durata della fornitura.
- {Q2} Aggiornamento della documentazione rilasciata:** costituirà elemento di valutazione positiva la disponibilità e le modalità con cui il fornitore provvederà all'aggiornamento della documentazione D01.01 e D01.03 durante il periodo complessivo di erogazione dei servizi con almeno una cadenza trimestrale.

2.6.2. F02 - Predisposizione del manuale di conservazione**{R2} Manuale di conservazione**

- {R2.1} Predisposizione del manuale di conservazione a norma:** Il fornitore dovrà predisporre "il manuale di conservazione" (Master) in linea con l'art. 8 delle Regole Tecniche in materia di sistema di conservazione dei documenti informatici predisposte da AgID.
- Il manuale di conservazione dovrà:
- illustrare dettagliatamente l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, secondo quanto individuato dalla normativa e quanto scaturito dalla attività "F-01 Analisi dei requisiti";
 - il modello di funzionamento e la descrizione del processo di conservazione;
 - la descrizione delle architetture e delle infrastrutture utilizzate;
 - le misure di sicurezza adottate;
- {R2.2} Personalizzazione del manuale:** Il manuale di conservazione a norma dovrà essere realizzato e personalizzato, a partire dal documento master, secondo le particolarità del caso, per ciascun SUAP ed Ente. A riguardo si consideri che sono accreditati al sistema 377 uffici SUAP; Il fornitore, dovrà rilasciare il documento "D02.01 - *Manuale di conservazione*" declinato - qualora necessario - per ogni singolo ente / attore coinvolto nel processo.

{R2.3} Predisposizione del manuale del Responsabile della conservazione: il fornitore dovrà redigere uno o più manuali per i Responsabili della conservazione, secondo quanto scaturito dalla attività "F01 - Analisi del processo di conservazione". Il manuale dovrà essere rilasciato come "D02.02 - Manuale del Responsabile della conservazione";

2.6.2.1 Condizioni migliorative per la componente F02 - Predisposizione del manuale di conservazione

{Q3} Documentazione aggiuntiva: il fornitore dovrà indicare la documentazione accompagnatoria e/o ulteriore che, oltre al manuale, può ritenersi utile ad una maggiore comprensione del processo di conservazione, attraverso casi d'uso, scenari, newsletter, portali di riferimento etc.

{Q4} Aggiornamento della documentazione: costituirà elemento di valutazione positiva la disponibilità e le modalità con cui il fornitore provvederà all'aggiornamento (con cadenza almeno trimestrale) della documentazione fornita durante il periodo di erogazione dei servizi.

2.6.3. F03 - Fornitura di un servizio di conservazione a norma e servizi accessori

Si richiede la fornitura di servizi in modalità ASP / SAAS "chiavi in mano", comprensivo di tutti i costi e oneri accessori, di un sistema di conservazione a norma.

La fornitura F03, si esplicita nelle seguenti sottocomponenti:

- **F03.01 - Servizio di conservazione a norma per la durata di 12 mesi dalla messa in esercizio;**
- **F03.02 - Fornitura di un middleware di integrazione;**
- **F03.03 - Fornitura di una piattaforma per la gestione e monitoraggio**

{R3} Servizio di conservazione a norma

{R3.1} Piano di deploy: Il fornitore dovrà identificare le modalità di deploy dell'intero servizio, declinato per le varie sottocomponenti identificate, comprensivo dell'insieme di report e test funzionali necessari per la messa in esercizio dell'intera soluzione. Il piano di deploy dovrà essere contenuto nell'apposito deliverable "D03.01 - Piano di deploy".

2.6.3.1 F03.01 - Servizio di conservazione a norma per la durata di 12 mesi dalla messa in esercizio

{R3.2} I servizi offerti dovranno avere una durata minima di 12 mesi. L'avvio del servizio è previsto in seguito alla 'messa in esercizio del sistema' secondo il cronoprogramma indicato nel par. 3.1.

{R3.3} I servizi offerti dovranno garantire l'autenticità, la copia, la conservazione, la disponibilità, la consultabilità, l'integrità e l'immodificabilità dei documenti digitali gestiti, secondo quanto definito dalla normativa e dalla AgID, di tutta la documentazione relativa alle pratiche SUAP così come definito ed individuato dalle attività di analisi "F01 - Analisi del processo di conservazione";

{R3.4} Ogni documento inviato in conservazione dovrà associare l'informazione contenuta col proprio autore;

{R3.5} Il servizio dovrà permettere il prolungamento della validità del documento mediante apposizione della marca temporale al pacchetto di archiviazione;

{R3.6} Il servizio dovrà consentire la formazione di insiemi di file, con la creazione di fascicoli che rappresentino la struttura logica delle pratiche SUAP ('pacchetti');

{R3.7} Dovrà esser possibile associare metadati previsti dalle raccomandazioni AgID ai file inviati in conservazione e quelle definiti in analisi per lo specifico progetto SUAP;

{R3.8} Il sistema dovrà indicizzare i documenti e fascicoli inviati in conservazione, secondo i campi definiti nella fase di analisi per lo specifico progetto SUAP;

{R3.9} Il servizio offerto dovrà permettere la conservazione di almeno le seguenti tipologie di documenti, con o senza firma digitale già impressa dal sistema IntraSUAP:

- PDF (Portable Document Format) e PDF/A;
- DWF (Design Web Format);
- File immagine (JPG, TIFF);
- Office Open XML (OOXML)
- Open Document Format
- XML
- TXT

