



PROCEDURA APERTA

(ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii.)

PER L'EVOLUZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO
DELL'AGENDA DIGITALE PER IL PERIODO 2016-2020

- CUP: G39G15000260006 - Cig: 6515399557

DISCIPLINARE DI GARA

SPECIFICHE TECNICHE DEI SERVIZI DI
“SUPPORTO ALLO SVILUPPO DEI TEMI DELL'AGENDA DIGITALE”



INDICE

1.	OGGETTO DEI SERVIZI DI “SUPPORTO AI TEMI DELL’AGENDA DIGITALE”	3
1.1	SUPPORTO OPERATIVO.....	4
1.2	ASSISTENZA SPECIALISTICA.....	4
1.3	AMBITI DI RIFERIMENTO.....	4
2.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	12
2.1	SUPPORTO OPERATIVO.....	12
2.2	ASSISTENZA SPECIALISTICA.....	13
3.	LIVELLI DI SERVIZIO	14
3.1	INQUADRAMENTO GENERALE	14
3.2	LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI.....	15
3.3	ALGORITMI DI CALCOLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO	20
4.	MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	21
4.2	DISTRIBUZIONE ED APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI	21
4.3	STRUMENTO AUTOMATICO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA.....	22
4.4	RISORSE PROFESSIONALI.....	22
5.	PENALI	23



1. OGGETTO DEI SERVIZI DI “SUPPORTO AI TEMI DELL’AGENDA DIGITALE”

L’oggetto della fornitura relativamente ai Servizi di supporto per lo sviluppo dei temi dell’Agenda Digitale è rappresentato dal complesso dei servizi e delle attività che la Ditta Aggiudicataria (d’ora in poi DA) dovrà fornire agli uffici regionali per supportare la gestione operativa di servizi già avviati e per lo sviluppo di nuovi servizi innovativi in varie aree tematiche dell’Agenda Digitale. In particolare la DA dovrà proporre, fornire e garantire alla Stazione Appaltante (d’ora in poi SA), per tutta la durata del contratto, una struttura tecnica in grado di erogare servizi di supporto ai progetti/processi per lo sviluppo dei **temi dell’Agenda Digitale** con riferimento particolare alle seguenti aree:

1. Identità Digitale;
2. Digital Security per la PA;
3. Superamento del Digital Divide;
4. Attivazione di Servizi in Rete per il Cittadino;
5. Cloud Computing e Cloud services;
6. Servizi per la Sanità Digitale;
7. Servizi on-line per le PA locali e le PMI;
8. Scuola Digitale;
9. Dematerializzazione;
10. Catalogo Dati Territoriali e Open Data;
11. Monitoraggio delle attività in base agli indicatori stabiliti nello scoreboard della Commissione Europea (<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard>).

Le attività possibili sono diverse e potranno andare dal semplice supporto operativo, all’assistenza, alla stesura di allegati tecnici, alla stesura bandi di gara, alla progettazione e direzione lavori, al monitoraggio dei contratti, alla definizione di livelli di servizio, al controllo ed alla misurazione dei risultati, alla reperibilità di informazioni e documenti correlati, alla conduzione di ricerche di customer care, etc. Sono altresì previste le attività per la realizzazione e la messa a punto degli strumenti a supporto dell’erogazione dei servizi.

Più in particolare, vengono richiesti i servizi di seguito descritti.



1.1 SUPPORTO OPERATIVO

Le attività di supporto operativo si riferiscono ad interventi di:

- supporto alle strutture richiedenti finalizzato ad assicurare un corretto utilizzo di sistemi informativi in dotazione o da attivare;
- erogazione di servizi di assistenza attraverso l'utilizzo del sistema informatico per la Gestione dei Servizi di Assistenza in uso presso l'Amministrazione.

1.2 ASSISTENZA SPECIALISTICA

Il servizio di assistenza specialistica ha lo scopo di fornire:

- studi di fattibilità, progettazioni e realizzazione di progetti relativi a servizi innovativi e/o a nuove soluzioni gestionali;
- studio e analisi delle modifiche organizzative necessarie per la più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione di servizi innovativi (process – reengineering);
- programmazione ed erogazione di interventi formativi per adeguare i livelli di conoscenza del personale regionale su nuovi sistemi;
- trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer), anche attraverso piattaforme di e-learning;
- Esperto di ambiti (sistemi GIS, PO-FESR, FSE, statistica, ambiente e territorio, formazione, energia, sanità, comunicazione).

Gli obiettivi specifici del supporto operativo e della assistenza specialistica verranno perfezionati dalla SA durante il periodo di validità del contratto sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura.

Tutti i servizi saranno fatturati a consumo

1.3 AMBITI DI RIFERIMENTO

Possiamo raggruppare i servizi nei seguenti macro ambiti di riferimento:

- **Azioni infrastrutturali trasversali**
 - sviluppo delle infrastrutture regionali mediante il completamento della diffusione della *Banda Larga* e la realizzazione di progetti di diffusione della *Banda Ultra Larga* sul territorio regionale;
 - miglioramento della sicurezza e dei servizi di *Cloud Computing e Conservazione digitale* dei dati delle Pubbliche Amministrazioni della Basilicata attraverso il potenziamento del *Data Center regionale*
 - servizi di Identità Digitale attraverso la *Posta Elettronica Certificata, la Firma Digitale, Servizio Pubblico d'Identità Digitale (SPID)*;



