

REGIONE CAMPANIA

UNIONE EUROPEA

Programma Operativo della Regione Campania 2000-2006

DISCIPLINARE DI GARA

FORNITURA DI BENI E SERVIZI IN HOSTING E OUTSOURCING PER LA REALIZZAZIONE E GESTIONE DEL
PROGRAMMA CARTA DI CREDITO FORMATIVO

Indice

I.	DEFINIZIONI	4
II.	SERVIZI E ATTIVITÀ OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO	4
II.1.	CARATTERISTICHE GENERALI	5
II.2.	SERVIZIO DI PROJECT MANAGEMENT	5
II.3.	SERVIZI APPLICATIVI	5
II.3.1.	<i>Il sistema informativo per la gestione dei pagamenti</i>	6
II.3.2.	<i>Gestione elettronica delle convenzioni con i fornitori</i>	6
II.3.3.	<i>Piattaforma FAD</i>	7
II.3.4.	<i>Call Center</i>	7
II.3.5.	<i>Help desk</i>	8
II.3.6.	<i>Portale</i>	9
II.4.	SERVIZI DI MIDDLEWARE E SYSTEM INTEGRATION	9
II.5.	SERVIZI DI GESTIONE E CONDUZIONE DEI SISTEMI	10
II.6.	L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DI BASE	12
II.6.1.	<i>Le facilities</i>	13
II.6.2.	<i>I servizi</i>	13
II.6.3.	<i>Livelli di servizio (SLA)</i>	13
II.6.4.	<i>Gestione delle carte</i>	14
II.7.	SERVIZI DI PROMOZIONE	14
II.8.	SERVIZI REDAZIONALI PER IL PORTALE	14
II.9.	SERVIZI DI REPORTING, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	15
II.9.1.	<i>Servizi di reporting e monitoraggio</i>	15
II.9.2.	<i>Servizi di selezione</i>	15
III.	TEMPI DI CONSEGNA E DURATA DEL CONTRATTO	15
IV.	CORRISPETTIVO DELL'AFFIDAMENTO	16
V.	MODALITÀ DI PAGAMENTO	16
VI.	ONERI DELL'AMMINISTRAZIONE	16
VII.	DOCUMENTAZIONE MESSA A DISPOSIZIONE DEI CONCORRENTI	16
VIII.	OBBLIGHI DEI CONCORRENTI	16
IX.	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE	17
X.	DOCUMENTAZIONE E CONDIZIONI MINIME ECONOMICHE E TECNICHE DI AMMISSIBILITÀ	17
XI.	CAUZIONE	19
XII.	CRITERI DI SELEZIONE E DI AGGIUDICAZIONE	19
XIII.	COMPOSIZIONE DELLA COMMISSIONE E PROCEDURA DI GARA	20
XIV.	DOCUMENTI DA PRESENTARE IN CASO DI AGGIUDICAZIONE	20
XV.	CERTIFICAZIONE	21
XVI.	FORME DI ACQUISIZIONE E DOCUMENTAZIONE	21
XVII.	RISPONDEZZA ALLE NORMATIVE	21
XVIII.	BREVETTI E DIRITTI DI AUTORE	21
XIX.	CAUSE DI RISOLUZIONE ANTICIPATA	22
XX.	COLLAUDO	22
XXI.	COMMISSIONE DI COLLAUDO	23
XXII.	MONITORAGGIO DELL'APPALTO	23

XXIII.	CONTROVERSIE	23
XXIV.	SUBAPPALTO	23
XXV.	VARIAZIONI E SOSPENSIONI DEL SERVIZIO	23
XXVI.	RISERVATEZZA.....	24
XXVII.	RESPONSABILITÀ	24
XXVIII.	SPESE DI CONTRATTO	24
XXIX.	VINCOLI	24
XXX.	RITARDI NELLE PRESTAZIONI	24
XXXI.	VALIDITÀ DELLE OFFERTE	25

I. Definizioni

Nel presente Disciplinare ed in genere in tutta la documentazione, sarà usata la terminologia di seguito indicata:

- Regione: la Regione Campania;
- Disciplinare: il presente Disciplinare di gara;
- Offerenti: le imprese singole o raggruppate, che presentano la propria offerta in vista dell'ottenimento dell'appalto, nella persona del legale rappresentante;
- POR: Programma Operativo Regionale della Campania 2000-2006;
- CdP: il Complemento di Programmazione del POR Campania 2000-2006;
- Aggiudicatario o affidatario: il soggetto cui è affidata l'esecuzione dell'incarico oggetto della presente gara;
- Utenti: i giovani che partecipano al programma;
- Attori: i soggetti istituzionali o privati che partecipano al programma in partnership (Banche, esercenti, fornitori Fad, Scuole, Centri per l'Impiego, Informagiovani, ecc...).

Inoltre, per le definizioni utilizzate nel presente documento si rinvia all'art.9 del Regolamento (CE) n.1260/99.

II. Servizi e attività oggetto dell'affidamento

Nel presente Disciplinare sono illustrate le caratteristiche dei servizi che la Regione intende affidare per la realizzazione del Programma Carta di Credito Formativo.

Secondo quanto indicato nel documento di progetto del Programma Carta di Credito Formativo (Allegato D) i servizi richiesti per la realizzazione delle diverse azioni del Programma consistono in:

1. Servizi di Project Management
2. Servizi applicativi (sviluppo e/o fornitura di applicativi per la realizzazione e gestione dell'intero progetto)
3. Servizi di middleware e system integration
4. Servizi di gestione e conduzione dei sistemi
5. Servizi di promozione e comunicazione
6. Servizi redazionali per il Portale
7. Servizi di monitoraggio e valutazione

II.1. Caratteristiche generali

L'implementazione del presente progetto richiede la realizzazione di un sistema informativo specializzato, basato su una serie di componenti applicative dedicate a ciascuna delle attività del Progetto Programma Carta di Credito Formativo.

Il sistema dovrà realizzare soluzioni che, in coerenza con gli indirizzi dettati dal documento sulla Strategia Regionale per la Società dell'Informazione approvato con Delibera di Giunta n.7132 del 21 dicembre 2001, abbiano la caratteristica della massima diffusione e fruibilità. Pertanto i contesti tecnologici di riferimento sono da collocarsi nell'ambito delle tecnologie Internet.

Gli ambienti operativi di riferimento sono i sistemi operativi della Microsoft (2000/Nt o loro evoluzioni) ed è elemento distintivo per questa Amministrazione la presentazioni di soluzioni applicative fortemente integrate con tali ambienti.

I servizi e le applicazioni in rete dovranno poggiarsi su architetture di tipo multi-tier (elevata modularità es. introduzione di nuovi servizi).

I sistemi hardware che verranno utilizzati dovranno essere caratterizzati da un alto grado di scalabilità e di affidabilità al fine della garanzia degli investimenti e della continuità del servizio.

Al fine della individuazione sicura degli utenti del servizio di formazione a distanza, sia per gli aspetti di sicurezza e riservatezza, sia per la gestione dei percorsi formativi, il sistema dovrà prevedere l'utilizzo di certificati e firma digitali e le applicazioni dovranno prevederne l'utilizzo.

Il fornitore della soluzione identificherà i prodotti ed i componenti in linea con i requisiti di servizio descritti e dovrà comprovare le proprie competenze sui servizi selezionati.

Costituisce titolo preferenziale la certificazione e l'accreditamento presso i fornitori dei prodotti/componenti selezionati.

II.2. Servizio di Project management

L'approccio sperimentale che caratterizza l'intero progetto e la scansione in diverse fasi e azioni di attuazione implica che le attività di project management tengano conto della dinamica evolutiva del progetto, la quale necessita di raffinamenti successivi per vari stadi di sviluppo sulla base dei risultati rilevati nelle fasi di attuazione. Tali attività, finalizzate a garantire supporto all'Amministrazione per la complessiva attività di project management del programma, saranno svolte di concerto con l'Amministrazione.

Per supporto al Project management del progetto si deve intendere il supporto da parte dei responsabili di ogni singolo sottoprogetto a sostegno dell'Amministrazione nelle:

- attività di coordinamento
- supervisione tecnica generale
- reporting di progetto
- raccolta degli elementi necessari alla valutazione dei risultati.

A tale scopo si richiede al fornitore di indicare in sede di offerta:

- la metodologia che si intende proporre
- i tools a supporto
- i curricula del personale che si prevede di impegnare.

II.3. Servizi applicativi

L'implementazione operativa del progetto richiede la fornitura in modalità ASP di una serie di componenti applicative di seguito descritte .

