



ATTO DIRIGENZIALE

Codifica adempimenti L.R. 15/08 (trasparenza)	
Servizio istruttore	<input checked="" type="checkbox"/> SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E DIGITALI
Tipo materia	<input checked="" type="checkbox"/> P.O. FESR 2014-2020/POC PUGLIA 2014/2020 <input type="checkbox"/> FSC 2014-2020 <input type="checkbox"/> Altro
Obbligo D.Lgs 33/2013	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Tipologia	<input type="checkbox"/> Atti amministrativi che dispongono sulla organizzazione (art. 12, c. 1) <input type="checkbox"/> Atti di concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e ausili finanziari (artt. 26 e 27) <input type="checkbox"/> Conferimento di incarichi di collaborazione o consulenza (art. 15, c.1) <input checked="" type="checkbox"/> Altro
Soggetti portatori di handicap o altre disabilità	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Privacy	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Pubblicazione integrale	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

**N. 199 del 11/10/2021
del Registro delle Determinazioni**

Codice CIFRA: 159_DIR_2021_00199

OGGETTO: CUP: B39J21004510003 – CIG: 7329233268 - CIG Derivato: 8869698257
POC Puglia 2014-2020. Asse II "Migliorare l'accesso, l'impiego e la qualità delle TIC" – Azione 2.3. Seguito DGR n. 1948/2020. Piano Operativo RP 2104
Codice MIR Progetto: A0203.2
Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT – Lotto 8. Determinazione a contrarre. Accertamento in entrata e prenotazione impegno di spesa. Bilancio vincolato



LA DIRIGENTE DELLA SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E DIGITALI

VISTI:

- gli artt. 4, 5 e 6 della L.R. 4 febbraio 1997 n. 7;
- la DGR n. 3261 del 28 luglio 1998;
- gli articoli 4 e 16 del D. Lgs. 165 del 30/03/01;
- la DGR 1444 del 30 luglio 2008;
- l'art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l'obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all' Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti in formatici;
- l'art. 18 del D. Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" in merito ai Principi applicabili ai trattamenti effettuati dai soggetti pubblici;
- la Legge n. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- l'art. 12 della Legge n. 241/1990 "Provvedimenti attributivi di vantaggi economici";
- gli art. 26 e 27 D.Lgs 14 marzo 2013 n. 33;
- il Decreto Legislativo 25 maggio 2016, n. 97 riguardante la revisione e la semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza nella pubblica amministrazione, che modifica il Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 in materia di trasparenza della pubblica amministrazione;
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 1176 del 29 luglio 2016 "Atto di Alta Organizzazione MAIA adottato con Decreto del Presidente della Giunta regionale 31 luglio 2015, n. 443. Conferimento incarichi di Direzione di Sezione" con la quale l'ing. Carmela Iadaresta è stata nominata Dirigente della Sezione Infrastrutture energetiche e digitali, nonché i successivi atti di proroga;
- l'Atto Dirigenziale n. 16 del 31/03/2017 del Dipartimento Risorse Finanziarie e Strumentali, Personale e Organizzazione riguardante il conferimento di incarichi di Direzione dei Servizi;
- DGR n. 1974 del 07/12/2020 con la quale la Giunta Regionale ha approvato l'atto di Alta Organizzazione Modello Organizzativo "MAIA 2.0"
- il DPGR n. 22/2021 avente ad oggetto "Adozione Atto di Alta Organizzazione. Modello Organizzativo "Maia 2.0";
- le DGR n. 674 del 26/04/2021 e n. 1424 del 01/09/2021 con cui, facendo seguito al DPGR 22 gennaio 2021, n. 22 "Modello Organizzativo Maia 2.0", è stata deliberato una proroga degli incarichi di direzione in essere delle Sezioni di Dipendenza della Giunta regionale e l'atto di indirizzo al Direttore del Dipartimento Risorse Finanziarie e Strumentali, Personale ed Organizzazione di procedere ad una proroga degli incarichi di direzione in essere dei Servizi delle strutture della Giunta regionale;
- il Decreto Legislativo n. 118 del 23.06.2011 e s.m.i.;
- la L.R. n. 35 del 30 dicembre 2020 " Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2021 e bilancio pluriennale 2021-2023 della Regione Puglia - Legge di stabilità regionale 2021";
- la L.R. n. 36 del 30 dicembre 2020 " Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2021 e bilancio pluriennale 2021-2023 della Regione Puglia";
- la DGR n. 71 del 18/01/2021 di Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2021 e pluriennale 2021 - 2023. Articolo 39, comma 10, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n.



**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

118. Documento tecnico di accompagnamento e Bilancio Finanziario Gestionale. Approvazione.

- le "Linee guida per la gestione degli Atti Dirigenziali come documenti originali informatici con il sistema CIFRA1" aggiornate alla versione 10.3, trasmesse con nota AOO_175-1875 del 28 maggio 2020 dal Segretario Generale della Presidenza;
- il Regolamento UE n.679/2016 relativo alla "protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" e che abroga la direttiva 95/46/CE (Reg. generale sulla protezione dei dati).

PREMESSO CHE:

- il regolamento (UE) 23 aprile 2020, n. 2020/558, che modifica i regolamenti (UE) n. 1301/2013 e (UE) n. 1303/2013 ha delineato misure specifiche volte a fornire flessibilità eccezionale nell'impiego dei fondi strutturali e di investimento europei in risposta all'epidemia di COVID-19;
- il decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, reca «Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19»;
- con la Deliberazione di Giunta Regionale n. 782 del 26 maggio 2020, avente ad oggetto "Interventi urgenti per il contrasto della diffusione della Pandemia da Covid-19. Atto di Programmazione. Modifica DGR 524/2020", accogliendo l'invito della Commissione Europea a riprogrammare le risorse non ancora impegnate sui fondi SIE per indirizzarle su misure volte a fronteggiare l'Emergenza sotto il profilo sanitario, sociale ed economico, nonché la proposta di Accordo avanzata dal Governo Nazionale, la Regione ha proceduto a modificare la manovra avviata con DGR n. 524/2020, giungendo ad individuare una nuova dotazione complessiva di risorse riprogrammabili esclusivamente a valere sul POR Puglia 2014-2020 in quanto prive di impegni giuridicamente vincolanti, pari a 750 milioni di euro, di cui 610 Meuro a valere sul FESR e 140 Meuro a valere sul FSE;
- a seguito di questa rimodulazione la Regione Puglia ha trasmesso la proposta di adozione del Programma operativo complementare, di seguito POC, 2014-2020 presentato dalla Regione Puglia;
- tale programma concorre alle medesime finalità strategiche del Programma operativo regionale, di seguito POR, a valere sulle risorse del Fondo europeo per lo sviluppo regionale, di seguito FESR, e del Fondo sociale europeo, di seguito FSE, e si avvale del medesimo Sistema di gestione e controllo, garantendo il monitoraggio periodico mediante il sistema unico di monitoraggio della RGS, Ispettorato generale per i rapporti finanziari con l'Unione europea, di seguito IGRUE;
- la data di conclusione delle operazioni finanziate dei programmi operativi complementari relativi alla programmazione comunitaria 2014-2020 è fissata al 31 dicembre 2025;
- le risorse disponibili per il POC, a seguito della suddetta riprogrammazione, approvata con procedura scritta conclusasi in data 22 giugno 2020, e consistente nella rimodulazione finanziaria tra Assi volta a finanziare la manovra anticrisi generata dalla pandemia da COVID 19, sono pari a 2.670.359.620 euro, di cui 1.869.251.734,00 euro (pari al 70 per cento) a valere sul Fondo di rotazione di cui alla citata legge n. 183 del 1987 e 801.107.886,00 euro (pari al 30 per cento) a valere sul bilancio regionale;
- il Programma complementare è articolato negli stessi «Assi prioritari», corrispondenti agli Assi prioritari del Programma operativo regionale finanziato a valere sui Fondi SIE 2014 -



**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

2020, con la Delibera CIPE n. 47 del 28 luglio 2020, è stato approvato il Programma di azione e coesione 2014-2020 – Programma complementare della Regione Puglia, il cui valore complessivo del Programma ha un importo pari a 2.670.359.620 euro, articolato secondo assi tematici;

- tra i 13 Assi prioritari, vi è l'Asse II – "Migliorare l'accesso, l'impiego e la qualità delle TIC" che sostiene, tra l'altro, l'erogazione di servizi on-line per cittadini e imprese, la diffusione della conoscenza, la partecipazione dei cittadini nella vita amministrativa, l'adozione di soluzioni ICT per il cambiamento nel campo sociale, sanitario ed economico. Infatti, si intende agire sul digitale divide di ultima generazione;
- il predetto Asse II si declina, a sua volta, in tre priorità di investimento, tra cui vi è la 2c) "Potenziare la domanda di ICT di cittadini e imprese, in termini di utilizzo dei servizi online, inclusione digitale e partecipazione in rete";
- tale priorità d'investimento viene perseguita attraverso l'Azione 2.3 denominata "Interventi per il potenziamento della domanda di ICT dei cittadini e imprese in termini di utilizzo dei servizi online, inclusione digitale e partecipazione in rete", il cui indirizzo strategico è quello sviluppare i prodotti e i servizi delle TIC, il commercio elettronico e la domanda di TIC;
- all'interno della predetta azione 2.3, le attività attivabili a favore dei cittadini devono permettere di innescare nei cittadini un processo che determini due fondamentali risultati:
 - dal un lato il superamento del divario digitale,
 - dall'altro l'attivazione dei cittadini quali attori e motori di innovazione.
- presso tale segmento di destinatari si intende garantire:
 - o l'uso sempre più diffuso di internet presso le famiglie pugliesi;
 - o l'incremento del grado di utilizzo dei servizi on-line pubblici ad alto grado di interattività;
 - o l'incremento dell'uso di servizi e contenuti avanzati on-line;
 - o il significativo potenziamento dell'innovazione sociale che ponga l'accento sulle relazioni, in termini di collaborazione e cooperazione, che essa stessa produce.

DATO ATTO CHE:

- con Delibera n. 1948 del 30/11/2020 la Giunta Regionale ha approvato lo stanziamento di risorse per complessivi Euro 5.000.000,00 a valere sul POC Puglia 2014 - 2020 – Asse II – Azione 2.3 "Interventi per il potenziamento della domanda di ICT dei cittadini e imprese in termini di utilizzo dei servizi online, inclusione digitale e partecipazione in rete", destinandole alla realizzazione dell'intervento denominato "Innovazione Enti Locali della Regione Puglia";
- con nota AOO_159/PROT 26/01/2021 – 0000813 è stato richiesto ad InnovaPuglia di predisporre il Piano Operativo inerente l'intervento "Innovazione Enti Locali della Regione Puglia" di cui alla citata DGR n. 1948/2020;
- InnovaPuglia ha trasmesso il Piano Operativo denominato "**Innovazione Enti Locali**" (**RP 2104**) con la nota inpu/AOO_1/PROT/12/02/2021/000120 il cui costo complessivo è pari ad Euro 509.257,28 IVA inclusa;
- con atto DD 159/DIR/2021/00084 della Sezione Infrastrutture energetiche e digitali è stata affidata a InnovaPuglia l'esecuzione delle attività del Piano Operativo "Innovazione Enti Locali della Regione Puglia" (RP 2104), impegnando per l'intervento la somma complessiva di Euro 509.257,28 IVA inclusa.



RILEVATO CHE:

- nel corso del 2021, nell'ambito dell'intervento "Fondo Innovazione", si sono svolte diverse riunioni con i rappresentanti degli Enti Locali con l'obiettivo di definire un percorso condiviso al fine di semplificare ed accelerare il processo di trasformazione digitale;
- in tale ambito si è convenuto che un'azione di interesse per gli Enti Locali è la realizzazione di uno Sportello Telematico Enti Locali e di un portale per il digital onboarding dei servizi offerti;
- uno degli obiettivi è la copertura totale, ove applicabile, della tassonomia dei servizi comunali definita dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID);
- la Regione Puglia, nell'ambito dello sviluppo di servizi legati al cittadino, ha promosso l'intervento "Smart Giustizia" che prevede la realizzazione di un Sistema Sportello telematico giustizia in ambito regionale, capace di veicolare le richieste provenienti dall'utenza che a vario titolo si interfaccia con essa mettendo a disposizione una serie di strumenti integrati ed innovativi capaci di "guidare" i cittadini attraverso l'uso di funzioni avanzate anche attraverso un assistente virtuale;
- il sistema Sportello telematico giustizia è stato positivamente collaudato in data 4/11/2020 ed attualmente il servizio di Agenda avvisi, delle notifiche e degli appuntamenti è in uso presso la Procura della Repubblica di Trani ed è in fase di avvio presso il Tribunale di Trani; inoltre, il referente distrettuale di Lecce in data 12/11/2020 ha rappresentato l'interesse del distretto a sperimentare i servizi erogati dallo Sportello telematico;
- considerati i risultati positivi ottenuti dalla sperimentazione dello Sportello telematico giustizia, la Regione Puglia si è posta l'obiettivo di farlo evolvere per applicarlo al dominio Enti Locali.

TENUTO CONTO CHE:

- nell'ambito delle attività del PO "Innovazione Enti Locali" (RP 2104), InnovaPuglia ha trasmesso con le note inpu/AOO_1/PROT/03/06/2021/0004328 del 03/06/2021 e inpu/AOO_1/PROT/14/09/2021/0005988 il deliverable D.2.1.1 Progetto di Acquisto Innovazione Enti Locali con l'allegato Capitolato Tecnico in cui si prevede l'affidamento, a valere su POC Puglia 2014 - 2020 – Asse II – Azione 2.3, dei servizi di evoluzione dello Sportello telematico Giustizia al fine di applicarlo al dominio Enti Locali;
- i documenti trasmessi prevedono:
 - o lo sviluppo di Uno Sportello Telematico Enti Locali consistente nella realizzazione e l'avvio di un nuovo sistema come adattamento e personalizzazione, dello Sportello Telematico Giustizia, già di proprietà della Regione Puglia, completo di eventuali evoluzioni, per l'informatizzazione dei procedimenti di Regione Puglia e degli Enti locali della Regione Puglia pensato per l'erogazione di servizi on line in modalità SaaS;
 - o lo sviluppo di un Portale dei Servizi consistente nella realizzazione ed avvio di un portale per il digital onboarding dei servizi offerti, finalizzato a consentire agli Enti Locali di accedere e aderire ai servizi regionali di interesse in modo completamente digitale, utilizzando un portale d'accesso unico presente online;
 - o il valore a base d'asta della gara nella misura di Euro 1.578.498,09 oltre IVA (Euro 1.925.767,67 IVA compresa);



**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

- il ricorso all'Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT – Lotto 8, mediante attivazione di un Appalto Specifico tra i tre RTI aggiudicatari dell'Accordo Quadro, con procedura da espletarsi sulla piattaforma telematica EmpULIA;
- la procedura di affidamento prevista non rientra tra quelle indicate dall'art. 26 commi 1 e 3 del D.Lgs 81/2008 con obbligo di predisposizione del DUVRI, in quanto non sono previsti oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso, giacché la natura delle prestazioni è meramente intellettuale.