- {R3.10}** I servizi offerti dovranno garantire la conservazione a norma dei documenti digitali pregressi, ovvero di tutti i documenti presenti ad oggi nel sistema IntraSUAP, quantificabili in circa 1,0 TeraByte di dati. Il fornitore dovrà farsi carico di
- acquisire il pregresso;
 - portarlo in conservazione;
 - indicizzare i documenti;
 - apporre i relativi metadati;
- {R3.11}** Il servizio dovrà garantire uno spazio totale di conservazione minimo pari ad almeno 3,0 TeraByte netti, inteso come spazio effettivamente disponibile per la conservazione dei documenti. Lo spazio indicato è comprensivo dello spazio impegnato per la conservazione del pregresso;
- {R3.12}** Il fornitore dovrà garantire i servizi di Disaster Recovery dei documenti portati in conservazione. All'uso è necessario che il fornitore fornisca, in sede di presentazione dell'offerta, il relativo Disaster Recovery Plan. Lo spazio dedicato per il Disaster Recovery deve essere cumulativo rispetto ai 3,0 TB richiesti al precedente punto R3.11.
- {R3.13}** Il servizio offerto dovrà permettere la gestione e l'apposizione della firma digitale massiva per i documenti inseriti. Il servizio dovrà prevedere in maniera nativa la possibilità di apporre la firma massiva nei seguenti modi:
- tramite servizio, compreso nella fornitura, di firma massiva con dispositivo HSM integrato al sistema di conservazione;
 - tramite dispositivi HSM di firma esterni di proprietà RAS, Comuni o Enti;
- {R3.14}** L'apposizione delle firme digitali, tramite i servizi suddetti, dovrà essere consentita a:
- responsabili della conservazione;
 - delegati con poteri di firma;
- {R3.15}** La fornitura dovrà essere comprensiva di tutti i certificati di firma che si dovessero rendere necessari per l'intero processo di conservazione per almeno 377 uffici.
- {R3.16}** I servizi offerti, per tutta la durata contrattuale, dovranno essere mantenuti al fine di correggere eventuali bug o malfunzionamenti che dovessero essere riscontrati da Sardegna IT o dagli utenti del SUAP durante l'utilizzo dei servizi stessi;
- {R3.17}** Il fornitore dovrà rendersi disponibile e possedere i requisiti necessari per essere delegato per tutte le attività di archiviazione e conservazione sostitutiva ai sensi dell'art. 5, comma 2 e 3, della deliberazione CNIPA n. 11/2004 con nomina a Responsabile della Conservazione.
- {R3.18}** La finestra di erogazione e di disponibilità del servizio deve essere almeno la seguente
dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 20.00

2.6.3.2 Condizioni migliorative per la componente F03.01 - Servizio di conservazione a norma per la durata di 12 mesi dalla messa in esercizio

- {Q5}** **Metadati e indicizzazione:** nell'offerta tecnica il fornitore dovrà illustrare eventuali ulteriori metadati gestiti dalla piattaforma, dando evidenza della loro utilità nel processo di conservazione, e dei meccanismi di indicizzazione proposti.
- {Q6}** **Ulteriori formati:** il fornitore dovrà indicare eventuali altri formati gestiti dalla soluzione proposta motivando l'utilità e l'eventuale modalità di gestione della tipologia di file proposta.
Costituiranno elementi minimi per la valutazione, ad esempio:
- formati utilizzati comunemente (es. Microsoft word, Microsoft excel, etc..)
 - altri formati aventi attinenza col procedimento SUAP
- {Q7}** **Disaster Recovery:** il fornitore dovrà indicare nell'offerta tecnica le modalità con cui intende garantire i servizi di Disaster Recovery.
Costituiranno elemento di valutazione:
- migliore RTO e RPO offerti;
 - strategie e caratteristiche tecniche del Disaster Recovery offerto (esempio: sincrona, asincrona, mista);
 - invio senza costo aggiuntivo alcuno (ivi comprese le spese di spedizione) di media ottici (DVD/BlueRay) agli uffici SUAP del backup dei dati oggetto di conservazione.
- {Q8}** **Spazio disco aggiuntivo:** Il fornitore dovrà indicare la modalità con la quale intende gestire un'eventuale esigenza di spazio disco aggiuntivo:
Costituiranno elementi di valutazione:

- spazio disco aggiuntivo offerto oltre al requisito minimo (fino ad un massimo di ulteriori 2TB)
- modalità nella gestione della scalabilità della soluzione di ulteriore spazio disco in termini di trasparenza e flessibilità;

{Q9} **Usabilità del servizio di firma remota:** Il fornitore dovrà indicare in offerta come intende gestire la firma massiva dei documenti attraverso il servizio erogato e motivare la soluzione in termini di semplicità e trasparenza per il processo per l'apposizione della firma (ad es. numero di step necessari per l'apposizione della firma)

{Q10} **Intercambiabilità della modalità del servizio di firma:** il fornitore dovrà indicare le modalità tecniche della sua soluzione, tra l'HSM integrato nel sistema di conservazione e un HSM esterno, al fine di una agevole gestione del cambiamento della modalità di firma remota.

Costituiranno elemento di valutazione la semplicità di gestione del cambiamento in termini di modalità e tempo di switching (es. configurazione da pannello di amministrazione), downtime dei servizi (esigenza di deploy della modifica) etc.;

2.6.3.3 F03.02 – Fornitura di un middleware di integrazione

{R3.19} Il servizio di conservazione fornito dovrà integrarsi con il sistema informativo IntraSUAP per il tramite di un middleware di integrazione che deve costituire oggetto di fornitura. Si specifica che il sistema IntraSUAP interagirà direttamente con il middleware attraverso un client che sarà realizzato direttamente da SardegnaIT sulla base delle specifiche e dei servizi esposti dal middleware stesso.

{R3.20} L'integrazione dovrà avvenire tramite logica SOA, ovvero il sistema dovrà consentire l'accesso alle funzionalità di conservazione attraverso servizi web su protocolli standard (SOAP o REST);

{R3.21} Il fornitore dovrà garantire che la comunicazione tra IntraSUAP, middleware e il sistema di conservazione avvenga attraverso protocolli sicuri, crittografati secondo gli standard di riferimento, e sistemi di autenticazione/autorizzazione adeguati al rispetto della normativa;

{R3.22} Il sistema di middleware fornito dovrà integrarsi con il processo di gestione delle pratiche, ed il relativo ciclo di vita, così come gestito all'interno di IntraSUAP.

A riguardo si tenga conto che:

- la pratica è considerata come una collezione di uno o più file (suddivisa in modulistica, documentazione varia, comunicazioni anche PEC);
- la pratica SUAP viene condivisa attraverso il sistema IntraSUAP dal SUAP con uno o più enti.

{R3.23} Il fornitore dovrà rilasciare la manualistica tecnica del sistema middleware, denominata come "D03.02 – Manualistica tecnica del sistema middleware", che descriva:

- architettura dei moduli;
- schema WSDL dei servizi (o analogo in caso REST);
- processo di utilizzo dei servizi, vincoli, codici di errore etc;

{R3.24} Il fornitore dovrà rilasciare "D03.03 - Piano e report dei test funzionali sui moduli di integrazione sviluppati" che elenchi i test effettuati e attesti la corretta funzionalità del sistema di integrazione proposto coerentemente con le funzionalità offerte e/o identificate dalla fase di analisi.

2.6.3.4 Condizioni migliorative per la componente F03.02 – Fornitura di un middleware di integrazione

{Q11} **Qualità dell'infrastruttura middleware proposta:** Il fornitore in offerta dovrà illustrare come intende realizzare il middleware richiesto.