Le componenti applicative previste sono:

- a) Gestione dei pagamenti
- b) Gestione elettronica delle convenzioni con i fornitori
- c) Piattaforma FAD
- d) Call center

- e) Help Desk
- f) Portale

II.3.1 Il sistema informativo per la gestione dei pagamenti

Il sistema per la gestione dei Pagamenti vedrà coinvolti molteplici attori che operano con obiettivi, competenze e responsabilità diverse. Questa componente deve realizzare un sistema completo e sicuro per la gestione dei pagamenti, che consenta lo scambio di informazioni con i sistemi informativi delle banche convenzionate, capace inoltre di gestire il controllo della capacità di spesa dell'utente per ogni transazione e con le modalità di gestione della spesa indicate dalla Regione.

La soluzione proposta dovrà tenere conto di quanto in dettaglio descritto nel *Documento di Progetto* del Programma Carta di Credito Formativo a proposito dell'articolazione finanziaria dell'iniziativa che prevede:

- a) l'erogazione di un contributo a fondo perduto dell'ammontare di 1.000,00 € per ciascun soggetto aderente all'iniziativa, la cui gestione contabile e finanziaria è a carico della Regione;
- b) la concessione di un credito dell'ammontare di 3.000,00 €, la cui gestione contabile e finanziaria dovrà essere assicurata dagli istituti bancari aderenti all'iniziativa attraverso la predisposizione di una carta di pagamento rateale.

La soluzione proposta dovrà assicurare la gestione dei pagamenti per la sola componente concessa a fondo perduto dalla Regione e garantire lo scambio di informazioni con il sistema bancario per la componente di credito al fine di monitorare i piani di acquisto e i flussi di spesa.

La soluzione proposta dovrà garantire:

alla Regione Campania:

- integrazioni tecnologiche semplificate;
- garanzia del pagamento fornita da un ente sicuro;
- possibilità di controllare i pagamenti;
- gestibilità degli strumenti di pagamento;

- gestibilità del piano di acquisti;
- integrabilità dei fornitori;
- reportistica;

agli Istituti Bancari:

- gestione dei flussi informativi;
- sicurezza del canale di comunicazione;

agli utenti/attori:

- trattamento sicuro dei dati sensibili;
- semplificazione delle operazioni di attivazione o registrazione;
- accesso al pagamento indipendente della postazione.

Il sistema di gestione dei pagamenti dovrà avvalersi dell'utilizzo di una carta specificatamente dedicata all'iniziativa le cui funzionalità sono riportate nel paragrafo II.6.4

II.3.2 Gestione elettronica delle convenzioni con i fornitori

Per questa voce si intende la capacità da parte del sistema, oggetto della fornitura, di gestire con il più alto grado di apertura e automazione possibile, il processo di stipula e revisione della convenzione da parte dei soggetti fornitori di beni e servizi.

In particolare si richiede, per quanto riguarda i fornitori di FAD, la fornitura di servizi di rendicontazione delle spese sostenute dagli utenti nell'acquisto di pacchetti di formazione a distanza.

II.3.3 Piattaforma FAD

Gestisce il piano formativo dei diciottenni.

E' richiesta una soluzione che adotti una metodologia formativa attenta ai processi di apprendimento e che integri le esigenze legate alla trasmissione dei contenuti con quelle connesse agli aspetti organizzativi di corsi fruiti da una molteplicità di utenti.

La soluzione proposta dovrà esplicitare a questa Amministrazione i seguenti punti:

- Metodologia didattica supportata;
- Strumenti a supporto delle diverse tipologie d'utenza;
- Sistema di produzione dei contenuti;
- Gestione del delivery dei contenuti;
- Sistema di valutazione.

Il sistema per la formazione a distanza, data la natura innovativa dell'intero programma dovrà avere le caratteristiche di sistema aperto relativamente a:

- offerta formativa;
- tecnologie adottate.

In base all'impostazione scelta dall'Amministrazione, la piattaforma Fad dovrà pubblicare nel proprio catalogo corsi fruibili da piattaforme esterne, integrate con la Piattaforma Fad attraverso Fad server esterni.

Alla Piattaforma regionale sono connessi i servizi di gestione del piano formativo degli utenti che, oltre alle informazioni sui corsi e lo stato di avanzamento dei piani formativi comprendono, la gestione delle autorizzazioni di acquisto e la gestione dello stato dei piani di acquisto. Per i corsi fruiti su piattaforme esterne la piattaforma regionale gestirà le informazioni sullo stato di avanzamento dei piani formativi comunicati dalle piattaforme esterne.

E' richiesta la certificazione AICC.

Il sistema dovrà consentire inoltre l'integrazione con gli ambienti e gli ambiti universitari in modo da poter supportare anche corsi di livello universitario secondo gli standard definiti nel Decreto del Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica, del 17 aprile 2003, ed eventuali successive modifiche o integrazioni.

II.3.4 Call Center/ Contact Center

La soluzione di Call Center deve:

- assicurare la gestione del primo contatto con il diciottenne per la prenotazione della fase di accesso;
- svolgere funzione d'interfaccia unica verso gli utenti e gli esercenti anche quando il dispositivo è avviato, reindirizzando all'help desk le richieste di assistenza sulle varie componenti applicative e/o di sistema;
- svolgere funzioni di interfaccia unica verso gli utenti quando il dispositivo è avviato per la segnalazione di eventuali inefficienze o inadempienze da parte dei diversi attori del programma.

Il fornitore dovrà garantire attraverso la soluzione proposta l'erogazione di:

1) *Servizi Gestionali e Amministrativi:*

- prenotazione a sessioni di orientamento/informazione (fase di accesso);
- prenotazione a eventi in modalità assistita;

2) *Servizi Informativi:*

- informazioni sul programma in oggetto;
- informazioni sui fornitori convenzionati;
- informazioni sugli Istituti Bancari convenzionati;
- informazioni sulla disponibilità dei corsi;
- informazioni sul credito;

3) *Servizi di back-office*, a beneficio dell'Amministrazione che consentano di:

- mantenere e aggiornare a fini statistici e di reporting la base dati dei contatti;
- mantenere e aggiornare l'elenco dei prenotati da comunicare alle scuole;

- provvedere alla comunicazioni alle scuole, di concerto con l'Amministrazione, dei prenotati;
- implementare in modo rapido e flessibile report e statistiche relativi alle basi dati di diretta competenza (contatti e prenotati alla sessione di orientamento).

Il fornitore dovrà assicurare la fruibilità del servizio di Call Center secondo le seguenti modalità:

- *Telefonica*: le richieste di intervento sono gestite telefonicamente, in modalità automatica o semiautomatica (con intervento operatore);
- *E-mail*: le richieste possono essere inoltrate via posta elettronica;
- *Web*: le richieste possono essere inoltrate via Internet.

La soluzione dovrà:

- garantire il più alto grado di automazione nei servizi di prima accoglienza e di prenotazione della sessione di orientamento;
- prevedere l'intervento dell'operatore solo in casi di richiesta esplicita o per attività di informazione generale e/o di assistenza;
- assicurare l'identificazione del chiamante nelle fasi successive attraverso smart card.

Livelli di servizio

I parametri relativi ai livelli minimi di servizio richiesti per il Call Center sono rappresentati nella tabella seguente:

Percentuale di chiamate entranti perdute	<7%
Tempo massimo di attesa	30 secondi nel 90% casi
Tempo medio di risposta telefonica	40 secondi

Il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione Regionale un numero verde a cui gli utenti potranno rivolgersi.

II.3.5 Help desk

Supporta gli utenti per tutte le necessità che dovessero presentarsi per una corretta fruizione dei servizi oggetto del presente capitolato.

In particolare dovranno essere garantiti servizi di assistenza relativi a:

- l'utilizzo della card formativa;
- le modalità di accesso al portale;
- modalità di accesso e corretta fruizione dei corsi attraverso la piattaforma di FAD;
- problemi di malfunzionamento delle componenti applicative previste dal presente disciplinare.

Il fornitore dovrà assicurare la fruibilità del servizio secondo le modalità già indicate per il Call Center e dovrà rendere disponibili a questa amministrazione adeguata reportistica per il controllo dei livelli di servizio parametrizzata sulle caratteristiche dell'utente e fornendo tutte le informazioni utili al monitoraggio del servizio stesso da parte di questa Amministrazione.