CONSIDERATO CHE:

- InnovaPuglia, nella sua qualità di società regionale in house che svolge le attività di supporto tecnico per la definizione, realizzazione e gestione di progetti di innovazione basati sulle ICT per la PA regionale, il supporto alla programmazione strategica regionale a sostegno dell'innovazione, nonché quale Soggetto Aggregatore della Regione Puglia, designato con L. R. n. 37 del 01/08/2014, ai sensi dell'art. 9 D.L. 66/2014 convertito con modificazioni dalla L.89/2014, ha indetto una procedura aggregata per l'acquisizione dei servizi ICT per la realizzazione di progetti, servizi e sistemi finalizzati all'innovazione della Pubblica Amministrazione regionale in attuazione degli obiettivi dell'Agenda Digitale regionale.;
- l'iniziativa è stata indetta –giusta Deliberazione del CDA di InnovaPuglia del 15/11/2017 Verb. n.004– mediante gara comunitaria a procedura aperta telematica, ai sensi del D.Lgs.n.50/2016, finalizzata alla selezione di più contraenti, mediante l'utilizzo dell'Accordo Quadro di cui all'art. 54 del D.Lgs. n. 50/2016, di seguito definita anche "gara", in n. 8 lotti suddivisi in n. 4 ecosistemi (o ambiti tematici) ognuno dei quali declinato in n. 2 classi dimensionali. L'Accordo Quadro è stato concluso per ogni lotto con tre operatori economici che possono aggiudicarsi gli Appalti specifici indetti dai Soggetti Aderenti allo stesso, mediante procedura di rilancio del confronto competitivo di cui al comma 4 del citato art. 54.
- il Bando di gara è stato inviato in data 20/12/2017 alla GUUE e pubblicato sulla GURI, sul Bollettino Ufficiale Regione Puglia, (BURP), sul sito informatico del Ministero delle infrastrutture, sul SIMOG dell'ANAC, sul profilo del committente www.innova.puglia.it, sulla piattaforma EmpULIA all'indirizzo internet: www.empulia.it, nonché per estratto su 4 quotidiani, di cui 2 a diffusione nazionale e 2 a diffusione locale;
- la Sezione Infrastrutture energetiche e digitali, con nota AOO_159/PROT/05/07/2021 – 0007320, ha comunicato a InnovaPuglia la propria adesione al lotto n. 8 dell'Accordo Quadro servizi ICT, il quale prevede l'indizione di appalti specifici, per importi inferiori ad Euro 2.000.000,00 (IVA esclusa) mediante la consultazione di n. 3 aggiudicatari, precedentemente selezionati nell'ambito dell'AQ, ovvero: NTT DATA Italia S.p.A. con socio unico - RTI FINCONS SPA – ISED INGEGNERIA DEI SISTEMI ELABORAZIONE DATI SPA – TELECOM ITALIA SPA – PLUS INNOVATION SRL – CSA SCARL - RTI LINKS MANAGEMENT AND TECHNOLOGY SPA – DEDAGROUP PUBLIC SERVICES SRL;
- l'adesione al lotto n. 8 dell'AQ precede l'indizione e l'espletamento, da parte della Sezione Infrastrutture energetiche e digitali, di una specifica procedura telematica di rilancio di gara, da effettuarsi sulla piattaforma Empulia, per un valore dell'affidamento pari a Euro 1.578.498,09 (iva esclusa) da aggiudicarsi secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa;

PRECISATO CHE:



**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

- in capo al Dirigente di Sezione, non sussistono situazioni di conflitto (anche potenziale) di interesse, né altre cause, condizioni e/o situazioni previste dalla normativa vigente (comprese le Linee Guida ANAC n. 15, recanti "Individuazione e gestione dei conflitti di interesse nelle procedure di affidamento di contratti pubblici") che determinano incompatibilità e/o obbligo di astensione rispetto all'adozione del presente provvedimento;
- sulla base delle linee d'indirizzo espresse dalla DGR n. 1219 del 22/07/2021, l'RTD ha espresso parere positivo sulla procedura in questione con nota AOO_174/PROT/26/09/2021/0005757;
- nessun contributo è invece dovuto all'ANAC, in quanto trattasi di adesione a Convenzione Quadro, come stabilito dalla medesima Autorità nelle "Istruzioni operative relative alle contribuzioni dovute in favore dell'Autorità" sul portale www.anticorruzione.it;
- l'IVA costituirà spesa ammissibile soltanto se il costo relativo verrà realmente e definitivamente sostenuto dal soggetto attuatore in maniera non recuperabile. L'imposta recuperabile, anche se non ancora materialmente recuperata, non sarà ammissibile.

RAVVISATA LA NECESSITÀ DI PROCEDERE, SULLA BASE DELL'ISTRUTTORIA ESPLETATA DALLA SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E DIGITALI A:

1. approvare il Progetto di acquisto Innovazione Enti Locali relativo ai Servizi per l'evoluzione del sistema Sportello Telematico Giustizia verso la piattaforma "Sportello Telematico e Portale dei servizi per gli Enti Locali", da erogare in modalità SAAS (allegato A), parte integrante del presente provvedimento;
2. approvare il seguente Quadro economico complessivo del Progetto di Acquisto

Servizi:		
(A-1) per Servizi		1.578.498,09
(A-2) oneri sicurezza non soggetti ribasso		0,00
Totale lavori		1.578.498,09
A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE:		
(B-1) iva 22%	347.269,58	
(B-2) spese per tecnici interni ex art.113 D.lgs. 50/2016	26.177,47	
(B-3) imprevisti e/o lavori a fattura	0,00	
Totale somme a disposizione		373.447,05
TOTALE		1.951.945,14

3. dare avvio alla procedura di gara per l'affidamento dell'appalto specifico di Servizi per l'evoluzione del sistema Sportello Telematico Giustizia verso la piattaforma "Sportello Telematico e Portale dei servizi per gli Enti Locali", da erogare in modalità SAAS, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016, nel rispetto e alle condizioni stabilite nel disciplinare di gara dell'AQ;
4. invitare, tramite la piattaforma EmPULIA, gli operatori economici selezionati per il lotto n. 8 dell'Accordo Quadro al confronto competitivo sulla base delle stesse condizioni applicate all'aggiudicazione dello stesso, ai sensi del comma 5 dell'art. 54 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;



**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

5. determinare il valore a base d'asta della gara nella misura di Euro 1.578.498,09 oltre IVA (Euro 1.925.767,67 IVA compresa);
6. di determinare i criteri e i sub criteri di valutazione, i prezzi indicativi e gli altri elementi richiesti, secondo i termini riportati nel Progetto di Acquisto (Allegato A) e nell'offerta tecnica, allegati 2 alla Lettera d'invito e, descritti più specificatamente, nell'Allegato 4 dell'AQ;
7. di fissare la scadenza del termine per la presentazione delle offerte al 15° giorno a far data dall'avvio della procedura telematica sul portale Empulia;
8. di approvare i documenti di gara, parti integranti e sostanziali del presente provvedimento, consistenti in:
 - o Allegato B - Lettera invito;
 - o All. 1 alla lettera d'invito – Modello di domanda;
 - o All. 2 alla lettera d'invito – Offerta tecnica;
 - o All. 3 alla lettera d'invito – Offerta economica;
 - o All. 4 alla lettera d'invito – Capitolato tecnico;
 - o All. 5 alla lettera d'invito – Schema di contratto;
9. di procedere all'accertamento pluriennale dell'Entrata sul capitolo E4032430 – Piano dei Conti Finanziario E.4.02.01.01.001 per complessivi Euro 1.366.361,60 come specificato nella Sezione degli "Adempimenti contabili";
10. di procedere all'assunzione della prenotazione di impegno pluriennale di spesa di complessivi Euro 1.951.945,14 come specificato nella Sezione degli "Adempimenti contabili";
11. di individuare quale Responsabile Unico del Procedimento (R.U.P.), ex art. 31, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., degli artt. 4, 5 e 6, della L. 241/1990 e s.m.i. ed in considerazione delle Linee Guida ANAC n. 3, il Dirigente pro tempore della Servizio Infrastrutture e crescita digitali del Dipartimento Sviluppo Economico – Regione Puglia - Corso Sonnino, 177, 70121 BARI .

**VERIFICA AI SENSI DEL D.Lgs. 196/03
Garanzia della riservatezza**

La pubblicazione dell'atto all'albo, salve le garanzie previste dalla legge 241/90 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, in quanto compatibili da D. Lgs. 196/03 nonché dal vigente regolamento regionale n. 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari.

Ai fini della pubblicità legale, l'atto destinato alla pubblicazione è redatto in modo da evitare la diffusione di dati personali identificativi non necessari ovvero il riferimento a dati sensibili; qualora tali dati fossero indispensabili per l'adozione dell'atto, essi sono trasferiti in documenti separati, esplicitamente richiamati.

Adempimenti Contabili di cui al D. Lgs. 118/2011, e ss. mm. e ii.

BILANCIO VINCOLATO

ESERCIZIO FINANZIARIO 2021

PARTE ENTRATA



**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

Si dispone l'accertamento pluriennale della somma di Euro 1.366.361,60 giusta DGR 1948/2020, come di seguito indicato, ai sensi di quanto previsto al punto 3.6 lett c) del "Principio contabile applicato concernente la contabilità finanziaria" di cui all'Allegato 4/2 al D.Lgs. n. 118/2011 e ss.mm.ii. concernente i "contributi a rendicontazione":

- **CODICE CENTRO DI RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA: 62.06 - DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO, INNOVAZIONE, ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO – SEZIONE PROGRAMMAZIONE UNITARIA;**
- **ENTRATE: RICORRENTI**
- **CAPITOLO: E4032430 "TRASFERIMENTI PER IL POC PUGLIA 2014/2020. DELIBERA CIPE N. 47/2020";**
- **TITOLO – TIPOLOGIA – CATEGORIA: 4 – 200 – 4020100**
- **CODICE PIANO DEI CONTI FINANZIARIO: E.4.02.01.01.001;**
- **CODICE IDENTIFICATIVO TRANSAZIONE EUROPEA: 02**

Importo ed esercizio di esigibilità (Euro)		
2021	2022	TOTALE
1.050.000,00	316.361,60	1.366.361,60

- **CAUSALE DELL'ACCERTAMENTO:** Trasferimenti correnti per il POC Puglia 2014-2020. Asse II "Migliorare l'accesso, l'impiego e la qualità delle TIC " – Azione 2.3. Seguito DGR n. 1948/2020"
- **TITOLO GIURIDICO CHE SUPPORTA IL CREDITO:** POC Puglia FESR FSE 2014-2020 approvato con Delibera CIPE n. 47 del 28 luglio 2020.
- **DEBITORE CERTO:** Ministero dell'Economia e delle Finanze

PARTE SPESA

Si dispone la prenotazione di impegno pluriennale della somma di Euro 1.951.945,14, giusta DGR 1948/2020, come di seguito indicato:

- **CODICE CENTRO DI RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA: 62.06 – DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO, INNOVAZIONE, ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO – SEZIONE PROGRAMMAZIONE UNITARIA**
- **SPESA: Ricorrenti**
- **CAPITOLO: U1405026 "POC 2014-2020. PARTE FESR. AZIONE 2.3 - INTERVENTI PER IL POTENZIAMENTO DELLA DOMANDA DI ICT DI CITTADINI E IMPRESE IN TERMINI DI UTILIZZO DEI SERVIZI ONLINE, INCLUSIONE DIGITALE E PARTECIPAZIONE IN RETE. SOFTWARE. QUOTA STATO"**

Importo ed esercizio di esigibilità (Euro)		
2021	2022	TOTALE
1.050.000,00	316.361,60	1.366.361,60

- **CAPITOLO: U1405027 "POC 2014-2020. PARTE FESR. AZIONE 2.3 - INTERVENTI PER IL POTENZIAMENTO DELLA DOMANDA DI ICT DI CITTADINI E IMPRESE IN TERMINI DI UTILIZZO DEI SERVIZI ONLINE, INCLUSIONE DIGITALE E PARTECIPAZIONE IN RETE. SOFTWARE. QUOTA REGIONALE:**

Importo ed esercizio di esigibilità (Euro)		
2021	2022	TOTALE
450.000,00	135.583,54	585.583,54

- **CAUSALE DELL'IMPEGNO:** PRENOTAZIONE IMPEGNO DI SPESA PER PROCEDURA DI AFFIDAMENTO DI "SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA "SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI", DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS" NELL'AMBITO DELL'ACCORDO QUADRO MULTIFORNITORE DI CUI ALL'ART. 54 DEL D.LGS. N. 50/2016, DI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE, ASSISTENZA ED ALTRI SERVIZI IN AMBITO ICT – LOTTO 8;



**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

- CODICE FUNZIONALE MISSIONE – PROGRAMMA – TITOLO E MACROAGGREGATO: 14.05.02.02;
- CODICE PIANO DEI CONTI FINANZIARIO: U.2.02.03.02.001;
- CODICE IDENTIFICATIVO TRANSAZIONE EUROPEA: 08

- CODICE MIR PROGETTO: A0203.2
- CUP: B39J21004510003
- CIG: **7329233268**
- CIG DERIVATO: **8869698257**

DICHIARAZIONI E/O ATTESTAZIONI:

- a) esiste disponibilità finanziaria sui capitoli di spesa innanzi indicati;
- b) le attività e le procedure poste in essere con il presente provvedimento sono ammissibili a rendicontazione e conformi ai relativi regolamenti nazionali e comunitari;
- c) trattasi di obbligazione giuridicamente non perfezionata;
- d) l'aggiudicazione del servizio, l'impegno di spesa e dell'obbligazione giuridicamente vincolante saranno acquisiti con successivo atto dirigenziale al termine della procedura di gara nel corso dell'esercizio finanziario 2021;
- e) si attesta l'adempimento degli obblighi di cui agli art.li 26 e 27 del D.Lgs 14 marzo 2013, n.33 e ss.mm.ii.;
- f) l'operazione contabile proposta assicura il rispetto dei vincoli di finanza pubblica vigenti e gli equilibri di Bilancio di cui al D.Lgs n.118/2011.
- g) l'impegno, la liquidazione ed il successivo pagamento sono assunti nel rispetto del D.Lgs 118/2011 del 23/06/2011 e ss. mm. e ii., della L.R. n. 35 del 30 dicembre 2020, della L.R. n. 36 del 30 dicembre 2020 e della DGR n. 71 del 18/01/2021.

**Visto di Attestazione disponibilità finanziaria
La Dirigente della Sezione
Carmela IADARESTA**

DETERMINA

1. di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. approvare il Progetto di acquisto Innovazione Enti Locali relativo ai Servizi per l'evoluzione del sistema Sportello Telematico Giustizia verso la piattaforma "Sportello Telematico e Portale dei servizi per gli Enti Locali", da erogare in modalità SAAS (allegato A), parte integrante del presente provvedimento;
3. approvare il seguente Quadro economico complessivo del Progetto di Acquisto:

Servizi:		
(A-1) per Servizi		1.578.498,09
(A-2) oneri sicurezza non soggetti ribasso		0,00
Totale lavori		1.578.498,09
A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE:		



**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

(B-1) iva 22%	347.269,58	
(B-2) spese per tecnici interni ex art.113 D.lgs. 50/2016	26.177,47	
(B-3) imprevisti e/o lavori a fattura	0,00	
Totale somme a disposizione		373.447,05
TOTALE		1.951.945,14

4. dare avvio alla procedura di gara per l'affidamento dell'appalto specifico di Servizi per l'evoluzione del sistema Sportello Telematico Giustizia verso la piattaforma "Sportello Telematico e Portale dei servizi per gli Enti Locali", da erogare in modalità SAAS, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016, nel rispetto e alle condizioni stabilite nel disciplinare di gara dell'AQ;
5. invitare, tramite la piattaforma EmPULIA, gli operatori economici selezionati per il lotto n. 8 dell'Accordo Quadro al confronto competitivo sulla base delle stesse condizioni applicate all'aggiudicazione dello stesso, ai sensi del comma 5 dell'art. 54 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
6. determinare il valore a base d'asta della gara nella misura di Euro 1.578.498,09 oltre IVA (Euro 1.925.767,67 IVA compresa);
7. di determinare i criteri e i sub criteri di valutazione, i prezzi indicativi e gli altri elementi richiesti, secondo i termini riportati nel Progetto di Acquisto (Allegato A) e nell'offerta tecnica, allegati 2 alla Lettera d'invito e, descritti più specificatamente, nell'Allegato 4 dell'AQ;
8. di fissare la scadenza del termine per la presentazione delle offerte al 15° giorno a far data dall'avvio della procedura telematica sul portale Empulia;
9. di approvare i documenti di gara, parti integranti e sostanziali del presente provvedimento, consistenti in:
 - o Allegato B - Lettera invito;
 - o All. 1 alla lettera d'invito – Modello di domanda;
 - o All. 2 alla lettera d'invito – Offerta tecnica;
 - o All. 3 alla lettera d'invito – Offerta economica;
 - o All. 4 alla lettera d'invito – Capitolato tecnico;
 - o All. 5 alla lettera d'invito – Schema di contratto;
10. di procedere all'accertamento pluriennale dell'Entrata sul capitolo E4032430 – Piano dei Conti Finanziario E.4.02.01.01.001 per complessivi Euro 1.366.361,60 come specificato nella Sezione degli "Adempimenti contabili";
11. di procedere all'assunzione della prenotazione di impegno pluriennale di spesa di complessivi Euro 1.951.945,14 come specificato nella Sezione degli "Adempimenti contabili";
12. di individuare quale Responsabile Unico del Procedimento (R.U.P.), ex art. 31, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., degli artt. 4, 5 e 6, della L. 241/1990 e s.m.i. ed in considerazione delle Linee Guida ANAC n. 3, il Dirigente pro tempore della Servizio Infrastrutture e crescita digitali del Dipartimento Sviluppo Economico – Regione Puglia - Corso Sonnino, 177, 70121 BARI.