Costituiranno elementi di valutazione:

- scalabilità della soluzione;
- robustezza della soluzione proposta, in relazione ai carichi ipotizzati di utilizzo;
- semplicità dei servizi web offerti;
- numerosità e/o qualità dei messaggi di ritorno del sistema (es.: tipologia di errori, con evidenza del singolo errore e delle eventuali motivazioni e/o suggerimenti sulla soluzione);
- gestione di file con dimensioni consistenti (es. 50 MB);
- gestione di una numerosità consistente di file per singola pratica (es. 90 file);

{Q12} **Servizi di interoperabilità aggiuntivi:** Il fornitore in offerta dovrà illustrare l'insieme dei servizi di interoperabilità proposti in aggiunta a quelli strettamente necessari per la conservazione a norma, ad esempio:

- recupero massivo dei documenti;

- recupero delle statistiche di utilizzo;
- query personalizzate per la ricerca dei documenti;

{Q13} **Prototipi:** è considerato migliorativo il rilascio, in corso d'opera, di soluzioni tecniche prototipali funzionanti che esemplifichino le modalità di utilizzo dei servizi offerti attraverso il middleware realizzarsi. I prototipi dovranno essere comunque realizzati secondo le seguenti specifiche:

- linguaggio di programmazione: Java;
- utilizzare il paradigma "Unit Testing", con l'utilizzo di librerie JUnit;
- eseguibili tramite Ant o Maven e/o su e Application server Apache Tomcat (v. 6.0.X).

2.6.3.5 F03.03 – Fornitura di una piattaforma per la gestione e monitoraggio

- {R3.25}** Il servizio di conservazione a norma offerto dovrà essere utilizzabile, oltre che con il middleware di integrazione, anche attraverso una apposita interfaccia web.
- {R3.26}** L'interfaccia web dovrà permettere la configurazione dei parametri, dei metadati e indicizzazione a partire dalla tipologia del progetto (es.: progetto SUAP, id Comune, n. pratica, tipo di documento,) per la gestione del processo di conservazione;
- {R3.27}** L'interfaccia web dovrà permettere la gestione di utenze, credenziali di accesso/utilizzo e più in generale dei parametri di gestione per:
- servizi web di integrazione;
 - piattaforma per la gestione e monitoraggio
- {R3.28}** L'interfaccia web dovrà permettere la gestione delle notifiche, attraverso l'impostazione di indirizzi email a cui notificare gli eventi;
- {R3.29}** L'interfaccia web dovrà disporre di funzionalità di ricerca e download dei documenti inseriti;
- {R3.30}** L'interfaccia web dovrà disporre di funzionalità di reportistica e monitoraggio, che permetta:
- di ottenere dati dimensionali sull'utilizzo del sistema in termini di spazio occupato da ciascun SUAP, e di spazio rimanente per ciascun SUAP ;
 - di dare evidenza dell'approssimarsi al limite dello spazio disco offerto tramite alert (;
 - di visualizzare in maniera semplice e organica le informazioni di reportistica;
 - esportazione dei dati di monitoraggio nei formati Microsoft Excel;
- {R3.31}** Dovrà esser rilasciato il deliverable "D03.04 – Manualistica sull'utilizzo della piattaforma" che espliciti il funzionamento delle funzionalità messe a disposizione, suddiviso per ruolo/profilo di utilizzo;

2.6.3.6 Condizioni migliorative per la componente F03.03 – Fornitura di una piattaforma per la gestione e monitoraggio

- {Q14}** **Download massivo:** il fornitore dovrà illustrare i sistemi di download massivo proposti. Sono valutati positivamente:
- possibilità di download (S)FTP;
 - disponibilità di strumenti per il download, che consentano anche la ripresa di download parziali e/o interrotti senza la necessità di riavviare completamente il download
- {Q15}** **Reportistica e dati di monitoraggio:** il fornitore dovrà illustrare gli strumenti messi a disposizione per l'analisi dell'utilizzo del sistema.
- Sono valutati positivamente funzionalità che permettano:
- di ottenere informazioni aggregate e di dettaglio (drill-down) sul numero di documenti in conservazione e spazio occupato, divisi e/o raggruppabili per metadati (es.: numero di documenti e spazio occupato di uno specifico ufficio Suap), validità nel tempo, verifica della firma etc;
 - di effettuare, con relativa facilità, query ad hoc sul sistema da interfaccia web attraverso sistemi visuali o guidati.

2.6.4. F04 – Servizi di Formazione

I servizi di formazione hanno come principale scopo il trasferimento delle "conoscenze" relative all'intero processo di conservazione nonché l'addestramento dell'help desk di SardegnaIT per la risoluzione delle problematiche legate al servizio erogato.

{R4} **Erogazione dei Servizi di Formazione**

- {R4.1}** Fornitura di n. 4 giornate formative per responsabili della conservazione e altri operatori dei processi di conservazione, da svolgersi all'interno il territorio regionale, con lo scopo di:

- fornire formazione specifica per responsabili della conservazione sui compiti del responsabile della conservazione, gli strumenti per fare fronte agli obblighi di esibizione dei documenti conservati, i controlli e le verifiche nelle varie fasi del processo di conservazione, l'organizzazione del personale delegato, la protrazione del valore dei documenti conservati nel tempo, etc.;
 - fornire formazione per altri operatori dei processi di conservazione: la generazione dei documenti informatici, le policy di sicurezza dell'archivio elettronico, i controlli successivi per la disponibilità dei dati conservati, etc.
- {R4.2}** Fornitura di n. 1 giornata sull'amministrazione del sistema a SardegnaIT (comprensiva delle personalizzazioni sviluppate), che illustrino: amministrazione del sistema, front-end, funzionalità, best-practices etc.;
- {R4.3}** Fornitura di n. 1 giornata di formazione sulle tematiche più frequenti all'Help Desk di SardegnaIT.
- {R4.4}** È richiesta la redazione del "D04.01 – Piano di formazione e calendario delle attività" che definisca:
- modalità di erogazione delle giornate formative
 - argomenti trattati
 - logistica delle attività di formazione
 - strumenti messi a disposizione per le attività formative
- {R4.5}** Al termine di ogni giornata formativa il fornitore è tenuto al rilascio del "D04.03 – Report di formazione" che riassume:
- data e sede della giornata formativa
 - foglio firma di docente e discenti presenti alla giornata formativa
 - argomenti trattati;
 - eventuali approfondimenti necessari.

2.6.4.1 Condizioni migliorative per la componente F04 – Servizi di Formazione

{Q16} **Formazione e supporto:** il fornitore dovrà illustrare le metodologie con le quali intende formare i tecnici e gli operatori Sardegna IT e gli stakeholder del processo SUAP.