Livelli di servizio

I parametri relativi ai livelli di servizio minimo richiesti per l'Help Desk sono rappresentati nella tabella seguente:

Percentuale di chiamate entranti perdute	<7%
Tempo medio di risposta telefonica	40 secondi
Tempo max di risposta telefonica	30 secondi nel 90% dei casi
Percentuale di chiamate risolte	60%

Il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione Regionale un numero verde a cui gli utenti potranno rivolgersi.

Professionalità richieste

Il livello di specializzazione dei servizi richiesti comporta l'utilizzo di professionalità specifiche e di personale qualificato. E' richiesta una indicazione dettagliata delle professionalità previste per l'erogazione di questi servizi.

II.3.6 Portale

E' il punto di accesso, da parte dei vari attori e utenti dell'iniziativa alle componenti applicative già descritte.

Il fornitore dovrà indicare nell'offerta:

- l'architettura generale;
- i metodi di sicurezza;
- l'affidabilità del sistema;

prestando particolare attenzione a caratteristiche quali:

- fast restarting;
- monitoraggio delle prestazioni;
- ritrovabilità del sito;
- usabilità;
- tempi di risposta/attesa;
- comportamento verso browser non conformi;
- messaggistica in caso di errore.

La soluzione dovrà anche prevedere, data la diversità di tipologie di utenza (studenti e attori del programma), la possibilità di accesso attraverso una serie di profili a cui dovranno corrispondere accessi alle informazioni e ai servizi variabili in termini quantitativi e qualitativi.

Dal punto di vista dei contenuti il portale dovrà consentire l'accesso attraverso soluzioni di single sign-on ai sottosistemi descritti nei paragrafi precedenti e ad una serie di altri servizi a carattere più propriamente istituzionale:

servizi informativi:

- informazioni sul progetto;
- informazioni sulle modalità di accesso al prestito e sulle banche convenzionate;
- informazioni sulle modalità di acquisto di prodotti Hardware e software e sui rivenditori convenzionati;
- informazioni sui corsi;

servizi di mail per gli iscritti al programma:

forum tematici, news group e faq;

servizi di back-office - Accesso a statistiche e report da parte di personale autorizzato sulle varie sorgenti dati disponibili:

- Data Base web (accessi , accessi utenti registrati,.....);
- Data Base FAD (iscritti ai corsi, offerta formativa);
- Data Base Call Center (prenotati, numero contatti.....);
- Data Base Help Desk (segnalazione problemi,.....);
- Data Base Pagamenti (situazione contabile,.....).

II.4. Servizi di middleware e System integration

L'Amministrazione considerata la complessità e molteplicità delle componenti applicative coinvolte nell'implementazione del progetto ritiene particolarmente importante ai fini della valutazione conoscere:

- a) i servizi di middleware;
- b) i servizi di system integration;

che il fornitore intende offrire al fine di garantire l'integrazione tra i sistemi e l'interoperabilità e cooperazione applicativa.

a) Servizi di middleware (interoperabilità e sicurezza)

Dovrà essere indicato:

- il framework di riferimento a sostegno dell'interoperabilità delle diverse componenti applicative e di gestione;
- le soluzioni metodologiche, infrastrutturali, tecnologiche e applicative a sostegno di un modello di sicurezza complessiva sia per quello che riguarda la fase progettuale che quella di erogazione dei servizi.

b) System integration

Le attività di System integration dovranno essere strutturate seguendo la logica seguente:

- *Primo livello*: system integration interna ai sottoprogetti a carico dell'azienda responsabile del singolo sottoprogetto;
- *Secondo livello*: integrazione tecnologica, che cura la messa a punto di una infrastruttura tecnologica coerente, composta dai servizi trasversali di interoperabilità e cooperazione applicativa;
- *Terzo livello*: system integration del progetto complessivo, che cura la messa a punto del completamento dell'infrastruttura tecnologica con i servizi di connessione con le unità periferiche e con l'Arlav.

Il fornitore dovrà pertanto indicare in riferimento allo schema di cui sopra:

- le scelte architettoniche;
- le tecnologie;
- il GANTT di dettaglio per questo servizio con riferimento alle fasi previste dal programma di attuazione dell'iniziativa.

II.5. Servizi di gestione e conduzione dei sistemi

La corretta implementazione del programma indirizzato dal presente disciplinare, richiede che il fornitore accanto alla fornitura dei servizi applicativi necessari alla sua realizzazione, preveda anche le opportune soluzioni per la gestione e la conduzione dei sistemi, delle soluzioni applicative e delle infrastrutture che le dovranno ospitare. In tale ottica si richiede al fornitore l'impegno ad assicurare, nell'ambito della fornitura del servizio, la disponibilità di una struttura con sede in Campania:

- in grado di ospitare le piattaforme hardware e software necessarie;
- attrezzata con una infrastruttura tecnologica opportuna in termini di rete (connettività WAN e LAN), sicurezza, firewall, hardware e software a supporto della gestione;
- dotata di facility adeguate in termini di locali, impianti, alimentazione, etc;
- opportunamente presidiata con risorse operative e sistemistiche di gestione.

Con riferimento allo scenario indicato nel documento di progetto (Allegato D) si dovranno pertanto indicare in sede di offerta tecnica:

a) *L'infrastruttura tecnologica di base*

- remote assistance multisito dei sistemi e delle applicazioni;
- le caratteristiche HW e SW dei sistemi utilizzati;
- hosting dedicato dei sistemi HW e SW, e quindi ad uso esclusivo del Programma Carta di Credito Formativo della Regione Campania;
- i dimensionamenti in termini di: tipologia, ampiezza di banda e livello di back-up delle connessioni di rete utilizzate per assicurare i servizi applicativi in precedenza descritti;

b) *Le modalità organizzative e le soluzioni tecniche adottate, descrivendo in modo appropriato b.1) facilities e b.2) servizi, per le attività di:*

- System Operation:
 - la gestione di tutte le problematiche legate alla perfetta efficienza dei sistemi,
 - controllo delle performance dei Data Base;
 - la configurazione e attivazione delle risorse per l'erogazione dei servizi;
 - la configurazione dei servizi e relativa associazione delle risorse agli utenti;
 - la continuità di servizio;
 - le attività di facility management (backup e recovery dati, applicazioni, sistema);
 - la software distribution, nei casi previsti;
 - il presidio della Computer Room;
 - la produzione della reportistica relativa ai livelli di servizi erogati.
- Network operation:
 - l'efficienza dei servizi erogati mediante l'identificazione in real time di situazioni anomale e la loro gestione;
 - il controllo continuo delle soglie prestazionali;
 - la gestione di tutte le problematiche legate alla perfetta efficienza della rete e dei relativi "nodi" (router, server ..) presenti nel Centro Servizi.
- Security operation:
 - il security monitoring attraverso il rilevamento e l'analisi di tutte le violazioni d'accesso;
 - il security management attraverso la gestione delle varie piattaforme tecnologiche impiegate e la implementazione delle procedure di attuazione della policy di sicurezza definita;
 - la risoluzione dei problemi di violazione della security.

Copertura oraria dei servizi

I servizi dovranno essere erogati nelle seguenti fasce orarie:

Tipologia Servizio	Orario del Servizio
System Operation Network Operation Security Operation	H24 x 365
Hosting (Supporto Tecnico Specialistico)	8,30-12,30 13,30- 17,30 lunedì-venerdì (sabato e festivi esclusi)
Connettività (Supporto Tecnico Specialistico)	

c) I profili professionali del personale utilizzato

Nel seguito vengono dettagliate le richieste relative a:

- a) Infrastruttura tecnologica di base;
- b.1) Facilities;
- b.2) Servizi.

II.6. L'infrastruttura tecnologica di base

I servizi debbono essere erogati conformemente alla norma BS 7799-2:1999 ed alla norma BS ISO / IEC 17799:2000 BS 7799-1:2000 per l'intero processo di erogazione e monitoraggio del servizio.