Il presente provvedimento, redatto in unico esemplare, composto da n. 12 pagine più due allegati:



- diventa esecutivo a seguito dell'apposizione del visto di regolarità contabile da parte della Sezione Bilancio e Ragioneria;
- sarà trasmesso in modalità digitale:
 - al Segretariato della Giunta Regionale,
 - alla Sezione Bilancio e Ragioneria - Servizio VRC sulla gestione del bilancio vincolato,
- sarà pubblicato:
 - all'Albo Telematico,
 - nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezioni "Provvedimenti" - "Provvedimenti dirigenti amministrativi" del sito ufficiale della Regione Puglia: www.regione.puglia.it,
 - sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia.

Il Dirigente della Sezione

Carmela Iadaresta

Il sottoscritto attesta che il procedimento istruttorio affidato è stato condotto nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale e comunitaria e che il presente schema di determinazione è conforme alle risultanze istruttorie.

Il sottoscritto attesta, altresì, che il presente documento è stato sottoposto a verifica per la tutela dei dati personali secondo la normativa vigente.

Il Funzionario Istruttore

Francesco G. MANGHISI



InnovaPuglia S.p.A.

Progetto di Acquisto
ai sensi dell'art. 23 c.14, 15 del D.Lgs. 50/2016

Oggetto: *SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA "SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI", DA EROGARE IN MODALITA' SAAS*

INDIZIONE

Data: 01/06/2021

Dirigente responsabile:

Divisione IT - M. Curci

Resp. Progetto interessato all'acquisto:

M.A. Apollonio

1. RELAZIONE TECNICA-ILLUSTRATIVA CON RIFERIMENTO AL CONTESTO IN CUI È INSERITA L'ACQUISIZIONE

Premesso che

- Con Delibera n. 1948 del 30.11.2020 la Giunta Regionale ha approvato lo stanziamento di risorse per complessivi Euro 5.000.000,00 a valere sul POC Puglia 2014 - 2020 – Asse II – Azione 2.3 “Interventi per il potenziamento della domanda di ICT dei cittadini e imprese in termini di utilizzo dei servizi online, inclusione digitale e partecipazione in rete”, destinandole alla realizzazione dell'intervento denominato “Innovazione Enti Locali della Regione Puglia”;
- Con la stessa Delibera la Giunta Regionale ha approvato la scheda progettuale “Innovazione Enti Locali della Regione Puglia” per un valore complessivo di € 509.257,28 (IVA inclusa) ed ha delegato il Dirigente della Sezione Infrastrutture energetiche e digitali per tutti gli adempimenti conseguenti alla realizzazione dell'intervento “Innovazione Enti Locali della Regione Puglia”;
- Con atto dirigenziale della Sezione Infrastrutture energetiche e digitali n. 84 del 6 maggio 2021 è stata affidata a InnovaPuglia l'esecuzione delle attività del Piano Operativo "Innovazione Enti Locali della Regione Puglia" (RP 2104), impegnando per l'intervento la somma complessiva di € 509.257,28 IVA inclusa se dovuta;
- La presente progettazione è realizzata nell'ambito delle attività del citato Piano Operativo

Considerato che:

- Nel corso del 2021 si sono svolte diverse riunioni con i rappresentanti degli Enti Locali con l'obiettivo di definire un percorso condiviso al fine di semplificare ed accelerare il processo di trasformazione digitale;
- In tale ambito si è convenuto che un'azione di interesse per gli Enti Locali è la realizzazione di uno Sportello Telematico Enti Locali e di un portale per il *digital onboarding* dei servizi offerti;

- Uno degli obiettivi è la copertura totale, ove applicabile, della tassonomia dei servizi comunali definita dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)

Si propone di ricorrere all'**Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT – Lotto 8**, mediante attivazione di un Appalto Specifico tra i tre RTI aggiudicatari dell'Accordo Quadro, con procedura da espletarsi sulla piattaforma telematica EmPULIA.

2. CARATTERISTICHE DELL'ACQUISTO

2.1 **Oggetto della Fornitura:** La Regione Puglia, nell'ambito dello sviluppo di servizi legati al cittadino, ha promosso la realizzazione del sistema Sportello telematico giustizia in ambito regionale, capace di veicolare le richieste provenienti dall'utenza che a vario titolo si interfaccia con essa mettendo a disposizione una serie di strumenti integrati ed innovativi capaci di "guidare" i cittadini attraverso l'uso di funzioni avanzate anche attraverso un assistente virtuale. Considerato l'esito positivo dell'iniziativa, la Regione Puglia si è posta l'obiettivo di far evolvere lo Sportello telematico Giustizia per applicarlo al dominio Enti Locali. Due le linee progettuali:

- 1) **Sportello Telematico Enti Locali:** realizzazione ed avvio di un nuovo sistema come replica, opportunamente modificata e personalizzata, dello Sportello Telematico Giustizia, completo di eventuali evoluzioni, per l'informatizzazione dei procedimenti di Regione Puglia e degli Enti locali della Regione Puglia pensato per l'erogazione di servizi on line in modalità SaaS.
- 2) **Portale dei Servizi:** realizzazione ed avvio di un portale per il *digital onboarding* dei servizi offerti, finalizzato a consentire agli Enti Locali di accedere e aderire ai servizi regionali di interesse in modo completamente digitale, utilizzando un portale d'accesso unico presente online.

A queste si aggiungono la reingegnerizzazione dell'architettura applicativa attraverso la trasformazione in logica a microsistemi con opportuna *containerizzazione* degli stessi e l'installazione della nuova piattaforma nella Server farm regionale.

Complessivamente, l'oggetto delle prestazioni comprende i seguenti servizi:

- Sviluppo di software ad hoc: il servizio si riferisce alla replica del sistema Sportello Telematico nel dominio di Regione Puglia e degli Enti Locali e allo sviluppo del Portale dei Servizi
- Personalizzazione e parametrizzazione: il servizio si riferisce alle attività di attivazione e configurazione del software sviluppato a favore degli Enti Locali fruitori, stimati a seguito di indagine esplorativa in numero pari a 71, di cui 46 interessati anche alla componente del Portale Istituzionale
- Gestione e conduzione : il servizio, da attivarsi dopo l'avvio in esercizio del sistema e fino a ottobre 2023, comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione e l'erogazione delle applicazioni e delle loro relative basi dati.

2.2 **Durata del servizio e recesso:** Le prestazioni dovranno essere concluse entro ottobre 2023.

2.3 **L'importo complessivo stimato** della prestazione è pari a **€ 1.578.498,09 IVA esclusa**, di cui € 0 per oneri della sicurezza, corrispondenti ad un effort stimato di ca. n. 5.478 giorni*persona equivalenti.

2.4 Sussistono ragioni di urgenza per l'avvio anticipato delle attività, nelle more del perfezionamento dell'ordine, secondo i presupposti di legge.

3. CALCOLO DELLA SPESA PER L'ACQUISIZIONE DELLA FORNITURA / SERVIZIO

3.1 Per la fornitura di cui al precedente punto 2. si stima il seguente importo ricavato dalla tabella "Prezzi base d'asta per Appalti Specifici" dell'Accordo Quadro:

Servizio (Fornitura)	U.M.	Q.tà	Costo totale (€), IVA esclusa
Servizio di Analisi	gg*pers	962	293.375,37 €
Servizio Realizzazione	gg*pers	2.516	615.065,38 €
Servizio Installazione, Configurazione e Avviamento	gg*pers	120	46.358,04 €
Servizio di Personalizzazione	gg*pers	1.220	448.862,40 €
Servizio di gestione e conduzione	gg*pers	660	174.836,90 €
Totale		5.478	1.578.498,09 €

3.2 Lo sviluppo complessivo dell'intero progetto, escluso la gestione e conduzione, dovrà essere effettuato entro 225 giorni naturali e consecutivi dalla data di avvio delle attività. La gestione e la conduzione dovranno essere erogate a partire dall'avvio in esercizio e fino a ottobre 2023.

3.3 La copertura dei costi di acquisizione è prevista nel Piano Operativo Innovazione Enti Locali della Regione Puglia (RP2104) tra le risorse a carico della Regione Puglia per la sottoscrizione di appalti, direttamente da parte della Regione Puglia, con operatori economici aggiudicatari di procedure di gara la cui esecuzione risulta essere un fattore complementare alla lavorazione del Piano Operativo. Rientra pertanto nello stanziamento di euro 5.000.000 previsto nella Delibera n. 1948 del 30.11.2020.

3.4 Opzioni

Estensione del contratto ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) D.lgs. 50/2016 fino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, inclusivi della proroga di cui al comma 11 del medesimo art. 106. In tal caso, il costo massimo complessivo della fornitura dei servizi è stimato in € 1.999.999,00 IVA esclusa.

4. INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI INERENTI ALLA SICUREZZA DI CUI ALL'ART. 25. C.3 DEL D.LGS N.81 DEL 9.4.2008

Gli oneri della sicurezza di cui al precedente punto 3 sono pari a € 0,00 considerando le necessarie attività di informazione nei confronti del personale dell'Impresa aggiudicataria che svolgerà la sua attività lavorativa presso la propria azienda e presso gli uffici giudiziari che saranno indicati in corso d'opera.

5. CRITERI DI AFFIDAMENTO

L'aggiudicazione della procedura avverrà sulla base dell'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs 50/2016, secondo le modalità di seguito indicate. Per la valutazione sono stati fissati i seguenti macro-criteri e relativi pesi:

Criterio	Peso
Qualità complessiva dell'Offerta tecnica	70
Prezzo riportato nell'Offerta economica	30
Totale	100

La Qualità complessiva della proposta è valutata sulla base dei seguenti criteri e sulla base dei seguenti elementi migliorativi rispetto alle caratteristiche tecniche minime ed essenziali di cui al Capitolato Tecnico, con i relativi punteggi massimi attribuibili.

Il punteggio relativo alla qualità complessiva della proposta sarà riparametrato in modo da attribuire il massimo punteggio all'offerta di maggior valore.

Elemento/Sub Elemento	Tipologia	Criterio	Punteggio massimo sub elemento	Punteggio massimo elemento
A.1 Qualità del proponente e del gruppo di lavoro				20
A.1.1 Competenze ed esperienze Saranno valutati i CV del Capo Progetto e dei componenti il gruppo di lavoro. Saranno valutate positivamente esperienze maturate nel dominio servizi dei Comuni dai partecipanti il gruppo di lavoro	D	Per ogni CV sarà attribuito un punteggio massimo di 1 punto, fino al massimo di 10, sulla base dei Pesì di valutazione discrezionale della Commissione di cui alla tabella successiva	10	
A1.2 Esperienze su soluzioni basate su piattaforme di AI Qualità delle esperienze	D		10	
A.2 Qualità della soluzione proposta				20
A.2.1 Qualità complessiva del progetto rilevata, anche attraverso la documentazione tecnica allegata, rispetto ai seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"> o Leggibilità dei contenuti o Livello di dettaglio dell'informazione contenuta o Livello di elaborazione effettuata sui contenuti del Capitolato tecnico per la redazione del progetto o Coerenza dell'informazione contenuta nel progetto tecnico o Aderenza alle prescrizioni del Capitolato Tecnico 	D		20	
A.3 Caratteristiche migliorative				15
A.3.1 Tempo di completamento della fase di personalizzazione rispetto alla richiesta di 60 gg	T	1 (uno) punto ogni quattro giorni in meno (max 4	4	

Elemento/Sub Elemento	Tipologia	Criterio	Punteggio massimo sub elemento	Punteggio massimo elemento
		punti)		
A.3.2 Tempo di completamento della realizzazione incluso il Servizio di Installazione, configurazione e avvio rispetto alla richiesta di 225gg solari dall'avvio delle attività	T	1 (uno) punto per ogni settimana in meno (max 4 punti)	4	
A.3.3 Elementi migliorativi proposti	D		7	
A.4 Piano di progetto				15
A.4.1 Organizzazione di progetto, WBS, deliverables, milestone, matrice delle assegnazioni Qualità tecnica e organizzativa del servizio	D		15	
Totale Punteggio Tecnico Specifico				70

Il punteggio attribuito dalla Commissione per ogni voce sarà ottenuto moltiplicando il valore massimo indicato in tabella, per un valore compreso tra zero ed uno, che sarà determinato dalla Commissione, analogamente alla metodologia seguita nella procedura di valutazione dell'Accordo Quadro, mediante giudizi di merito basati sulla griglia di valutazione che segue:

Giudizio	V(a)
Scarso	0
Insufficiente	0,25
Sufficiente	0,5
Buono	0,75
Ottimo	1,0

Saranno ammesse alla valutazione economica solo le Ditte Offerenti che avranno conseguito per la valutazione tecnica (dopo la riparametrazione) un punteggio uguale o superiore a 40 Punti.

Offerta economica – max 30 punti

La commissione procederà all'apertura delle offerte economiche e assegnerà il relativo punteggio (massimo di 30 punti su 100) sulla base della seguente formula:

$$\left[\frac{Pg - Pi}{Pg - Pmin} \right]^{0,3} * 30$$

dove:

Pg: è l'importo a base d'asta

Pi: è il prezzo dell'offerta economica in esame

Pmin: è il prezzo più basso presentato.

Risulterà aggiudicatario della procedura l'operatore economico che avrà totalizzato il maggior punteggio complessivo risultante dalla somma dei punteggi parziali relativi a ciascun elemento di giudizio relativo all'offerta tecnica e all'offerta economica.

Nel caso di punteggio complessivo pari, si procederà all'aggiudicazione del servizio a favore del soggetto che ha totalizzato un punteggio più elevato rispetto all'offerta tecnica.

Nel caso di punteggio complessivo pari sia in relazione all'offerta economica sia in relazione all'offerta tecnica, si procederà all'aggiudicazione del servizio mediante sorteggio in seduta pubblica tra i soggetti che avranno totalizzato tale maggior punteggio complessivo e parziale.

Nel caso in cui pervenga una sola offerta si procederà comunque all'aggiudicazione, purché tale offerta sia ritenuta conveniente e idonea in relazione all'oggetto del contratto.

6. INFORMAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

6.1 *Struttura della Relazione Tecnica*

1. Descrizione del proponente

Riportare sinteticamente il profilo del soggetto proponente e di ciascuno dei soggetti in caso di RTI o Consorzio, utili per valutare il grado di conoscenze dei domini tecnici ed applicativi attraverso le esperienze maturate nella realizzazione di progetti aventi come oggetto tematiche ed ambiti applicativi analoghi e/ o rilevanti

1.1 Caratteristiche del proponente

1.2 Referenze

Fornire le referenze più significative e pertinenti, sino a un max di 4 per ciascun componente (in caso di RTI), evidenziando l'attinenza agli ambiti (applicativi e tecnologici) di interesse nel dominio specifico della fornitura.

