



REGIONE CAMPANIA

ASSESSORATO ALL'UNIVERSITA' E
RICERCA SCIENTIFICA, INNOVAZIONE TECNOLOGICA E NUOVA
ECONOMIA, SISTEMI INFORMATIVI E STATISTICA, MUSEI E
BIBLIOTECHE

DISCIPLINARE TECNICO

Realizzazione dei distretti digitali Tessile/Abbigliamento

Napoli, 05/10/2005

Codice Unico di Progetto : **F64B 0300 0200 001**
Codice MEF : **SI-03**

Indice

1	RIFERIMENTI NORMATIVI	3
2	PREMESSA.....	5
3	OBIETTIVI GENERALI DI PROGETTO.....	6
4	SOLUZIONE TECNOLOGICA.....	9
4.1	INFRASTRUTTURA FISICA.....	9
4.1.1	PREESISTENZE.....	9
4.1.2	IMPIANTO ELETTRICO.....	9
4.1.3	CONDIZIONAMENTO DELL'AMBIENTE.....	12
4.1.4	SISTEMI ANTINCENDIO	13
4.1.5	VIDEOSORVEGLIANZA, ANTI-INTRUSIONE E CONTROLLO ACCESSI.....	14
4.2	INFRASTRUTTURA DI RETE GEOGRAFICA	14
4.3	FORNITURA per PDL (postazione di lavoro)	16
4.4	DOTAZIONI D'UFFICIO	16
4.5	FORNITURA HARDWARE DEI CED DISTRETTUALI.....	17
4.6	SISTEMA VIDEOCONFERENZA.....	18
4.7	INFRASTRUTTURA DI RETE LOCALE	19
4.8	SERVIZIO DI HOUSING	19
4.9	GESTIONE E CONDUZIONE TECNICA	20
5	SERVIZI APPLICATIVI	22
5.1	Introduzione	22
5.2	Architettura	22
5.3	SERVIZI DEL PORTALE.....	23
5.3.1	CMS (Content Management System).....	23
5.3.2	Ecommerce e catalogo prodotti	23
5.3.3	Agenda degli eventi.....	24
5.3.4	Gare/Appalti on line (e-procurement)	25
5.3.5	Motore di ricerca sito	25
5.3.6	Meeting virtuali	26
5.3.7	Gestione modulistica e documentazione	26
5.3.8	Posta elettronica certificata e Newsletter	27
5.3.9	Sintesi Gazzetta Ufficiale e BURC	28
5.4	SERVIZI ALL'IMPRESA	28
5.4.1	Fiere online.....	28
5.4.2	Comunicazione d'impresa.....	28
5.4.3	FAD.....	30
5.4.4	Fattura Elettronica e Firma Digitale	31
5.4.5	CRM (Customer Relationship Management).....	32
5.4.6	ERP/PLM (Enterprise Resource Planning/Product Lifetime Manager).....	33
5.5	DISASTER & RECOVERY	34
5.5.1	Supporti di memorizzazione.....	34
5.6	PIANO DI MANUTENZIONE e DI SERVICE MANAGEMENT	35
5.6.1	SLA DELLA MANUTENZIONE	35
5.6.2	SLA PER IL PROCESSO DI SERVICE MANAGEMENT.....	36
6	SERVIZI DI RICERCA E SVILUPPO	38
6.1	Business Plan	38
6.2	Censimento aziende e banche dati distrettuali	38
7	PIANO DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	39
8	ASSISTENZA ALL'AVVIO	39
9	VINCOLI ARCHITETTURALI.....	40

1 RIFERIMENTI NORMATIVI

I seguenti riferimenti normativi estendono e integrano le indicazioni e i riferimenti contenuti nel Capitolato Speciale d'Appalto (ART.13 "RISPONDENZA ALLE NORMATIVE").

- Legge n. 317 del 5 ottobre 1991 "Interventi per l'innovazione e lo sviluppo delle piccole e medie imprese", art. 36
- D.M. del 21 aprile 1993 "Determinazione degli indirizzi e dei parametri di riferimento per l'individuazione, da parte delle regioni, dei Distretti Industriali"
- Estratto della Legge 7 agosto 1997 n. 266, art. 3 commi 6 e 7 "Attività di valutazione di leggi e provvedimenti in materia di sostegno alle attività economiche e produttive"
- Estratto della Legge dell'11 maggio 1999 n. 140, art.6, commi 8 e 9 "Norme in materia di attività produttive"
- Delibera CIPE dell'8 marzo 2001 e del 3 maggio 2001 "Criteri per la suddivisione del territorio nazionale in Sistemi Locali del Lavoro e per l'individuazione di Distretti economico-produttivi"
- Delibera CIPE n. 17/2003 "Ripartizione delle risorse per interventi nelle aree sottoutilizzate. Rifinanziamento Legge 208/1998, triennio 2003-5"
- DM del 2 marzo 2004 del Ministro per l'Innovazione e le tecnologie che stabilisce all'art. 3 l'attribuzione delle competenze al Dipartimento per l'Innovazione e le tecnologie ed al Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione riguardo i progetti e le risorse finanziarie del programma "Per il Sud e non solo" affidato al MIT dalla delibera CIPE 17/03
- Delibera Giunta Regionale del 2 giugno 1997, n. 59 "Individuazione dei distretti industriali. Approvazione degli indirizzi, criteri e priorità per la promozione e la realizzazione dei "Programmi dei distretti industriali".
- Delibera Consiglio Regionale del 15 novembre 1999, n. 25 "Individuazione dei distretti industriali. Approvazione degli indirizzi, criteri e priorità per la promozione e la realizzazione dei "Programmi dei distretti industriali".
- Delibera Giunta Regionale del 18 ottobre 2000, n. 4867 (BURC del 13 novembre 2000, n. 53) Istituzione del Comitato di Distretto di Solofra (Av).
- Delibera Giunta Regionale del 28 novembre 2000, n. 5738 "Individuazione aree per il conseguimento della qualifica di cliente idoneo" (D.Lgs. 79/99, art. 14).
- Decreto Dirigenziale del 29 gennaio 2000, n. 1219 "Assegnazione di contributi per interventi inerenti i distretti industriali della Campania e l'intesa istituzionale di programma. Impegno di spesa sul capitolo 4116 del bilancio 2000".

- Delibera Giunta Regionale dell'8 febbraio 2001, n. 622 (BURC del 5 marzo 2001, n. 13) Istituzione del Comitato di Distretto di San Giuseppe Vesuviano (Na).
- Delibera Giunta Regionale del 2 marzo 2001, n. 998 (BURC del 26 marzo 2001, n. 17) Istituzione del Comitato di Distretto di San Marco dei Cavoti (Bn).
- Delibera Giunta Regionale del 2 marzo 2001, n. 999 (BURC del 26 marzo 2001, n. 17) Istituzione del Comitato di Distretto di Nocera Inferiore – Gragnano (Sa-Na).
- Delibera Giunta Regionale del 12 aprile 2001, n. 1539 “Por Campania 2000/2006 – Misura 4.2 – Finanziamento azioni mirate della Legge 488/92 annualità 2000, bando Industria – determinazione quota regionale”.
- Delibera Giunta Regionale del 31 luglio 2001, n. 3875 (BURC del 3 settembre 2001, n. 45) Istituzione del Comitato di Distretto di Calitri (Av).
- Delibera Giunta Regionale del 29 settembre 2001, n. 4624 Istituzione del Comitato di Distretto di Sant’Agata dei Goti (Bn).
- Delibera Giunta Regionale del 29 settembre 2001, n. 4625 Istituzione del Comitato di Distretto di Grumo Nevano – Aversa (Na-Ce).

- Programma Operativo Regionale Campania 2000-06, approvato dalla Commissione Europea l’8 agosto 2000 – decisione C (2000) 2347;
- Complemento di Programmazione del POR Campania 2000-06 approvato con Delibera di Giunta regionale n. 5549 del 15 novembre 2000 e successive modificazioni;
- Delibera di Giunta regionale n. 3747 del 04.07.2000 - “Atto di indirizzo per lo sviluppo del settore dell’Information e Communication Technology della Regione Campania finalizzato alla realizzazione di un sistema di e-government del territorio regionale - Adesione alla rete unitaria della pubblica amministrazione (RUPA) al fine dell’acquisizione dei servizi trasmissivi di trasporto informatico a livello di territorio regionale”;
- “Piano Strategico per la Società dell’Informazione della Regione Campania”, approvato con delibera di Giunta Regionale n° 2376 del 22 Dicembre del 2004
- Accordo di Programma Quadro in materia di “e-government e società dell’informazione nella regione Campania”, siglato a Roma il 20 dicembre 2004 dalla Regione Campania
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 2213 del 3 Dicembre 2004 su Intesa istituzionale di programma Stato – Regione Campania. Accordo di Programma Quadro (APQ) “E-government e società dell’informazione”.

2 PREMESSA

- Il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (DIT) della Presidenza del Consiglio dei Ministri, nell'ambito del programma nazionale di sviluppo della larga banda, intende promuovere progetti di digitalizzazione per distretti dell'industria del tessile-abbigliamento che costituisce uno dei principali settori dell'economia italiana in termini di fatturato, numero di imprese ed occupazione e contribuisce significativamente all'immagine italiana nel mondo (Made in Italy).
- La Regione Campania, in data 20 dicembre 2004, ha sottoscritto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (DIT), ed il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), l'Accordo di Programma Quadro in materia di E-government e Società dell'Informazione, indicando, tra gli interventi da realizzare a valere sulle risorse stanziare dalla Delibera CIPE n. 17/2003, il progetto denominato "Distretto digitale a supporto della filiera produttiva del tessile-abbigliamento (DDTA)".
- L'intervento promosso dalla Regione Campania per la Digitalizzazione dei distretti regionali della filiera produttiva del Tessile/Abbigliamento si inserisce in un più ampio programma di interventi di natura interregionale a regia centrale e vede coinvolte per il periodo 2004-2007 le seguenti Amministrazioni attuatrici: Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie – Presidenza del Consiglio Dei Ministri (supportato dalla Società di scopo Innovazione Italia Spa); Regioni Campania, Puglia e Sicilia.