- **Piattaforme abilitanti**

- lo sviluppo di un'amministrazione aperta che pubblica i dati sul *Portale degli Open Data*, pubblica i servizi sul *Portale dei servizi* regionali e dialoga con il cittadino anche attraverso i canali istituzionali attivati sui social network;
- la realizzazione dell'amministrazione digitale attraverso l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi e l'implementazione di piattaforme tecnologiche di *eProcurement*, *Fatturazione Elettronica*, *Pagamenti Elettronici*, *Dematerializzazione dei flussi documentali*, *Sanità Elettronica*; *Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)*; *Scuola Digitale*; *Giustizia Digitale*. I servizi saranno indirizzati principalmente per i cittadini e le imprese e in secondo luogo per le altre amministrazioni locali;

- **Programmi di accelerazione**

- lo sviluppo delle competenze digitali sul territorio regionale attraverso l'istituzione di un *Centro di Competenza per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione* (oltre alla Regione Basilicata anche le strutture sub-regionali, le Aziende Sanitarie Locali e Ospedaliere, le Pubbliche Amministrazioni Locali).
- lo sviluppo di comunità intelligenti attraverso l'attivazione di progetti di *Smart cities*, *social innovation*, *infomobilità*, *Carta Tecnica regionale*, *Comunicazione e Marketing digitale*.

AZIONI INFRASTRUTTURALI TRASVERSALI

Connettività

Obiettivo prioritario è quello di conseguire la piena infrastrutturazione digitale del territorio attraverso la realizzazione di progetti di diffusione della *Banda Larga* e la realizzazione di infrastrutture di *Data Center*. Avendo già conseguito, nell'arco della programmazione 2007-2013, il risultato di ridurre a zero il Digital Divide in tutto il territorio regionale attraverso progetti di diffusione della Banda Larga, l'obiettivo che la Regione Basilicata si pone per la nuova programmazione è quello di realizzare interventi di infrastrutturazione in Banda Ultra Larga per garantire, entro il 2020, l'accesso a internet per tutti i cittadini "ad una velocità di connessione superiore a 30 Mb/s".

Servizi di Data Center

L'esigenza di garantire la *sicurezza e la conservazione dei dati pubblici*, passa attraverso il consolidamento e la razionalizzazione dei Data Center delle Pubbliche Amministrazioni, e cioè attraverso la realizzazione di un Data Center regionale in grado di ospitare i sistemi informativi degli enti locali con elevati standard di sicurezza e affidabilità nonché con la possibilità di erogare servizi di qualità secondo il paradigma del *Cloud Computing*.

Il personale coinvolto fornisce assistenza specialistica nella predisposizione di studi di fattibilità e progettazione di servizi di Data Center e di modelli organizzativi necessari per una più efficiente



gestione di servizi informatici. Nello specifico, ha svolto attività per garantire il funzionamento dei servizi di Cloud Computing, la Continuità Operativa, il Backup e Disaster Recovery, la Conservazione Sostitutiva e la sicurezza dei dati del Data Center regionale.

Continuità Operativa e Disaster Recovery. L'art. 50-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale, D.Lgs. n.82 del 7/3/2005 e s.m.i., impone, in relazione ai nuovi scenari di rischio legati alla sicurezza informatica, che le pubbliche amministrazioni predispongano i piani di emergenza in grado di assicurare la continuità dei servizi e quindi il ritorno alla normale operatività a seguito di eventi disastrosi.

Per ottemperare a tale quadro normativo, Regione Basilicata ha avviato un processo per il consolidamento del suo data center e lo ha fatto non solo nell'ottica di adeguare le attuali risorse per la realizzazione degli interventi di Continuità Operativa e Disaster Recovery, ma anche per recepire quanto evidenziato dall'art. 33 septies del D.L. 18 Ottobre 2012 n.179, convertito nella legge 221/12, che avvia di fatto un percorso di razionalizzazione dei CED della pubblica amministrazione sul territorio nazionale. Il nuovo data center regionale, di imminente attivazione, oltre a un miglioramento del livello della infrastruttura telematica che definirà un contesto più agevole per l'erogazione dei servizi a cittadini ed imprese, garantendo processi più performanti e maggiori capacità operative, si sviluppa per avviare sul territorio un processo che punta all'ottimizzazione delle attuali risorse e proporre modelli di servizio erogati secondo i paradigmi del cloud, oggi praticabili grazie al pieno superamento, attraverso il progetto banda larga, del divario digitale.

In questo contesto è stata fornita attività di supporto agli enti locali per il consolidamento di soluzioni di continuità operativa ai sensi dell'art. 50 bis del CAD, in ottica di consolidamento e razionalizzazione dei CED regionali. Per 30 comuni del territorio sono stati raccolti i dati relativi ai servizi informatizzati, al contesto tecnologico ed organizzativo al fine di predisporre studi di fattibilità tecnica da sottoporre a parere dell'Agid, implementare le soluzioni approvate dall'Agenzia e predisporre i piani di Disaster Recovery e Continuità Operativa.

Per dare continuità alle attività avviate si rende necessario proseguire con la predisposizione degli Studi di Fattibilità ai fini della Continuità Operativa dei sistemi informativi di tutte le PA locali. Tale attività, di maggior respiro, passa attraverso la predisposizione di un piano triennale regionale di razionalizzazione dei data center ed il coordinamento dei diversi CED pubblici sul territorio finalizzate all'emissione di opportuni provvedimenti a livello normativo ed amministrativo per la razionalizzazione dei data center.

Conservazione sostitutiva. Il progetto di conservazione sostitutiva avviato dalla Regione Basilicata nasce in attuazione degli adempimenti previsti del CAD in tema di dematerializzazione (artt. 42-43-44-44bis D.lgs 235 2010). L'affidamento del servizio in outsourcing prevede la conservazione di documenti e dati clinico- amministrativi dell'amministrazione regionale e del Servizio Sanitario Regionale, nelle modalità previste per garantire conformità con i documenti originali quindi nel rispetto delle regole tecniche con cui dare valore legale alla documentazione digitale. Nell'ottica di esercitare un ruolo di guida e di coordinamento nell'azione amministrativa a livello locale e di agevolare le politiche di innovazione per l'e-government su tutto il territorio, l'amministrazione



regionale nell'ambito del potenziamento delle funzionalità del servizio mette a disposizione il proprio sistema di conservazione anche per gli enti locali che possono sperimentare la bontà del servizio, archiviando atti e documenti amministrativi utilizzando piattaforma di conservazione e servizi in modalità cloud.