Costituiranno elemento di valutazione positiva:

- tipologia di documentazione accompagnatoria che il fornitore rilascerà in occasione dell'erogazione della giornata di corso di formazione a ciascun partecipante (brochure, manualistica relativa al tema oggetto della formazione, etc..) o strumenti di autoformazione tramite videotutorial;
- fornitura di ulteriori giornate, fino ad un massimo di ulteriori 4 giornate, per i responsabili della conservazione;
- servizi di aggiornamento (con relativa periodicità) sulla normativa e/o sul processo di conservazione, tramite newsletter, portali di riferimento, conferenze etc.

2.6.5. F05 – Servizi di Assistenza e supporto tramite Help Desk anche di tipo specialistico

L'aggiudicatario dovrà erogare il servizio di assistenza tecnica ed operativa per coadiuvare l'HD di SardegnaIT.

L'HD di Sardegna IT, che si occupa di fornire assistenza di primo e secondo livello agli operatori SUAP, si relazionerà con l'HD dell'aggiudicatario per tutte le problematiche inerenti il sistema di conservazione a norma.

{R5} Erogazione dei Servizi di supporto

- {R5.1}** Fornitura di un primo livello di supporto atto a garantire la ricezione della segnalazione, l'individuazione del problema, la fornitura - ove possibile - di una soluzione immediata o eventuali indicazioni per il superamento operativo dell'eventuale blocco delle attività, in attesa della soluzione definitiva
- {R5.2}** Un secondo livello, inteso come supporto specialistico, per un esame delle segnalazioni provenienti dagli utenti finali che l'HD di primo livello non è stato in grado di risolvere, e per l'attivazione di tutte le azioni necessarie atte a pervenire alla soluzione dei problemi segnalati e alla rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti del sistema; dovrà anche fornire un'assistenza sistemistica e tecnica necessaria ad assicurare il corretto utilizzo e funzionamento del servizio, per la risoluzione dei problemi di accesso al servizio e applicazioni di patch o di upgrade di prodotto
- {R5.3}** Il servizio dovrà essere assicurato in modalità HD e dovrà essere erogata da personale qualificato e specializzato, con copertura operativa presidiata secondo la seguente finestra di presidio:
- dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.30 e dalle ore 15.00 alle 18.00

- {R5.4}** Il fornitore dovrà mettere a disposizione i seguenti canali per l'attivazione del servizio di HD, da comunicarsi entro 15 giorni prima dell'avvio del servizio di conservazione sostitutiva:
- numero telefonico dedicato al supporto di primo / secondo livello
 - e-mail di contatto
- {R5.5}** Il fornitore è tenuto a rilasciare con cadenza trimestrale il "D05.01.xx – Rapporto di assistenza" che dia evidenza della gestione del ticket inteso come apertura, indicazione della problematica, soluzione della problematica e chiusura del ticket (comprensivo di eventuale gestione del secondo livello);
- {R5.6}** Il fornitore è tenuto a rilasciare il deliverable "D05.02.xx – Rapporto di manutenzione correttiva" in caso di applicazione di patch o upgrade del sistema; tale rapporto dovrà esplicitare almeno la tipologia del guasto o dell'anomalia con relativa severità secondo la classificazione definita nel par. 6.2, data di segnalazione e data di ripristino, intervento effettuato.

2.6.5.1 Condizioni migliorative per la componente F05 – Servizi di Assistenza e supporto tramite Help Desk anche di tipo specialistico

- {Q17}** ***Ulteriori strumenti di supporto:** il fornitore dovrà illustrare gli eventuali ulteriori strumenti di supporto che intende offrire, quali ad esempio sistemi di messaggistica istantanea via Skype sulla stessa finestra di presidio richiesta, piattaforme social etc., illustrando il valore aggiunto della sua proposta e la relativa modalità di utilizzo. Qualunque piattaforma proposta dovrà comunque essere fornita senza oneri alcuni per Sardegna IT o per gli utenti del SUAP o essere vincolata a prerequisiti che non costituiscono a loro volta oggetto di fornitura.*

2.6.6. F06 – Gestione della fornitura

{R6} Gestione della fornitura

- {R6.1}** Il soggetto aggiudicatario dovrà identificare un proprio referente con ruolo di capo progetto, allo scopo di:
- gestire l'intero rapporto con Sardegna IT;
 - interagire con il ROP individuato dalla stazione appaltante;
 - recepire le indicazioni del ROP relative agli aspetti organizzativi del servizio per questioni di carattere tecnico e amministrativo
 - trasmettere periodicamente al ROP la documentazione di progetto necessaria per la predisposizione delle verifiche di conformità
 - trasmettere gli stati di avanzamento lavori richiesti dalla fornitura secondo la periodicità definita nel par. 3.1:
 - redigere il documento: D06.01.xx SAL0x descrittivo delle attività realizzate nel corso del periodo con evidenza dei prodotti e/o rilasci intervenuti nel periodo, eventuali sopraggiunte criticità e modalità di risoluzione, avanzamento tecnico delle attività e dimensionamento dei prodotti e servizi fino alla data erogati, quantificazione della contabilità alla data
 - redigere, secondo la periodicità indicata nel cronoprogramma al par. 3.1 apposito report di resoconto dell'erogazione dei servizi previsti contrattualmente, con attestazione e certificazione di corretto e piena conformità agli SLA richiesti: D06.02.xx Rilascio dei report di corretta erogazione dei servizi
- {R6.2}** Il soggetto aggiudicatario, entro il termine massimo di 2 mesi dalla scadenza contrattuale, dovrà rendersi disponibile a supportare SardegnalT e/o altro fornitore indicato da SardegnalT stessa in tutte le attività necessarie al porting verso una diversa piattaforma, comprese il trasferimento dei dati conservati, nello specifico il fornitore dovrà:
- consegnare 2 mesi prima della scadenza contrattuale il D06.03 Piano di migrazione che dettagli tutte le attività necessarie alla piena migrazione dei dati e delle funzionalità, nonché indicare tutte le condizioni e le metodologie di verifica dell'avvenuta migrazione
 - consegnare la documentazione aggiornata relativa alla fornitura in oggetto
 - supportare le attività di migrazione per la durata massima di un mese
 - consegnare il deliverable D06.04 relativo ai dati oggetto di conservazione fino alla data di porting **su supporto ottico.**

3. Pianificazione della attività, durata e termini temporali

La fornitura considera lo svolgimento delle attività e l'erogazione del servizio nel corso temporale di **14,5 mesi naturali e consecutivi** dalla data di avvio dell'esecutività del contratto.