E' richiesta una chiara descrizione delle seguenti aree:

- a) Caratteristiche HW e SW dei Sistemi
- b) Infrastruttura di rete locale
- c) Connettività WAN, Internet
- d) Storage Area Network
- e) Sicurezza logica
- f) Network&System management

Per *Caratteristiche HW e SW* dei sistemi occorre indicare

- L'architettura generale di progetto
- I sistemi HW e SW necessari a ciascun servizio applicativo
- Le caratteristiche tecniche di ciascun sistema:
 - Tipologia e numero di processori
 - RAM
 - Tipologia e quantità Memoria di massa a disposizione.
- La descrizione delle caratteristiche di ciascuna piattaforma sw utilizzata

Per *l'infrastruttura di rete locale* occorre indirizzare specificatamente i seguenti temi:

- Architettura generale
- Configurabilità, Ridondanza
- Suddivisione in:
 - Rete interna
 - Reti di produzione
 - Rete di servizio (monitor, Back-up ecc)
 - Accessibilità a Internet

Per lo *Storage Area Network* occorre indirizzare specificatamente i seguenti temi:

- Architettura generale
- Configurabilità
- Nodi
- Ridondanza
- Back-up Storage

Per il *System & Network Management* occorre indirizzare specificatamente i seguenti temi:

- Architettura generale
- System Management
- Network Management
- Storage Management
- DB Management
- Web Management
- Application Management

Per la *Sicurezza Logica* occorre indirizzare specificatamente i seguenti temi:

- Architettura generale
- DMZ
- Intrusion detection, Antivirus
- Policy

Per la *Connettività WAN, Internet* occorre indirizzare specificatamente i seguenti temi:

- Architettura generale
- Configurabilità
- Ridondanza
- Multicarrier

II.6.1 Le facilities

E' richiesta una chiara descrizione delle facilities relative a:

Spazio e attrezzature con riferimento ai seguenti ambienti funzionali:

- Computer Room destinata a ospitare apparecchiature informatiche e di trasmissione dati, disposte su rack standard
- Communication Room destinata alle apparecchiature di connettività locale e remota.
- Area Laboratorio
- Command & Control Center destinata ad ospitare il personale e le attrezzature per il controllo operativo dei servizi erogati

Sicurezza e Controllo degli accessi per i locali Tecnici (Computer Room, Telco, Lab, Command & Control Center), per i locali tecnici (Computer Room, Telco, Lab, Command & Control Center.) è richiesta particolare attenzione alle seguenti voci:

- Alimentazione, gruppo di continuità e relativi impianti
- HVAC (Humidity, Ventilation and Air Conditioning)
- Sistemi Antincendio
- Cablaggi (Alimentazione, Rete dati)

II.6.2 I servizi

E' richiesta una chiara descrizione di:

1. caratteristiche dei servizi previsti (compresi quelli di Application e Web management)
2. caratteristiche dei servizi H24
3. organizzazione delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività previste
4. processo di change management applicativo
5. processi inerenti all'interazione tra questa struttura e le altre strutture previste:
 - di servizio
 - Call Center,
 - Help Desk
 - di supporto all'iniziativa
 - Centri per l'Impiego
 - Informagiovani
 - Aule di Orientamento

II.6.3 Livelli di servizio (SLA)

Durante l'erogazione dei servizi il Fornitore s'impegnerà a soddisfare i livelli minimi di servizio di seguito richiesti:

Hosting (Disponibilità dei Sistemi)	
Disponibilità dei sistemi	97.5% (*)
Connettività (Disponibilità della Connettività)	
Disponibilità della rete	95% (*)

(*) **Disponibilità dei servizi rete e sistemi (%) = Tempo di disponibilità/ Tempo pianificato**

E' un valore percentuale pari al rapporto tra il tempo di disponibilità, ovvero tempo in cui il servizio è effettivamente disponibile agli utenti (per servizio si intende l'insieme delle infrastrutture costituite da elaboratori, HW di rete, sistemi operativi, database ed applicazioni WEB) ed il tempo pianificato, al netto di:

- Periodi di fermo per manutenzione concordati con il fornitore, effettuati, ove possibile, al di fuori dell'orario di esercizio;
- Periodi di fermo derivanti da problemi causati da fattori non sotto il diretto controllo del Fornitore.

Il valore sarà calcolato su base trimestrale.

II.6.4 Gestione delle carte

Il fornitore nella definizione della proposta dovrà tener presente che la tipologia di Carte prevista dal Programma è quella a doppia tecnologia: banda magnetica e microchip. L'emissione e i servizi di gestione delle carte saranno assicurati dal soggetto che gestirà i servizi per l'erogazione del credito previsti dal programma e non sono pertanto oggetto di questa fornitura. E' invece a cura del fornitore l'abilitazione del funzionamento dei servizi che richiedono l'utilizzo del microchip:

- Identificazione;
- autenticazione degli accessi;
- autorizzazione agli acquisti effettuati attraverso POS Virtuali;
- gestione dei pagamenti attraverso il Portale per la sola componente concessa a fondo perduto dalla Regione.

Per le specifiche tecniche delle carte si rinvia al capitolato relativo alla procedura per l'individuazione del soggetto incaricato di gestire i servizi per l'erogazione del credito.

II.7. Servizi di promozione, comunicazione e diffusione

Il piano di comunicazione prevede la realizzazione della campagna attraverso i seguenti strumenti di comunicazione:

- a) Brochure, pieghevoli, newsletter, prodotti multimediali, filmati e spot;
- b) Aggiornamento e coordinamento del sito internet esistente ;
- c) Conferenze e seminari e partecipazione ad eventi fieristici.

Si richiede, nello specifico, la stesura di un piano di comunicazione particolarmente adeguato al progetto CARTA-IN che evidenzi modalità, tempi e contenuti e come la strategia di comunicazione possa modificarsi in funzione del dinamismo del target di riferimento, consentendo, in sintesi, di preservare l'investimento non perseguendo una logica di comunicazione rigida ma atta ad adeguarsi alle nuove forme di comunicazione e alle possibili evoluzioni dei media. Oggetto del servizio sarà anche la realizzazione delle attività di diffusione previste dal piano.

In questo senso saranno positivamente giudicate le proposte finalizzate ad ampliare la gamma dei prodotti e delle iniziative di comunicazione inserite in un progetto integrato di diffusione e pubblicità.

Si fa presente che ARLAV ha già sviluppato in precedenza un prodotto di comunicazione (Spot 30") utilizzando tecniche di Virtual Set e Real Set mediante tecnologie ORAD Cybergraphycs e, per Internet, un sito pilota.

Al fine di mantenere continuità tecnologica e grafica con detti prodotti, i medesimi sono a disposizione, per consultazione, presso ARLAV.

II.8. Servizi redazionali per il Portale

Un portale una volta implementato ha bisogno di un costante aggiornamento in termini di contenuti, pertanto poiché l'intero bando è stato orientato in ottica servizi, si ritiene necessaria la fornitura di:

- servizi professionali;
- logistici ed organizzativi;

per la costituzione e il mantenimento di una struttura redazionale per l'intera durata del progetto.

E' richiesto al fornitore di indicare:

- numero e figure professionali impiegate;
- tools per la realizzazione e manutenzione dei contenuti;
- modalità organizzative e di processo per l'integrazione e la cooperazione con la struttura centrale di gestione dei sistemi e l'ARLAV quale responsabile dei contenuti;
- soluzione logistica (locali, HW e SW di base);
- livelli di servizio.

II.9. Servizi di reporting, monitoraggio e valutazione

II.9.1 Servizi di reporting e monitoraggio

Considerata la quantità e la varietà di sistemi dai quali è possibile estrarre dati utili ad attività di reportistica, monitoraggio e valutazione questa Amministrazione ritiene utile per poter meglio operare, centralizzare tale funzione e richiede pertanto al fornitore di proporre una soluzione tecnica, organizzativa e logistica che consenta all'ARLAV, Ente Strumentale incaricato di svolgere attività di monitoraggio e valutazione del programma, di avere un'unica interfaccia. La finalità dei servizi offerti è quella di consentire all'Amministrazione di ottenere in modo automatico e/o a richiesta:

- report dettagliato sui livelli di servizio (SLA);
- statistiche e report sui livelli di accesso ai servizi;
- statistiche e report sul funzionamento delle varie componenti applicative;
- statistiche e report richiesti all'ARLAV dagli attori del Programma;
- statistiche e report da esportare sulla parte pubblica del Portale.

Il fornitore dovrà indicare strumenti, metodologie organizzative, modalità di erogazione del servizio nonché esempi di formato dei report.

II.9.2 Servizi di selezione

La selezione dei soggetti che intendono offrire i propri pacchetti formativi è effettuata secondo criteri e standard di valutazione predisposti dalla Regione. La procedura di accreditamento è contenuta in un apposito Regolamento, denominato "Procedura per l'accreditamento degli organismi che erogano formazione a distanza e per la certificazione dei materiali didattici", approvato con delibera di Giunta n.2076 del 13 giugno 2003 e pubblicato sul Burc n.30 del 7 luglio 2003.

La procedura di accreditamento che la Regione Campania ha predisposto per l'accreditamento dei fornitori di FAD che richiedono di convenzionarsi per offrire i propri pacchetti formativi prevede una prima fase di autovalutazione on-line che utilizza una applicazione web-based.