Identità Digitali

La Regione Basilicata è “***Centro di Registrazione Locale***” per il rilascio della Firma Digitale e della Posta Elettronica Certificata.

A tal fine è stato istituito un servizio regionale di certificazione e rilascio che ha visto l’attivazione di strutture territoriali periferiche denominate “Sportello del Cittadino”, sfruttando anche la rete della Pubblica Amministrazione Locale. Gli sportelli forniscono un servizio verso i cittadini con l’obiettivo primario di garantire a tutti l’accesso alla società della conoscenza, rimuovendo il Digital Divide e sostenendo la messa in rete dei cittadini e delle famiglie. Le principali attività dello sportello sono: accoglienza per i cittadini con particolare riferimento a quelli delle fasce più deboli; rilascio al cittadino dei Dispositivi di Firma Digitale e della Posta Elettronica Certificata; supporto al cittadino nell’accesso ai servizi on-line erogati dalla Pubblica Amministrazione; Promozione e formazione locale della “Cittadinanza Digitale della Basilicata”.

Posta Elettronica Certificata. La Regione Basilicata è ente gestore della Posta Elettronica Certificata. Il servizio, disponibile all’indirizzo www.pec.regione.basilicata.it, è fruibile da tutti i cittadini/imprese/enti locali che hanno l’esigenza di trasmettere comunicazioni con valore legale alle Pubbliche Amministrazioni iscritte all’IPA, Indice delle Pubbliche Amministrazioni. Ogni cittadino/impresa può attivare una PEC con dominio: @pec.basilicatanet.it e con dominio @pec.ibasilicata.it. Le pubbliche amministrazioni possono inoltre richiedere l’attivazione di una PEC con dominio @pec.nomeamministrazione.it. La PEC è un vettore che certifica l’avvenuta consegna di un messaggio nei confronti di un destinatario finale.

Firma Digitale. La Regione Basilicata è Centro di Registrazione Locale per il rilascio della Firma Digitale. I dispositivi vengono forniti a tutti i cittadini che ne fanno richiesta, in modo totalmente gratuito. Lo strumento di identificazione, contenente certificati digitali emessi da un’apposita Autorità di Certificazione, è un dispositivo USB, con materiale digitale e cartaceo a corredo per il supporto al corretto utilizzo dei servizi contenuti (codici di sicurezza, manuali d’uso ecc.). La possibilità per i cittadini di essere identificati, di poter accedere ai servizi della rete regionale che prevedono elevati standard di sicurezza e di poter firmare digitalmente un documento informatico dandogli validità legale, rappresentano un passaggio cruciale ed obbligato nella modifica sostanziale delle modalità di interazione tra amministrazione pubblica e cittadino. Il dispositivo serve per: 1) firmare digitalmente un documento informatico per garantirne la validità a norma di legge; 2) autenticarsi ai servizi on-line della rete telematica regionale e di altre Pubbliche Amministrazioni. E’ stato realizzato uno specifico sito web raggiungibile all’indirizzo: www.firmadigitale.regione.basilicata.it.



Identità digitali. Sulla scorta delle esperienze già realizzate per la diffusione della *Firma Digitale*, della *Carta Nazionale dei Servizi* e della *Posta Elettronica Certificata*, si intende implementare il Sistema Pubblico di gestione delle *Identità Digitali* (SPID) ed istituire, di concerto con l'*Anagrafe Nazionale Popolazione Residente* (ANPR), il *Domicilio Digitale del Cittadino*. Le specifiche tecniche, in corso di emanazione, garantiranno l'accesso unificato ai servizi digitali, sia da parte dei cittadini in quanto tali, sia da parte di coloro che hanno la necessità di qualificare il ruolo o il titolo con il quale richiedono un servizio. In questo senso è necessario mettere in rete le informazioni relative all'appartenenza ad albi, i ruoli societari e così via.

PIATTAFORME ABILITANTI

Piattaforme Web

Dati Pubblici e Condivisione. Obiettivo strategico è quello di garantire la condivisione e l'apertura dei dati di tutte le Pubbliche Amministrazioni Lucane standardizzando i processi per rendere trasparente l'azione amministrativa e rendere fruibili in modo tempestivo i dati prodotti dalle stesse. Questo risultato si ottiene attraverso la realizzazione di una *Piattaforma Web* in grado di garantire la massima apertura dei dati territoriali, l'accesso e la fruibilità alle informazioni, la fruizione dei dati delle Pubbliche Amministrazioni secondo consolidati standard del web semantico e favorendo, quando possibile, condizioni per il riuso del software.

Il servizio "**redazione web**" prevede il supporto alla gestione del portale istituzionale della Regione Basilicata e del portale dei servizi on-line, l'implementazione di pagine WEB e la manutenzione delle informazioni veicolate quotidianamente dagli uffici regionali. Di seguito le sezioni principali del portale gestite dalla redazione web.

Sito Web regionale. Pubblicazione dei contenuti sul portale istituzionale della Regione Basilicata, www.regione.basilicata.it. I contenuti vengono trasmessi al personale attestato presso le URP dipartimentali e pubblicati sulle sezioni dipartimentali e sulla home page. Vengono svolte specifiche attività di redazione grafica dei contenuti del portale e, quando necessario, sviluppate pagine web ad hoc per la promozione di specifiche iniziative.