Entro tale termine sono da comprendersi la completa integrazione, accettazione, messa in esercizio, gestione del servizio, supporto, assistenza e contact center, la seguente ripartizione di attività propedeutiche all'implementazione e successivo erogazione del servizio a regime:

- i primi **2,5** mesi saranno dedicati alla fase di analisi, integrazione e implementazione con il sistema IntraSUAP
- i successivi **12** mesi costituiranno la piena erogazione del servizio di conservazione a norma e dei servizi di supporto.

Le fasi attuative dell'appalto sono puntualmente caratterizzate come indicato nella tabella al par 3.1.

All'atto della messa in esercizio della soluzione implementata, i servizi inerenti le FASI di fornitura F03 e F05 dovranno essere condotti per i successivi **12 mesi solari** e fino a scadenza del contratto, previa verifica di conformità come stabilito al Cap. 4.

3.1. Cronoprogramma della fornitura

Il fornitore sarà tenuto:

- al rispetto della pianificazione come indicata dal cronoprogramma
- al rilascio dei Deliverable entro 5 giorni solari dalla data pianificata dalla tabella seguente.

SardegnaIT validerà la documentazione rilasciata dal fornitore entro 5 giorni solari dal suo avvenuto rilascio.

Con il codice id **M0x** sono identificate le principali Milestone di progetto da rispettare nel corso dell'esecuzione del contratto

Cod.id	Attore	Descrizione	Trimestre di erogazione													
			Giorni (dall'avvio esecuzione)					1°	2°	3°	4°					
			0	15	20	45	50	75	165	255	345	435				
M00		Avvio Attività	o													
F01	Fornitore	Analisi del processo di conservazione delle pratiche SUAP														
	Fornitore	D01.01 - Analisi giuridica del processo di conservazione dei documenti SUAP														
	Fornitore	D01.02 - Analisi tecnica														
	Fornitore	D01.03 - Integrazione alle Convenzioni e tutta la documentazione necessaria che regola i rapporti tra gli attori e i soggetti coinvolti nel procedimento SUAP														
F02	Fornitore	Predisposizione del manuale di conservazione														
	Fornitore	D02.01 - Manuale di conservazione														
	Fornitore	D02.02 - Manuale del Responsabile della conservazione														
F03	Fornitore	Fornitura di un servizio di conservazione a norma e servizi accessori														
	Fornitore	D03.01 - Piano di deploy														
M01	Fornitore	F03.02 - Rilascio middleware di integrazione														
	Fornitore	D03.02 - Manualistica tecnica del sistema middleware														
	Fornitore	D03.03 - Piano e report dei test funzionali sui moduli di integrazione sviluppati														
M02	Fornitore	F03.03 - Rilascio piattaforma per la gestione e monitoraggio														
	Fornitore	D03.04 - Manualistica sull'utilizzo della piattaforma														
	<i>Sardegna IT</i>	<i>Attività di verifica integrazione e realizzazione client lato IntraSUAP (a cura di Sardegna IT)</i>														
M03	Fornitore	F03.01 - Messa in esercizio servizio														
	Fornitore	D06.02.01 Rilascio dei report di corretta erogazione dei servizi														
F04		Servizi di Formazione														
	Fornitore	D04.01 - Piano di formazione e calendario delle attività														
M04	Fornitore	F04 - Erogazione servizi di formazione														
	Fornitore	D04.03 - Report di formazione														

Cod.id	Attore	Descrizione	Trimestre di erogazione									
			Giorni (dall'avvio esecuzione)					1°	2°	3°	4°	
			0	15	20	45	50	75	165	255	345	435
F05 Servizi di Assistenza e supporto tramite Help Desk anche di tipo specialistico												
M05	Fornitore	F05 - Avvio servizi di supporto	o									
	Fornitore	D05.01.01 – Rapporto di assistenza 1° trimestre										
	Fornitore	D05.02.01 – Rapporto di manutenzione correttiva 1° trimestre										
	Fornitore	D05.01.02 – Rapporto di assistenza 2° trimestre										
	Fornitore	D05.02.02 – Rapporto di manutenzione correttiva 2° trimestre										
	Fornitore	D05.01.03 – Rapporto di assistenza 3° trimestre										
	Fornitore	D05.02.03 – Rapporto di manutenzione correttiva 3° trimestre										
	Fornitore	D05.01.04 – Rapporto di assistenza 4° trimestre										
	Fornitore	D05.02.04 – Rapporto di manutenzione correttiva 4° trimestre										
F06 Gestione della Fornitura												
M06	Fornitore	F06 - Avvio gestione fornitura	o									
	Fornitore	D06.02.01 Rilascio dei report di corretta erogazione dei servizi										
SAL01	Fornitore	D06.01.01 Rilascio SAL 01 - Avanzamento al 20%										
V01	Sardegna IT	Verifica SAL01										
	Fornitore	D06.02.02 Rilascio dei report di corretta erogazione dei servizi										
SAL02	Fornitore	D06.01.02 Rilascio SAL 02 - Avanzamento al 40%										
V02	Sardegna IT	Verifica SAL02										
	Fornitore	D06.02.03 Rilascio dei report di corretta erogazione dei servizi										
SAL03	Fornitore	D06.01.03 Rilascio SAL 03 - Avanzamento al 60%										
V03	Sardegna IT	Verifica SAL03										
	Fornitore	D06.02.04 Rilascio dei report di corretta erogazione dei servizi										
SAL04	Fornitore	D06.01.04 Rilascio SAL 04 - Avanzamento al 80%										
V04	Sardegna IT	Verifica SAL04										
	Fornitore	D06.02.05 Rilascio dei report di corretta erogazione dei servizi										
M07	Fornitore	Avvio attività di porting						o				
	Fornitore	D06.03 Piano di migrazione										
	Fornitore	D06.04 Rilascio dati oggetto di conservazione su supporto ottico										
SAL05	Fornitore	D06.01.05 Rilascio SAL FINALE 05 - Avanzamento al 100%										
V05	Sardegna IT	Verifica Finale SAL05 e Collaudo di accettazione										

4. Verifica di conformità, collaudo funzionale e accettazione

Le verifiche sono tese ad accertare la regolare esecuzione delle forniture e servizi nel rispetto delle condizioni definite contrattualmente.