I macro-obiettivi del programma sono i seguenti:

1. facilitazione dell'accesso delle imprese distrettuali del settore tessile abbigliamento ai sistemi d'integrazione digitale;
2. creazione di una rete tra i distretti per la promozione e la diffusione di best practices di carattere gestionale e tecnologico trasversali ai differenti distretti tessile italiani;
3. creazione di strutture di servizio attraverso cui fornire alle imprese servizi di supporto negli ambiti dell'innovazione di processi e prodotti e diffondere nuove pratiche in tema di innovazione tecnologica per il supporto e la valorizzazione dei distretti produttivi;

Il progetto promosso dalla Regione Campania è volto a favorire la creazione e la diffusione di servizi innovativi basati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e la costituzione di reti virtuali tra imprese della filiera produttiva del tessile abbigliamento in Campania, al fine di sostenere:

- una migliore integrazione di filiera;
- la creazione di reti tra imprese;
- il superamento del divario tecnologico;
- la promozione dello sviluppo della cultura dell'innovazione.

Più nello specifico, il progetto mira a creare un modello di diffusione di meccanismi di integrazione digitale e tecnologica nei distretti industriali del tessile presenti in Regione Campania:

- Calitri (AV),
- S. Marco dei Cavoti (BN),
- S. Agata dei Goti-Casapulla (BN-CE),
- Grumo Nevano-Aversa-Trentola Ducenta (NA-CE),
- S. Giuseppe Vesuviano (NA),

perseguendo i seguenti obiettivi:

- facilitare l'accesso delle imprese Campania nelle aree a vocazione distrettuale del settore tessile-abbigliamento ai sistemi d'integrazione digitale;
- costituire un centro servizi ex-novo o valorizzare centri servizi esistenti nelle aree a vocazione distrettuale attraverso cui fornire alle imprese servizi di supporto negli ambiti dell'innovazione di processi, di prodotti, mercato, tecnologia, formazione e promozione della cultura distrettuale;
- creare una rete tra i distretti volta a supportare la diffusione di best practices di carattere gestionale e tecnologico trasversali ai diversi distretti del tessile-abbigliamento presenti nell'Italia meridionale.

3 OBIETTIVI GENERALI DI PROGETTO

Il progetto “Digitalizzazione dei distretti a supporto della filiera produttiva del Tessile/Abbigliamento (DDTA)” si propone di definire ed implementare un modello a sostegno della diffusione di meccanismi di integrazione digitale e dell'innovazione tecnologica nell'ambito del settore del tessile e abbigliamento della Regione Campania, attraverso la realizzazione di 5 Centri di Servizi Distrettuali (CSD).

Il progetto “DDTA” ha lo scopo di stimolare all’interno delle economie regionali l’uso di meccanismi attivanti fondamentali per l’accesso delle piccole e medie imprese all’economia della conoscenza:

- Cooperazione tra imprese e tra imprese e stakeholders;
- Condivisione delle conoscenze;
- Cultura dell’apprendimento continuo;
- Comunicazione diffusa;
- Progettazione di piani di sviluppo comune;
- Strategie di lungo periodo goal oriented.

In termini più puntuali, si intendono conseguire pertanto i seguenti obiettivi:

- Creazione di una rete tra i distretti, in modo specifico una rete virtuale tra i distretti che sia volta essenzialmente a supportare la diffusione di Best Practice di carattere gestionale e tecnologico trasversali ai distretti del tessile presenti in Regione Campania.;
- Valorizzazione dei centri servizi esistenti nelle aree distrettuali e, lì dove assenti, creazione di strutture di servizio ex novo attraverso cui fornire servizi di supporto alle imprese nell’ambito dell’innovazione di processi e prodotti, logistica, tecnologia, qualità, ricerca, promozione della cultura distrettuale, formazione;
- Facilitazione dell’accesso delle imprese distrettuali del settore tessile abbigliamento ai sistemi d’integrazione digitale.

Il presente disciplinare intende fornire le linee guida per la progettazione, il coordinamento, lo sviluppo e l’implementazione del network distrettuale, attraverso la creazione di 5 CSD. Il disciplinare altresì regola lo sviluppo, l’implementazione e l’avviamento alla gestione dei centri di servizi distrettuali.

Il Centro Servizi Distrettuale è costituito da una unità locale dislocata presso il distretto, adibita all’erogazione di servizi informativi, informatici, e di supporto ai processi di innovazione nelle imprese locali afferenti alla filiera del Tessile-Abbigliamento.

Il Centro Servizi Distrettuale eroga servizi attraverso il portale e attraverso strumenti per l’integrazione digitale di filiera, e si attiva per promuovere il coinvolgimento delle imprese nel processo di realizzazione e implementazione di servizi innovativi.

Il CSD contribuisce attivamente a perseguire e raggiungere gli obiettivi progettuali, quale elemento cardine per l'attuazione delle politiche di sviluppo competitività e innovazione tecnologica nei sistemi produttivi campani.

I cinque CSD operano in un contesto collaborativo con le relative iniziative in corso di sviluppo in Puglia e in Sicilia per la competitività del settore tessile-abbigliamento nel Mezzogiorno.

In particolare nel portale troveranno spazio servizi informativi quali info, news di settore, newsletter ecc., gestiti attraverso un sistema di content management, servizi di promozione e vendita (e-commerce, e-procurement, motore di ricerca, ecc.), servizi interattivi quali sistemi di videoconferenza per realizzare meeting virtuali, sistema di posta certificata, fiere on line, sistemi avanzati di comunicazione d'impresa e strumenti per l'e-learning.

Le strutture che ospiteranno i Centri Servizi dovranno essere dotati di tutte le infrastrutture e gli apparati abilitanti per fornire i suddetti servizi tutto incluso niente escluso.

Il presente documento si divide in cinque sezioni:

1. soluzione tecnologica: definisce le caratteristiche fisiche, impiantistiche e infrastrutturali dei centri digitali dei distretti del tessile/abbigliamento
2. servizi applicativi: definisce i requisiti dei servizi di portale e quelli di impresa
3. servizi di ricerca e sviluppo: definisce gli obiettivi della ricerca e lo sviluppo di opportuni prototipi di collaborazione
4. Piano di formazione e addestramento
5. Assistenza all'avvio.
6. Vincoli architettonici

4 SOLUZIONE TECNOLOGICA

4.1 INFRASTRUTTURA FISICA

L'infrastruttura fisica definisce le caratteristiche fisiche, impiantistiche e infrastrutturali dei locali destinati ad ospitare i "centri digitali dei distretti del tessile/abbigliamento" (DDTA).

4.1.1 PREESISTENZE

Le caratteristiche delle strutture individuate dalla Regione Campania per ospitare i CED distrettuali del DDTA saranno rese disponibili in fase di sopralluogo tecnico.

4.1.2 IMPIANTO ELETTRICO

Per l'alimentazione elettrica verranno utilizzati quadri elettrici di materiale termoplastico autoestinguente, dotati di interruttori magnetotermici differenziali, di una gemma luminosa per la segnalazione della presenza dell'alimentazione. I quadri elettrici dovranno consentire ampliamenti fino al 150% della potenza richiesta dalle apparecchiature fornite.

Dai quadri elettrici di partenza si dovrà stendere una linea di alimentazione idonea per il quadro elettrico di arrivo, provvista di capicorda, anelli terminati e colorati, numerazione di identificazione (norme CEI 16-4) sia all'inizio che al termine del collegamento.

Tutte le utenze elettriche, i quadri elettrici e gli armadi dovranno essere collegati alla rete di terra. Il conduttore di protezione dovrà avere sezione adeguata all'intensità di corrente verso terra e comunque non inferiore alle sezioni dei conduttori di alimentazione del circuito elettrico.

La sezione dei conduttori sia di alimentazione che di uscita, dovrà essere dimensionata per la corrente nominale del relativo interruttore a prescindere dall'effettivo assorbimento dell'utenza allacciata, tenendo conto della lunghezza e del tipo di posa in opera.

Gli interruttori magnetotermici e magnetotermici-differenziali installati dovranno essere conformi alle norme CEI 23-3 e 23-18. L'interruttore generale avrà caratteristiche elettriche tali da garantire la protezione di un numero di circuiti elettrici pari alle utenze da servire comprese le possibili espansioni. Gli interruttori di alimentazione degli apparati dovranno essere scelti in funzione dell'assorbimento di ogni singolo apparato; inoltre, per quanto riguarda l'intervento differenziale, dovrà essere del tipo ad alta sensibilità e per selettività legato all'interruttore generale del quadro.

I materiali, i componenti e le apparecchiature impiegati nella realizzazione dell'impianto dovranno essere dotati di marchio IMQ.

Come regola generale, tutte le estensioni all'impianto elettrico generale da realizzare a supporto a quello telematico dovranno prevedere la piena conformità alle norme CEI 64- 8 ultima edizione nonché alla Legge del 5 Marzo 1990 n°46 ed al relativo decreto di attuazione del 6 Dicembre 1991 n°447.399.

3.1.2.1 Quadro elettrico e linee di alimentazione

Le linee di utenza dovranno essere adeguatamente protette contro i sovraccarichi ed i corto circuiti mediante interruttori magnetotermici, con caratteristica di sgancio secondo le norme CEI 23-3.