Amministrazione Trasparente e Open Data. I contenuti vengono pubblicati nella sezione appositamente realizzata per far fronte ai dettami del D. Lgs 33/2012, Amministrazione Trasparente. Grazie alla forte integrazione del sistema informativo con il sito web regionale, molte delle informazioni seguono un flusso di pubblicazione automatico. In questi casi il personale del centro servizi, fornisce supporto nella redazione dei contenuti sugli applicativi (es: organigramma, provvedimenti, bandi, ..). La sezione viene costantemente aggiornata e verificata con il sito della funzione pubblica "Bussola di Magellano".

Bollettino Ufficiale Regionale. Periodicamente, il personale attestato al BUR provvede a pubblicare i contenuti sul portale regionale ed aggiornare i contenuti dell'applicativo BUR on-line.

Portale dei Servizi. Il personale del Centro Servizi fornisce supporto specialistico sull'utilizzo di strumenti e metodi per la comunicazione erogati attraverso il portale dei servizi. Il sistema realizzato,



oltre ad essere un sistema per la gestione dei contenuti web (CMS) ha anche la caratteristica di essere uno dei pochi ambienti di sviluppo basato su java quindi pienamente coerente con le tecnologie utilizzate per la realizzazione di applicazioni web based altamente performanti. In questo modo è possibile realizzare anche pagine web ad alto contenuto transazionale basate su SOA (Service Oriented Architecture). Ciò si sposa quindi con la possibilità di realizzare procedimenti che prevedono la Formazione del documento informatico e la gestione dei procedimenti/flussi documentali on-line.

Centro Multimediale. Attività di Gestione ed Editing Video TG Regionale dell'ufficio stampa (Tg web, Web tv, Giornale radio, Streaming del Consiglio Regionale, Rassegna stampa, ...); gestione Agenda ufficio stampa, pianificazione e coordinamento giornalisti.

Piattaforme Applicative

Amministrazione Digitale. La Regione Basilicata promuove il cambiamento attraverso la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione per ottenere un deciso miglioramento di quei processi pubblici che si traducono in risparmi, semplificazione e rendicontazione dell'azione amministrativa e che ricadono sull'intera collettività. In tale contesto si innesta l'evoluzione dei *Procedimenti Amministrativi*, dei *Pagamenti Elettronici*, della *Fatturazione Elettronica*, dei sistemi di *eProcurement*, della *Sanità digitale* e, in generale, di tutti i *Servizi on line* erogati dalle Pubbliche Amministrazioni.

Semplificazione Amministrativa. Al fine di migliorare l'interazione ed il collegamento tra le attività svolte dagli uffici regionali ed i cittadini/utenti, sono state attivate le funzioni di accoglienza delle URP presso i dipartimenti regionali e le funzioni di pubblicazione, anche on-line, del Bollettino Ufficiale della Regione Basilicata.

Centrale Bandi. Bandi Regionali è il portale degli avvisi pubblici della Regione Basilicata. Su questo sistema sono disponibili e consultabili tutti i bandi e gli avvisi generati e gestiti attraverso la procedura della Centrale Bandi. Il Sistema "Centrale Bandi e Avvisi Pubblici" della Regione Basilicata consente la consultazione in via telematica di tutte le tipologie di bando finalizzate alla concessione di contributi e finanziamenti regionali. Per accedere in consultazione al servizio è necessario essere dotati di Carta Nazionale dei Servizi, Firma Digitale e Posta Elettronica Certificata.

Tributi. E' stato attivato uno sportello di accoglienza del cittadino per supportare l'ufficio Ragioneria Generale e Fiscalità Regionale, nelle attività di applicazione, riscossione e controllo delle entrate tributarie ed extratributarie di competenza regionale e relativo contenzioso e degli adempimenti connessi al recupero di evasione. Vengono svolte le attività di gestione dell'anagrafe tributaria regionale, implementazione, in collaborazione con gli uffici tecnologici, del sistema informativo tributario e del sistema dei servizi on-line al cittadino".

Sanità. Il progetto prevede il supporto operativo alle attività di reengineering dei processi e delle procedure esistenti nel Sistema Informativo Sanitario Regionale con la finalità di facilitare il monitoraggio e la valutazione degli investimenti pubblici regionali e nazionali in tema di sanità. La



gestione ottimale dei flussi sanitari e l'efficienza dei servizi al cittadino avviene anche attraverso l'integrazione dei diversi sistemi informativi già presenti nel Sistema Informativo Sanitario Regionale.

Agricoltura. Il progetto prevede di fornire servizi di supporto operativo per l'Ufficio Regionale di Censimento (URC), nell'ambito del 6° Censimento Generale in Agricoltura, istituito presso l'Ufficio Monitoraggio, Sistemi Informativi, Banche dati e Supporto alla Programmazione, del Dipartimento Agricoltura e Sviluppo Rurale Economia Montana (Sv.R.E.M.).

Ambiente. Evoluzione del sistema di gestione informatica dell'osservatorio ambientale. Tale sistema interviene su due aspetti fondamentali: 1) Realizzazione del sito dell'Osservatorio Ambientale, struttura istituita presso il dipartimento Ambiente della Regione; 2) realizzazione dell'interoperabilità tra ARPAB-Osservatorio con la finalità di acquisire i dati messi a disposizione dal Centro di Monitoraggio Ambientale ARPAB e metterli a disposizione degli utenti sul Portale, implementando un interscambio automatico dei dati effettuato secondo gli standard di cooperazione applicativa e tecnologie SOA e mettendolo a disposizione del sistema RSDI.