1.3 Certificazioni

Specificare le eventuali certificazioni di processo e/ o di prodotto

2. Struttura ed organizzazione del gruppo di lavoro

Il capitolo deve illustrare la struttura e l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato nella realizzazione del progetto, la distribuzione delle responsabilità, il curriculum professionale del Capo Progetto e dei componenti il gruppo di lavoro che apportano competenze di specifica rilevanza, le figure professionali previste e le conoscenze ed esperienze professionali del gruppo

2.1 Capo Progetto e Profili professionali previsti

Descrizione dei ruoli specifici che il concorrente si impegna ad impiegare nello sviluppo del progetto

2.2 Esperienze dei componenti del gruppo di lavoro

2.3 Organizzazione del gruppo di lavoro

2.4 Curriculum

3. Descrizione generale della soluzione proposta (con riferimento a quanto richiesto nel Capitolato tecnico)

4. Descrizione delle componenti applicative

Il capitolo deve illustrare la proposta di dettaglio, a partire da quanto specificato nel Capitolato Tecnico, e, in modo particolareggiato:

- *L'evoluzione dei servizi esistenti (Chatbot)*

- *La diffusione della piattaforma presso gli enti che ne faranno richiesta*
- *L'installazione della piattaforma nella server farm regionale*

Per ciascuna componente applicativa

- *le caratteristiche funzionali supplementari rispetto a quanto specificato nel Capitolato Tecnico*
- *modalità di implementazione e ambienti sw utilizzati*
- *il livello di parametrizzazione consentito*
- *il livello di personalizzazione consentito all'utente finale*
- *quanto altro ritenuto funzionale alla specificazione del risultato atteso.*

4.1 Le funzionalità applicative

4.2 L'assistente virtuale

4.3 La diffusione dello sportello telematico presso gli enti pugliesi

4.4 Struttura e contenuti dell'attività di Assistenza allo start-up

4.5 L'installazione dello sportello telematico presso la server farm regionale

5. Servizio di gestione e conduzione

Illustra la modalità di erogazione del servizio, a partire da quanto specificato nel Capitolato Tecnico

Si sofferma in particolare su:

- *Profili professionali del personale tecnico che svolgerà le attività, impegno complessivo garantito in gg/uomo annui;*
- *tipologie di Infrastrutture e tool tecnologici utilizzati;*
- *integrazione organizzativa con il team di lavoro di InnovaPuglia,*
- *reporting e rendicontazioni periodiche alla Stazione Appaltante per il monitoraggio della qualità effettiva e percepita dall'utenza;*
- *gestione delle emergenze e dei rischi (imprevisti legati a criticità tecniche, ecc.)*
- *modalità di gestione delle richieste di assistenza, comprensiva dell'integrazione organizzativa con il team di lavoro di InnovaPuglia, canali di comunicazione garantiti, ecc.*

6. Piano di progetto

Il capitolo deve illustrare il Piano di Lavoro del Progetto in termini di:

- *Obiettivi realizzativi, Attività e sub-attività da realizzare,*
- *Crono-programma (Diagramma di GANTT) delle attività, con illustrazione della durata temporale e delle relazioni di precedenza delle attività,*

7. Prodotti

Il capitolo specifica per ciascun prodotto (deliverable) concreto del progetto una descrizione sintetica. Ogni descrizione dovrebbe comprendere:

titolo del prodotto, soggetto responsabile, caratteristiche, dipendenza, contributo

8. Prodotti/Servizi aggiuntivi

L'Impresa concorrente può proporre, nell'ambito della propria offerta tecnica, lo sviluppo/integrazione di prodotti Software o servizi aggiuntivi rispetto a quanto richiesto dalla gara di appalto, specificandone l'utilità rispetto agli obiettivi di realizzazione. In tal caso, i costi per la realizzazione/integrazione di tali prodotti restano a totale carico dell'Impresa stessa. Saranno considerati prodotti aggiuntivi solo quelli che hanno un'utilità espressamente riconosciuta dall'Amministrazione appaltante e conformi alla Legge Regionale n. 20/2012 "Norme sul software libero, accessibilità di dati e documenti e hardware documentato" (pubblicata sul BURP n. 109 del 24 luglio 2012).

9. Referenze

Di seguito è riportato lo schema di informazioni da dettagliare per qualificare le esperienze attinenti a soluzioni basate sull'AI dal soggetto nella realizzazione di progetti aventi come oggetto:

- servizi di analisi, realizzazione, avvio di sistemi applicativi con utilizzo di piattaforme basate sull'AI.

L'Impresa concorrente deve riportare esperienze nell'ambito di contratti che rientrino in uno dei seguenti casi:

- Contratto avviato in uno degli anni a partire dall'anno 2016
- Contratto concluso in uno degli anni a partire dall'anno 2016

È possibile riportare complessivamente al più 5 (cinque) referenze.

Per ciascuna referenza specificare, preferibilmente in forma tabellare e al massimo in una pagina formato A4, le seguenti informazioni:

Soggetto	Ragione sociale del soggetto
Anno inizio	Anno di avvio del contratto
Anno fine	Anno di fine del contratto
Committente	Ragione sociale del committente. Indicare se stesso nel caso di prodotti di mercato a catalogo
Descrizione	Descrizione breve (max 10 righe) del progetto
Contributo diretto	Descrizione breve del contributo espresso dal soggetto nell'ambito del progetto
Aspetti tecnologici	Descrivere gli standard tecnologici utilizzati ed altre caratteristiche tecniche ritenute rilevanti
Ruolo	Unico proponente Capofila (in un raggruppamento di imprese) Partner (in un raggruppamento di imprese)

7. Riferimenti

Responsabile del Procedimento:

Responsabile dell'Esecuzione:

8. ELEMENTI CONTRATTUALI SPECIFICI

- 8.1 Fatturazione:** In relazione alla natura dell'appalto, le fatturazioni avverranno con cadenza bimestrale, sulla base dei prezzi indicati dal soggetto affidatario in offerta, in relazione ai Rapporti di Lavoro raccolti ed a seguito del rilascio dell'Attestazione di Regolare esecuzione da parte del responsabile del contratto.
- 8.2 Termini e modalità di erogazione:** Il soggetto affidatario si impegna a consegnare a InnovaPuglia, a ultimazione della prestazione con cadenza bimestrale, un "Rapporto di Lavoro" con l'indicazione delle prestazioni erogate nel periodo, al fine di consentire di effettuare i dovuti riscontri da parte del Responsabile dell'Esecuzione.
- 8.3 Subappalto:** ammesso in conformità all'art. 118 del D. Lgs. 163/2006, nei limiti del 30% dell'importo complessivo del contratto relativo all'Appalto Specifico.
- 8.4 Turn over del personale:** Il Fornitore deve impegnarsi a mantenere il turnover di tutti gli addetti nei limiti più bassi possibile. In particolare, le figure professionali tecniche impiegate nei servizi non potranno essere sostituite, nel corso dell'esecuzione del contratto, a meno di validi ed accertati motivi. In caso contrario, InnovaPuglia avrà facoltà di applicare le relative penali. Sarà a carico del Fornitore l'addestramento del personale in sostituzione con un affiancamento al team, per un periodo non inferiore a 15 giorni lavorativi. In ogni caso InnovaPuglia si riserva di chiedere, a suo insindacabile giudizio, al Fornitore la sostituzione (con altre figure professionali equivalenti) delle singole risorse messe a disposizione qualora le stesse non siano giudicate idonee allo svolgimento del servizio richiesto. Tale comunicazione sarà inviata con un preavviso di 15 giorni lavorativi; dopo tale termine, qualora non si sia provveduto alla sostituzione, si procederà ad applicare le specifiche penali.

ALLEGATO: CAPITOLATO TECNICO

Responsabile di progetto

Direttore di Divisione



Allegato "B" – Lettera d'invito

Ai sottoscrittori dell'Accordo Quadro – Lotto 8

- **NTT DATA Italia S.p.A.**, con sede legale in Milano, Viale Cassala 14/A, CAP 20143, C.F. 00513990010, P.I.V.A. 07988320011
- **R.T.I. composto dalle società FINCONS S.p.A. (Mandataria); I.S.E.D. Ingegneria dei Sistemi Elaborazione Dati S.p.A. (Mandante); TELECOM ITALIA S.p.A. (Mandante); CSA Società Consortile a Responsabilità Limitata (Mandante); PLUS INNOVATION S.r.l. (Mandante)** - rappresentato dalla mandataria, con sede legale in Milano, Corso Magenta n. 56, CAP 20123, C.F. e P. I.V.A. 12795320154
- **R.T.I. composto dalle società Links Management and Technology S.p.A. (Mandataria) e Dedagroup Public Services S.r.l. (Mandante)** - rappresentato dalla mandataria, con sede legale in Lecce, Via Rocco Scotellaro n. 55, CAP 73100, C.F. e P. I.V.A. 03351210756

Oggetto: APPALTO SPECIFICO "SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITA' SAAS" – Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT. Lotto 8 (CIG 7329233268).

(CIG DERIVATO: 8869698257) – (CUP: B39J21004510003)

INVITO A PRESENTARE OFFERTA

Si comunica che con DD n. 159/DIR/2021/00XXX del XX/XX/XXXX è stato indetto l'affidamento di un appalto specifico di cui all'oggetto, nell'ambito del Lotto 8 dell'Accordo Quadro epigrafato. A questo fine si intende, con la presente lettera di invito, espletare la fase di rilancio del confronto competitivo fra i sottoscrittori dell'accordo, precisando, come previsto dal comma 5 dell'art. 54 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i, le condizioni economiche del Contratto Quadro. L'intera documentazione della gara indetta da InnovaPuglia S.p.A. per selezionare i contraenti dell'Accordo Quadro costituirà parte inscindibile e sostanziale del contratto che sarà stipulato con la scrivente Stazione Appaltante.

Si invita, a tal proposito, codesta Spett.le Ditta a presentare la propria migliore offerta per la fornitura in oggetto, secondo quanto di seguito indicato, in termini di requisiti e di modalità di gestione della procedura di affidamento.

1. Oggetto della Fornitura

L'affidamento riguarda la fornitura di:

- a) Servizi di Analisi e progettazione della evoluzione Sportello telematico giustizia verso la piattaforma "Sportello telematico e portale dei servizi per gli enti locali", da erogare in modalità SAAS;
- b) Servizi di realizzazione del software;
- c) Servizi di installazione, configurazione e avvio del sistema;
- d) Servizi di personalizzazione e parametrizzazione;
- e) Servizi di gestione e conduzione

Detti servizi sono dettagliatamente descritti nell'All. B4 – Capitolato Tecnico e dovranno essere svolti secondo le prescrizioni minime ed essenziali inerenti alle macroclassi di fornitura dell'Accordo Allegato B - Lettera di Invito



Quadro a cui essi afferiscono.

In riferimento all'iniziativa in questione, si comunica che con la Determina n. 10 del 22/12/2010 l'Autorità Nazionale Anticorruzione ha stabilito che "Tutti i contratti attuativi, posti in essere dalle Amministrazioni in adesione all'Accordo Quadro, necessiteranno dell'emissione di un nuovo CIG ("CIG derivato") che identificherà lo specifico contratto" senza prevedere alcun contributo in capo all'Operatore economico nonché in capo alla Stazione Appaltante; a tal fine si rappresenta che il predetto CIG derivato è quello indicato in epigrafe.

Si evidenzia che gli operatori economici aggiudicatari dell'Accordo Quadro sopra menzionati, avendo già provveduto ad effettuare il versamento del contributo dovuto all'Autorità Nazionale Anticorruzione in sede di partecipazione all'Accordo Quadro e in ragione del relativo importo, non sono tenuti ad ulteriori adempimenti ai sensi della predetta normativa.

2. Importo della fornitura e durata contrattuale

L'importo complessivo a base d'asta della presente procedura di rilancio competitivo per la fornitura dei prodotti e servizi, di cui al paragrafo precedente, ammonta a **€ 1.578.498,09 (unmilione cinquecento settantotto mila quattrocento novantotto/09)**, di cui € 0,00, (per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso) tutto IVA esclusa, pari a un effort stimato di ca. 5.478 giorni*persona.

Opzioni: estensione del contratto, ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) D.lgs. 50/2016, fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi, inclusivi della proroga di cui al comma 11 del medesimo art. 106. In tal caso, il costo massimo complessivo della fornitura dei servizi è stimato in € 1.999.999,00 IVA esclusa.

Si precisa che i concorrenti non potranno offrire alcun prezzo unitario superiore al corrispondente prezzo unitario offerto per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro, pena l'esclusione dell'offerta.

Le prestazioni di cui al punto 1, ad eccezione della gestione e della conduzione, dovranno essere erogate entro e non oltre **225 (duecentoventicinque) giorni naturali e consecutivi** a decorrere dalla data concordata nella riunione di avvio (Kick off Meeting). La gestione e la conduzione dovranno essere erogate per 18 mesi dall'avvio in esercizio.

3. Criterio di aggiudicazione

Il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 co. 2 D.Lgs. 50/2016, criteri e pesi sono indicati nell'Allegato 2 alla presente.

La Stazione Appaltante costituirà apposita Commissione Giudicatrice che provvederà all'apertura dei plichi telematici di offerta **il giorno xx/xx/2021** alle **ore xx:xx** in modalità virtuale, con le modalità di seguito illustrate.

SEDUTE DI GARA GESTITE DA REMOTO

Ai sensi e per effetto dell'art. 77 co.2 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. la Commissione Giudicatrice lavora a distanza, fatta salva la facoltà di svolgere le sedute in modalità diversa, in base a motivate esigenze della stessa.

Ciò in quanto la piattaforma telematica in uso garantisce la riservatezza delle informazioni così come richiesto dalla citata disposizione.

Si evidenzia che, in linea con quanto stabilito dall'art 58 del D.lgs 50/2016, che disciplina lo svolgimento delle procedure di gara attraverso le piattaforme telematiche di negoziazione, senza alcun riferimento alla pubblicità quale necessaria modalità di espletamento delle sedute di gara, indipendentemente dalla presenza o meno del pubblico, ogni operazione, ovvero fase della



procedura espletata attraverso EmPULIA, viene tracciata dal sistema elettronico, senza alcuna possibilità di alterazione della medesima.

L'utilizzo della piattaforma, unitamente agli strumenti di comunicazione digitali ad essa collegati assicurano la massima sicurezza nella conservazione della documentazione, nonché l'intangibilità, inviolabilità, incorruttibilità, riservatezza e segretezza dei plichi telematici contenenti le offerte e di ciascun documento ivi contenuto.

Nel garantire, pertanto, l'immodificabilità, integrità e univocità dell'offerta inviata telematicamente (cfr. Consiglio di Stato sent. del 17.01.2019), nonché l'identificabilità del suo autore, quali principi posti a fondamento della trasparenza dell'azione amministrativa e della parità di trattamento degli operatori economici, si precisa altresì che EmPULIA assicura:

- l'inibizione dell'apertura delle buste fino alla data prevista negli atti di gara e, conseguentemente, impostata a sistema;
- lo sblocco dell'avvio della seduta fino all'inserimento del presidente della commissione;
- la verifica, con riferimento a ciascun partecipante, della regolarità della firma digitale dei documenti, nonché l'obbligatorietà del loro inserimento, se prevista dai documenti di gara e, conseguentemente, impostata a sistema;
- la gestione dell'invio e protocollazione delle comunicazioni di gara ed eventualmente delle risposte, mediante apposita PEC di notifica al destinatario oltre alla possibilità di verificare il buon esito delle stesse attraverso la funzione "info mail";
- il calcolo automatizzato dell'eventuale anomalia e la graduatoria di aggiudicazione secondo i criteri scelti precedentemente (massimo ribasso, offerta economicamente più vantaggiosa);
- la gestione degli esiti della procedura di gara attraverso la pubblicazione dei provvedimenti di aggiudicazione, dei cv dei commissari..., ecc.