Queste caratteristiche permettono il coordinamento diretto dell'interruttore automatico in funzione della portata ammissibile dei cavi I_z , secondo le CEI 64-8.

La protezione dai contatti indiretti dovrà essere attuata mediante interruttori differenziali.

Le apparecchiature elettroniche utilizzate richiedono univocamente l'utilizzo di differenziale tipo A sensibile a correnti differenziali alternate e pulsanti unidirezionali.

In questo modo si intende assicurare il massimo della protezione dai contatti indiretti che oggi la tecnica può consentire, anche in riferimento della recente normativa sulla sicurezza D.lgs. 19 settembre 1994 n. 626.

Il dimensionamento del Q.E. nel suo complesso dovrà tener conto delle apparecchiature da installare, della potenza richiesta dalle stesse e di una maggiorazione del 100% sul globale calcolato.

La progettazione prenderà in esame le problematiche inerenti l'esecuzione di:

- Impianto di terra
- Quadro elettrico
- Linea di alimentazione quadro elettrico
- Linee di collegamento alle apparecchiature terminali e quadro elettrico

Per ogni linea di distribuzione e per la linea di alimentazione principale verrà verificato il coordinamento delle protezioni con la corrente di corto circuito minima e massima al fine di garantire l'intervento delle medesime al verificarsi di un corto circuito in una qualsiasi delle terminazioni di utenza ed affinché le energie passanti in gioco I_2t non compromettano l'integrità dei cavi.

Le protezioni di ognuna delle linee saranno inoltre coordinate con il potere di interruzione necessario nel punto di utilizzo al fine di garantire la corretta apertura del circuito in caso di corrente di corto circuito massima.

3.1.2.2 Impianto di terra

L'impianto di terra che verrà realizzato congiuntamente all'impianto di distribuzione elettrica, sarà distribuito nei medesimi canali di alloggiamento previsti per i cavi elettrici e verrà collegato all'impianto di dispersione del quale ne verrà verificata l'efficienza allo scopo di coordinare correttamente la protezione contro i contatti indiretti.

I valori di resistenza di terra verranno controllati effettuando misura della resistenza di terra in conformità alle CEI 64-8 612.6.2. Verranno collegate tutte le masse presenti nei locali adibiti a nodi di distribuzione.

3.1.2.3 Impianto di illuminazione

Essendo il Centro di Servizio Distrettuale classificabile come ambiente di lavoro con videoterminali, il problema dell'illuminazione diventa particolarmente delicato in quanto le condizioni visive degli operatori risultano essere più gravose rispetto a quelle associate ad attività di ufficio tradizionali:

- lo schermo delle unità video si presta a dar luogo a fastidiosi fenomeni di riflessione;
- l'operatore tende ad assumere postazioni di lavoro non corrette nel tentativo di ovviare alle difficoltà di visione;
- c'è la possibilità di finiture superficiali lucide, per le quali devono essere adottati accorgimenti diversi rispetto a compiti visivi su piani di lavoro tradizionali.

L'impianto di illuminazione dovrà considerare, nel rispetto delle esigenze di risparmio energetico, i seguenti parametri:

- livello ed uniformità di illuminamento;
- ripartizione della luminanza;
- limitazione dell'abbagliamento e direzionalità della luce;
- colore della luce e resa cromatica.

L'illuminamento medio di esercizio dovrà avere un valore compreso tra i 300 ed i 500 lux, mentre il rapporto tra l'illuminamento minimo e quello medio, sul piano di lavoro, non deve essere minore di 0,8. In tale ambiente la ripartizione della luminanza riveste un ruolo fondamentale: l'eventuale riflessione degli apparecchi di illuminazione sul video o sulla tastiera può rendere illeggibili i caratteri o comunque può provocare disagio visivo al soggetto impegnato nell'attività lavorativa. Gli apparecchi da prediligere sono quelli in grado di evitare riflessioni sugli schermi e sui piani di lavoro; a questo proposito è indispensabile un corretto posizionamento degli stessi, pertanto sarà buona regola posizionare i centri luminosi a lato dell'operatore.

L'apparecchio usato per l'illuminazione degli uffici dovrà presentare un'emissione molto bassa; questa può essere ottenuta mediante ottiche particolarmente curate. Pertanto si consiglia l'utilizzo di apparecchi del tipo Darklight, caratterizzati da un buon controllo del flusso luminoso emesso e luminanza contenuta sotto il valore di 200 cd/m² per angoli di emissione $\geq 60^\circ$.

Il colore della luce dovrà essere bianco – calda o bianco - neutra, mentre il coefficiente di resa cromatica Ra dovrà essere compreso tra 80 e 90.

3.1.2.4 Alimentazione di emergenza

L'alimentazione dei carichi privilegiati (illuminazione di emergenza, apparati attivi di rete, server) sarà fornita per mezzo di un UPS dalle seguenti caratteristiche:

- tipologia on-line: il carico viene alimentato dall'inverter sia in presenza di rete che in assenza di rete (entro e fuori i limiti di tolleranza);
- potenza nominale (kVA) adeguata al carico;
- batterie dimensionate per garantire almeno 1 ora di autonomia in caso di mancanza rete;
- shutdown automatico delle macchine.

Sarà installato un sistema di allarme per la segnalazione di mancanza rete.

4.1.3 CONDIZIONAMENTO DELL'AMBIENTE

L'impianto di climatizzazione deve tendere a mantenere la temperatura e l'umidità dell'ambiente entro limiti prefissati e dare allo stesso tempo una soddisfacente movimentazione dell'aria. Per riuscire a creare un ambiente idoneo si deve pertanto riuscire a controllare simultaneamente quattro fattori:

- temperatura
- umidità

- movimento dell'aria
- qualità dell'aria

In accordo alla Legge 10/91 sull'uso razionale dell'energia e compatibilmente con le esigenze termiche delle apparecchiature, dovranno essere rispettate le seguenti specifiche:

ESTATE

- a. Temperatura interna a bulbo secco = 24-26 °C
- b. Umidità relativa = 45-55 %
- c. Velocità aria (verso le persone) = max 0.2 m/s
- d. Temperatura esterna = 33 °C
- e. Gradiente temperatura da compensare = max 9 °C

INVERNO

- a. Temperatura interna a bulbo secco = 20 °C
- b. Umidità relativa = 45-55 %
- c. Velocità aria (verso le persone) = max 0.15 m/s
- d. Temperatura esterna = 0 °C
- e. Gradiente temperatura da compensare = max 20 °C

Si è stimato che per un adeguato condizionamento dell'ambiente saranno necessarie 17.000 BTU/h.

4.1.4 SISTEMI ANTINCENDIO

La corretta progettazione dovrà garantire la presenza di sensori per il rilevamento del fumo e alterazioni termiche, i quali permetteranno l'attivazione di un opportuno impianto per lo spegnimento degli incendi. La caratteristica fondamentale dell'impianto è l'utilizzo del gas NAF3.

In particolare l'impianto dovrà annoverare tra i suoi principali componenti gli elementi di seguito riportati:

- Bombole contenenti il gas NAF3;
- Rilevatori di incendi;
- Rete di distribuzione gas estinguente;
- Ugelli di erogazione gas;
- Pulsante di Scarica manuale;
- Centrale di rilevazione e spegnimento;
- Targa ottico-acustica "NON ENTRARE SPEGNIMENTO IN CORSO";
- Targa ottico-acustica "ABBANDONARE IL LOCALE";

L'impianto dovrà rispettare le norme per la progettazione, costruzione, installazione e manutenzione dei mezzi da adottare per la prevenzione, la segnalazione e lo spegnimento dell'incendio CEI e UNI, oltre che le Circolari emanate dal Ministero competente.

4.1.5 VIDEOSORVEGLIANZA, ANTI-INTRUSIONE E CONTROLLO ACCESSI

Le sale che ospiteranno gli apparati tecnologici dovranno essere protette da un sistema di videosorveglianza. L'accesso ai locali dovrà essere consentito solo a personale autorizzato. In particolare, i locali dovranno essere dotati almeno dei seguenti sistemi di sicurezza:

- controlli e logging di accesso con lettore badge per la verifica di identità del personale autorizzato,
- sistemi di sorveglianza video (con registrazione delle immagini ed eventuale collegamento ad un istituto di vigilanza)
- sistema di rilevazione presenza e movimento sia per gli spazi perimetrali, sia per l'interno dei locali.

Inoltre tutti i varchi di accesso alla struttura (porte, finestre ecc.) devono essere dotati di dispositivi di allarme che durante le normali attività d'ufficio devono poter essere attivati e disattivati manualmente dal personale autorizzato garantendo comunque un alto livello di sicurezza. L'attivazione e la disattivazione degli allarmi dovrà essere sezionabile per aree.

Saranno ugualmente a carico della Ditta aggiudicataria la fornitura di almeno 100 badge (totali) per l'accesso alle strutture e di quanto necessario per la piena e completa operatività del sistema di accesso, tutto incluso e nulla escluso, senza nessun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

4.2 INFRASTRUTTURA DI RETE GEOGRAFICA

I singoli nodi dovranno disporre di un accesso internet a banda larga con tasso trasmissivo sufficiente a garantire ottima qualità per i servizi web di portale, i servizi all'impresa e quelli di videoconferenza (vedi par. 5). L'infrastruttura di rete dovrà altresì garantire un elevato grado di sicurezza, di affidabilità e di prestazioni.