L'applicazione realizzata, sviluppata in tecnologia ASP e basata su un database SQL Server 2000 Microsoft, consente:

- l'autovalutazione online di fornitori, piattaforme di FAD e corsi;
- la gestione delle richieste di accreditamento.

Tale componente applicativa dovrà essere integrata nel Portale e per essa l'aggiudicatario dovrà assicurare un servizio di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per l'intera durata dell'appalto.

III. Tempi di consegna e durata del contratto

I sistemi e i relativi servizi oggetto di appalto devono essere realizzati e messi in esercizio nell'arco temporale di 180 (centottanta) giorni naturali, successivi e continui, a partire dalla data di consegna dei lavori. Tale data deve risultare da apposito verbale di consegna lavori, debitamente sottoscritto dai rappresentanti delle parti.

Le imprese concorrenti dovranno corredare le proprie proposte con dettagliati calendari di pianificazione ed esecuzione dei servizi richiesti. Tutte le attività appaltate dovranno essere realizzate entro i termini concordati per iscritto con l'Amministrazione in sede di avviamento del progetto.

Le imprese dovranno fornire la descrizione dei profili professionali impiegati nel progetto indicando la composizione dei gruppi di lavoro che assicureranno i servizi richiesti e la loro disponibilità temporale; L'Amministrazione, in ottemperanza della Legge 241/1990, ha designato il Responsabile del Procedimento che rappresenterà l'Ente per gli adempimenti connessi a tale appalto.

La durata del servizio è fissata in 36 mesi, decorrenti dalla data di stipula del contratto. Ai sensi dell'art. 7, comma 2, lettera f) del Dlgs 157/95, l'Amministrazione si riserva di procedere a nuovi affidamenti di servizi analoghi per un periodo non superiore a due anni per un importo mensile non superiore alla media mensile dell'importo aggiudicato.

IV. Corrispettivo dell'affidamento

L'importo a base d'asta dell'appalto per i 36 mesi considerati, è di € 7.000.000,00 IVA esclusa.

V. Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento saranno definite nel contratto. Il corrispettivo contrattuale sarà in ogni caso ripartito in sei rate semestrali.

L'erogazione delle rate semestrali avverrà secondo le seguenti modalità:

- la prima rata sarà corrisposta, previa presentazione di regolare fattura, alla data di attivazione del Servizio, che dovrà avvenire entro 30 giorni solari dal rilascio del certificato di positivo collaudo dell'intero Sistema;
- le rate restanti saranno corrisposte, previa presentazione di regolari fatture, con cadenza semestrale a far data dall'attivazione del Servizio, sulla base delle certificazioni di regolare esecuzione del servizio emesse dalla Commissione di Monitoraggio.

VI. Oneri dell'Amministrazione

Per l'adempimento dell'incarico, l'Amministrazione accrediterà l'aggiudicatario presso i propri uffici, le amministrazioni, gli enti ed i soggetti coinvolti nella realizzazione degli interventi rientranti nell'ambito dell'attività.

VII. Documentazione messa a disposizione dei concorrenti

E' messa a disposizione dei concorrenti la seguente documentazione:

- Delibera di Giunta n. 99 del 12/01/2001;
- *Documento di Progetto del Programma Carta di Credito Formativo;*
- Bozza di convenzione con gli istituti di credito;
- Capitolato gara per l'erogazione del credito del Programma Carta di Credito Formativo;
- Procedura per l'accreditamento degli organismi che erogano formazione a distanza e la certificazione dei materiali didattici", approvato con delibera di Giunta n.2076 del 13 giugno 2003 e pubblicato sul Burc n.30 del 7 luglio 2003.

Ulteriori informazioni potranno essere richieste dai concorrenti direttamente all'indirizzo indicato al punto 1 del Bando di gara.

VIII. Obblighi dei concorrenti

Il concorrente in caso di affidamento del servizio, si obbliga:

1. a garantire l'esecuzione delle attività previste dall'incarico in stretto contatto con le competenti Strutture della Regione, secondo i tempi e le esigenze da queste manifestati;
2. a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni acquisite nell'espletamento dell'incarico;

3. a non far uso, né direttamente né indirettamente per proprio tornaconto o per quello di terzi, del mandato affidato e delle informazioni di cui verrà a conoscenza in relazione ad esso, e ciò anche dopo la scadenza del contratto;
4. in caso di inadempienza rispetto agli impegni assunti o di mancata esecuzione delle attività previste, a restituire i finanziamenti erogati, nella misura e nei modi stabiliti dall'Amministrazione.
5. a consentire gli opportuni controlli ed ispezioni ai funzionari della Regione Campania o a funzionari delle autorità statali e comunitarie.
6. a non assumere, nel periodo di vigenza del contratto, incarichi in conflitto di interesse con le attività oggetto del presente servizio, in particolare a ritirare dal Catalogo regionale corsi eventualmente dichiarati ammissibili alla pubblicazione .

IX. Modalità di presentazione della domanda di partecipazione

L'offerta, redatta in lingua italiana, in conformità alla normativa comunitaria e nazionale vigente in materia di appalti di pubblici servizi (Direttive (CE) 92/50-97/52 e D.lgs.157/95), dovrà pervenire, a pena di inammissibilità, entro il termine previsto al punto IV.3.3 del bando di gara ed esclusivamente all'indirizzo indicato al punto 1 del bando stesso.

In caso di spedizione per posta o a mezzo corriere, farà fede esclusivamente la data di ricezione.

L'offerta dovrà pervenire in un unico plico, chiuso e sigillato con ceralacca, recante, all'esterno l'indirizzo, il numero di telefono e di fax a cui far pervenire eventuali comunicazioni, nonché impressa l'impronta di un sigillo, controfirmato su tutti i lembi di chiusura, sul cui frontespizio dovrà essere posta la dicitura "Offerta di beni e servizi in hosting e outsourcing per la realizzazione e gestione del Programma Carta di Credito Formativo".

Il plico di cui al precedente capoverso dovrà contenere al suo interno, a pena di esclusione, tre buste separate, ognuna sigillata con ceralacca, recante impressa l'impronta di un sigillo, controfirmato su tutti i lembi di chiusura, recanti l'intestazione del mittente e la dicitura rispettivamente A) "Documentazione", B) "Offerta tecnica", e C) "Offerta economica".

Sia la relazione di offerta tecnica, sia l'offerta economica dovranno essere siglate in ogni pagina e sottoscritte in calce per esteso da parte del legale rappresentante.

Nel caso di imprese riunite, sia la relazione di offerta tecnica, sia l'offerta economica dovranno essere siglate in ogni pagina da tutti i partecipanti al raggruppamento. L'offerta dovrà specificare le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese si conformeranno alla disciplina prevista nell'articolo 11 del decreto legislativo n.157/95.

Nel caso in cui risultino presentate più offerte dalla medesima impresa, singola o in raggruppamento, l'offerente sarà escluso dalla procedura.

X. Documentazione e condizioni minime economiche e tecniche di ammissibilità

La busta A) "Documentazione" dovrà contenere:

a) Idoneità alla partecipazione.

a1) Istanza di partecipazione con l'indicazione del nominativo del legale rappresentante e dell'idoneità a sottoscrivere gli atti di gara.

Dichiarazione del titolare o legale rappresentante resa ai sensi del DPR 445/2000:

a2) di non trovarsi in alcuna delle condizioni di esclusione previste dall'art.12 del D.lgs 157/95;

a3) relativa all'insussistenza delle cause di cui all'art.10 della legge n.575/65 e riferita, ove ne ricorrano le condizioni, anche ai soggetti indicati nell'art.2, comma 3 del DPR 3 giugno 1998, n.252;

a4) di possedere l'iscrizione alla C.C.I.A.A. o atto o dichiarazione equivalente, nel caso di imprese non soggette a tale iscrizione o residenti in altri Stati della U.E.;

a5) di non trovarsi con altre società partecipanti alla presente gara in una situazione di controllo o di collegamento ai sensi dell'art.2359 c.c.;

a6) di non partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio di concorrenti, né in forma individuale, qualora abbia partecipato in raggruppamento o consorzio;

a7) dichiarazione per le sole imprese appartenenti a consorzi, della propria qualifica di socio con indicazione dell'elenco delle ditte consorziate;

a8) dichiarazione - ai sensi dell'art. 17 della L. n. 68 del 12 marzo 1999 - del legale rappresentante che attesti di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili; nel caso di concorrenti non soggetti a tale obbligo, deve essere presentata una dichiarazione sostitutiva di atto notorio (resa ai sensi dell'art. 47 del DPR n. 445 del 28 dicembre 2000) attestante la non soggezione agli obblighi di cui alla legge citata;

a9) Dichiarazione di impegno a non assumere, nel periodo di vigenza del contratto, incarichi in conflitto di interesse con le attività oggetto del presente servizio, in particolare a ritirare dal Catalogo regionale corsi eventualmente dichiarati ammissibili alla pubblicazione;

a10) Dichiarazione di impegno al rispetto della disciplina prevista dall'art.11, del Dlgs.n.157/95 con indicazione dell'impresa capogruppo;

a11) copia del bando e del disciplinare di gara sottoscritti in ogni pagina dal legale rappresentante;

a12) cauzione provvisoria pari al 2% dell'importo a base di gara indicato al punto III.1.1 del bando di gara, da prestarsi mediante polizza fidejussoria bancaria o assicurativa incondizionata, con un periodo di validità di 180 giorni, che escluda espressamente il beneficio della preventiva escussione.