Le verifiche di conformità della fornitura saranno effettuate da Sardegna IT secondo le seguenti modalità:

<i>Cod Verifica</i>	<i>Data verifica</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Oggetto verifica</i>
V01	entro 25 gg dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	Verifica rilascio Deliverable	D01.01, D01.02, D.01.03, D02.01, D02.02, D03.01
V02	entro 50 gg dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	Verifica rilascio Middleware, piattaforma per la gestione e monitoraggio e Deliverable	F03.02, D03.02, F03.03, D03.03, D03.04, D04.01
V03	entro 80 gg dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	Verifica rilascio messa in esercizio dei servizi e loro corretta erogazione	F03.01, F04, D04.03, F05 D04.01, D06.02.01
V04	entro 170 gg dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	Verifica corretta erogazione dei servizi	D05.01.01, D05.02.01, D06.02.02
V05	entro 260 gg dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	Verifica corretta erogazione dei servizi	D05.01.02, D05.02.02, D06.02.03
V06	entro 350 gg dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto	Verifica corretta erogazione dei servizi	D05.01.03, D05.02.03, D06.02.04
VF	entro 30 gg dalla conclusione fornitura	Verifica finale e collaudo	Intera fornitura

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

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

Nel caso si arrivi ad un terzo esame di conformità e si registri il terzo esito negativo, conseguente alle verifiche di conformità e regolare funzionamento, Sardegna IT ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto.

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

Il verbale di verifica finale di conformità, con esito positivo, determina l'accettazione definitiva delle prestazioni e il diritto al pagamento totale del corrispettivo.

5. Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti

Il corrispettivo dovuto per l'esecuzione dell'oggetto dell'appalto è considerato fisso e invariabile, nonché sempre riferito alle sole forniture/servizi e prestazioni realizzate a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto ed adempimento delle modalità, delle prescrizioni e delle specifiche indicate nel presente documento, nonché delle condizioni migliorative proposte in offerte e comunque alle condizioni tutte del contratto da stipularsi con l'aggiudicatario,

Tutte le spese e oneri derivanti all'aggiudicatario per la corretta esecuzione del contratto, saranno considerati remunerati dal prezzo offerto. Il fornitore, all'atto della formulazione della propria offerta, dovrà pertanto determinare l'importo in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e comprensivo di ogni relativo rischio e/o alea.

Il corrispettivo sarà pagato in n. 4 soluzioni di acconto ai SAL e in n. 1 SALDO finale (a conclusione del contratto su attestazione di regolare esecuzione), dietro presentazione di regolari fatture intestate a Sardegna IT S.r.l. c.s.u.

(codice fiscale 03074520929 – P.I. 03074520929), da inviarsi presso la sede legale ed amministrativa della medesima società sita in Via Dei Giornalisti, 6 – 09122 Cagliari, recanti il chiaro riferimento alla fornitura, indicazione dello Stato di Avanzamento Lavori (SAL) di riferimento e recanti il Codice Identificativo della Gara (CIG) 58133418BF e il Codice Unico di Progetto (CUP) E75F11000640009

A riepilogo, sono stabiliti i seguenti stati di pagamento:

1. al SAL 01 per importo pari al 20 % dell'importo contrattuale su esito positivo delle verifiche V01
2. al SAL 02 per importo pari al 20% dell'importo contrattuale, su esito positivo delle verifiche V02
3. al SAL 03 per importo pari al 20% dell'importo contrattuale, su esito positivo delle verifiche V03
4. al SAL 04 per importo pari al 20% dell'importo contrattuale, su esito positivo delle verifiche V04
5. al SAL 05 per importo a saldo determinato pari alla differenza tra lo stato finale della contabilità di progetto e l'ammontare complessivo degli acconti fino al momento autorizzati, di cui ai precedenti punti da 1 a 4., su esito positivo delle verifiche finali V05 e collaudo di accettazione della fornitura

Il pagamento delle fatture avverrà a 30 giorni data ricevimento fattura fine mese. All'atto dei pagamenti la stazione appaltante si riserva di portare a trattenuta gli eventuali importi riferibili alle penali applicabili e/o rivalse per danni qualora preventivamente e formalmente già contestate al fornitore.

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

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

6. Livelli di servizio richiesti

6.1. Livelli di servizio

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

Indicatori dei livelli di servizio	Obiettivo SLA	Valori di soglia	Obiettivo soglia
SLA00 - Milestone, Rilascio elaborati e documentazione	Rispetto dei termini di rilascio dei deliverables e milestone di progetto richiesti	Entro la tempistica prevista come indicata al paragrafo 3.1	Non oltre 5 gg solari oltre la data fissata a scadenza prevista per il determinato deliverable
SLA01 - Disponibilità del servizio F03	Finestra di disponibilità del sistema di conservazione a norma	Finestra temporale: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 20.00	99,00% su base mensile
SLA02.01 - Disponibilità del servizio F05	Finestra di disponibilità dell'HD del fornitore	dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.30 e dalle ore 15.00 alle 18.00	99,00% su base annuale
SLA02.02 - Livello di presa in carico F05	Presenza in carico delle richieste da parte dell'HD del fornitore	Tempo di presa in carico compreso entro le 2 ore lavorative	entro 2 ore lavorative nel 99,00% dei casi su base mensile 100% non oltre 4 ore
	Evasione delle richieste Severità 1	Tempo di evasione compreso entro le 4 ore lavorative	99,00% su base mensile 100% comunque non oltre 8 ore lavorative
SLA02.03 - Livello di evasione F05	Evasione delle richieste Severità 2	Tempo di evasione compreso entro il giorno lavorativo successivo	99,00% su base mensile 100% comunque non oltre due giorni lavorativi
	Evasione delle richieste Severità 3	Tempo di evasione compreso entro il terzo giorno lavorativo successivo	99,00% su base mensile 100% comunque non oltre cinque giorni lavorativi

6.2. Classificazioni livelli severità disservizio

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

Severità del disservizio	Descrizione	Bloccante/non bloccante
Severità 1	CRITICA - Guasti o anomalie bloccanti tali da impedire l'erogazione del servizio di conservazione a norma o il regolare funzionamento dei moduli di integrazione sviluppati dal fornitore Sono da classificare in Severità 1 anche i seguenti malfunzionamenti: <ul style="list-style-type: none"> - degrado continuo delle prestazioni tali da compromettere l'erogazione del servizio - successione di eventi di Severità 2 in un arco temporale ristretto - guasto che inficia gravemente l'alta affidabilità del servizio erogato 	Bloccante
Severità 2	GRAVE - Guasti o anomalie che bloccano o invalidano una o più funzionalità del servizio di conservazione a norma - importanti per l'erogazione del servizio - ivi compresi quelli inerenti i moduli di integrazione sviluppati dal fornitore	Bloccante
Severità 3	MINORE - Guasti o anomalie che bloccano o invalidano una o più funzionalità del servizio di conservazione a norma - che non sono vitali per l'erogazione del servizio e per i quali esistono una o più procedure alternative per superare l'inconveniente - ivi compresi quelli inerenti i moduli di integrazione sviluppati dal fornitore	Non Bloccante

7. Penali

I termini ed i tempi di consegna indicati nell'ordinativo di fornitura si intendono perentori ed inderogabili.