I nodi saranno in numero pari ai distretti e dovranno garantire i servizi di cui al paragrafo 5 alle aziende aderenti al distretto. Le interconnessioni dovranno essere dimensionate in ragione del traffico dati stimato, del livello di servizio da garantire e del potenziale numero di fruitori di servizio (vedi **tabella 1**)

L'infrastruttura di rete geografica dovrà disporre di accessi e di dispositivi tali da gestire e garantire, secondo i livelli di servizio proposti:

- Connessione di ogni singolo nodo ad Internet
- Interconnessione dei nodi in una Extranet

Tabella 1 Distretti del tessile/abbigliamento

Nome distretto	Comuni	U.L.	Addetti
Calitri (AV)	Andretta – Aquilonia – Bisaccia – Cairano – Calitri – Lacedonia – Conza della Campania – Monteverde – S.Andrea di Conza	30	580
S.Marco dei Cavoti (BN)	Baselice – Castel Franco in Mescano – Castelvetero in Val Fortore – Fragneto l'Abate – Fragneto Manforte – Forano Val Fortore – Ginestra degli Schiavoni – Molinara – Montefalcone di Valfortore . Pesco Sannita – Pago veiano – Pietralcina – Reino – S. Bartolomeo in Galdo – S.Giorgio la Molaro – S.Marco dei Cavoti	54	1350
S.Agata dei Goti-Casapulla (BN-CE)	Bucciano – Dugenta . Durazzano – Limatola – S. Agata dei Goti – Moiano – Arienzo – Casagiove – Casapulla – Caserta (S.Leucio Briano) – Castel Morrone – Curti Macerata Campania – Portico di Caserta – Recale – S.Felice a Cancellone – S. Nicola la Strada – S.Prisco – S.Maria a Vico - S.Maria Capua Vetere	213	1505
Grumo Nevano-Aversa-Trentola-Ducenta (NA-CE)	Aversa – Cesa – Frignano – Lusciano – Orta di Atella – Parete – S.Marcellino – San Tammaro – Sant.Arpingo – Succivo – Teverola Trentola – Ducenta – Villa di Briano – Arzano – Calandrino – Casavatore – Casoria - Frattamaggiore – Grumo Nevano – Melito di Napoli – Sant. Antimo	625	1912
S.Giuseppe Vesuviano (NA)	Carbonara di Nola – Ottaviano – Palma Campania – Poggiomarino – S.Gennaro Vesuviano – S.Giuseppe Vesuviano – Striano – Terzino	418	2013
Totale		1.340	7.360

La Ditta in fase di presentazione della domanda è tenuta a presentare il modello di interconnessione di rete per i 5 nodi distrettuali e i relativi livelli di servizio (SLA di connessione). Il modello dovrà in ogni caso garantire indipendenza fisica e logica dei singoli nodi, oltre che un buon livello di fault tolerance di rete.

Il servizio di connettività dovrà essere garantito per un anno dall'avvenuto positivo collaudo da parte della stazione appaltante. La Ditta a nessun titolo potrà richiedere risarcimenti per servizi di

connettività occorrenti durante la fase di realizzazione; sarà a totale carico della Ditta aggiudicataria il servizio di connettività per effettuare i test e il collaudo del sistema.

4.3 FORNITURA per PDL (postazione di lavoro)

Per ognuno dei nodi (5 in totale), dovranno essere garantite la fornitura, l'installazione e la configurazione di almeno:

- n° 9 workstation, avente le seguenti caratteristiche minimali
 - componenti di ultima generazione
 - formato tower
 - scheda di rete Fast Ethernet
 - hard disk SATA 80 GB
 - 512 MB di RAM
 - Masterizzatore DVD
 - Monitor LCD 17"
 - Scanner di ultima generazione, tastiera e mouse (wireless)
 - Webcam
 - n° 1 stampante laser formato A4
 - lettore di smart card

La fornitura si intende completa di ogni accessorio necessario al corretto funzionamento delle componenti, tutto incluso e nulla escluso. Il sistema dovrà essere completo di Sistema Operativo e relativa licenza (ove prevista).

4.4 DOTAZIONI D'UFFICIO

La fornitura dovrà prevedere, comprendere e garantire almeno:

- n° 5 FAX
- n° 5 Fotocopiatrici
- n° 5 Stampanti di rete tipo laser a colori di ultima generazione
- n° 5 plotter a colori di ultima generazione

La fornitura, l'installazione e la configurazione si intende completa di ogni accessorio necessario al corretto funzionamento delle componenti, tutto incluso e nulla escluso.

La fornitura dovrà altresì comprendere e garantire almeno:

- n° 45 Posti di lavoro professionale con cassettera ed estensione
- n° 45 Poltrone professionali

- n°45 Poltrone visitatori
- n°25 Armadi da ufficio
- n°10 Scaffali
- n°25 telefoni da tavolo

La fornitura di ufficio proposta dovrà essere completa di tutti gli accessori necessari per l'allestimento di un ufficio funzionante; in tal senso dovrà prevedere almeno:

- 50 risme di carta per fax, fotocopiatrici, stampante
- 15 rotoli carta plotter
- 10 set di ricariche inchiostro stampanti (b/n e a colori)
- 45 set completo di cancelleria per scrivania (uno per scrivania)

4.5 FORNITURA HARDWARE DEI CED DISTRETTUALI

Di seguito si individua un'infrastruttura hardware tipo per il Centro di Calcolo dei DDTA. Si precisa che le caratteristiche delle forniture sono solo indicative, potendo le ditte concorrenti, in ragione della natura stessa della gara, proporre una soluzione tecnica migliorativa e/o equivalente a quella rappresentata.

In particolare, la fornitura dovrà essere contestualizzata e potrà prevedere la ridondanza di *single-point of failure* critici .

L'architettura tipo prevede:

- una server farm (ad esempio, per servizi applicativi, web, dbms, dns, mail);
- una dmz (ad esempio, per servizi web, dns, pki);
- una rete locale (workstation e stampanti di rete);
- due firewall, uno interno e uno perimetrale;
- un dispositivo di centro stella;
- un dispositivo di interconnessione WAN;

Dovranno essere quindi forniti un numero sufficiente e non inferiore a:

- n° 40 server, aventi le seguenti caratteristiche minimali
 - componenti di ultima generazione
 - formato rack
 - doppio processore
 - alimentazione e ventole ridondate
 - doppia scheda di rete Gigabit Ethernet
 - supporto RAID 0, 1, 5
 - almeno quattro hard disk da 36 GB

- 4 GB di RAM
- Lettore ottico
- n° 5 server, avente le seguenti caratteristiche minimali
 - componenti di ultima generazione
 - formato rack
 - quadruplo processore
 - alimentazione e ventole ridondate
 - doppia scheda di rete Gigabit Ethernet
 - supporto RAID 0, 1, 5
 - almeno due hard disk da 36 GB e 4 da 146 GB
 - 4 GB di RAM
- n° 10 Firewall
- n. 5 tape library
- n° 10 Router di interconnessione WAN e centro stella
- n° 20 switch 24 porte espandibili
- n° 10 Rack 19” 36U con
- Accessori
 - n. 10 switch di condivisione video e tastiera;
 - n. 10 monitor 15” formato rack;
 - n. 10 tastiera con mouse integrato formato rack;

La fornitura dovrà essere “chiavi in mano”, tutto incluso e nulla escluso, senza oneri aggiunti per la stazione appaltante (esempio fornitura di cavi, fibre e connettori passivi, etc.).

4.6 SISTEMA VIDEOCONFERENZA

Il sistema di videoconferenza intende fornire un servizio di comunicazione di standard qualitativi avanzati per lo svolgimento di meeting a distanza distrettuali e registrazioni/erogazione (audio/video) di lezioni per la formazione a distanza. Il sistema dovrà supportare pienamente la comunicazione attraverso il protocollo di rete IP.

Il sistema di videoconferenza deve presentare le seguenti caratteristiche o funzionalità minime:

Sistema di gestione automatica della prenotazione di intervento, senza bisogno di un operatore tecnico al mixer audio

Sottosistema Gestione semplificata, utilizzando sistemi che opportunamente personalizzati nella grafica e nella gestione permettono una facile messa in funzione dei sistemi audiovisivi anche da parte di personale con poca esperienza;

Sottosistema Integration e Development, ovvero l'integrazione di software applicativi che consentono lo spostamento automatico delle telecamere in maniera tale che alla accensione di un posto microfonic corrisponderà automaticamente il puntamento della telecamera;

Sottosistema di videoproiezione, devono essere installati videoproiettori con Particolari ottiche zoom in grado di garantire una perfetta visione delle immagini sullo schermo. La visualizzazione delle immagini provenienti dai videoproiettori potrà essere effettuata anche senza dover rabbuiare le sale consentendo così ai partecipanti di scrivere appunti;

Sottosistema di Regia, Da essa si devono controllare tutti i segnali audio/video/pc, smistarli ai punti visione e video registrarli sia su supporto digitale (DVD) che su supporto magnetico tradizionale (VHS); da tale postazione dovrà essere possibile effettuare copie delle riprese video su DVD o su VHS;

Stazione Editing, posta in sala regia permette la creazione di master audio/video su supporto digitale o magnetico, con inserimento di titoli ed effetti. Il materiale di registrazione dovrà essere disponibile in formati standard di compressione idonei alla erogazione di corsi a distanza secondo le specifiche del modulo FAD, riportate nel cap. 5.4.3.

4.7 INFRASTRUTTURA DI RETE LOCALE

Nei locali dovrà essere realizzata una rete dati secondo quanto stabilito in appendice A, "Linee guida al cablaggio strutturato nella Regione Campania". La Ditta potrà proporre soluzioni migliorative solo quando queste costituiscano uno standard riconosciuto dalle principali organizzazioni di standardizzazione europee e/o mondiali.

La realizzazione dell'infrastruttura dovrà prevedere anche le attività comuni di configurazione delle postazioni attraverso la predisposizione di un opportuno piano di indirizzamento locale.