COMPETENZE DIGITALI

Competenze Digitali. E' essenziale promuovere e diffondere iniziative di alfabetizzazione informatica rivolte ai cittadini, nonché di formazione e addestramento professionale destinate ai pubblici dipendenti, anche mediante intese con Istituti Accademici di rilievo nazionale e il ricorso a tecnologie didattiche innovative. A tal fine è prevista l'attivazione di un *Centro di Competenza per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione* con l'obiettivo di coinvolgere le istituzioni, le pubbliche amministrazioni, il mondo delle imprese, della scuola, della ricerca e delle università. Le attività che si andranno a realizzare riguardano 1) la formazione post lauream dei dipendenti pubblici nell'*Accademia della Pubblica Amministrazione*; 2) l'edizione regionale de "*Il Quotidiano della P.A.*" fruibile all'indirizzo www.ilquotidianodellapa.it; 3) il "*Formulario Dinamico*" di modelli e formule utilizzate dalle P.A. per lo svolgimento di procedure e procedimenti amministrativi; 4) la "*Mappatura dei processi e dei flussi*" nell'ambito delle attività svolte negli enti locali al fine di ideare e realizzare l'informatizzazione via web di tali processi nell'ottica di un accesso semplificato, uniforme e standardizzato del cittadino ai servizi resi dalla P.A.

Comunità Intelligenti. Al fine di definire strategie e obiettivi, coordinare il processo di attuazione e predisporre gli strumenti tecnologici ed economici per il progresso delle comunità intelligenti è stata realizzata, in sinergia con la strategia nazionale, una piattaforma tecnologica a servizio dell'intera comunità che comprende:

- a. il *Catalogo del riutilizzo dei sistemi e delle applicazioni*;
- b. il *Catalogo dei dati e dei servizi informativi*;
- c. il *Catalogo dei dati geografici territoriali ed ambientali*;
- d. il *Sistema di monitoraggio*;



SERVIZI A RICHIESTA

I servizi a richiesta potranno riguardare supporto a processi che di volta in volta le strutture Regionali, sub regionali e gli Enti Locali, andranno a richiedere (anche con fondi propri) a seguito di esigenze e fabbisogni che verranno a presentarsi.



2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Nei paragrafi successivi per ogni servizio saranno indicati i criteri di attivazione, le attività da svolgere, i criteri di chiusura, la documentazione di riferimento, e la documentazione di riscontro che la DA dovrà produrre in corso d'opera.

L'intervallo temporale fissato per il periodo di osservazione dei citati servizi è il trimestre, mentre la finestra temporale di erogazione è definita essere ogni giornata lavorativa, per l'intero orario di lavoro concordato con la SA e per la durata del contratto.

2.1 SUPPORTO OPERATIVO

Criteri di Attivazione

Gli interventi di assistenza operativa vengono attivati secondo le seguenti modalità:

- esecuzione delle attività non direttamente gestite dagli uffici/strutture, laddove sia già previsto il Manuale di Gestione del servizio;
- esigenza e/o segnalazione pervenuta tramite il sistema GSA;
- esigenze estemporanee concordate tra le parti.

Criteri di Chiusura

La chiusura dell'attività può essere determinata (a seconda della tipologia di intervento) tramite la segnalazione del sistema GSA ai referenti interessati e comunque a seguito di constatazione da parte del referente della SA.

Rendicontazione: Produzione e Periodicità

Attraverso lo strumento di gestione attività sarà possibile visualizzare report analitici contenenti le seguenti informazioni:

- orario di attivazione del servizio e durata;
- per ogni intervento la descrizione sintetica della tipologia di assistenza, motivo, destinatario, risultato, eventuali problemi connessi.

Con periodicità trimestrale sarà invece prodotto un consuntivo contenente riepiloghi e/o statistiche sui parametri registrati.

Erogazione dei Servizi: Modalità e Responsabilità

Le modalità di svolgimento del servizio sono definite dalla DA. Richieste estemporanee della SA possono essere soddisfatte previo accordo specifico tra le parti. La DA ha, tra l'altro, la responsabilità:

- dell'esecuzione delle procedure periodiche previste nel Manuale di Gestione Applicativo;



- dell'individuazione delle cause che hanno determinato la richiesta di intervento;
- dell'inserimento delle informazioni nel sistema di gestione della reportistica e l'aggiornamento del loro stato (GSA);
- della elaborazione delle statistiche di consuntivo sull'andamento del servizio.

2.2 ASSISTENZA SPECIALISTICA

Criteri di attivazione

Il servizio attivato su richiesta della SA non ha un ambito di applicazione definito alla data in quanto dovrà soddisfare necessità della SA che potranno presentarsi nell'intero periodo di validità del contratto.

Nella richiesta la SA deve specificare:

- la tipologia di intervento da effettuare (studio di fattibilità, formazione specialistica, etc.);
- l'ambito di applicazione dell'intervento ;
- la durata massima di esecuzione dell'intervento ;
- il referente dell'intervento per la SA.

La DA deve consegnare alla SA un piano di attività per l'erogazione del servizio, dove devono essere esplicitate almeno le seguenti informazioni:

- individuazione delle esigenze che l'intervento dovrà soddisfare
- descrizione progettuale a cui si riferisce l'intervento
- referente della DA per l'intervento
- numero e classificazione professionale delle risorse necessarie
- costo dell'intervento
- individuazione delle possibili soluzioni da adottare
- individuazione delle risorse umane e numero da coinvolgere da parte della SA

L'approvazione del nuovo piano delle attività da parte della SA autorizza l'avvio delle nuove attività. A seguito dell'approvazione, SA e DA concorderanno un calendario di sedute di revisione congiunta del servizio per la verifica del corretto svolgimento delle attività, alle quali parteciperanno i referenti dello specifico intervento.