Ove nei termini prescritti dal par. 3.1 il fornitore non adempia alla consegna in tutto o in parte della fornitura o non provveda a regolare erogazione del servizio entro i livelli di SLA di servizio definiti nel par. 6.1, la stazione appaltante, valutata la gravità dell'inadempimento, si riserva di applicare le penali descritte nella tabella seguente.

SLA di riferimento	Obiettivo SLA	Valori di soglia	Obiettivo soglia	Condizione di applicazione della penale	Importo penale
SLA00	Rispetto dei termini di rilascio dei deliverables e milestone di progetto	Entro la tempistica prevista come indicata al paragrafo 3.1	Non oltre 5 gg solari oltre la data fissata a scadenza prevista per il determinato deliverable	Per ogni giorno successivo all'obiettivo di soglia	1 (uno) per mille dell'importo di aggiudicazione
SLA01 – Disponibilità del servizio F03	Finestra di disponibilità del sistema di conservazione a norma	Finestra temporale dalle 08.00 alle 20.00	99,00% su base mensile	Per ogni 0,5% di scostamento rispetto all'obiettivo soglia	1 (uno) per mille dell'importo di aggiudicazione
SLA02.01 – Disponibilità del servizio F05	Finestra di disponibilità dell'HD del fornitore	Finestra temporale tra le 08.00 e le 18.00	99,00% su base annuale	Per ogni 0,1% di scostamento rispetto all'obiettivo soglia	1 (uno) per mille dell'importo di aggiudicazione
SLA02.02 – Livello di presa in carico F05	Presenza in carico delle richieste da parte dell'HD del fornitore	Tempo di presa in carico compreso entro le 2 ore lavorative	entro 2 ore lavorative nel 99,00% dei casi su base mensile	Per ogni 0,1% di scostamento rispetto all'obiettivo soglia di 2 ore	1 (uno) per mille dell'importo di aggiudicazione
			100% non oltre 4 ore	Per ogni 0,1% di scostamento rispetto all'obiettivo soglia di 4 ore	1 (uno) per mille dell'importo di aggiudicazione
SLA02.03 – Livello di evasione F05	Evasione delle richieste Severità 1	Tempo di evasione compreso entro le	99,00% su base mensile	Per ogni 0,1% di scostamento rispetto all'obiettivo soglia	1 (uno) per mille dell'importo di aggiudicazione

SLA di riferimento	Obiettivo SLA	Valori di soglia	Obiettivo soglia	Condizione di applicazione della penale	Importo penale
		4 ore lavorative	100% comunque non oltre 8 ore lavorative	Per ogni 0,1% entro di scostamento rispetto all'obiettivo soglia di 8 ore	0,75 per mille dell'importo di aggiudicazione
	Evasione delle richieste Severità 2	Tempo di evasione compreso entro il giorno lavorativo successivo	99,00% su base mensile 100% comunque non oltre due giorni lavorativi	Per ogni 0,1% entro di scostamento rispetto all'obiettivo soglia Per ogni 0,1% entro di scostamento rispetto all'obiettivo soglia di 2 giorni	1 (uno) per mille dell'importo di aggiudicazione 0,75 per mille dell'importo di aggiudicazione
	Evasione delle richieste Severità 3	Tempo di evasione compreso entro il terzo giorno lavorativo successivo	99,00% su base mensile 100% comunque non oltre cinque giorni lavorativi	Per ogni 0,1% entro di scostamento rispetto all'obiettivo soglia Per ogni 0,1% entro di scostamento rispetto all'obiettivo soglia di 5 giorni	1 (uno) per mille dell'importo di aggiudicazione 0,75 per mille dell'importo di aggiudicazione

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

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

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

8. Proprietà, diritti, intestazioni e loghi sugli elaborati e la documentazione di progetto

Tutti gli elaborati e relazioni di analisi e progettazione e tutti i deliverable progettuali previsti dal presente capitolato - pur se redatti dall'aggiudicatario dell'appalto e/o da tecnici da esso incaricati per l'esecuzione di quanto richiesto dall'appalto stesso, e tali da costituire componente di fornitura - resteranno di piena e completa proprietà della stazione appaltante e di RAS che ne potrà disporre e farne autonomo utilizzo, oltre che per quanto relativo all'esecuzione dell'appalto, anche per eventuali successive nuove attività di analisi, progettazione e realizzazione di sistemi complementari e/o da integrarsi con quanto oggetto di esecuzione con l'appalto.

Tutta la documentazione di progetto dovrà essere rilasciata in copia digitale e dovrà essere resa, oltre che in copia finalizzata in forma finale (es. Adobe PDF) anche in formato normalmente editabile, modificabile, copiabile; schemi, tabelle e altri elaborati grafici, qualora inseriti come copia immagine all'interno di una relazione o documento, dovranno essere anch'essi forniti come file aggiuntivi nel formato editabile con il programma SW che li ha generati.

La documentazione identificativa della fornitura deve essere prodotta in accordo con schemi e template preventivamente condivisi con la stazione appaltante e tali da riportare chiaramente ed in evidenza:

- i loghi e le intestazioni dei soggetti istituzionali che finanziano il progetto
- il richiamo al cofinanziamento PO FESR - Fondo Europeo di Sviluppo Regionale 2007-2013
- l'indicazione "La Sardegna cresce con l'Europa - Progetto cofinanziato dall'Unione Europea"

9. Modalità di selezione e criterio di valutazione

L'appalto sarà aggiudicato all'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. 163/2006, sulla base dei criteri e dei punteggi di seguito indicati:

Valutazione tecnica	80/100
Valutazione economica	20/100

Ai fini della valutazione economica, come meglio specificato nel disciplinare di gara, si terrà conto sia dell'importo complessivo offerto per i servizi in appalto, sia dell'importo proposto (per servizio opzionale) a canone mensile per il mantenimento del servizio oltre i primi 12 mesi (e fino ad ulteriori 12 mesi o frazione di essi).