Nella seduta, la Commissione procederà all'apertura delle buste telematiche "Documentazione" relative alla documentazione amministrativa, procedendo alla verifica dei requisiti di ammissione autocertificati, e all'apertura della busta "Tecnica" al fine di verificare la presenza e la regolarità formale della relazione tecnica. Successivamente in seduta riservata si valuteranno le caratteristiche e le specifiche tecniche dei servizi offerti con l'attribuzione dei punteggi tecnici

Al termine delle suddette operazioni, previa comunicazione degli esiti attraverso il portale di EmPULIA, si procederà:

- a) all'apertura delle offerte economiche;
- b) a formulare la graduatoria finale e conseguente proposta di aggiudicazione dell'appalto.

Si precisa, altresì, che i requisiti di sicurezza implementati sul portale delle gare telematiche EmPULIA non consentono l'apertura delle offerte economiche se non sono prima state aperte tutte le sezioni **BUSTA DOCUMENTAZIONE** e **BUSTA TECNICA** presenti in ciascuna offerta presentata; a seguito di tanto, sarà cura della stazione appaltante comunicare, tramite il portale stesso, l'esito agli interessati.

Redatta la graduatoria finale, la Commissione trasmetterà la proposta di aggiudicazione, con i relativi atti, al Responsabile del Procedimento e, questi, alla Stazione Appaltante per gli adempimenti conseguenti e la successiva aggiudicazione.

L'esito dell'affidamento sarà pubblicato con avviso di post-informazione sul profilo del committente



www.regione.puglia.it, nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezioni "Bandi di gara" - "Atti delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori distintamente per ogni procedura" e www.empulia.it.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà:

- i. di non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna delle offerte presentate venga ritenuta idonea,
- ii. di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida,
- iii. di sospendere, reindire e/o non aggiudicare la gara motivatamente.

Le offerte risultate anormalmente basse, secondo quanto previsto all'art. 97 co. 3 D. Lgs. n. 50/2016, potranno essere sottoposte a verifica secondo le modalità di cui al medesimo articolo 97.

La Stazione Appaltante, ai sensi dell'art. 32 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., divenuta efficace l'aggiudicazione, stipulerà il previsto contratto di fornitura.

4. Requisiti per la partecipazione

La presente procedura è rivolta ai contraenti aggiudicatari della Gara per l'**Accordo Quadro Lotto 8 CIG 7329233268**.

5. Penalità

Verranno applicate le penali definite nell'*Allegato 4.6 - Livelli di servizio e penali della Gara per l'Accordo Quadro*.

6. Finanziamento

L'affidamento di cui alla presente procedura è inserito nell'ambito degli interventi dell'Azione 2.3 - Asse II "Migliorare l'accesso, l'impiego e la qualità delle TIC " del POC Puglia FESR FSE 2014-2020 e, nello specifico, nel calendario indicativo riportato nell'Allegato A alla Deliberazione di Giunta Regionale n. 18 del 30/11/2021.

7. Termini e modalità di presentazione telematica delle offerte

Consultazione delle "Guide Pratiche"

Si invitano gli operatori economici interessati a consultare le "linee guida" disponibili sul portale di EmpULIA nella sezione "Guide pratiche".

Presentazione dell'offerta sulla piattaforma EmpULIA

Si invitano gli operatori economici interessati a consultare le "linee guida" disponibili sul portale di EmpULIA nella sezione "Guide pratiche".

Gli operatori economici aggiudicatari dell'Accordo Quadro multifornitore ICT del lotto 8 riceveranno un invito che sarà visualizzabile nell'apposita cartella INVITI, personale per ogni ditta registrata, nonché all'indirizzo di posta elettronica del legale rappresentante, indicato sul Portale EmpULIA in sede di registrazione alla piattaforma EmpULIA.

Per partecipare, gli operatori economici devono far pervenire esclusivamente tramite il Portale di e-procurement EmpULIA, raggiungibile attraverso il sito informativo www.empulia.it oppure direttamente dall'indirizzo <https://eprocurement.empulia.it/portale/LoginEsterno.asp>, la propria offerta **entro le ore 12:00:00 del giorno xx/xx/xxxx**, pena l'irricevibilità, secondo la seguente procedura:

- 1) accedere al sito www.empulia.it e cliccare su "Entra" (presente nel riquadro in alto a destra); inserire la propria terna di valori (codice di accesso, nome utente e password) e cliccare su



ACCEDI;

- 2) cliccare nella sezione "INVITI" e in seguito sulla lente "VEDI" situata nella colonna "DETTAGLIO" in corrispondenza dell'oggetto della procedura;
- 3) visualizzare gli atti di gara allegati presenti nella sezione "DOC. COLLEGATI" e gli eventuali chiarimenti pubblicati;
- 4) creare la propria offerta telematica cliccando sul link "PARTECIPA" (tale link scomparirà automaticamente al raggiungimento del termine di scadenza previsto per la presentazione delle offerte);
- 5) Denominare la propria offerta;
- 6) Busta "DOCUMENTAZIONE": inserire i documenti richiesti utilizzando il comando "Allegato"; il concorrente può aggiungere ulteriore documentazione tramite il comando "Aggiungi allegato"; qualora il concorrente ritenesse di non dover inserire documentazione facoltativa, lo stesso è tenuto a cancellare le righe predisposte come non obbligatorie dalla stazione appaltante (documentazione facoltativa);
- 7) Preparazione "OFFERTA": inserire i documenti e le informazioni richieste, presenti nell'"Elenco Prodotti", afferenti all'offerta tecnica ed economica secondo le modalità indicate nei successivi paragrafi;
- 8) Verifica informazioni: funzione che permette di controllare il corretto inserimento dei dati;
- 9) Aggiorna Dati Bando: funzione che permette di ripristinare i campi predisposti dalla stazione appaltante che non si intende, ovvero non è possibile, modificare;
- 10) Creazione "Busta Tecnica" e "Busta Economica": tali sezioni vengono automaticamente compilate dal sistema, dopo aver perfezionato il corretto inserimento nella riga "Elenco Prodotti" dei dati e documenti così come richiesti nei paragrafi successivi;
- 11) Genera PDF della "Busta Tecnica" e della "Busta Economica": con tale funzione il sistema genererà, in formato.pdf, la busta tecnica e la busta economica che dovranno essere salvate sul proprio PC;
- 12) Apporre la firma digitale alle buste generate attraverso le modalità innanzi descritte;
- 13) Allegare il pdf firmato: utilizzare il comando "Allega pdf firmato" al fine di allegare il file .pdf della busta tecnica, firmato digitalmente, nella sezione "Busta tecnica/Conformità", e il file pdf della busta economica, nella sezione "Busta Economica". Il Sistema provvederà a effettuare una procedura di controllo della firma;

N.B. In caso di utilizzo del comando "modifica offerta", il sistema elimina il file riepilogativo della busta generata dalla piattaforma. Dopo aver eseguito tale azione, pertanto, l'utente dovrà ripetere le operazioni necessarie alla compilazione, come innanzi descritte a partire dal punto denominato "Preparazione OFFERTA".
- 14) Invio dell'offerta: cliccare sul comando "INVIA".

Verifica della presentazione dell'offerta sul portale

Inoltre, è possibile verificare direttamente tramite il Portale il corretto invio della propria offerta seguendo la seguente procedura:

- a) inserire i propri codici di accesso;
- b) cliccare sul link "INVITI";
- c) cliccare sulla lente "APRI" situata nella colonna "DOC COLLEGATI", posta in corrispondenza del bando di gara oggetto della procedura;



- d) cliccare sulla riga blu dove è riportata la dicitura "OFFERTE";
- e) visualizzare la propria OFFERTA. Dalla stessa maschera è possibile visualizzare se l'offerta è solo salvata o anche inviata (in tale ultimo caso si potrà visualizzare anche il numero di protocollo assegnato).

Assistenza per l'invio dell'offerta

Si avvisa che i fornitori che desiderano essere eventualmente assistiti per l'invio dell'offerta, dovranno richiedere assistenza almeno 48 ore prima dalla scadenza nei giorni feriali – sabato escluso - dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00, inviando una richiesta all'HELP DESK TECNICO EmpULIA all'indirizzo e-mail: helpdesk@empulia.it, ovvero chiamando il numero verde 800900121.

Le richieste di assistenza devono essere effettuate nei giorni e negli orari di operatività del servizio di HelpDesk innanzi indicati; in ogni caso, saranno evase nelle ore di operatività dello stesso servizio.

Al fine di consentire all'operatore economico una più facile consultazione, nella sezione "BANDI A CUI STO PARTECIPANDO", sono automaticamente raggruppati tutti i bandi per i quali abbia mostrato interesse, cliccando almeno una volta sul pulsante "PARTECIPA".

Partecipazione in RTI/ConSORZI

In caso di raggruppamenti temporanei di imprese e consorzi da costituirsi ai sensi dell'articolo 48 co.8 del d.lgs. 50/2016, l'offerta telematica deve essere presentata esclusivamente dal legale rappresentante dell'impresa, che assumerà il ruolo di capogruppo, a ciò espressamente delegato da parte delle altre imprese del raggruppamento/consorzio.

A tal fine le imprese raggruppande/consorziane dovranno espressamente delegare, nell'istanza di partecipazione, la capogruppo che, essendo in possesso della terna di chiavi di accesso alla piattaforma, provvederà all'invio telematico di tutta la documentazione richiesta per la partecipazione alla gara.

Nel caso RTI ovvero Consorzio occorre utilizzare il comando "Inserisci mandante" ovvero "Inserisci esecutrice", al fine di indicare i relativi dati.

La mandante ovvero l'esecutrice deve essere previamente registrata sul Portale.

Firma digitale

Per l'apposizione della firma digitale i concorrenti devono utilizzare un certificato qualificato non scaduto di validità, non sospeso o revocato al momento dell'inoltro. Si invita pertanto a verificarne la corretta apposizione con gli strumenti allo scopo messi a disposizione dal proprio Ente certificatore.

La firma digitale apposta ai documenti deve appartenere al soggetto legittimato (ad esempio, nel caso di società con amministratori a firma congiunta), ed essere rilasciata da un Ente accreditato presso l'AGID; l'elenco dei certificatori è accessibile all'indirizzo <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/firma-elettronica-qualificata/prestatori-di-servizi-fiduciari-attivi-in-italia>

Indicazioni per il corretto invio dell'offerta

- 1) Per Portale si intende la piattaforma EmpULIA, raggiungibile tramite l'indirizzo Internet www.empulia.it, dove sono resi disponibili agli utenti i servizi e gli strumenti tecnologici della Centrale di acquisto territoriale della Regione Puglia, denominata EmpULIA;
- 2) Per offerta telematica si intende l'offerta inviata attraverso il Portale e comprensiva dell'istanza di partecipazione alla gara e delle dichiarazioni, l'offerta tecnica, l'offerta economica e ogni ulteriore eventuale documento, come meglio dettagliati in premessa;
- 3) Attraverso il comando "**Modifica offerta**", l'utente ha la possibilità di modificare il contenuto della busta "tecnica/conformità" e/o "economica". Dopo aver eseguito tale azione, l'operatore deve necessariamente rigenerare il file .pdf riepilogativo delle stesse buste (come



precedentemente descritto al punto "Preparazione OFFERTA" (TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE)).

- 4) L'invio on-line dell'offerta telematica è ad esclusivo rischio del mittente: per tutte le scadenze temporali relative alle gare telematiche l'unico calendario e orario di riferimento sono quelli di sistema;
- 5) Allo scadere dei termini previsti sul bando, anche se il sistema consente ancora l'esecuzione di alcune azioni, l'invio dell'offerta sarà inibito dallo stesso;
- 6) Il sistema rifiuterà le offerte telematiche pervenute oltre i termini previsti per la presente procedura, informando l'operatore economico con un messaggio di notifica, nonché attraverso l'indicazione dello stato dell'offerta come "Rifiutata".
- 7) La piattaforma adotta come limite il secondo 00: pertanto, anche quando negli atti di gara non sono indicati i secondi, essi si intenderanno sempre pari a 00;
- 8) Qualora, entro il termine previsto il sistema riterrà valida, ai fini della procedura, solo l'ultima offerta telematica pervenuta. La stessa verrà considerata sostitutiva di ogni altra offerta telematica precedente;
- 9) La presentazione delle offerte tramite la piattaforma EmpULIA deve intendersi perfezionata nel momento in cui il concorrente visualizza un messaggio del sistema che indica la conferma del corretto invio dell'offerta. In ogni caso, il concorrente può verificare lo stato della propria offerta ("In lavorazione", ovvero "Salvato", ovvero "Inviato") accedendo dalla propria area di lavoro ai "Documenti collegati" al bando di gara, sezione "Offerta";
- 10) Al fine di evitare problemi durante il caricamento dei file e per non compromettere, quindi, l'invio dell'offerta, si consiglia di inserire nel sistema file la cui dimensione massima non superi i 7 Mbyte.

Al fine di inviare correttamente l'offerta, e', altresì, opportuno:

- Utilizzare una stazione di lavoro connessa ad internet, che sia dotata dei requisiti minimi indicati nella sezione FAQ del portale EmpULIA;
- Non utilizzare file nel cui nome siano presenti accenti, apostrofi e caratteri speciali;
- Non utilizzare file presenti in cartelle nel cui nome ci siano accenti, ovvero apostrofi e/o caratteri speciali.

8. Documentazione richiesta

L'operatore economico dovrà inserire, a pena di esclusione, nella relativa sezione del portale EmpULIA, la seguente documentazione in formato elettronico, cliccando sul pulsante 'Allegato' e caricando il documento firmato digitalmente sulla piattaforma; nel caso di documenti analogici devono essere forniti in copia informatica a norma dell'art. 22 co 3 del d.lgs. 82/2005 e/o dell'art. 23-bis del d.lgs. 82/2005 e nel rispetto delle regole tecniche di cui all'art. 71 del medesimo d.lgs. 82/2005.

8.1 Busta Documentazione

A) Dichiarazione (Modello All. B1 alla presente) con cui l'offerente conferma la permanenza dei requisiti dichiarati al momento della sottoscrizione dell'Accordo quadro.

Documentazione eventuale:

Nel caso in cui l'operatore economico avesse la necessità di allegare ulteriore documentazione potrà utilizzare la funzione 'Aggiungi allegato' contenuta nella busta "DOCUMENTAZIONE" e cliccare sul pulsante 'Allegato' per caricare il documento;

In tutti i casi in cui gli atti di partecipazione alla presente gara siano sottoscritti da soggetto diverso dal legale rappresentante, dovrà, a pena di esclusione, essere allegata la documentazione che attesti



la legittimità del potere di firma di chi sottoscrive, firmata digitalmente sia del legale rappresentante, che del sottoscrittore.

Si rammenta che la falsa dichiarazione:

- a) comporta responsabilità e sanzioni civili e penali ai sensi dell'art. 76 D.P.R. 445/2000;
- b) induce la Stazione Appaltante a darne segnalazione all'ANAC ai sensi dell'art. 80 comma 12

Si rammenta la responsabilità penale cui si incorre in caso di dichiarazioni mendaci.

L'Amministrazione effettuerà, ai sensi dell'art. 71 e s.m.i. del D.P.R. 445/2000, idonei controlli sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive. Qualora dai predetti controlli emergesse la non veridicità del contenuto delle stesse, il dichiarante decadrà dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera e si procederà alla conseguente denuncia penale.