Criteri di Chiusura

Il servizio è completato a seguito dell'approvazione da parte della SA dei documenti di riscontro.

Rendicontazione: Produzione e Periodicità

I documenti che la DA deve produrre e consegnare sono relativi alla specificità del servizio richiesto.



3. LIVELLI DI SERVIZIO

Le specifiche di dettaglio dei livelli di servizio richiesti (noti anche come S.L.A. - Service Level Agreement), per la misura delle prestazioni, sono riportati di seguito.

Nel primo trimestre di vigenza del contratto saranno concordati eventuali ulteriori livelli di servizio.

3.1 INQUADRAMENTO GENERALE

Prima di dettagliare un set di Livelli di Servizio si rende necessario puntualizzare alcuni concetti di base.

Per livello di servizio si intende una misura (o elaborazione di misure) di un aspetto misurabile di un servizio, che rappresenta il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente.

La fase di valutazione è inscindibile da quella di fruizione del servizio da parte dell'utente, che talvolta diventa uno degli attori della stessa valutazione.

Poiché la finalità di un servizio è il soddisfacimento delle esigenze di un committente, la valutazione di un servizio va correlata principalmente al livello di soddisfazione di queste esigenze che il servizio riesce a garantire.

Per grado di soddisfacimento si intende un valore di riferimento posto alle misure, su una scala di misura.

La scelta di quali misure sia più opportuno rilevare dipende dalla facilità di misurarle, dal costo di rilevare le misure, dalla capacità di gestire ed elaborare il volume di informazioni rilevate etc...

La natura continuativa e dinamica dei servizi consiglia di non basare le valutazioni su singole misure. In genere, si utilizzano elaborazioni delle misure rilevate in determinati intervalli di tempo, come la media o la distribuzione di frequenza.

Spesso, si utilizzano combinazioni di misure elaborate, al fine di coprire più aspetti del servizio che un solo tipo di misura non permette di considerare.

E' importante definire il giusto campionamento delle misure:

- rilevare troppe misure ha un costo non ripagato dai vantaggi che ne derivano in termini di controllo;
- rilevarne poche potrebbe far sfuggire dei segnali di allarme di processi in deriva per scostamento dai targets.

Il committente deve definire quali valori delle misure rilevate durante l'erogazione del servizio soddisfano le sue esigenze.

Disporre di misure e di una scala di misura non permette di esprimere un giudizio sull'andamento di un servizio, in quanto il significato delle misure può variare da contesto a contesto. Ad esempio,



definire come tempo di risposta di un componente di un sistema "un secondo" può essere soddisfacente in certi casi ed inaccettabile in altri.

Il valore di soglia deve essere commisurato a diversi fattori di contesto, quali:

- il costo che si intende sostenere per la qualità del servizio;
- la criticità del servizio;
- l'impatto che un disservizio avrebbe sull'utenza;
- il livello di soddisfazione dell'utente finale che si vuole ottenere.

Tanto maggiore è l'importanza di questi fattori nel contesto, tanto più stringenti dovranno essere i livelli di accettabilità fissati per le misure dei livelli di servizio. Un modo ragionevole di definire i valori di soglia:

- misurare per un certo periodo l'andamento reale dei livelli di servizio che si intendono definire;
- quindi porre come valore di soglia un valore ragionevole rispetto alla situazione in essere nello specifico contesto;
- definire poi un percorso di progressivo avvicinamento a valori di soglia più vincolanti.

I valori di soglia possono corrispondere a:

- una soglia di soddisfacimento dei requisiti (threshold cui consegue una valutazione del tipo "si/no");
- una gradazione di soddisfacimento dei requisiti, che permette di modulare il giudizio (a partire da un target, ad esempio "soddisfatto, parzialmente soddisfatto, non soddisfatto");
- un valore di warning che attiva azioni correttive se superato.

Il valore di soglia deve essere scelto non tanto con il fine di comminare penali per inadempienze, quanto con quello di far scattare un allarme, che attiva azioni correttive e/o preventive. A questo fine, potrebbero essere previste più soglie di allarme, il cui superamento attiva azioni progressivamente sempre più incisive da parte del committente sul fornitore.

Fatte queste puntualizzazioni, si ritiene, in prima istanza di misurare i livelli di servizio relativi ai servizi che hanno un peso maggiore nelle varie tipologie (come riportato nel capitolo precedente).

Gli attuali Livelli di soglia si potranno opportunamente modificare, al termine dei primi due anni, allorché sarà stato acquisito un numero sufficiente di misure dei livelli di servizio applicati e sulle base delle risultanze e dell'analisi qualitativa di tali misurazioni.

3.2 LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI

I livelli di servizio minimi per ciascuno dei servizi richiesti sono quelli di seguito riportati, che possono essere opportunamente integrati e migliorati dalla DA.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte della DA sarà soggetto all'applicazione delle penali previste.

**Supporto operativo**1. *Gestione profilazione utenti e gestione autorizzazioni*

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
SO1	Assicurare e controllare: <ul style="list-style-type: none">• Inserimento e aggiornamento utenti ;• Modifiche al profilo utenti (rilascio e/o revoca permessi su una o più aree del sistema).	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	<ol style="list-style-type: none">1. inserimento e /o modifica dati utente;2. verifica permessi utenti;3. rilascio e/o revoca permessi;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora modifica sull'archivio utenti;• dati utente inserito, modificato e/o cancellato ;• data , ora e tipologia permessi rilasciati;• data, ora e tipologia permessi revocati.	10