b) Capacità tecnica e professionale:

b1) elenco dei servizi effettuati analoghi a quelli richiesti nel presente bando negli ultimi tre anni per un importo globale di almeno 3.000.000 di Euro. L'elenco, sottoscritto dai firmatari dovrà contenere l'indicazione degli importi al netto dell'IVA, delle date e dei destinatari delle forniture, la descrizione del servizio fornito. Nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese l'importo si riferisce all'intero raggruppamento, con il vincolo che la società mandataria abbia un fatturato pari ad almeno il 60% di tale importo;

b2) aver espletato, negli ultimi 3 anni, attività di conduzione e gestione di sistemi e servizi informatici e telematici per un ente pubblico per almeno 12 mesi continuativi per un valore minimo di 1.500.000 di Euro. Nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese l'importo si riferisce all'intero raggruppamento;

b4) dichiarazione attestante la messa a disposizione all'Amministrazione appaltante di un gruppo di lavoro per l'intera durata del servizio con l'espressa indicazione del nominativo del capoprogetto ed il relativo curriculum vitae.

c) Capacità economica e finanziaria:

c1) idonee referenze bancarie rilasciate da almeno 1 primario istituto di credito attestanti la consistenza economica dell'offerente o comprovata copertura assicurativa contro i rischi professionali;

c2) dichiarazione del soggetto proponente di aver realizzato un volume di fatturato, al netto di IVA, di almeno 5.000.000 di Euro nell'ultimo triennio;

In caso di raggruppamenti di imprese la documentazione di cui alle lettere a1), a2), a3), a4) a5), a6), a7), a8), a9), a 11) e c1) dovrà essere presentata da ogni componente il raggruppamento. La dichiarazione di cui al punto b2) dovrà essere presentata dall'impresa capogruppo del raggruppamento. Il requisito di cui al punto c2) dovrà essere posseduto dalla capogruppo almeno per il 60% e dal raggruppamento per l'intero.

In caso di RTI la fideiussione di cui al punto a12) dovrà essere presentata dalla capofila.

La busta B) "Offerta tecnica"- dovrà racchiudere:

- a pena di esclusione la relazione di offerta tecnica, redatta in 5 copie e su supporto informatico, articolata secondo le Linee guida per la presentazione dell'Offerta allegate al presente Disciplinare (Allegato C):

La busta C) "Offerta economica" dovrà contenere la relazione di Offerta economica, redatta secondo le Linee guida per la presentazione dell'Offerta allegate al presente disciplinare (Allegato C) con l'indicazione, pena l'esclusione, in lettere e in cifre, dell'offerta economica proposta per l'espletamento del servizio, al netto dell'IVA. In caso di discordanza tra cifre e lettere sarà ritenuto valido il prezzo più vantaggioso per l'Amministrazione. Non sono ammesse, a pena di esclusione, offerte in aumento o parziali.

Per la parte di attività identificabile come campagna che prevede la distribuzione sui mezzi di comunicazione di massa di cui al punto II.7 del presente capitolato, o eventuali interventi equiparabili, l'offerta economica dovrà essere coerente con i criteri di cui all'art. 7, comma 1, del DPR n. 403 del 21 settembre 2001. Tale coerenza dovrà risultare in modo esplicito nell'offerta economica, la componente di spesa relativa a costi di diffusione attraverso mezzi di comunicazione di massa dovrà rispettare il modello di riparto di cui all'art. 4.2 della Direttiva PCM del 27 settembre 2000.

XI. Cauzione

In caso di aggiudicazione, la società affidataria dovrà prestare cauzione definitiva pari al 10% dell'importo di aggiudicazione mediante polizza fidejussoria o assicurativa incondizionata che escluda espressamente il beneficio della preventiva escussione.

La cauzione definitiva copre gli oneri per il mancato o incompleto adempimento del contratto. Nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese la cauzione è prestata dalla mandataria. Lo svincolo della cauzione definitiva avverrà alla chiusura del contratto ed all'accettazione globale di tutti i servizi.

XII. Criteri di selezione e di aggiudicazione

La selezione è svolta tra gli offerenti che dimostrano di possedere i requisiti di qualificazione richiesti al punto X del presente Disciplinare.

L'esame della documentazione e delle offerte è demandato alla Commissione designata dal Presidente della Giunta Regionale.

L'aggiudicazione della gara avverrà ai sensi dell'art. 23, comma 1, lett. b) del Decreto legislativo 17 marzo 1995 n. 157, a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa da individuarsi mediante l'applicazione dei criteri di valutazione di seguito indicati.

La fornitura sarà aggiudicata anche nel caso in cui uno solo dei progetti-offerta pervenuti sarà ritenuto idoneo dalla Commissione.

La valutazione delle offerte sarà effettuata sulla base dei seguenti criteri:

A) QUALITÀ DELL'OFFERTA TECNICA (MAX 80 PUNTI)

suddivisi fra:

1. qualità e completezza dell'architettura generale della soluzione, valutata sulla base del grado di rispondenza alle specifiche di cui al precedente art. II del presente Disciplinare (max 30 punti);
2. qualità e completezza della soluzione prevista per i servizi di Project Management sulla base del grado di rispondenza alle specifiche di cui al precedente art. II del presente Disciplinare (max 30 punti);
3. qualità e completezza della soluzione prevista per i servizi applicativi valutata sulla base del grado di rispondenza alle specifiche di cui al precedente art. II del presente Disciplinare (max 90 punti) così ripartiti:
 - i sistema Gestione dei pagamenti (max 20 punti);
 - ii sistema Gestione elettronica delle convenzioni con i fornitori (max 10 punti);
 - iii Piattaforma FAD (max 20 punti);
 - iv Call center (max 20 punti);
 - v Help Desk (max 10 punti);
 - vi Portale (max 10 punti);
4. qualità e completezza della soluzione prevista per i servizi di Middleware e System Integration (max 20 punti);
5. qualità e completezza della soluzione prevista per i servizi di Gestione e Conduzione dei Sistemi (max 30 punti);
6. qualità e completezza della soluzione prevista per i Servizi Redazionali per il Portale (max 10 punti);
7. qualità e completezza della soluzione prevista per i servizi Servizi di Reporting, Monitoraggio e Valutazione (max 10 punti);
8. Piano dettagliato delle attività e tempi di realizzazione (max 20 punti);
9. Piano di comunicazione (max 30 punti);
10. Piano della qualità e SLA di tutti i servizi attesi (max 30 punti);

11. Piano della sicurezza (max 30 punti);

$$Q_n = 80 * (T_n / T_{max})^2$$

dove:

Q_n è la valutazione tecnica dell'offerta n -esima,

$T_{max} = 330$ max punteggio tecnico attribuibile,

T_n è il punteggio tecnico complessivo assegnato all'offerta n -esima.

La Commissione riterrà non idonei quei progetti offerta che dovessero ottenere un valore tecnico inferiore al 60% della somma dei punteggi massimi definiti per i criteri sopra riportati. Verranno, altresì, ritenuti non idonei progetti-offerta che dovessero ottenere anche in uno solo dei criteri elencati, un punteggio inferiore al 40% del numero massimo di punti previsti per lo specifico criterio.

B) OFFERTA ECONOMICA (MAX 20 PUNTI)

Da attribuirsi sulla base della seguente formula:

$$\text{Punteggio offerta economica} = (\text{Offerta minima} / \text{offerta in esame}) * 20$$

L'Amministrazione si riserva di non aggiudicare il servizio in presenza di una sola offerta.