8.2. Busta Tecnica

L'operatore economico nella sezione, "Offerta" direttamente sulla riga "Elenco Prodotti" nel campo del foglio denominato "**Relazione Tecnica**" dovrà inserire la propria offerta tecnica, predisposta utilizzando preferibilmente il modello di cui all'Allegato 2 in formato elettronico, con l'apposizione della firma digitale del legale rappresentante ovvero del soggetto legittimato. Nel caso di documenti analogici, essi dovranno essere trasformati in copia informatica e, successivamente, firmati dal legale rappresentante della ditta partecipante ovvero da soggetto legittimato, nel rispetto dell'art. 22, comma 3, del d.lgs. 82/2005 (*Copie informatiche di documenti analogici*) e/o dell'art. 23-bis del d.lgs. 82/2005 (*Duplicati e copie informatiche di documenti informatici*), nonché delle "Regole tecniche" di cui all'art. 71 del d.lgs. 82/2005.

N.B. Al fine di evitare eventuali problemi relativi al caricamento dei file caratterizzati da notevoli dimensioni, si invitano gli operatori economici a:

- utilizzare l'estensione pdf con dimensioni ridotte ovvero, convertire la documentazione nel ridotto formato, nelle ipotesi in cui nasca con estensioni differenti;
- caricare tali file nel sistema con congruo anticipo rispetto ai termini di scadenza.

Per allegare la documentazione precedentemente descritta, è possibile eseguire due modalità di caricamento:

- Unire la stessa in un unico file o in una cartella compressa;
- utilizzare il campo del foglio prodotti denominato "Ulteriore documentazione".

8.3. Busta Economica

L'operatore economico, a pena di esclusione, dovrà inserire nella sezione "Offerta", direttamente sulla riga predisposta nell'"Elenco Prodotti":

- l'indicazione del "**valore offerto**", con indicazione di massimo due cifre decimali, da applicarsi con riferimento all'importo a base d'asta, nell'omonimo campo definito a sistema posto accanto al campo denominato "Base asta complessiva";
- nel campo denominato "Allegato economico" la propria dichiarazione d'offerta redatta preferibilmente secondo lo schema contenuto nell'Allegato 3 - firmata digitalmente, *in formato elettronico*, contenente il medesimo valore, in cifre e in lettere, già inserito sul portale;
- i costi della sicurezza ai sensi dell'art. 95, comma 10 del D.Lgs. n. 50/2016, anche se pari a zero;
- i costi della manodopera ai sensi dell'art. 95, comma 10 del D.Lgs. n. 50/2016 anche se pari a zero;

Il prezzo totale dell'offerta economica, espresso nella dichiarazione d'offerta deve essere uguale



rispetto a quello indicato a sistema nel campo "Valore offerto" e deve esser espresso con un numero massimo di decimali pari a due.

In caso di discordanza tra l'offerta presentata direttamente attraverso il Portale e la dichiarazione d'offerta sottoscritta dal legale rappresentante prevale quest'ultima.

Il Soggetto candidato è obbligato alla propria offerta per **180 giorni** a partire dalla data ultima fissata per la presentazione dell'offerta.

L'offerta economica si intende fissa ed invariata per tutta la durata del contratto e non vincolerà in alcun modo l'Ente.

Si precisa infine che l'offerta economica sarà dichiarata inammissibile, determinando conseguentemente l'esclusione dall'appalto specifico:

- se mancante anche di una sola delle dichiarazioni prescritte;
- se parziale;
- se condizionata;
- se indeterminata;

9. se superiore al prezzo complessivo posto a base della procedura di rilancio. Specifiche tecniche

L'affidamento ha per oggetto quanto esposto al paragrafo 1 del presente documento, come meglio specificato nel Capitolato Tecnico (Allegato 4) annesso alla presente.

10. Consegna e Accettazione della fornitura

Il soggetto affidatario si impegna ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, secondo le caratteristiche indicate nell'Allegato B4 - Capitolato tecnico alla presente e nel rispetto di condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nell'Accordo Quadro e relativi allegati.

L'erogazione della prestazione non solleva il soggetto aggiudicatario dalle responsabilità derivanti da vizi, apparenti e occulti, ancorché riscontrati successivamente alla conclusione della stessa.

Il soggetto affidatario si impegna a consegnare con cadenza bimestrale all'Amm.ne contraente un "Rapporto di Lavoro" con l'indicazione delle prestazioni erogate nel periodo, al fine di consentire di effettuare i dovuti riscontri da parte del Responsabile dell'Esecuzione (DEC), di cui al successivo punto.

A seguito dei positivi riscontri sulla predetta documentazione, il suddetto referente rilascerà una "Attestazione di regolare esecuzione" secondo i termini previsti; la data di tale attestazione verrà considerata quale "Data di Accettazione", da parte dell'Amm.ne contraente.

11. Assicurazioni e cauzione

Il soggetto aggiudicatario deve disporre della necessaria copertura assicurativa per i rischi connessi all'esecuzione del presente contratto, sia per i danni che possano essere arrecati ai beni dell'Ente sia per i danni alle persone.

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria a garanzia degli oneri per il mancato ed inesatto adempimento, pari al 10% dell'importo contrattuale; tale garanzia dovrà essere prestata secondo le modalità e le condizioni indicate nell'Articolo 16 dell'Accordo Quadro.

12. Fatturazione e termini di pagamento

In relazione alla natura della prestazione e sulla base dei prezzi indicati dalla ditta aggiudicataria nell'offerta economica, la fatturazione potrà essere effettuata dopo presentazione del Rapporto di Fine Lavoro e regolare verifica di conformità ed accettazione della consegna mediante Attestazione di Regolare Fornitura.



La fatturazione relativamente alle parti realizzate potrà essere effettuata dopo regolare verifica di conformità ed accettazione della consegna, nella misura del 100% del prezzo risultante dall'offerta per ciascun obiettivo realizzativo e a seguito del rilascio dell'Attestazione di cui sopra.

Ai sensi dell'art. 30, comma 5-bis, del D.Lgs.n.50/2016, la fatturazione non dovrà comprendere la quota del 0,5% dell'importo netto progressivo delle prestazioni di cui è stata attestata la regolare esecuzione. Tale quota sarà fatturabile e liquidabile solo al termine del Contratto, in seguito all'approvazione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva.

Per i servizi a carattere periodico di cui al Capitolato Tecnico, la relativa fatturazione, regolata sulla base dei prezzi indicati dalla Ditta aggiudicataria nell'offerta economica, potrà avvenire in ratei bimestrali posticipati, a seguito dell'accettazione dei Rapporti di Lavoro relativi ai servizi erogati nel periodo ed a seguito del rilascio dell'Attestazione di Regolare Esecuzione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Le fatture in formato elettronico, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, relative alle prestazioni eseguite e regolarmente controllate ed accettate, saranno liquidate nel termine di 60 (sessanta) gg. decorrenti dalla data della fattura, previa acquisizione di documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) e verifica ai sensi del D. M. n. 40 del 18/01/2008.

L'interesse di mora in caso di mancato pagamento nei termini sopra indicati sarà pari al tasso tempo per tempo vigente, su base annua sugli importi non corrisposti nei termini dovuti.

In particolare:

- il pagamento avverrà esclusivamente mediante bonifico su apposito conto corrente bancario o postale acceso presso banche o presso la Società Poste Italiane S.p.a., ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, di cui l'aggiudicataria è tenuta a comunicare a questa stazione appaltante tempestivamente e, comunque, entro sette giorni dalla loro accensione gli estremi identificativi, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi;
- con il pagamento del corrispettivo, si intendono interamente compensati tutti i servizi, le prestazioni e le spese accessorie rese eventualmente necessarie al fine della perfetta esecuzione dell'appalto.

Le modalità di fatturazione e i termini di pagamento sono indicati nell'Articolo 13 dell'Accordo Quadro.

13. Clausola risolutiva espressa ex art. 1456 cod. civ.

Le cause e le modalità con cui l'Ente potrà esercitare la facoltà di risoluzione del Contratto Esecutivo, così come le azioni conseguenti sono indicate nell'Articolo 19 del Contratto Quadro.

14. Foro competente

Le parti contraenti riconoscono come unico foro competente, per qualsiasi controversia, il foro di Bari.

15. Variazioni

Nel corso dell'esecuzione contrattuale, l'Amm.ne contraente si riserva la facoltà di introdurre modifiche contrattuali ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. per l'affidamento di servizi supplementari e/o ripetizione di servizi analoghi.

16. Informazioni e chiarimenti

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sulla documentazione di gara potranno essere trasmesse direttamente attraverso il Portale EmpULIA utilizzando l'apposita funzione "**Per inviare un quesito sulla procedura clicca qui**" presente all'interno dell'invito relativo alla procedura di rilancio del confronto competitivo in oggetto e dovranno pervenire entro il **xx/xx/xxxx**.



La richiesta dovrà indicare necessariamente il riferimento al documento di gara (Lettera invito e allegati), pagina, paragrafo e testo su cui si richiede il chiarimento.

Non saranno prese in considerazione le richieste di chiarimenti pervenute oltre il termine stabilito.

Le risposte ad eventuali quesiti in relazione alla presente procedura saranno pubblicate sul Portale EmpULIA **entro il xx/xx/xxxx**.

L'avvenuta pubblicazione del chiarimento richiesto sarà notificata, come avviso inviato dalla piattaforma, all'indirizzo PEC/mail del legale rappresentante della ditta che ha proposto il quesito, così come risultante dai dati presenti sul Portale EmpULIA.

Riferimenti:

RUP - Responsabile Unico del Procedimento:

Dirigente pro tempore della Dirigente pro tempore della Servizio Infrastrutture e crescita digitali del Dipartimento Sviluppo Economico – Regione Puglia - Corso Sonnino, 177, 70121 BARI – telefono: 0805403469 – e-mail: pasquale.marino@regione.puglia.it - pec: infrastruttureinfotelematiche@pec.rupar.puglia.it .

17. Trattamento dei dati

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 si informa che i dati saranno trattati per le finalità di gestione della procedura di gara "misure precontrattuali" e per adempiere agli obblighi di legge disciplinati dal D.Lgs. n.50/2016. Si informa, altresì, che i diritti dell'interessato sono: diritto di revoca al consenso del trattamento dei dati personali (art. 7 comma 3 RGDP); diritto di ottenere l'accesso ai dati personali ed alle informazioni (art. 15 RGDP); diritto di rettifica (art. 16 RGDP); diritto alla cancellazione (Art.17 RGDP); diritto di limitazione del trattamento (art. 18 RGDP); diritto alla portabilità dei dati personali (art. 20 RGDP) ed il diritto di opposizione (art. 21 RGDP). Tali diritti possono essere esercitati inviando una comunicazione al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) tramite e-mail: rpd@regione.puglia.it . Il titolare del trattamento è Regione Puglia.

18. Clausola finale

La partecipazione alla gara comporta la piena e incondizionata accettazione di tutte le disposizioni contenute nella presente lettera invito e negli allegati.

Per quanto non espressamente previsto si applicano tutte le norme vigenti in materia di appalti pubblici e quelle del codice civile in quanto applicabili.

Firmata digitalmente dal
<Dirigente>

Allegati

ALLEGATO 1 – DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

ALLEGATO 2 – OFFERTA TECNICA

ALLEGATO 3 – OFFERTA ECONOMICA

ALLEGATO 4 – CAPITOLATO TECNICO

ALLEGATO 5 – SCHEMA CONTRATTO ESECUTIVO



Allegato "B1" – DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

Dichiarazione cumulativa - Assenza cause di esclusione e requisiti di partecipazione – QUALIFICAZIONE

A
.....
.....

OGGETTO: Domanda di partecipazione APPALTO SPECIFICO "SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITA' SAAS" – Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT. Lotto 8 (CIG 7329233268). (CIG DERIVATO 8869698257).

Il sottoscritto nato a _____ Prov. _____ il _____ in qualità di _____ dell'impresa con sede legale in via _____ n. _____ Città _____ Prov. _____ Telefono _____ Fax _____ E-mail _____ Codice fiscale _____ Partita IVA _____ PAT n. _____ Matricola INPS _____ CCNL _____ N.ro dipendenti _____ Codice INAIL _____

- Quale
[] - concorrente singolo;
[] - mandatario capogruppo di:
[] - mandante in:
[] - raggruppamento temporaneo ai sensi degli articoli 45, comma 2, lettera d), e 48, comma 8, del D.Lgs. 50/2016;

di seguito denominata "Impresa"

CHIEDE

che la predetta Impresa da lui rappresentata partecipi alla gara in oggetto.

A tal fine, ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. 445/2000 consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità e consapevole altresì che qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione la scrivente Impresa decadrà dai benefici per i quali la stessa è rilasciata,

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'

- [] A- Che l'impresa è aggiudicataria dell'Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT - Lotto 8 (CIG 7329233268) e permangono tutti i requisiti e le condizioni necessarie all'ammissione e restano valide e confermate le dichiarazioni sostitutive ivi rilasciate, pertanto, ha facoltà di non compilare il successivo punto C;
[] B- Che, essendo variati gli elementi e condizioni soggettive presenti all'atto dell'aggiudicazione, ha provveduto ad aggiornare tali



elementi con le relative comunicazioni, pertanto, ha facoltà di non compilare il successivo punto C;

- C-** Che la propria Impresa è iscritta alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, come segue:

provincia di iscrizione:	_____	forma giuridica società:	_____
anno di iscrizione:	_____	durata della società:	_____
numero di iscrizione:	_____	capitale sociale:	_____

che soci ¹ e direttori tecnici sono:

Cognome e nome	nato a	in data	carica ricoperta	
			Rappres. legale	Direttore tecnico
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

che rappresentanti legali o altri soggetti con potere di rappresentanza sono:

(compilare solo il campo di pertinenza):

- Amministratore Unico, nella persona di:

nome _____ cognome _____, nato a _____, il _____, C.F. _____, residente in _____, nominato il ___/___/___ fino al ___/___/___, con i seguenti poteri associati alla carica: _____;

- Consiglio di Amministrazione composto da n. ___ membri e, in particolare, da:

(indicare i dati di tutti i Consiglieri)

nome _____ cognome _____, nato a _____, il _____, C.F. _____, residente in _____, carica _____ (*Presidente del Consiglio di Amministrazione, Amministratore Delegato, Consigliere...*), nominato il ___/___/___ fino al ___/___/___, con i seguenti poteri associati alla carica: _____

- che gli organi di vigilanza, di direzione e di controllo sono costituiti da:

(compilare per i direttori e il collegio dei sindaci-compilare più righe a seconda delle necessità):

nome _____ cognome _____, nato a _____, il _____, C.F. _____, residente in _____, nominato il ___/___/___ fino al ___/___/___, carica: _____;