2. *Aggiornamenti automatici basi informative*

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
SO2	Assicurare l'assistenza agli utenti per l'aggiornamento automatico di alcuni archivi che richiedono un numero elevato di operazioni.	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	<ol style="list-style-type: none">1. acquisizione del supporto elettronico contenente i dati per l'aggiornamento degli archivi;2. verifica congruenza formato del supporto acquisito;3. lancio e controllo procedure di aggiornamento;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora acquisizione supporto;• data , ora e controllo supporto;• esito verifica e azioni intraprese in caso di verifica negativa;• data e ora lancio procedura di aggiornamento;• data e ora fine procedura;• verifica esito procedura e azioni intraprese in caso di esito non positivo.	15

3. *Supporto operativo sulle procedure giornaliere*

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
SO3	Assicurare l'assistenza agli utenti per la gestione delle attività quotidiane.	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	1. acquisizione richiesta utente; 2. valutazione richiesta; 3. espletamento servizio richiesto; 4. verifica utente; 5. eventuale intervento integrativo; 6. chiusura servizio;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta utente;• data e ora valutazione richiesta;• esito valutazione richiesta;• data e ora inizio attività per erogazione servizio;• dettaglio attività svolta;• data e ora chiusura servizio (parziale);• data e ora verifica utente;• esito verifica utente;• azioni intraprese in caso di verifica negativa;• data e ora chiusura servizio definitiva.	20

4. *Supporto operativo sulle procedure periodiche*

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
S4	Assicurare l'assistenza agli utenti per la gestione delle attività riguardanti procedure.	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	1. acquisizione richiesta utente; 2. valutazione richiesta; 3. espletamento servizio richiesto; 4. verifica utente; 5. eventuale intervento integrativo; 6. chiusura servizio;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta utente;• data e ora valutazione richiesta;• esito valutazione richiesta;• data e ora inizio attività per erogazione servizio;• dettaglio attività svolta;• data e ora chiusura servizio (parziale);• data e ora verifica utente;• esito verifica utente;• azioni intraprese in caso di verifica negativa;• data e ora chiusura servizio definitiva.	20

5. *Supporto operativo per tutte le procedure saltuarie*

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
SO5	Assicurare l'assistenza agli utenti per la gestione delle attività riguardanti procedure	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	1. acquisizione richiesta utente; valutazione richiesta; 2. richiesta; 3. espletamento servizio richiesto; 4. verifica utente; 5. eventuale intervento integrativo; 6. chiusura servizio;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta utente;• data e ora valutazione richiesta;• esito valutazione richiesta;• data e ora inizio attività per erogazione servizio;• dettaglio attività svolta;• data e ora chiusura servizio (parziale);• data e ora verifica utente;• esito verifica utente;• azioni intraprese in caso di verifica negativa; data e ora chiusura servizio definitiva.	35

Tabella riepilogativa dei pesi

ID Attività	PESO
SO1	10
SO2	15
SO3	20
SO4	20
SO5	35
Totale	100

**Assistenza specialistica**

A) Servizi di Assistenza specialistica

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
AS1	Il servizio è finalizzato alla realizzazione di interventi per: <ul style="list-style-type: none">• Studi di fattibilità;• Progettazione;• Definizione standard tecnologici;• Piani di continuità ed emergenza;• Analisi soddisfazione utenti;• Knowledge transfer.	Responsabili di progetto Responsabile Assistenza Regione	<ol style="list-style-type: none">1. acquisizione richiesta di consulenza;2. valutazione richiesta;3. espletamento servizio richiesto;4. verifica utente;5. eventuale intervento integrativo;6. chiusura servizio;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta di consulenza;• data e ora valutazione richiesta;• esito valutazione richiesta;• data e ora inizio attività per erogazione servizio;• dettaglio attività svolta;• data e ora chiusura servizio (parziale);• data e ora verifica utente;• esito verifica utente;• azioni intraprese in caso di richiesta di integrazione;• data e ora chiusura servizio definitiva.	100

Tabella riepilogativa dei pesi

ID Attività	PESO
AS1	100
Totale	100



3.3 ALGORITMI DI CALCOLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Algoritmo per il Supporto operativo

Per questa tipologia si possono ipotizzare i livelli di servizio per quei servizi che hanno un peso superiore a 20, nel dettaglio:

- SO5 Procedure saltuarie > 35;

ID	Descrizione	Peso	Livello di servizio	Note	Livello di Soglia
SO5	Supporto operativo per tutte le procedure saltuarie	35	$LdS = 100 - \sum_i \left[\left(\frac{gg_r}{gg_c} \right) \times k \right]$	<p>I simboli rappresentano, per l'i-esima attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gg_r = giorni di ritardo della consegna; • gg_c = giorni concordati per la consegna; • k = fattore di priorità, può assumere i seguenti valori: • 0,25 > priorità bassa • 1 > priorità normale • 2 > priorità alta 	LdS = 96

Algoritmo per la Assistenza specialistica

Per questa categoria di servizi si possono ipotizzare i seguenti livelli di soglia:

ID	Descrizione	Peso	Livello di servizio	Note	Livello di Soglia
AS1	Tutte le attività previste dal Capitolato Tecnico su queste linee di intervento	30	$LdS = 100 - \sum_i \left[\left(\frac{gg_r}{gg_c} \right) \times k \right]$	<p>I simboli rappresentano, per l'i-esima attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gg_r = giorni di ritardo della consegna; • gg_c = giorni concordati per la consegna; • k = fattore di priorità, può assumere i seguenti valori: • 0,25 > priorità bassa • 1 > priorità normale • 2 > priorità alta 	LdS = 96



4. MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

4.1 PIANIFICAZIONE E RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Oltre quanto specificato in dettaglio per ogni singola attività, la DA dovrà individuare e pianificare tutte le attività necessarie per l'erogazione dei servizi previsti predisponendo il documento "Piano delle Attività".