4.8 SERVIZIO DI HOUSING

Per "Housing" si intende il servizio di alloggiamento degli apparati tecnologici oggetto della fornitura presso una sede ISP (Internet Service Provider) messa a disposizione dalla Ditta aggiudicataria.

Qualora, per qualsiasi motivo, i locali tecnologici destinati ad ospitare i cinque DDTA si rendano indisponibili per la messa in esercizio del sistema informativo, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire il servizio di Housing presso una propria struttura per almeno 1 (uno) anno dalla data di avvenuto positivo collaudo. Trascorso il termine previsto per tale servizio la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere a proprio carico e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, alla ricollocazione degli apparati tecnologici nelle sedi precedentemente individuate garantendo

l'integrità degli stessi, le funzionalità e i servizi descritti al paragrafo 4 del presente Disciplinare Tecnico.

Il servizio di Housing deve essere tale da garantire i servizi ed i livelli di servizio descritti ai paragrafi 4.6.1 e 4.6.2 del presente Disciplinare Tecnico.

4.9 GESTIONE E CONDUZIONE TECNICA

Le attività di conduzione tecnica e gestione operativa dovranno almeno comprendere:

- Network Operation che indirizza:
 - l'efficienza dei servizi erogati mediante l'identificazione in real time di situazioni anomale e la loro gestione,
 - la gestione di tutte le problematiche legate alla perfetta efficienza della rete.
- System Operation che indirizza:
 - la gestione di tutte le problematiche legate alla perfetta efficienza dei sistemi,
 - controllo delle performance della base dati e dei servizi,
 - la configurazione e attivazione delle risorse per l'erogazione dei servizi,
 - la configurazione dei servizi,
 - la continuità di servizio,
 - le attività di facility management (backup e recovery dati, applicazioni, sistema).
- Security Operation che indirizza:
 - l'attuazione del piano operativo della sicurezza
 - il security monitoring attraverso il rilevamento e l'analisi di tutte le violazioni d'accesso, a salvaguardia della segretezza delle banche dati e delle procedure informatiche
 - la risoluzione dei problemi di violazione della security
 - il rispetto quotidiano degli standard e delle procedure di sicurezza
 - l'adozione di nuove contromisure (fisiche, informatiche o organizzative)
 - la definizione delle procedure di gestione e le soluzioni architettoniche per dispositivi di sicurezza

Inoltre, ai sensi delle nuove disposizioni di legge in materia di trattamento dei dati (D.Lgs. 30 giugno 2003 n 196), dovranno essere individuate delle misure minime di sicurezza che attengono a:

- criteri di assegnazione delle credenziali di autenticazione
- protezione degli strumenti elettronici e dei dati rispetto a trattamenti illeciti, ad accessi non consentiti e a determinati programmi informatici

- adozione di procedure per la custodia di copie di sicurezza, il ripristino della disponibilità dei dati e dei sistemi
- tenuta di un aggiornato Documento Programmatico sulla Sicurezza
- adozione di tecniche di cifratura o di codici identificativi per determinati trattamenti di dati idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale, effettuati da organismi sanitari.
- Change e Asset Operation che indirizza:
 - la supervisione della configurazione dei Sistemi, Hardware e Software;
 - l'analisi e la revisione delle configurazioni di rete, sistemi,
 - la manutenzione dell'inventario dei sistemi (server, periferiche interne o collegate) e degli utenti e la manutenzione di una mappa della locazione fisica o dell'equipaggiamento relativo ai singoli sistemi.
 - l'aggiornamento della documentazione, gestione del Database delle configurazioni.

5 SERVIZI APPLICATIVI

5.1 Introduzione

La Regione Campania intende promuovere la collaborazione e lo sviluppo delle aziende del tessile e dell'abbigliamento attraverso la creazione di un portale regionale e 5 portali distrettuali, per sfruttare tutte le potenzialità ed opportunità che il mondo di Internet offre alle aziende.

Ciascun sito WEB dovrà comprendere e riunire all'interno i servizi del portale (Ecommerce, agenda, e-procurement, motore di ricerca, meeting virtuali, gestione documentale, webmail, sintesi gazzetta ufficiale e BURC) e i servizi alle imprese aderenti al distretto (consulenza alla qualità, fiere online, comunicazione d'impresa, FAD, fattura elettronica, ERP/PLM, CRM).

5.2 Architettura

L'architettura di riferimento per la progettazione e l'implementazione dei web services elencati di seguito dovrà seguire le direttive del "Sistema Pubblico di Interoperabilità e Cooperazione della Campania (SPICCA)" per la definizione delle modalità tecniche e operative per consentire l'interoperabilità fra il DDTA e altre strutture coinvolte senza toccare l'autonomia tecnologica e organizzativa dei singoli sistemi/strutture.

Il progetto dovrà prevedere la realizzazione di 5 siti INTERNET (portali distrettuali del tessile e dell'abbigliamento) e un portale unico regionale del tessile e dell'abbigliamento che riunisca insieme quelli distrettuali.

Ciascuno dei 5 portali distrettuali offrirà una sezione pubblica ("Servizi del portale") e una riservata ("Servizi alle imprese"). I portali dovranno essere omogenei per architettura e soluzione tecnologica adottata e dovranno offrire una personalizzazione distrettuale per contenuti, immagini e stile. Il portale regionale DDTA dovrà riunire in modo gradevole ed armonico i contenuti interdistrettuali.

La Ditta potrà offrire ulteriori soluzioni e servizi tecnologici, coerenti con il progetto di realizzazione del portale distrettuale o regionale.

La realizzazione e successive modifiche di siti INTERNET (PORTALI DDTA) oggetto della fornitura dovrà rispettare i requisiti di accessibilità stabiliti dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici" (Gazzetta Ufficiale n. 183 dell'8 agosto 2005)- Allegato A, che sarà cura della Ditta aggiudicataria compilare e consegnare all'amministrazione.

La Ditta aggiudicataria dovrà espletare tutte le attività connesse al mantenimento dei servizi del portale e quelli di impresa che si rendessero necessari per il completo funzionamento e fruibilità delle parti oggetto del disciplinare (es. registrazione domini internet, installazione e configurazione dns, etc.), senza alcun onere aggiuntivo per l'amministrazione pubblica.

5.3 SERVIZI DEL PORTALE

5.3.1 CMS (Content Management System)

Caratteristiche minime del Content Management System:

- Gestione del flusso redazionale: il processo di autorizzazione gerarchico delle informazioni inserite prima della pubblicazione.
- Gestione di ogni singolo utente: ogni utente deve poter essere gestito dall'amministratore che in ogni momento deve poter bloccare l'accesso al software.
- Profilazione degli utenti e dei gruppi di utenti
- Creazione delle sezioni e gestione del contenuto: inserimento delle nuove sezioni editandone il contenuto con l'editor e stabilendo quali dati pubblicare tra quelli derivanti dai moduli installati.
- Inserimento dei contenuti con editor interno.

Il software comprenderà un editor di semplicissimo utilizzo che consente l'inserimento e la formattazione di testo, immagini, tabelle, collegamenti a sezioni interne o a pagine esterne al sito, collegamenti a file e riferimenti ai record relativi agli oggetti database (moduli) installati.

- Disponibilità di moduli di servizio precostruiti
Il CMS renderà disponibili all'installazione ed all'uso in tempo reale moduli quali news, catalogo prodotti (di cui in seguito), area download di sezione.
- Grafica personalizzabile per ogni sezione/pagina del sito web
- Supporto Multilingua

5.3.2 Ecommerce e catalogo prodotti

La piattaforma di ecommerce dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- carrello elettronico: virtuale per gli ospiti e permanente per gli utenti registrati
- gestione dei clienti (report, registrazioni, contatti e comunicazioni)

- gestione fornitori
- catalogazione, gestione e aggiornamento dei prodotti semplice ed efficace
- gestione transazioni bancarie sicure via SSL (interfacciamento con almeno **due** servizi bancari nazionali)
- gestione valuta, ordini, spedizioni, tasse e quant'altro necessario al tracciamento e al controllo di un ordine
- amministrazione e funzionalità di backend: supporto per numero illimitato di prodotti e categorie, customer care, statistiche prodotti e clienti, supporto multivaluta e gestione banner; strumenti di backup e recovery del database, gestione della multiutenza amministrativa e redazionale.
- Gestione del magazzino virtuale, scorte e sconti sulla merce (in funzione della classe di appartenenza dell'utenza, almeno 3 classi di utenza)

La Ditta aggiudicataria dovrà farsi carico per ciascun distretto separatamente dell'inserimento nel catalogo di almeno 5 categorie di prodotti segnalati dal distretto e almeno 20 prodotti per categoria, completi di dati tecnici, di produzione, foto del prodotto e prezzo d'acquisto.

Resta altresì a carico della Ditta aggiudicataria il reperimento delle informazioni e dei dati necessarie al corretto funzionamento del sistema presso i distretti del tessile e dell'abbigliamento, secondo le indicazioni e le disponibilità di questi ultimi.

5.3.3 Agenda degli eventi

L'agenda dovrà essere un modulo software da poter inserire all'interno del portale e consentirà l'informazione agli utenti del web circa eventi di rilievo per il DDTA. L'agenda dovrà prevedere almeno due sezioni d'accesso (pubblica per gli headline informativi e privata per i dettagli informativi con accesso vincolato a registrazione) e cinque sezioni tematiche (fisco/finanza/lavoro/tecnologie/fiere). Le cinque sezioni dovranno essere avviate e gestite per almeno un anno da parte della Ditta aggiudicataria, in solido con il distretto di riferimento. L'alimentazione delle banche dati di riferimento per gli eventi e gli scadenziari saranno a carico della ditta aggiudicataria per un periodo non inferiore ad un anno da avvenuto positivo collaudo e costituiscono parte integrante dell'attività di avvio e gestione.