1.	che il sottoscritto dichiarante ricopre la carica di legale rappresentante dell'impresa, (<i>ovvero</i>) riveste la carica di procuratore ² . Che, ai fini del presente procedimento permangono tutti i requisiti e le condizioni di cui all'aggiudicazione dell'Accordo Quadro e restano valide e confermate le dichiarazioni sostitutive rilasciate nell'istanza e negli allegati presentati prima della data della presente dichiarazione.
2.	che con riferimento alla presente gara: a) non ha in corso né ha praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e ss. del Trattato CE e gli articoli 2 e ss. della Legge n. 287/1990, e che la partecipazione a questa gara è stata predisposta nel pieno rispetto di tale normativa; b) di essere consapevole che l'eventuale realizzazione nella presente gara di pratiche e/o intese restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e ss. del Trattato CE e gli articoli 2 e ss. della Legge n. 287/1990, sarà valutata dall'Amm.ne contraente, nell'ambito delle successive procedure di gara da essa indette, al fine della motivata esclusione dalla partecipazione nelle stesse procedure, ai



	sensi della normativa vigente;									
3.	<p>che l'impresa concorrente:</p> <p><input type="checkbox"/> - non è in possesso della certificazione del sistema di gestione della qualità della serie europea ISO 9001: 2015;</p> <p><input type="checkbox"/> - è in possesso della certificazione del sistema di gestione della qualità della serie europea ISO 9001: 2015, in corso di validità:</p> <p>- certificato n. <input type="text"/> con validità fino al <input type="text"/></p> <p>settore EA: _____ rilasciato da: _____</p> <p><i>(ovvero)</i> allega copia/e conforme/i all'originale/i della/e certificazione/i di sistemi di qualità;</p>									
3.1	<p>che l'impresa concorrente:</p> <p><input type="checkbox"/> - non è in possesso delle ulteriori certificazioni di cui all'art. 93 comma 7, D.Lgs. n. 50/2016;</p> <p><input type="checkbox"/> - è in possesso delle segg. ulteriori certificazioni, in corso di validità:</p> <p>- certificato n. <input type="text"/> con validità fino al <input type="text"/></p> <p>_____ rilasciato da: _____</p> <p>- certificato n. <input type="text"/> con validità fino al <input type="text"/></p> <p>_____ rilasciato da: _____</p> <p>- <input type="text"/> con validità fino al <input type="text"/></p> <p>_____ rilasciato da: _____</p> <p><i>(ovvero)</i> allega copia/e conforme/i all'originale/i della/e certificazione/i;</p>									
4.	che la parte delle attività contrattuali eventualmente da svolgere presso l'Impresa sarà eseguita presso sedi o dipendenze in territorio UE e comunque in Stati che abbiano attuato la convenzione di Strasburgo del 28 gennaio 1981 in materia di protezione delle persone rispetto al trattamento di dati o che comunque assicurino adeguate misure di sicurezza dei dati stessi.									
5.	che il personale che sarà impiegato per l'esecuzione delle attività contrattuali ha padronanza della lingua italiana.									
6.	<p>a) che l'impresa, nell'ambito del raggruppamento temporaneo / consorzio ordinario, eseguirà le seguenti attività:</p> <table border="1"> <tr> <td>a)</td> <td>per una quota del</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>b)</td> <td>per una quota del</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>c)</td> <td>per una quota del</td> <td>%</td> </tr> </table> <p>b) che in caso di aggiudicazione si impegna a non modificare la composizione del raggruppamento temporaneo da costituirsi sulla base del presente impegno, a perfezionare in tempo utile il relativo mandato irrevocabile indicando nel medesimo atto la quota di partecipazione di ciascuno all'associazione, ed a conformarsi alla disciplina prevista dalle norme per i raggruppamenti temporanei;</p>	a)	per una quota del	%	b)	per una quota del	%	c)	per una quota del	%
a)	per una quota del	%								
b)	per una quota del	%								
c)	per una quota del	%								
7.	<p>che l'impresa concorrente:</p> <p><input type="checkbox"/> - non è una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media ³ (3);</p> <p><input type="checkbox"/> - è una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media (3).</p>									
8.	<i>(eventuale, in caso di soggetto non residente e senza stabile organizzazione in Italia)</i> che l'Impresa si uniformerà alla disciplina di cui agli artt. 17 comma 2 e 53 comma 3 D.P.R. 633/72 e comunicherà, in caso di aggiudicazione, la nomina del rappresentante fiscale nelle forme di legge;									
9.	di aver preso piena conoscenza del Capitolato tecnico e che l'offerta rispetta tutti i requisiti minimi in esso indicati;									



10.	di aver preso piena conoscenza della Lettera di Invito e degli altri documenti ad essa allegati, ovvero richiamati e citati, nonché delle norme che regolano la procedura di aggiudicazione e l'esecuzione del relativo contratto e di obbligarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservarli in ogni loro parte;
11.	di aver considerato e valutato tutte le condizioni, incidenti sulle prestazioni oggetto dell'appalto, che possono influire sulla determinazione dell'offerta e delle condizioni contrattuali e di aver preso conoscenza di tutte le circostanze, generali e specifiche, relative all'esecuzione del contratto e di averne tenuto conto nella formulazione dell'offerta economica;
13.	di aver tenuto conto, nella preparazione della propria offerta, degli obblighi relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di condizioni di lavoro e di previdenza e di assistenza in vigore nel luogo dove deve essere eseguito il servizio;
14.	di accettare, in caso di aggiudicazione in proprio favore, le eventuali variazioni della consistenza e delle modalità operative per la realizzazione del servizio;
15.	di essere in grado, in ogni momento, di certificare tutti gli elementi innanzi dichiarati impegnandosi altresì, nel caso in cui l'impresa sia dichiarata aggiudicataria della prestazione, a collaborare con l'Amministrazione per l'acquisizione della documentazione richiesta.
16.	di essere a conoscenza che l'Amm.ne contraente si riserva il diritto di procedere d'ufficio a verifiche, anche a campione, in ordine alla veridicità delle dichiarazioni.
17.	di essere edotto degli obblighi derivanti dal codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto, visionabile sul sito
18.	<input type="checkbox"/> di autorizzare la stazione appaltante a rilasciare copia della documentazione presentata per la partecipazione alla gara, qualora un partecipante eserciti la facoltà di accesso agli atti ex lege n. 241/90 e s.m.i. <i>oppure</i> <input type="checkbox"/> di non autorizzare l'accesso agli atti/informazioni nell'ambito delle offerte tecniche ovvero delle giustificazioni dei prezzi, eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale ex art.53 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
19.	di essere informato, ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679 e del D. Lgs. n.196/2003 e s.m.i., che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara
20.	di essere consapevole che, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, l'Impresa verrà esclusa dalla procedura, per la quale è rilasciata, o, se risultata aggiudicataria, decadrà dalla aggiudicazione medesima; inoltre, di essere consapevole che, qualora la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione fosse accertata dopo la stipula del contratto, questo s'intenderà risolto ai sensi degli artt. 1456 e ss. cod. civ.

Il dichiarante
Firmata digitalmente dal legale rappresentante

Ai sensi degli articoli 38 e 43 del D.P.R. 445/2000, eventuali comunicazioni vanno inviate alla PEC/ e-mail di seguito indicata:

Nominativo _____
Telefono _____
PEC _____
E-mail _____
Cellulare _____



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO

**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE
E DIGITALI**

¹ Soci nelle società in nome collettivo, soci accomandatari per le società in accomandita semplice, il socio unico, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio.

² Nel caso in cui i documenti amministrativi siano sottoscritti da un procuratore dell'Impresa, a pena di esclusione, deve esser presentata la relativa procura speciale in originale o in copia autentica.

³ **Microimprese:** imprese che **occupano meno di 10 persone** e realizzano un fatturato annuo oppure, un totale di bilancio annuo, **non superiori a 2 milioni di EUR.**

Piccole imprese: imprese che **occupano meno di 50 persone** e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo **non superiori a 10 milioni di EUR.**

Medie imprese: imprese che **non appartengono alla categoria delle microimprese né a quella delle piccole imprese**, che occupano meno di 250 persone e il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di EUR e/o il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di EUR.



Allegato "B2" – Offerta Tecnica

A
.....
.....

**Oggetto: APPALTO SPECIFICO "SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITA' SAAS" – Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT. Lotto 8 (CIG 7329233268).
(CIG DERIVATO 8869698257) – (CUP B39J21004510003)**

Offerta Tecnica

Lo schema della relazione tecnica che la Ditta Concorrente dovrà presentare è riportato in Appendice A.

La Ditta Concorrente dovrà rappresentare le precedenti esperienze con riferimento ai seguenti aspetti afferenti il dominio:

- Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi applicativi per enti locali;
- Realizzazioni di sistemi che utilizzano tecniche e algoritmi dell'intelligenza artificiale (AI) riferiti al Text Analytics, Machine Learning, Deep Learning, Advanced Analytics.

Le referenze saranno redatte secondo lo schema riportato in Appendice B.

L'aggiudicazione della procedura avverrà sulla base dell'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs 50/2016, secondo le modalità di seguito indicate. Per la valutazione sono stati fissati i seguenti macro criteri e relativi pesi:

Criterio	Peso
Qualità complessiva dell'Offerta tecnica	70
Prezzo riportato nell'Offerta economica	30
Totale	100

La Qualità complessiva della proposta è valutata sulla base dei seguenti criteri e sulla base dei seguenti elementi migliorativi rispetto alle caratteristiche tecniche minime ed essenziali di cui al Capitolato Tecnico, con i relativi punteggi massimi attribuibili.

Il punteggio relativo alla qualità complessiva della proposta sarà riparametrato in modo da attribuire il massimo punteggio all'offerta di maggior valore, così come nel seguito specificato



Elemento/Sub Elemento	Tipologia	Criterio	Punteggio max sub elemento	Punteggio mx elemento
A.1 Qualità del proponente e del gruppo di lavoro				20
A.1.1 Competenze ed esperienze. Saranno valutati i CV del Capo Progetto e dei componenti il gruppo di lavoro. Saranno valutate positivamente esperienze maturate nel dominio enti locali dai partecipanti il gruppo di lavoro	D	Per ogni CV sarà attribuito un punteggio massimo di 1 punto, per i primi 10 CV presentati, sulla base dei Pesi di valutazione discrezionale della Commissione	10	
A1.2 Esperienze su soluzioni basate su piattaforme di AI Qualità delle esperienze	D		10	
A.2 Qualità della soluzione proposta				20
A.2.1 Qualità complessiva del progetto rilevata anche attraverso la documentazione tecnica allegata, rispetto ai seguenti aspetti: o Leggibilità dei contenuti o Livello di dettaglio dell'informazione contenuta o Livello di elaborazione effettuata sui contenuti del Capitolato tecnico per la redazione del progetto o Coerenza dell'informazione contenuta nel progetto tecnico o Aderenza alle prescrizioni del Capitolato Tecnico	D		20	
A.3 Caratteristiche migliorative				15
A.3.1 Tempo di completamento della fase di personalizzazione rispetto alla richiesta di 60 gg	T	1 (uno) punto ogni quattro giorni in meno (max 4 punti)	4	
A.3.2 Tempo di completamento della realizzazione incluso il Servizio di Installazione, configurazione e avvio rispetto alla richiesta di 225gg solari dall'avvio delle attività	T	1 (uno) punto per ogni settimana in meno (max 4 punti)	4	
A.3.3 Elementi migliorativi proposti	D		7	
A.4 Piano di progetto				15
A.4.1 Organizzazione di progetto, WBS, deliverables, milestone, matrice delle assegnazioni Qualità tecnica e organizzativa del servizio	D		15	

Totale Punteggio Tecnico Specifico**70**

Il punteggio attribuito dalla Commissione per ogni voce sarà ottenuto moltiplicando il valore massimo indicato in tabella, per un valore compreso tra zero ed uno, che sarà determinato dalla Commissione, analogamente alla metodologia seguita nella procedura di valutazione dell'Accordo Quadro, mediante giudizi di merito basati sulla griglia di valutazione che segue:

Giudizio	V(a)
Scarso	0
Insufficiente	0,25
Sufficiente	0,5
Buono	0,75
Ottimo	1,0

Rispetto alla modalità di assegnazione dei punteggi riportati nella tabella, si precisa che:

- la lettera "T" nella colonna "Tipologia giudizio" indica il criterio di assegnazione dei punti di tipo "Tabellare", vale a dire punteggi predefiniti e riferiti esclusivamente a specifiche caratteristiche tecniche offerte in coerenza con quanto indicato nella tabella;
- la lettera "D" nella colonna "Tipologia" indica il criterio di assegnazione dei punti di tipo "Discrezionale", vale a dire i punteggi che saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice.

Saranno ammesse alla valutazione economica solo le Ditte Offerenti che avranno conseguito per la valutazione tecnica (dopo la riparametrazione) un punteggio uguale o superiore a 40 Punti.

- Il punteggio relativo alla qualità complessiva della proposta sarà riparametrato in modo da attribuire il massimo punteggio complessivo all'offerta tecnica che ha conseguito la migliore valutazione.

Offerta economica – max 30 punti

La commissione procederà all'apertura delle offerte economiche e assegnerà il relativo punteggio (massimo di 30 punti su 100) sulla base della seguente formula:

$$\left[\frac{Pg - Pi}{Pg - Pmin} \right]^{0,3} * 30$$

dove:

Pg: è l'importo a base d'asta

Pi: è il prezzo dell'offerta economica in esame

Pmin: è il prezzo più basso presentato

Risulterà aggiudicatario della procedura l'operatore economico che avrà totalizzato il maggior punteggio complessivo risultante dalla somma dei punteggi parziali relativi a ciascun elemento di giudizio relativo all'offerta tecnica e all'offerta economica.

Nel caso di punteggio complessivo pari, si procederà all'aggiudicazione del servizio a favore del soggetto che ha totalizzato un punteggio più elevato rispetto all'offerta tecnica.

Nel caso di punteggio complessivo pari sia in relazione all'offerta economica sia in relazione all'offerta tecnica, si procederà all'aggiudicazione del servizio mediante sorteggio in seduta pubblica tra i soggetti che avranno totalizzato tale maggior punteggio complessivo e parziale.

Nel caso in cui pervenga una sola offerta si procederà comunque all'aggiudicazione, purché tale offerta sia ritenuta conveniente e idonea in relazione all'oggetto del contratto.

APPENDICE A – Struttura della Relazione Tecnica

La relazione tecnica dovrà essere scritta in lingua italiana.

La Relazione tecnica dovrà essere presentata in formato elettronico, come file PDF firmato digitalmente dal legale rappresentante dell'Impresa o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta unitamente alla domanda di partecipazione.

La Relazione Tecnica dovrà essere redatta in modo da evidenziare completamente e dettagliatamente:

- la conformità a quanto richiesto dal relativo Capitolato Tecnico;
- tutti gli elementi che la Ditta concorrente riterrà utile fornire ai fini della valutazione dell'offerta con riferimento ai criteri tecnici e di valutazione stabiliti rispettivamente nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta tecnica.

Dal punto di vista editoriale l'Offerta dovrà essere:

- costituita, da non più di 50 pagine, carattere Arial non inferiore a 10, interlinea singola;
- prodotta su fogli singoli di formato A4, attribuendo una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e riportando su ciascuna di essa il numero della pagina ed il numero totale di pagine;
- illustrata secondo l'articolazione di seguito specificata.

Il soddisfacimento di ogni requisito tecnico indicato nel relativo Capitolato Tecnico deve essere chiaramente desumibile anche dalla documentazione inclusa nell'Offerta Tecnica. In mancanza di tale evidenza, il requisito sarà considerato non soddisfatto.

Tutti i contenuti apposti oltre la pagina n. 50 non saranno tenuti in considerazione ai fini della valutazione dell'offerta.

Di seguito è riportata la sua struttura; in corsivo sono specificate, ove ritenuto necessario, informazioni esplicative.

1 Descrizione del proponente

Riportare sinteticamente il profilo del soggetto proponente e di ciascuno dei soggetti in caso di RTI o Consorzio, utili per valutare il grado di conoscenze dei domini tecnici ed applicativi attraverso le esperienze maturate nella realizzazione di progetti aventi come oggetto tematiche ed ambiti applicativi analoghi e/o rilevanti

- 1.1 Caratteristiche del proponente
- 1.2 Referenze su altre forniture analoghe

Fornire le referenze più significative e pertinenti, sino a un max di 4 per ciascun componente (in caso di RTI), evidenziando l'attinenza agli ambiti (applicativi e tecnologici) di interesse nel dominio specifico della fornitura.