Il "Piano delle Attività" dovrà essere aggiornato in corso d'opera dalla DA nei seguenti casi:

- Richiesta da parte della SA di nuovi servizi
- Sostituzione di personale della DA già assegnato ad una attività
- Variazione della schedulazione temporale delle attività.

Il documento aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dalla SA.

La DA dovrà procedere, con frequenza trimestrale, alla revisione congiunta con il referente della SA del "Piano delle Attività" e dovrà aggiornare il documento sulla base dei risultati della revisione. Il documento aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dalla SA.

La DA dovrà controllare lo stato di avanzamento di tutte le attività, verificare il livello dei servizi erogati ed eventualmente intervenire con specifiche azioni correttive e/o richieste di revisione del "Piano delle Attività".

La DA dovrà informare la SA sull'avanzamento delle attività previste dal "Piano delle Attività" predisponendo e consegnando il documento "Stato di Avanzamento delle Attività". Il documento sarà sottoposto ad approvazione della SA.

In merito alle attività di Assistenza specialistica, la DA dovrà, su richiesta specifica della SA, predisporre un documento di "Previsione delle Attività" che, inizialmente sarà uno schema approssimativo e, successivamente, sarà sempre più dettagliato con indicazione analitica degli obiettivi, risultati, tempi e risorse, tecnologie di riferimento, requisiti e vincoli, costo complessivo, modalità di verifica.

L'approvazione del documento da parte della SA consente l'inizio delle specifiche attività. L'attività può definirsi conclusa solo con la formale approvazione di un referente della SA (diverso in funzione della specificità dell'attività).

Riguardo alle richieste di intervento non previste nel documento di "Previsione delle Attività", la DA ha l'obbligo di prenderle in carico entro dieci giorni lavorativi. Il mancato rispetto di tale intervallo temporale da parte dell'Aggiudicatario sarà soggetto all'applicazione delle penali previste.

4.2 DISTRIBUZIONE ED APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI

La DA ha il compito di predisporre e consegnare alla SA entro i tempi indicati nel contratto e nel piano delle attività i documenti di pianificazione e avanzamento delle attività: "Piano delle Attività di Manutenzione", "Stato di Avanzamento delle Attività" e "Rendiconto degli Interventi". Prima della consegna i documenti devono essere preventivamente validati dal referente della DA. Tutti i documenti compresi eventuali allegati ed aggiornamenti dovranno essere consegnati al referente della SA attraverso il sistema di Document Management System (DMS) in uso presso la SA oltre ad una copia cartacea.



I documenti per i quali è prevista la validazione da parte della SA seguono il seguente iter procedurale:

- Consegna del documento alla SA con le modalità sopra indicate;
- Valutazione del documento da parte della SA a seguito della quale la medesima formalizza l'approvazione del documento oppure specifica le ragioni del rigetto del documento. La nota è consegnata al referente della DA che emette una ricevuta alla SA;
- Se il documento non è approvato, la DA è tenuta ad effettuare le modifiche in coerenza con quanto indicato nella nota ed a ripetere l'esecuzione dei due punti su esposti fino ad approvazione del documento.

4.3 STRUMENTO AUTOMATICO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

Il livello di servizio rappresenta l'obiettivo che la DA deve raggiungere nell'erogazione dei servizi previsti nel presente Capitolato Tecnico.

Al fine di svolgere al meglio le attività di gestione del contratto, di rendere disponibile alla SA tutte le informazioni raccolte, le valutazioni prodotte e di consentire una osservabilità diretta agli attori del contratto dei livelli di servizio richiesti, la DA dovrà utilizzare il sistema GSA in uso presso la SA.

4.4 RISORSE PROFESSIONALI

La DA deve sempre indicare le risorse professionali impegnate per ogni attività ed il relativo grado di responsabilità. Nel primo anno di vigenza contrattuale il personale impegnato non può essere sostituito, successivamente, la eventuale sostituzione di risorse o un nuovo inserimento deve essere approvato dalla SA.

Il team di risorse impiegato per la conduzione del contratto deve prevedere, oltre al Project Manager, per il quale i requisiti minimi richiesti sono:

- Almeno 10 anni di esperienza per il profilo di Project Manager
- Risultare nell'organico aziendale in qualità di dipendente, socio, amministratore o direttore tecnico.

Lo staff tecnico impiegato nelle attività dei servizi previsti deve essere composto, oltre che dal Project Manager, dalle seguenti figure professionali:

- Progettista
- Analista/Programmatore
- Programmatore
- Formatore / Amministrativo
- Operatore

La DA dovrà fornire alla SA ogni altra figura professionale, non indicata in elenco, ma necessaria al conseguimento degli obiettivi dell'Ente.

La SA si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del Project Manager o del personale dello staff tecnico se non dovesse soddisfare i requisiti minimi richiesti o non risultasse di proprio gradimento.



La mancata sostituzione di detto personale, entro 5 giorni dalla richiesta da parte della SA, è soggetta alle penali previste.

5. PENALI

Nella ipotesi di inadempimento, inesatto adempimento o ritardi l'Amministrazione applicherà le seguenti penali:

- In caso di ritardi nella presa in carico delle richieste di intervento: € 250,00 (duecentocinquanta/00 euro), I.V.A. inclusa, per ogni giorno solare di ritardo oltre i due giorni lavorativi stabiliti dall'Amministrazione;
- In caso di mancata sostituzione del personale entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione: € 250,00 (duecentocinquanta /00 euro), I.V.A. inclusa, per ogni giorno solare di ritardo;
- In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio: € XXX,00 calcolati come prodotto tra la differenza tra il livello di servizio calcolato ed il livello di soglia fissato (che è una percentuale) e l'importo trimestrale, autorizzato dal RUP, per i "Servizi di supporto ai temi della Agenda Digitale".