5.3.4 Gare/Appalti on line (e-procurement)

Le aste online per le forniture ad aziende o enti locali convengono, perchè spesso consentono di strappare condizioni di pagamento e prezzi veramente vantaggiosi. L'agilità dell'asta su internet stimola la concorrenza e una partecipazione numerosa.

Il sistema di e-procurement garantirà i seguenti servizi minimi:

- Automazione dei processi d'acquisto
- Razionalizzazione della spesa
- qualità del servizio
- Sicurezza delle transazioni, Canale cifrato, Firma digitale,
- Garanzia di consegna
- Multiutenza e multilingua (supporto per almeno 3 lingue della Comunità Europea)
- Gestione delle procedure di gara/appalto

Il sistema di e-procurement dovrà essere completo di un modello di transazione interdistrettuale che implementi almeno un primo esempio di avviso, gara e appalto online (esempio fornitura di beni). L'esempio dovrà essere corredato delle spiegazioni sufficienti alla riproduzione del modello per altri casi analoghi di gare, per consentire una buona conoscenza iniziale del servizio da parte delle aziende del tessile/abbigliamento.

5.3.5 Motore di ricerca sito

Per effettuare la ricerca all'interno del database del portale sarà possibile inserire una o più parole in sequenza. Il motore di ricerca genererà una lista di risultati, mostrando per primi quelli che soddisfano meglio i criteri di ricerca.

Il motore dovrà esibire tre modalità di ricerca: tutte le parole (and), almeno un termine (or) e frase esatta. Nella ricerca in *and* verrà richiesto che tutte le parole siano presenti all'interno dei documenti risultanti mentre nella ricerca in *or* basterà che sia presente una sola parola.

Modalità "Tutte le parole": Se si usano almeno due parole, il motore considererà più rilevanti quei documenti in cui le parole sono più vicine per cui sei incoraggiato ad usare quei termini che tendono a formare delle frasi o che comunque vengono di solito usati per esprimere determinati

concetti. Tuttavia, anche usando una sola parola, il motore stesso dovrà suggerire altre ricerche con due o più parole. La modalità and offrirà anche la possibilità di escludere dai risultati quei documenti che contengano determinate parole indesiderate.

Modalità "Almeno un termine": A volte un determinato concetto può essere espresso utilizzando diverse parole che hanno più o meno lo stesso significato (relazione di sinonimia). In questo caso anziché fare più tentativi con le varie parole, possiamo provare ad usarle contemporaneamente.

Modalità "Frase esatta": Ricerca esatta di un'espressione o una frase precisa.

Espansione linguistica: Una caratteristica importante di un motore di ricerca è la possibilità di usare la cosiddetta espansione linguistica delle parole di ricerca grazie alla quale si possono cercare le forme verbali, plurali, singolari, maschili e femminili della lingua italiana senza essere costretto ad usare complicate ricerche in or.

5.3.6 Meeting virtuali

Il sistema della videoconferenza dovrà gestire con una piattaforma web-oriented incontri di lavoro e convegni virtuali, consentendo conferenze distrettuali e interdistrettuali senza la necessità di spostamenti sul territorio.

La piattaforma dovrà garantire almeno le seguenti caratteristiche:

- Sistema di pubblicazione di un evento o di un convegno
- Sistema di inviti automatico per gruppi di lavoro o appartenenza al distretto
- Registrazione online per ospiti
- Sistema di autorizzazione o esclusione per ospiti registrati
- Interconnessione alla sala di conferenza
- Sistema di gestione e moderazione dei meeting virtuali

5.3.7 Gestione modulistica e documentazione

Il servizio dovrà fornire a seconda del profilo dell'utente, l'accesso disciplinato a documenti pubblici o allo scambio di documenti tra distretti e aziende aderenti al distretto, garantendo integrità, segretezza e non ripudiabilità dei dati, almeno per i documenti di natura privata. Il sistema dovrà garantire la tracciabilità delle operazioni di interscambio e in generale il flusso documentale.

I documenti di comune interesse per le aziende del distretto digitale quali modulistica online per l'adempimento di alcune delle pratiche burocratiche più ricorrenti, dovranno poter essere catalogati per tematica e rintracciabili tramite il motore di ricerca del sito di cui sopra.

5.3.8 Posta elettronica certificata e Newsletter

La Posta Elettronica Certificata (PEC) corrisponde alla posta elettronica convenzionale (e-mail) con l'aggiunta di alcuni accorgimenti che la rendono assimilabile ad una normale raccomandata con avviso di ricevimento in modo da acquisire valore legale e mantenere la consueta facilità di utilizzo.

Ciascun distretto digitale del tessile/abbigliamento dovrà essere dotato di un proprio PEC; il servizio dovrà essere ospitato su calcolatori (oggetto della fornitura hardware) con caratteristiche di server, ridondanza hardware e clusterizzati. I dati della posta elettrica (utenti e email) dovranno essere debitamente salvaguardati con opportune strategie di backup e recovery, secondo un piano operativo da definire a carico della Ditta aggiudicataria e conforme al D.L. 196/2003 recante disposizioni in materia di tutela dei dati e della privacy.

Il servizio PEC è inteso a fornire al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici. "Certificare" l'invio e la ricezione - significa fornire al mittente una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione. Allo stesso modo, quando il messaggio perviene al destinatario, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna con precisa indicazione temporale. Nel caso in cui il mittente smarrisca le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte venga conservata per un periodo di tempo definito a cura dei gestori, con lo stesso valore giuridico delle ricevute risposta.

Il servizio di PEC dovrà essere conforme alle specifiche emanate da CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione) in materia di posta elettronica certificata.

Il servizio di posta dovrà includere almeno i seguenti servizi:

- Webmail
- Servizio antivirus e antispam
- Gestione e amministrazione delle caselle di posta elettronica
- Servizio di statistica sull'attività di posta elettronica di dominio e del server

5.3.9 Sintesi Gazzetta Ufficiale e BURC

Il modulo dovrà presentare in modo selettivo e mirato tutte le indicazioni inerenti il settore tessile e abbigliamento presenti all'interno del B.U.R.C. (Bollettino Ufficiale della Regione Campania) e della Gazzetta Ufficiale.

La notizia sarà costituita almeno da un sommario e da un link web alla pagina di interesse.

5.4 SERVIZI ALL'IMPRESA

5.4.1 Fiere online

La fiera online sarà un'apposita sezione del portale approntata a fiera tematica virtuale, con allestimento periodico e con una gabbia grafica suddivisa in padiglioni. Le fiere devono poter essere di prodotto, di settore, oppure campionarie e territoriali; dotate di catalogo espositori e promosse nel network su scala regionale e nazionale, con un "centro servizi" per spiegazioni ed approfondimenti, ed un servizio d'informazioni (una form con tempi di risposta garantiti). Ogni padiglione, virtualmente visitabile presenterà l'offerta di una o più aziende, e da esse sarà gestito. Il materiale verrà fornito dalle aziende in formato elettronico, e sarà cura del personale addetto provvedere all'implementazione dell'evento fieristico.

La Ditta dovrà realizzare un modello di interscambio per le informazioni di settore (tessile/abbigliamento) tale da provvedere a recepire automaticamente le informazioni che gli espositori intendono pubblicare nella fiera virtuale. La piattaforma dovrà garantire la gestione e la comunicazione dell'evento in maniera completamente digitale

5.4.2 Comunicazione d'impresa

Il servizio di comunicazione d'impresa dovrà prevedere la definizione di standard di comunicazione condivisi con lo scopo di favorire la crescita e la diffusione di sistemi di "quick response" locali e la riduzione del "*time to market*" attraverso lo scambio dati (automatizzato via rete) tra le aziende del distretto tessile.

Gli Standard dovranno essere predisposti a partire dalle indicazioni previste dai Workshop Agreement del CEN/ISSS (Ente di standardizzazione europeo) in materia di tessile-abbigliamento, e

da quanto indicato dal Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie – Presidenza del Consiglio dei Ministri ai fini dell’interoperabilità interregionale ed internazionale.

In particolare l’offerta dovrà almeno prevedere , in collaborazione con le aziende del distretto:

- La definizione di standard informativi, di documenti e di flusso (processo) per l’interscambio automatico di dati tra i vari attori della filiera all’interno del distretto, coerenti con implementazione del protocollo di trasporto prevista da ebXML.
- La realizzazione di un Prototipo (WEB) limitatamente ad alcuni dei flussi individuati per dimostrare l’efficacia e l’utilizzabilità del modello e per favorire l’allargamento del progetto
- La possibile partecipazione a sperimentazioni di interoperabilità di filiera tra diversi distretti.

La Ditta ha l’obbligo di utilizzare standard di comunicazione di settore (tessile/abbigliamento) riconosciuti a livello comunitario o internazionale, qualora questi siano già presenti e riconosciuti al momento della presentazione dell’offerta. La Ditta si impegna altresì all’adeguamento della definizione di cui sopra (e il relativo prototipo) qualora un processo di standardizzazione di settore intervenga durante i tre sei mesi successivi all’aggiudicazione della gara e salvo comunicazioni da parte del Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie – Presidenza del Consiglio dei Ministri nel medesimo periodo.