XIII. Composizione della commissione e procedura di gara

La Commissione di gara è composta da un Presidente e da quattro esperti nominati dal Presidente della Giunta Regionale entro 15 giorni solari dalla scadenza per la presentazione delle offerte. La commissione di gara, sulla base dei criteri indicati al precedente punto XII, perverrà all'aggiudicazione provvisoria entro 30 giorni dalla data di inizio delle operazioni di gara secondo la seguente procedura:

- nel giorno stabilito dal punto IV.3.7.2 del Bando di Gara la Commissione di gara procede in seduta pubblica all'esame della documentazione di cui alla busta A e valuta la sussistenza dei requisiti minimi richiesti;
- successivamente, la Commissione, in seduta riservata, valuta in primo luogo il valore tecnico delle offerte;
- in seguito la Commissione, in seduta pubblica, valuta il contenuto economico delle stesse offerte;
- completate le operazioni di gara, la Commissione formulerà all'amministrazione la proposta dell'aggiudicatario del servizio.

Tutte le operazioni eseguite dalla Commissione sono descritte in apposito verbale, tenuto secondo la progressione cronologica delle operazioni, redatto da uno dei commissari con funzioni di Segretario. Il verbale è firmato, alla sua chiusura, da tutti i componenti della Commissione e è conservato agli atti dell'Amministrazione. Al verbale sono allegati tutti i documenti della gara, siglati dal Presidente e dal Segretario della Commissione.

XIV. Documenti da presentare in caso di aggiudicazione

Dopo l'aggiudicazione l'Amministrazione inviterà, anche a mezzo telegramma, l'aggiudicatario a produrre la documentazione necessaria alla stipula del contratto di gara.

Ove il soggetto aggiudicatario non ottemperi a quanto richiesto, o non si presenti alla stipula del contratto nel giorno all'uopo stabilito, l'Amministrazione disporrà la risoluzione per inadempimento, riservandosi di chiedere il risarcimento danni e di attuare le procedure previste dalla normativa in vigore.

La stipula del contratto è, comunque, subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia.

L'Amministrazione si riserva il diritto di chiedere all'aggiudicatario, prima della stipula del contratto, prova del possesso dei requisiti dichiarati, nonché di effettuare nel periodo di vigenza del contratto verifiche sull'effettivo rispetto degli impegni assunti.

XV. Certificazione

Prima della consegna dei software applicativi oggetto della fornitura dovrà essere rilasciato, da parte della Ditta aggiudicataria, un certificato di garanzia attestante l'originalità dei prodotti e che gli stessi possono essere liberamente forniti dall'aggiudicatario; la Ditta deve, altresì, presentare le licenze d'uso illimitate per i prodotti già presenti sul mercato a favore dell'Amministrazione.

XVI. Forme di acquisizione e documentazione

Il software applicativo utilizzato per l'attivazione del Servizio sarà acquisito in proprietà dall'Amministrazione all'atto dell'avvenuto positivo collaudo, senza oneri finanziari e/o economici aggiuntivi per l'Ente.

Tutto il software applicativo potrà essere costituito da software già prodotto, da COTS (componenti in commercio acquisiti dal mercato) e da componenti che saranno sviluppate ad hoc per l'Amministrazione, richiedendosi altresì che:

- per le componenti già prodotte, l'Amministrazione acquisisca tutti i diritti eccetto quello di cessione a terzi;
- per i COTS, l'Amministrazione acquisisca la licenza d'uso per un periodo illimitato. Qualora tale diritto non sia riconosciuto dal produttore di un COTS, la licenza d'uso si intende rilasciata almeno fino alla fine della fornitura del Servizio;
- per le componenti prodotte ad hoc, l'Amministrazione acquisisca il diritto di proprietà e, per l'effetto, tutti i diritti e facoltà provenienti dall'esclusività del diritto stesso.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire all'Amministrazione la documentazione descrittiva di tutte le componenti del software di base e del software applicativo utilizzati per la fornitura del Servizio, su supporto cartaceo e CD-ROM. Dovrà fornire, altresì, i documenti di progettazione delle funzionalità e delle basi dati, che dovranno essere dettagliati in maniera tale da consentire la cooperazione applicativa con altri sistemi e/o applicazioni presenti o future.

Per tutte le componenti del software applicativo dovrà essere consegnato, oltre ai documenti e deliverables del processo di produzione del software, il codice sorgente. Dovranno, altresì, essere consegnati ad ogni intervento manutentivo i relativi documenti ed il codice sorgente.

XVII. Rispondenza alle normative

L'appalto è soggetto alla piena ed intera osservanza di tutte le norme di leggi, decreti e regolamenti vigenti o che siano emanati in corso d'opera per appalti di forniture di beni e servizi.

Tutte le attività per la realizzazione dell'intero Servizio dovranno essere eseguite nel pieno rispetto di tutta la normativa vigente in materia di sicurezza e in ottemperanza della metodologia dettata dall'AIPA in materia di riprogettazione dei processi amministrativi collegati o collegabili alla RUPA (Rete Unitaria per la Pubblica Amministrazione).

XVIII. Brevetti e diritti di autore

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità nel caso che il Fornitore abbia usato, nell'esecuzione della fornitura, dispositivi o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

La Ditta aggiudicataria, pertanto, dovrà assumersi tutte le responsabilità eventualmente derivanti dalla vendita di attrezzature o di programmi o dall'adozione di dispositivi o soluzioni tecniche che violino brevetti e diritti di autore, sollevandone espressamente l'Amministrazione.

Il Fornitore assume l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona, nonché da tutti i costi, le spese o le responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla fabbricazione, vendita, gestione od uso di uno o più prodotti oggetto della presente fornitura.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi, di cui al precedente comma, di cui sia venuto a conoscenza.

Qualora il Fornitore riceva comunicazione scritta di qualsiasi azione o rivendicazione per la quale esso sia tenuto a lasciare indenne l'Amministrazione, il Fornitore garantisce, senza limitazione alcuna e a proprie spese, l'Amministrazione contro tali azioni o rivendicazioni e pagherà i costi, i danni e gli onorari degli avvocati posti a carico dell'Amministrazione in qualsiasi di tali azioni o rivendicazioni, fermo restando che il Fornitore avrà il diritto di essere sentito circa l'eventualità di tali azioni o rivendicazioni.

L'Amministrazione può svolgere a spese del Fornitore tutti i passi che potranno essere ragionevolmente richiesti dal Fornitore in relazione a tali transazioni o difese.

Nel caso di sentenza provvisoria o definitiva contro l'uso o la gestione da parte dell'Amministrazione di una o più componenti hardware e/o software oggetto del presente appalto, a causa di pretesa violazione, ovvero nel caso in cui, a parere del Fornitore, vi siano possibilità che uno o più componenti dell'intera fornitura siano oggetto di rivendicazione per violazione, il Fornitore, a sua responsabilità e a sue spese,

potrà:

- modificare il componente e/o i componenti in modo da eliminare la violazione;
- ottenere per l'Amministrazione il diritto di continuare l'uso;
- sostituire il componente e/o i componenti in violazione con altri aventi la stessa capacità e che, in ogni caso, soddisfino le esigenze dell'Amministrazione, garantendo tutte le possibili prestazioni svolte o da svolgere con essi sino alla data in cui saranno esercitate tali rivendicazioni, secondo la soluzione meno impegnativa;
- ritirare il componente e/o i componenti e rifondere le somme versate al Fornitore, salvo una adeguata riduzione per l'uso, i danni e l'obsolescenza.

XIX. Cause di risoluzione anticipata

Il venir meno, a seguito dell'aggiudicazione, o comunque durante l'esecuzione del servizio, dei requisiti prescritti nel bando di gara ai fini della pre-qualificazione degli offerenti, determina la risoluzione anticipata del rapporto, salva e impregiudicata ogni pretesa risarcitoria dell'Amministrazione.

La Regione si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza del servizio prestato dalla Società.

Nel caso di inadempienze e/o di inefficienza dei servizi offerti, l'Amministrazione intimerà al soggetto affidatario, a mezzo di raccomandata A.R., di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali entro il termine perentorio di 30 giorni, sospendendo gli eventuali pagamenti in corso. Nel caso che il soggetto affidatario non dovesse provvedere, l'Amministrazione potrà procedere di diritto alla procedura di risoluzione anticipata del contratto senza che l'inadempiente abbia nulla a pretendere.

La risoluzione, nei casi previsti dal presente Articolo, comporterà, come conseguenza, l'incameramento da parte della Regione, a titolo di penale, della cauzione, la sospensione dei pagamenti per le prestazioni effettuate e non ancora liquidate, nonché il risarcimento degli eventuali maggiori danni conseguenti alla esecuzione, in danno dell'aggiudicatario, della prestazione.