Ai fini della valutazione tecnica delle offerte, nella tabella seguente, è definita la ripartizione del punteggio tecnico massimo assegnabile, 80 centesimi del totale, con il dettaglio della suddivisione in criteri e sottocriteri dei singoli punteggi assegnabili a ciascun concorrente dalla Commissione giudicatrice:

9.1. Griglia di valutazione delle offerte

Sono definiti i seguenti criteri di valutazione delle offerte:

<i>Elemento migliorativo di riferimento</i>	<i>Descrizione criterio</i>	<i>Punti</i>
F01 - Analisi del processo di conservazione		fino a 11
Metodologia di analisi (rif. Q1)	definizione dell'analisi tecnica presso la sede di Sardegna IT <i>un punto per ogni giornata offerta fino ad un massimo di 3 giornate</i>	3
Metodologia di analisi (rif. Q1)	rilascio anticipato D01.02 – Analisi tecnica (anticipo di almeno 3 giorni)	3
Metodologia di analisi (rif. Q1)	qualità della metodologia dell'analisi tecnica	3
Aggiornamento della documentazione rilasciata (rif. Q2)	aggiornamento periodico della documentazione fino ad un massimo di 2 punti <i>aggiornamento con cadenza mensile: 2 punti</i> <i>aggiornamento con cadenza trimestrale: 1 punto</i>	2
F02 - Predisposizione del manuale di conservazione		fino a 4
Documentazione aggiuntiva (rif. Q3)	documentazione aggiuntiva	2
Aggiornamento della documentazione (rif. Q4)	aggiornamento periodico della documentazione fino ad un massimo di 2 punti <i>aggiornamento con cadenza mensile: 2 punti</i> <i>aggiornamento con cadenza trimestrale: 1 punto</i>	2
F03 - Fornitura di un servizio di conservazione a norma e servizi accessori		fino a 34
Metadati e indicizzazione (rif. Q5)	ulteriori metadati e indici gestiti	5
Ulteriori formati (rif. Q6)	ulteriori formati gestiti e attinenti col procedimento SUAP	2
Disaster Recovery (rif. Q7)	migliore RTO e RPO offerto	5
Disaster Recovery (rif. Q7)	migliore strategia di disaster recovery offerto	3
Disaster Recovery (rif. Q7)	invio periodico, senza costo aggiuntivo alcuno, di media ottici <i>invio unico a fine fornitura: 2 punti</i> <i>invio semestrale: 3 punti</i> <i>invio trimestrale: 5 punti</i> <i>invio mensile: 7 punti</i>	7
Spazio aggiuntivo (rif. Q8)	spazio disco ulteriore offerto: 1 punto per ogni Tera aggiuntivo offerto fino ad un massimo di 2 punti <i>spazio disco ulteriore fino a 1 TeraByte: 1 punto</i> <i>spazio disco ulteriore fino a 2 TeraByte: 2 punti</i>	2
	scalabilità dello spazio aggiuntivo	1
Usabilità del servizio di firma remota (rif. Q9)	semplicità e trasparenza della modalità utilizzata per l'apposizione della firma	4
Intercambiabilità della modalità del servizio di firma (rif. Q10)	agevole gestione del cambiamento della modalità di firma remota	5
F03.02 – Fornitura di un middleware di integrazione		fino a 13
Qualità dell'infrastruttura middleware proposta (rif. Q11)	descrizione della soluzione proposta	7
Servizi di interoperabilità aggiuntivi (rif. Q12)	ulteriori servizi di interoperabilità proposti	3
Prototipi (rif. Q13)	prototipi di integrazione	3
F03.03 – Fornitura di una piattaforma per la gestione e monitoraggio		fino a 8
Download massivo (rif. Q14)	descrizione della soluzione di download massivo proposta	3

<i>Elemento migliorativo di riferimento</i>	<i>Descrizione criterio</i>	<i>Punti</i>
Reportistica e dati di monitoraggio (rif. Q15)	strumenti messi a disposizione per l'analisi dell'utilizzo del sistema	5
F04 – Servizi di Formazione		fino a 6
	metodologie della formazione	
Formazione e supporto (rif. Q16)	<i>documentazione aggiuntiva: 1 punto</i> <i>ulteriori giornate fino a 4 giornate: 1 punto per giornata, fino ad un massimo di 4 punti</i> <i>servizi di aggiornamento sulla normativa: 1 punto</i>	6
F05 – Servizi di Assistenza e supporto tramite Help Desk anche di tipo specialistico		fino a 4
Ulteriori strumenti di supporto (rif. Q17)	descrizione di ulteriori strumenti di supporto	4
	Totale	80

9.2. Modalità di presentazione dell'offerta tecnica

L'offerta tecnica costituisce proposta e progettazione preliminare della piattaforma e dei servizi che il fornitore dal fornitore.

L'offerta tecnica dovrà pertanto individuare le specifiche tecniche della piattaforma offerta, la modalità di espletamento dei servizi proposti, le integrazioni con il sistema Intra SUAP e le modalità di gestione del progetto individuate. In particolare, l'offerta tecnica dovrà essere redatta secondo il modello template allegato al disciplinare di gara:

- “Allegato Modello Offerta Tecnica”

9.3. Indicazione dettaglio prezzi unitari offerta economica

L'offerta economica deve essere formulata, oltre che con indicazione dell'importo complessivo “a corpo” interamente offerto per la completa esecuzione dell'appalto, anche col riferimento ai prezzi unitari degli elementi che determinano il corpo stesso riferendoli ai dimensionamenti di computo previsti.

La tabella seguente indica gli elementi minimi da quantificare a prezzi unitari e da specificarsi in offerta, e trova corrispondente impostazione nel modello di Offerta Economica allegato alla documentazione dell'appalto. Gli importi devono essere indicati esclusivamente nell'apposito modello relativo all'Offerta Economica.

<i>Elementi richiesti dalla fornitura (compresi nell'appalto principale)</i>	<i>Q.ta</i>
Servizi di implementazione, di sviluppo, integrazione e accessori della fornitura comprensivi delle condizioni migliorative offerte	1 (a corpo)
Servizi di gestione ed erogazione del servizio di conservazione a norma in ASP per 12 mesi comprensivi delle condizioni migliorative offerte	12 mesi

Nel modello di offerta economica deve essere inserita anche la quotazione – espressa come canone mensile - per le ipotesi di mantenimento ed estensione del servizio oltre i 12 mesi a base d'asta e fino a un massimo di ulteriori 12 mesi di cui al precedente par. 2.2; il mantenimento del servizio, oltre i primi 12 mesi compresi in appalto, dovrà considerare un incremento della disponibilità di spazio di memorizzazione per ulteriori 2 TeraByte rispetto alle dimensioni minime imposte dal presente capitolato per i primi 12 mesi (ovvero rispetto alle condizioni migliorative proposte in offerta tecnica).

<i>Quotazione mantenimento-estensione servizio oltre la scadenza contrattuale fino a max. ulteriori 12 mesi</i>	<i>Q.ta</i>
Servizi di gestione ed erogazione del servizio di conservazione a norma in ASP fino ad ulteriori 12 mesi (o frazione di essi) comprensivi delle condizioni migliorative offerte, con dimensionamento aggiuntivo dello spazio per ulteriori 2 TeraByte	Importo canone mese