Il servizio di comunicazione web dovrà predisporre una sezione apposita del sito per gestire le informazioni di:

1. il processo di standardizzazione distrettuale per l’impresa tessile/abbigliamento
2. i risultati della ricerca statistica distrettuale (censimenti e altre indagini successive)
3. supporto al processo di certificazione di qualità.
4. evoluzione normativa del settore
5. guida all’uso degli standard e vantaggi della Filiera Digitale

Si sottolinea che la Ditta sarà interessata solo ai punti 1,2,4 di cui sopra essendo il punto 3 oggetto di altro processo di ricerca e sviluppo; tuttavia il portale dovrà ugualmente prevedere una sezione per accogliere e divulgare le informazioni di supporto per la qualità aziendale.

5.4.3 FAD

La formazione professionale sarà supportata da una piattaforma di elearning per erogazione di corsi a distanza (FAD). Le aziende del tessile/abbigliamento potranno in questo modo avvalersi di uno strumento tecnologico avanzato per condividere esperienze formative comuni e rendere disponibile ovunque e sempre materiale formativo, con relativo abbattimento dei costi per la formazione professionale.

La piattaforma dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

A. Interfaccia utente

- Capacità avanzate di ricerca
- Pianificazione personalizzata delle lezioni
- Catalogo dei corsi può contenere altre risorse, oltre al materiale relativo al corso stesso (Riferimenti a libri, audio/video, ecc.)
- Gli utenti possono cercare nel catalogo prima di effettuare il log al sistema (pre-browsing)
- Auto-registrazione e pre-registrazione dell'utente
- Al discente vengono fornite funzionalità e strumenti per prendere delle note personali
- Il discente deve poter cercare del contenuto formativo specifico per una particolare funzione o compito richiesto dall'organizzazione

B. Gestione e sviluppo del contenuto

- Strumenti di creazione del contenuto (content authoring) integrati nel sistema
- Strumenti di gestione del contenuto (content management) integrati nel sistema. (Implica l'utilizzo di un database per immagazzinare i contenuti)
- Testing e Valutazione
- Interfaccia per scrivere e sviluppare le domande dei test

C. Capacità di lavoro cooperativo

- Gruppi di discussione con thread
- Chat
- Sistema integrato di e-mail
- Capacità di gestire gruppi di lavoro (che lavorano assieme su specifici progetti)
- Messaggistica globale broadcast

- Agenda condivisa
- IstantMessaging

D. Sistema

- Architettura modulare del sistema.
- Piattaforma per erogazione corsi in modalità sincrona/asincrona
- Banca dati SQL standard
- Scorm (Sharable Content Object Reference Model)
- Sistema automatico di recupero della password
- Backup automatico dei dati
- definizione dei prerequisiti all'accesso
- Supporto e Formazione nell'uso della piattaforma in lingua italiana

La piattaforma di elearning dovrà essere completa di almeno 2 corsi da fruire online da parte delle aziende aderenti al distretto in modo completamente gratuito:

- Il distretto digitale tessile/abbigliamento: lezione di 15 min circa per illustrare i servizi del portale.
- Il distretto digitale tessile/abbigliamento: lezione di 20 min circa per illustrare il prototipo di comunicazione aziendale di cui prima.

La realizzazione e la gestione dei corsi è totalmente a carico della Ditta aggiudicataria senza alcun onere aggiuntivo per la PA o il distretto.

5.4.4 Fattura Elettronica e Firma Digitale

Il primo gennaio del 2004 è entrata in vigore in tutta Europa la Direttiva 2001/115/EC che rende legale lo strumento della fattura elettronica.

Il D. lgs 20 febbraio 2004 n. 52 ha introdotto nel nostro ordinamento la figura giuridica della fattura elettronica. Il decreto delegato recepisce, infatti, il contenuto della direttiva 2001/115/CE che semplifica ed armonizza le modalità di fatturazione in materia di IVA. Anche se i profili di armonizzazione non richiamano immediatamente gli aspetti legati al documento elettronico, il provvedimento ha il rilevante merito di occuparsi delle nuove regole comunitarie sulla fatturazione europea.

Il sistema di fattura elettronica proposto dalla Ditta dovrà dare la possibilità di scambiare tra gli attori del distretto una fattura totalmente immateriale, che non debba cioè mai essere materializzata né in fase di emissione né in quella di conservazione.

La Ditta dovrà disciplinare la procedura di conservazione sostitutiva per i documenti informatici rilevanti ai fini tributari, secondo l'art.3 , comma 2 del DM 23 gennaio 2004 , che prevede esplicitamente per le fatture (sia emesse che ricevute) una cadenza almeno quindicinale . In generale la Ditta garantirà la congruenza del prodotto software rispetto alla materia giuridica vigente in materia e garantirà altresì per un anno (periodo di avvio) le modifiche e gli aggiornamenti del codice richieste per uniformarsi ad eventuali evoluzioni della materia giuridica di settore.

La Firma Digitale è il risultato di una procedura informatica che garantisce l'autenticità e l'integrità di messaggi e documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici, al pari di quanto svolto dalla firma autografa per i documenti tradizionali.

Il servizio di firma digitale dovrà essere fornito e installato presso le sedi operative dei distretti, tutto incluso e nulla escluso per il corretto funzionamento del servizio. L'offerta tecnica dovrà prevedere almeno l'installazione di 9 firme digitali per distretto tecnologico (almeno 45 in totale).

Le regole tecniche inerenti la firma digitale per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici devono essere conformi al DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 8 FEBBRAIO 1999 (Pubblicato sulla G.U. n. 87 del 15-04-1999) e alla DELIBERAZIONE 17 Febbraio 2005, n. 4 "Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico."

5.4.5 CRM (Customer Relationship Management)

Il CRM dovrà consentire la creazione, lo sviluppo, il mantenimento e l'ottimizzazione delle relazioni di lungo periodo reciprocamente più proficue tra consumatori ed azienda. Il CRM di successo si basa sulla comprensione dei bisogni e dei desideri dei consumatori, e si realizza ponendo tali desideri al centro del business ed integrandoli con la strategia societaria, le persone, la tecnologia ed il processo di business stesso.

CRM permette di gestire i clienti all'interno di un pratico archivio consultabile attraverso diverse operazioni di ricerca ed accessibile da qualsiasi luogo del mondo 24h su 24h.

Il CRM dovrà prevedere almeno i seguenti moduli funzionali:

- **COMUNICAZIONE:** sulla base dei dati anagrafici e di preferenza dei clienti ed attraverso differenti criteri di selezione, dovrà essere possibile individuare il target di ogni comunicazione, salvarne l'elenco dei nominativi o raggiungerlo direttamente tramite email o SMS.
- **STATISTICHE e SONDAGGI:** offrirà la possibilità di sottoporre ai clienti domande a risposta multipla, impostando una data di chiusura automatica e la possibilità di pubblicare online i risultati.
- **GESTIONE EVENTI e CLIENTI:** Predisposizione di invio automatico di SMS personalizzati uomo/donna in occasione del compleanno del cliente, o in corrispondenza di una data programmata (Es: Natale, inizio saldi..).

5.4.6 ERP/PLM (Enterprise Resource Planning/Product Lifetime Manager)

Caratteristiche minime funzionali:

- Piena integrabilità con il modulo CRM, supply chain management e sistema di account
- Supporto per la collaborazione con partnet via rete IP
- Interfaccia semplice ed intuitiva
- Architettura affidabile e scalabile
- Interfacciamento con il modulo di ecommerce

Caratteristiche e moduli funzionali:

- contabilità,
- amministrazione,
- produzione,
- cicli commerciali,
- scadenziari,
- magazzino,
- cespiti e ritenuta d'acconto.

La fornitura software dovrà garantire:

- garanzia di semplice aggiornabilità alle nuove release;
- essere compatibilità con le future versioni;

- disporre di meccanismi di recovery;

Il modulo PLM dovrà mettere in comunicazione il personale dell'azienda per aumentare la collaborazione; esso dovrà essere progettato e realizzato per centralizzare e migliorare la gestione di tutti i dati di prodotto; permetterà inoltre di rintracciare i passaggi nei processi impiegati per la creazione, la produzione e il supporto dei vostri prodotti – dal primo barlume di vita di un concetto fino alla sua dismissione.

5.5 DISASTER & RECOVERY

Per disastro si intende un qualsiasi evento che impedisce agli utenti del sistema informativo di accedere a dati o funzionalità informative cruciali per la loro attività. Dovrà essere elaborato un piano di Disaster&Recovery sulla base:

- della tipologia dei dati,
- della tipologia degli apparati,
- della gestione delle modifiche del software,
- dei metodi di accesso remoto,
- dell'affidabilità e raggiungibilità dei supporti rimovibili,
- della formazione di un team per il recovery;
- della definizione di procedure di notifica di un'emergenza,
- le modalità necessarie per un continuo aggiornamento sugli inventari di software e hardware;
- la definizione dei contatti privilegiati nei confronti di produttori.

5.5.1 Supporti di memorizzazione

I dati critici ai fini della sicurezza dovranno essere conservati su supporti amovibili (ai fini di back up o di archiviazione dei dati stessi). I supporti amovibili dovranno essere classificati in un archivio che registrerà la cronologia di tutte le operazioni effettuate su di essi. I supporti usati nei back up per il Disaster Recovery verranno invece custoditi all'interno dei locali del Centro di Servizio Distrettuale. La politica di gestione dei dati residui prevedrà la completa cancellazione, senza distinzione alcuna, di tutti i dati presenti su supporti destinati alla dismissione o a trattamenti tecnici di riparazione e/o condizionamento effettuato all'esterno delle strutture del Centro di Servizio Distrettuale. Saranno ugualmente a carico della Ditta aggiudicataria la fornitura dei supporti per le operazioni di backup.