Con la risoluzione del Contratto sorgerà, per l'Amministrazione Regionale, il diritto di affidare a terzi la prestazione, o la parte rimanente di essa, in danno dell'aggiudicatario inadempiente. L'affidamento avviene per trattativa privata o, entro i limiti prescritti, in economia, stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi con la risoluzione del contratto.

L'affidamento a terzi è notificato all'impresa aggiudicataria inadempiente nelle forme prescritte con l'indicazione dei nuovi termini di esecuzione degli incarichi affidati e degli importi relativi.

Al prestatore di servizi inadempiente saranno addebitate le eventuali maggiori spese sostenute dall'Amministrazione Regionale rispetto a quelle previste dal Contratto risolto. Nel caso di minori spese, nulla competerà al prestatore di servizi inadempiente. L'esecuzione in danno non esimerà il prestatore di servizi inadempiente dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso potrà incorrere a norma di legge per i fatti che avessero motivato la risoluzione del Contratto.

XX. Collaudo

L'Amministrazione Regionale provvederà, con apposita Commissione di cui al seguente Art. 22, ad effettuare il collaudo tecnico amministrativo in corso d'opera del sistema e dei relativi servizi.

Il collaudo avverrà di concerto con incaricati della ditta aggiudicataria, che condurranno tutte le prove ritenute necessarie dai Collaudatori, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione. Il verbale di collaudo definitivo andrà controfirmato da entrambe le parti. In caso di non superamento, anche parziale, del collaudo, la ditta dovrà provvedere entro ulteriori 20 (venti) giorni solari ad effettuare i lavori necessari e/o a fornire quanto necessario al superamento del collaudo. Trascorso tale termine, l'Amministrazione applicherà una penale pari a € 1.000,00 (mille,00) per ogni giorno di ritardo. Qualora le penali raggiungano l'importo di € 100.000 (centomila,00), l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la rescissione del contratto.

XXI. Commissione di collaudo

L'Amministrazione provvederà a nominare, entro 15 giorni solari dalla consegna dei lavori, la Commissione di Collaudo composta da tre tecnici di specifica qualificazione professionale commisurata alla tipologia e categoria degli interventi, alla loro complessità ed all'importo.

La Commissione di Collaudo dovrà rimettere all'Amministrazione, entro i 15 (quindici) giorni lavorativi dal certificato di ultimazione dei lavori, il certificato di collaudo finale.

XXII. Monitoraggio dell'appalto

L'Amministrazione provvederà a nominare, entro 30 giorni solari dalla consegna dei lavori, la Commissione di Monitoraggio, composta da tre tecnici di specifica qualificazione professionale commisurata alla tipologia e categoria di interventi. Tale Commissione avrà, in particolare, il compito di:

- monitorare tutte le attività sottostanti all'intero Servizio con la produzione di rapporti di monitoraggio trimestrali;
- controllare l'attuazione dei piani proposti nell'offerta di cui è all'art. 8 del presente Capitolato Speciale;
- verificare gli scostamenti dei livelli di servizio rispetto alle prescrizioni stabilite nel presente Capitolato, nel successivo contratto e nei piani della Ditta presentati in sede di offerta;
- modulare l'adeguamento delle penali sullo scostamento dei livelli di servizio rispetto ai valori prestazionali concordati sino ad un limite inferiore al di sotto del quale, a fronte di un servizio inaccettabile, la Commissione sottoporrà all'Amministrazione la proposta di un'eventuale risoluzione contrattuale.

XXIII. Controversie

Non è ammesso dalle parti il ricorso all'arbitrato.

Per eventuali controversie il Foro competente è quello di Napoli.

XXIV. Subappalto

Per il subappalto della presente fornitura si rinvia all'art.18 del D.Lgs.157/95 e successive modifiche ed integrazioni.

XXV. Variazioni e sospensioni del servizio

L'Amministrazione si riserva di apportare all'offerta tecnica le variazioni che riterrà più opportune in relazione alle esigenze che potranno emergere in corso di realizzazione. Eventuali modifiche dei costi, negative o positive, conseguenti alle variazioni apportate saranno determinate sulla base dei costi elementari contenuti nell'offerta. L'Amministrazione si riserva il diritto inappellabile di sospendere il servizio e quindi di rescindere immediatamente il contratto. In tal caso sarà dovuto alla Ditta aggiudicataria il compenso maturato sulla base delle prestazioni effettuate, maggiorato del 20% della differenza tra l'importo contrattuale e il compenso maturato.

XXVI. Riservatezza

I dati e gli elementi ed ogni informazione acquisita in sede di offerta sono utilizzati dall'Amministrazione aggiudicatrice esclusivamente ai fini del procedimento di gara e dell'individuazione del soggetto affidatario, garantendo l'assoluta sicurezza e riservatezza, anche in sede di trattamento dati con sistemi automatici e manuali.

L'affidatario si impegna a osservare la piena riservatezza su informazioni, documenti, conoscenze o altri elementi forniti dalle Amministrazioni e organismi responsabili dei programmi, nonché sui risultati delle attività.

XXVII. Responsabilità

L'Impresa aggiudicataria è responsabile per ogni parte, nessuna esclusa o riservata, della redazione del progetto e della esecuzione dei lavori relativi all'appalto, nonché delle attività di formazione, di conduzione e di manutenzione dell'intero Sistema per le durate previste dall'appalto.

Restano a carico della impresa aggiudicataria tutte le attività, e gli eventuali oneri economici consequenziali, per l'attuazione di quanto disposto dalla normativa vigente (legge 46/90, legge 626/94, Dlgs. 494/96 etc.) in materia di sicurezza sui lavori sia per la fase di progettazione che per la fase di esecuzione dei lavori, di conduzione e di manutenzione degli impianti.

L'Impresa aggiudicataria, all'atto della stipula del contratto, provvederà a nominare un proprio Responsabile dei Lavori con la precisa responsabilità di seguire tutte le fasi di realizzazione, di esecuzione, di conduzione, di manutenzione, di formazione e di collaudo dell'intera fornitura, nel rispetto di tutte le norme di leggi, decreti e regolamenti italiani e comunitari vigenti o che siano emanati in corso d'opera, per gli appalti di che trattasi.

L'Impresa aggiudicataria solleva l'Amministrazione da ogni eventuale responsabilità penale e civile verso terzi comunque connessa alla realizzazione e all'esercizio delle attività di servizio affidate. Nessun ulteriore onere potrà dunque derivare a carico dell'Amministrazione, oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.

XXVIII. Spese di contratto

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le eventuali spese relative alla stipulazione e registrazione del Contratto e comunque connesse al verbale di aggiudicazione e alla stipula del contratto, nonché ogni altra spesa inerente all'esecuzione del contratto.

XXIX. Vincoli

L'aggiudicatario è vincolato per il fatto stesso dell'aggiudicazione dal momento in cui essa si verifichi. L'esecutorietà dell'atto di aggiudicazione e del contratto, per l'Amministrazione Regionale e nel suo esclusivo interesse, sono subordinate alla loro approvazione da parte degli organi competenti.

XXX. Ritardi nelle prestazioni

In caso di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni, rispetto ai tempi indicati nel piano di attività previsto dall'impresa aggiudicataria, sarà applicata una penale di importo pari a € 1.000,00 per ogni giorno di calendario di ritardo, salvo proroghe concesse dall'Amministrazione, per giustificati motivi, su richiesta scritta dell'impresa aggiudicataria.

In caso di disservizi nella manutenzione e conduzione dell'intero sistema sarà applicata una penale pari a € 1.000,00 per ogni giorno di disservizio.

L'ammontare della penale sarà prelevato dalla cauzione o, in mancanza, sarà dedotto dall'importo della fattura.

Nel caso che il ritardo/disservizio superi i 30 (trenta) giorni il contratto potrà essere risolto in danno dell'aggiudicatario.

Si precisa, altresì che in caso di risoluzione contrattuale, su richiesta esplicita dell'Ente, il fornitore decaduto avrà l'obbligo di assicurare la continuità del servizio ai livelli pattuiti e alle medesime condizioni, fino a che l'Ente non l'avrà assegnato ad altri e comunque per un periodo non superiore a 3 (tre) mesi.

XXXI. Validità delle offerte

Le offerte presentate rimangono valide per tutto il periodo necessario all'Amministrazione per la loro valutazione e, comunque, non oltre il centottantesimo giorno dalla presentazione.