5.6 PIANO DI MANUTENZIONE e DI SERVICE MANAGEMENT

Tutte le componenti la fornitura (sia Hardware che Software) dovranno includere le attività di manutenzione programmata e a richiesta da erogarsi a partire dalla data di avvenuto positivo collaudo e per una durata non inferiore a 2 anni. La Ditta dovrà predisporre un piano di manutenzione secondo le indicazioni di seguito riportate.

La manutenzione programmata dovrà prevedere attività manutentive eseguite con strategie predittive o preventive: in questo caso la Ditta Aggiudicataria deve orientare la manutenzione alla preservazione del sistema con interventi preordinati (manutenzione preventiva) ovvero all'osservazione sistematica del complesso allo scopo di promuovere provvedimenti generali tendenti a garantire la rispondenza dei sistemi ai reali fabbisogni (manutenzione predittiva).

Quando l'intervento di manutenzione coinvolge gli impianti di videosorveglianza o di sicurezza la Ditta dovrà rilasciare per iscritto una descrizione dell'intervento effettuato con la dichiarazione che è conforme alle norme in materia (D.Lgs 196/03 e al Provvedimento Generale sulla Videosorveglianza del 29/04/2004).

La Ditta dovrà fornire un piano di manutenzione, conforme al D.Lgs 196/03 e al Provvedimento Generale sulla Videosorveglianza del 29/04/2004, in cui definire e dettagliare le risorse e gli SLA di cui alla tabella di seguito riportata. La Ditta aggiudicataria dovrà altresì essere disponibile a modificare il piano su indicazione dell'Ente Regione Campania senza oneri aggiuntivi per lo stesso.

Inoltre la Ditta dovrà predisporre dei Report che relazionino sugli interventi di manutenzione. Tali report devono essere inviati entro 6 ore dalla chiusura dell'intervento.

Dovrà altresì predisporre dei Report sul servizio di manutenzione e sui relativi SLA che relazionino con cadenza almeno trimestrale sulle attività svolte.

5.6.1 SLA DELLA MANUTENZIONE

Definizioni. Componente critico: definisce un componente il cui guasto compromette le funzionalità minime del sistema realizzato; Componente non critico: tutte le altre componenti del sistema.

Gli SLA (Service Level Agreements) minimi per il servizio di Manutenzione devono essere i seguenti:

PARAMETRO	MISURA DA RILEVARE	VALORE SOGLIA	IMPORTO PENALE
Tempo di risoluzione guasto non critico	Tempo che intercorre tra la rilevazione (proattiva o su segnalazione) del malfunzionamento di un componente non critico e la risoluzione del problema.	Entro 8 ore	1%
Tempo di risoluzione guasto critico	Tempo che intercorre tra la rilevazione (proattiva o su segnalazione) del malfunzionamento di un componente critico e la risoluzione del problema.	Entro 4 ore	3%
Tempo di invio report di intervento manutentivo	Tempo che intercorre tra la chiusura dell'intervento manutentivo e l'invio del relativo report	Entro 3 ore	0,5%

Si precisa che i livello di servizio fissati nella precedente tabella rappresentano un livello di qualità minima attesa, dovendo la Ditta concorrente provvedere a fornire dei propri SLA derogativi solo in melius nel piano di Manutenzione.

5.6.2 SLA PER IL PROCESSO DI SERVICE MANAGEMENT

È richiesta l'implementazione dei processi di gestione del servizio (Service Management); essi si occuperanno dell'efficace erogazione del servizio, prescindendo dalle risorse che costituiscono la piattaforma abilitante ai servizi stessi.

I processi di Service Management di cui si richiede l'implementazione sono:

- Pianificazione e progettazione del Servizio: tale processo provvede alle specifiche di un servizio o evoluzioni che ne costituiscono un miglioramento, un'estensione o un aggiornamento; progetta nuove funzionalità tecniche e non tecniche, che rispondano a specifiche esigenze dell'Amministrazione cliente; definisce le specifiche tecniche di progetto, gli strumenti di sviluppo e le modalità di documentazione.
- Configurazione del Servizio: tale processo comprende l'installazione, la messa in esercizio e/o la configurazione del servizio verso gli utenti, inclusa la verifica dell'installazione e configurazione degli eventuali dispositivi hardware necessari all'utente finale. Esso consente anche la riconfigurazione del servizio su richiesta dell'utente o per necessità derivanti da riparazioni, in un momento successivo alla installazione iniziale del servizio.

- Risoluzione dei problemi relativi al servizio: tale processo comprende l'isolamento della causa prima dei malfunzionamenti del servizio e l'azione volta a risolverli.
- Misura della Qualità del Servizio: tale processo si occupa di monitorare la qualità del servizio, in base alla suddivisione in classi di servizio.

Definito il "Tempo medio di risoluzione della problematica" , in funzione dell'urgenza, il tempo medio che il Fornitore impiega per risolvere un problema in funzione della sua urgenza, detto "T" il tempo massimo di intervento, definito in base alla gravità attribuita al problema, nell'80% dei casi il tempo di risoluzione deve essere minore di T, nel 90% dei casi deve essere minore di T+20%T. I livelli di gravità e i tempi associati sono espressi nella tabella che segue.

Urgenza	Tempo di intervento	Tempo di ripristino o di applicazione soluzione temporanea	Tempo di applicazione soluzione definitiva specifica
<i>Critica</i> – Problema bloccante: più utenti non sono in grado di svolgere l'attività	2 ore	4 ore	2 giorni lavorativi
<i>Alta</i> – Problema bloccante: l'utente non è in grado di svolgere l'attività	4 ore	6 ore	5 giorni lavorativi
<i>Media</i> – Problema non bloccante: l'utente è in grado di svolgere l'attività ma in modo degradato	8 ore	12 ore	7 giorni lavorativi
<i>Bassa</i> – Problema non bloccante: l'utente è in grado di svolgere l'attività senza avvertire in modo significativo il problema stesso	12 ore	24 ore	10 giorni lavorativi

6 SERVIZI DI RICERCA E SVILUPPO

6.1 *Business Plan*

Per rispondere alla necessità di attivare interventi sostenibili, secondo le logiche CIPE, la Ditta aggiudicataria dovrà sviluppare un piano di sostenibilità economico-finanziaria (Business Plan) del Centro Servizi Distrettuale come strumento utile ai Distretti Regionali per pianificare la futura gestione del sistema nel momento in cui (dopo 1 anno dal collaudo) lo prenderanno in carico.

6.2 *Censimento aziende e banche dati distrettuali*

La realizzazione della componente informatica dovrà essere propedeutica alla realizzazione di un sistema informativo completo. In questo senso le banche dati a patrimonio comune del distretto dovranno includere l'insieme delle informazioni che consentono da un lato alle aziende di fruire a pieno e da subito dei servizi disponibili sul portale distrettuale e dall'altro ai visitatori web di percepire un insieme ben organizzato di informazioni.

In questo senso il portale non dovrà pubblicare sezioni senza materiale informativo e per contro dovrà presentarsi completo in ogni aspetto sia informatico che informativo.

Il reperimento delle informazioni necessarie per alimentare le banche dati restano a completo carico della Ditta aggiudicataria, che potrà avvalersi in questa fase anche dei dati risultanti dalle ricerche, statistiche e censimenti.

Tale reperimento resta da concordare in fase di realizzazione e di concerto con le parti.

La messa in esercizio del sistema informativo non potrà dirsi completata se almeno il 95% delle aziende non è stato rappresentato adeguatamente in seguito al lavoro di ricerca, statistica e pubblicazione dei risultati via portale e se il 100% dei servizi previsti dal disciplinare non è online.

Il sistema informatico potrà essere collaudato indipendentemente dalla completezza delle banche dati, che dovrà essere oggetto del collaudo complessivo di sistema.

A titolo indicativo, si riportano i servizi informativi minimi che il portale dovrebbe erogare ai distretti in accordo con gli stessi:

- Info e News di settore
- Info su finanziamenti e gare
- Knowledge repository (studi di settore, studi paese, best practices, ...)
- Iscrizione a newsletter tematiche
- Forum
- Link
- Contatti
- Database delle aziende
- Approfondimenti verticali sui prodotti del distretto
- Informazioni sulle modalità di start-up di impresa nel distretto
- Moduli e formati promozionali per le aziende.

Si precisa che l'elenco rappresenta il livello minimo atteso e che la Ditta concorrente può provvedere a un'offerta migliorativa in quantità e qualità dei servizi informativi.

7 PIANO DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Compito della Ditta aggiudicataria sarà anche quello di predisporre un piano di addestramento del personale distrettuale durante le varie fasi di start-up del progetto attraverso corsi e “training on the job”. L'obiettivo dei corsi sarà quello di garantire una sufficiente autonomia, da parte del personale preposto, nella gestione e conduzione di primo livello del sistema. Tale addestramento dovrà consistere in un pacchetto di almeno 100 (cento) ore per ogni distretto, per un totale di almeno 500 (cinquecento) ore di formazione di cui almeno il 30% erogate attraverso FAD (Formazione a Distanza) ed almeno il 20% attraverso percorsi di training on the job.

8 ASSISTENZA ALL'AVVIO

Le attività di assistenza all'avvio dovranno almeno comprendere:

- la gestione di tutte le problematiche legate alla perfetta efficienza dei sistemi;
- controllo delle performance della base dati;
- la configurazione e attivazione delle risorse per l'erogazione dei servizi;
- la configurazione dei servizi;
- la continuità dei servizi;
- le attività di facility management (backup e recovery dati, applicazioni, sistema).

9 VINCOLI ARCHITETTURALI

Si precisa che le caratteristiche di tutti i componenti la fornitura, così come particolareggiate nel presente documento, sono solo indicative potendo le Ditte concorrenti, in ragione della natura stessa della gara, proporre una soluzione tecnica migliorativa e/o equivalente a quella rappresentata.