1.3 Certificazioni

Specificare le eventuali certificazioni di processo e/o di prodotto

2. Struttura ed organizzazione del gruppo di lavoro

Il capitolo deve illustrare la struttura e l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato nella realizzazione del progetto, la distribuzione delle responsabilità, il curriculum professionale del Capo Progetto e dei componenti il gruppo di lavoro che apportano competenze di specifica rilevanza, le figure professionali previste e le conoscenze ed esperienze professionali del gruppo

2.1 Capo Progetto e Profili professionali previsti

Descrizione dei ruoli specifici che il concorrente si impegna ad impiegare nello sviluppo del progetto

2.2 Esperienze dei componenti del gruppo di lavoro

2.3 Organizzazione del gruppo di lavoro

2.4 Curriculum

3. Descrizione generale della soluzione proposta (con riferimento a quanto richiesto nel Capitolato tecnico)

4. Descrizione delle componenti applicative

Il capitolo deve illustrare la proposta di dettaglio, a partire da quanto specificato nel Capitolato Tecnico, e, in modo particolareggiato:

- L'evoluzione dei servizi esistenti (Chatbot)
- La diffusione della piattaforma presso gli enti che ne faranno richiesta
- L'installazione della piattaforma nella server farm regionale

Per ciascuna componente applicativa:

- *le caratteristiche funzionali supplementari rispetto a quanto specificato nel Capitolato Tecnico*
- *modalità di implementazione e ambienti sw utilizzati*
- *il livello di parametrizzazione consentito*
- *il livello di personalizzazione consentito all'utente finale*
- *quanto altro ritenuto funzionale alla specificazione del risultato atteso.*

4.1 Le funzionalità applicative

4.2 L'assistente virtuale

4.3 La diffusione dello Sportello telematico presso gli Enti pugliesi

4.4 L'attività di Assistenza allo start-up

4.5 L'installazione dello Sportello telematico presso la server farm regionale.

5. SERVIZIO DI GESTIONE E CONDUZIONE

Illustra la modalità di erogazione del servizio, a partire da quanto specificato nel Capitolato Tecnico

Si sofferma in particolare su:

- ✓ Profili professionali del personale tecnico che svolgerà le attività, impegno complessivo garantito in gg/uomo annui;
- ✓ tipologie di Infrastrutture e i tool tecnologici utilizzate;
- ✓ integrazione organizzativa con il team di lavoro di InnovaPuglia,
- ✓ reporting e rendicontazioni periodiche alla Stazione Appaltante per il monitoraggio della qualità effettiva e percepita dall'utenza;
- ✓ gestione delle emergenze e dei rischi (imprevisti legati a criticità tecniche, ecc.)
- ✓ modalità di gestione delle richieste di assistenza, comprensiva dell'integrazione organizzativa con il team di lavoro di InnovaPuglia, canali di comunicazione garantiti, ecc.

6. Piano di progetto

Il capitolo deve illustrare il Piano di Lavoro del Progetto in termini di:

- Obiettivi realizzativi, Attività e sub-attività da realizzare
- Crono-programma (Diagramma di GANTT) delle attività, con illustrazione della durata temporale e delle relazioni di precedenza delle attività

7. Prodotti

Il capitolo specifica per ciascun prodotto (deliverable) concreto del progetto una descrizione sintetica. Ogni descrizione dovrebbe comprendere:

titolo del prodotto, soggetto responsabile, caratteristiche, dipendenza, contributo.

8. Prodotti/Servizi aggiuntivi

L'Impresa concorrente può proporre, nell'ambito della propria offerta tecnica, lo sviluppo/integrazione di prodotti Software o servizi aggiuntivi rispetto a quanto richiesto dalla gara di appalto, specificandone l'utilità rispetto agli obiettivi di realizzazione. In tal caso, i costi per la realizzazione/integrazione di tali prodotti restano a totale carico dell'Impresa stessa. Saranno considerati prodotti aggiuntivi solo quelli che hanno un'utilità espressamente riconosciuta dall'Amministrazione appaltante e conformi alla Legge Regionale n. 20/2012 "Norme sul software libero, accessibilità di dati e documenti e hardware documentato" (pubblicata sul BURP n. 109 del 24 luglio 2012).

9. Riferenze

Di seguito è riportato lo schema di informazioni da dettagliare per qualificare le esperienze maturate dal soggetto nella realizzazione di progetti aventi come oggetto:

- servizi di analisi, realizzazione, avvio di sistemi applicativi per enti locali e con utilizzo anche di piattaforme basate sull'AI. La Ditta Concorrente deve riportare esperienze nell'ambito di contratti che rientrino in uno dei seguenti casi:
 - Contratto avviato in uno degli anni a partire dall'anno 2016
 - Contratto concluso in uno degli anni a partire dall'anno 2016

E' possibile riportare complessivamente al più 5 referenze.

Per ciascuna referenza specificare, preferibilmente in forma tabellare e al massimo in una pagina formato A4, le seguenti informazioni:

Soggetto	Ragione sociale del soggetto
Anno inizio	Anno di avvio del contratto
Anno fine	Anno di fine del contratto
Committente	Ragione sociale del committente. Indicare se stesso nel caso di prodotti di mercato a catalogo
Descrizione	Descrizione breve (max 10 righe) del progetto
Contributo diretto	Descrizione breve del contributo espresso dal soggetto nell'ambito del progetto
Aspetti tecnologici	Descrivere gli standard tecnologici utilizzati ed altre caratteristiche tecniche ritenute rilevanti
Ruolo	Unico proponente Capofila (in un raggruppamento di imprese) Partner (in un raggruppamento di imprese)

Le verifiche relative alle referenze citate da parte dell'offerente, saranno effettuate a seguito dell'invio – prima dell'aggiudicazione definitiva – delle copie dei documenti ufficiali correlati, ai sensi dell'art. 86 del Codice dei Contratti Pubblici.

Nel caso in cui questi documenti non siano presentati non si procederà all'aggiudicazione e si procederà allo scorrimento in graduatoria per la determinazione dell'aggiudicatario.



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO

**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

Allegato "B3" - Offerta Economica

A

.....

.....

Oggetto: APPALTO SPECIFICO "SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITA' SAAS" - Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT. Lotto 8 (CIG 7329233268).

(CIG DERIVATO 8869698257) - (CUP B39J21004510003)

Dichiarazione di Offerta Economica

Il sottoscritto					
nato a		Prov		il	
in qualità di ¹					
dell'impresa					
con sede legale in via				n.	
Città				Prov.	
Codice fiscale		Partita IVA			

per le prestazioni di cui all'oggetto

DICHIARA

di impegnarsi ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nella lettera di invito per la realizzazione della fornitura di cui all'oggetto per gli importi di seguito indicati:

Descrizione	Criterio determinazione corrispettivi	U.M.	Q.tà	Prezzo Unitario in €(Iva escl.)	Prezzo totale in €(Iva escl.)
Analisi e progettazione delle piattaforme (effort stimato n. 435 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			
Analisi e progettazione 49 servizi low (effort stimato n. 245 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			

¹ Nel caso in cui l'offerta venga sottoscritta da un procuratore dell'Impresa, a pena di esclusione, deve esser presentata la relativa procura speciale in originale o in copia autentica.



Analisi e progettazione 6 servizi middle (effort stimato n. 60 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			
Analisi e progettazione 7 servizi top (effort stimato n. 98 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			
Realizzazione del software relativo alle piattaforme (effort stimato n. 1160 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			
Realizzazione n.49 servizi low (effort stimato n. 588 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			
Realizzazione n.6 servizi middle (effort stimato n. 144 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			
Realizzazione n.7 servizi top (effort stimato n. 252 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			
Addestramento chatbot per 62 servizi (effort stimato n. 496 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			
Installazione, configurazione e avvio (effort stimato n. 120 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			
Gestione e conduzioone (effort stimato n. 660 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			
Personalizzazion e e parametrizzazio ne portale - 46 comuni (effort stimato n. 368 gg*persona)	GG/PP a corpo	gg*persona			



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO

**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

Personalizzazioni e parametrizzazioni servizi digitali – 71 comuni (effort stimato n. 852 gg*persona)	<i>GG/PP a corpo</i>	<i>gg*persona</i>			
Importo Totale					

e conseguentemente si impegna ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nella lettera di invito per la realizzazione dei servizi di cui all'oggetto per un importo complessivo, con indicazione di massimo due cifre decimali dopo la virgola, pari a:

Importo offerto (IVA esclusa) in cifre - Euro	
In lettere	

- **di cui € per costi relativi alla manodopera**
- **di cui €, per costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dal concorrente medesimo (da indicare obbligatoriamente);**
- **oltre a € 0,00 per oneri relativi alla sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso.**

Dichiara altresì:

- a) che il prezzo indicato è comprensivo di ogni onere e spesa, senza IVA, compresi eventuali software necessari all'ottimale realizzazione dei prodotti richiesti;
- b) che l'offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al 180° (centottantesimo) giorno successivo alla data di presentazione della stessa;
- c) che detta offerta non vincolerà in alcun modo la stazione appaltante;
- d) di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione del prezzo richiesto, ritenuto remunerativo;
- e) di rinunciare a chiedere la risoluzione del contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta ai sensi dell'articolo 1467 cod. civ. ed alla revisione del corrispettivo, anche ove le variazioni del costo dei materiali e della manodopera siano superiori al 10% del prezzo di cui sopra, che non sarà, pertanto, soggetto a revisione;
- f) di aver preso atto che il corrispettivo contrattuale, anche per quanto concerne l'eventuale integrazione, potrà essere soggetto a giudizio di congruità ai sensi dell'articolo 6 della Legge n. 537/1993.

L'Impresa prende infine atto che:

- ⇒ i termini per l'ultimazione dei servizi sono da considerarsi a tutti gli effetti essenziali ai sensi dell'articolo 1457 cod. civ.;
- ⇒ la stazione appaltante si riserva la facoltà di apportare un aumento o una diminuzione nell'esecuzione del contratto fino alla concorrenza di un quinto, in più o in meno, del corrispettivo offerto;



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO

**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

⇒ La lettera di invito costituisce parte inscindibile e sostanziale del contratto che verrà eventualmente stipulato con la stazione appaltante.

Ai sensi della Legge 136 del 13 agosto 2010 e s.m.i., si comunica che il pagamento del corrispettivo contrattuale dovrà avvenire sul conto corrente intestato a _____, n° _____, presso la Banca _____, Agenzia _____, Codice IBAN _____

Il dichiarante

Firmata digitalmente dal legale rappresentante



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO

**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**



***APPALTO SPECIFICO, PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI
PER L’EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO
TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA
“SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI
PER GLI ENTI LOCALI”, DA EROGARE IN MODALITA’
SAAS***

CIG DERIVATO: 8869698257

CUP: B39J21004510003

ALLEGATO B4

CAPITOLATO TECNICO

InnovaPuglia S.p.A.
Str. prov. Casamassima Km 3
70010 Valenzano BARI
Italia
www.innova.puglia.it



1	SEZIONE I – SCOPO DEL DOCUMENTO	4
1.1.	SCOPO DEL DOCUMENTO	4
1.2.	DEFINIZIONI ED ACRONOMI	4
2	SEZIONE II - TECNOLOGIA DI RIFERIMENTO	6
2.1	CONTESTO TECNOLOGICO DI RIFERIMENTO	6
2.2	IL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO.....	6
2.2.1	<i>Identificazione e riconoscimento.....</i>	6
2.2.2	<i>Integrazioni con sistemi esterni di interesse per la replica</i>	7
2.2.3	<i>Servizi Area pubblica</i>	7
2.2.4	<i>Funzioni amministrative.....</i>	8
2.2.5	<i>Personalizzazioni di interesse per la replica.....</i>	9
2.2.6	<i>Assistente virtuale.....</i>	9
2.3	ARCHITETTURA LOGICA DEL SISTEMA	11
2.4	ARCHITETTURA APPLICATIVA	15
2.5	MODELLO DI DEPLOYMENT	16
2.6	DOCUMENTAZIONE TECNICA	19
3	SEZIONE III – CONTESTO DI RIFERIMENTO	20
3.1	CONTESTO NORMATIVO	20
4	SEZIONE IV - OGGETTO DELLE PRESTAZIONI	22
4.1	OGGETTO DELLE PRESTAZIONI	22
4.2	SVILUPPO SOFTWARE AD HOC: LO SPORTELLO TELEMATICO ENTI LOCALI	22
1.2.1	<i>Progettazione e setup della piattaforma</i>	23
2.2.2	<i>Implementazione della piattaforma</i>	24
3.2.3	<i>Funzionalità.....</i>	25
4.2.4	<i>Installazione della piattaforma Sportello telematico nella Server farm regionale</i>	28
5.2.5	<i>Ulteriori requisiti per la progettazione e realizzazione del sistema</i>	28
4.3	SVILUPPO SOFTWARE AD HOC: IL PORTALE DEI SERVIZI.....	28
4.3.1	<i>Funzionalità di onboarding in ambito IAM/soggetto aggregatore SPID”.....</i>	30
4.3.2	<i>Funzionalità di onboarding in ambito “pagamenti elettronici”</i>	34
4.3.3	<i>Area Portale per servizi Cloud</i>	36
4.4	PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE	40
4.5	GESTIONE E CONDUZIONE	40
5	SEZIONE V – ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA	42
5.1	ANALISI E PROGETTAZIONE	42
5.2	REALIZZAZIONE DEL SOFTWARE	43
5.3	INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E AVVIAMENTO	43



5.4	PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE	45
5.5	GESTIONE E CONDUZIONE.....	45
6	SEZIONE VI – INFORMAZIONI GENERALI SULLA FORNITURA.....	46
6.1	TEMPI DELLA FORNITURA	46
6.2	OBBLIGHI DI TIPO GENERALE.....	48
6.3	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI	48
6.4	RELAZIONE TECNICA E PIANO DI PROGETTO.....	50
6.5	DOCUMENTAZIONE DEI PRODOTTI DA CONSEGNARE/FORNIRE.....	50
6.6	VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLA FORNITURA/COLLAUDO	51



1 SEZIONE I – SCOPO DEL DOCUMENTO

1.1. Scopo del documento

La Regione Puglia, nell'ambito dello sviluppo di servizi legati al cittadino, ha promosso la realizzazione del sistema Sportello telematico giustizia in ambito regionale (di seguito Sportello Telematico) capace di veicolare le richieste provenienti dall'utenza che a vario titolo si interfaccia con essa mettendo a disposizione una serie di strumenti integrati ed innovativi capaci di "guidare" i cittadini attraverso l'uso di funzioni avanzate anche attraverso un assistente virtuale.

Oggetto del presente intervento è l'evoluzione dello Sportello telematico Giustizia riferito al dominio Enti Locali. Due le linee progettuali:

1. **Sportello Telematico Enti Locali:** realizzazione ed avvio di un nuovo sistema come replica, opportunamente modificata e personalizzata, dello Sportello Telematico Giustizia, completo di eventuali evoluzioni, per l'informatizzazione dei procedimenti di Regione Puglia e degli Enti locali della Regione Puglia pensato per l'erogazione di servizi on line in modalità SaaS.
2. **Portale dei Servizi:** realizzazione ed avvio di un portale per il *digital onboarding* dei servizi offerti, finalizzato a consentire agli Enti Locali di accedere e aderire ai servizi regionali di interesse in modo completamente digitale, utilizzando un portale d'accesso unico presente online.

1.2. Definizioni ed acronimi

Definizioni/Acronimo	Descrizione
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
ICT	Information and Communication Technology
Sportello Telematico	E' uno sportello web capace di gestire servizi digitali innovativi a supporto delle istituzioni e dell'utenza esterna
Avvio dello Sportello Telematico	Tutte le attività necessarie per organizzare lo Sportello Telematico che riguardano gli strumenti informatici, i collegamenti con le reti e quant'altro risulti necessario all'attivazione del servizio



Definizioni/Acronimo	Descrizione
Contatto	E' l'evento che si verifica quando l'utente accede ai servizi dello Sportello Telematico attraverso i canali disponibili
ChatBot	Assistente virtuale che consente all'utente di interagire con l'Ente fornendo in autonomia le risposte alle domande che l'utente inoltra ed avviando autonomamente alcuni procedimenti
Machine learning	Apprendimento automatico. E' una branca dell'AI che insegna ai computer/robot a compiere azioni in modo naturale imparando dall'esperienza
Deep learning	Apprendimento profondo. E' quel campo di ricerca dell'apprendimento automatico e dell'intelligenza artificiale che si basa su diversi livelli di rappresentazione
Advanced analytics	Analisi autonoma o semi-autonoma dei dati attraverso tecnologie sofisticate, al fine di raggiungere una più profonda comprensione delle informazioni e fare previsioni utili allo sviluppo futuro del business
Text analytics	Tecniche di analisi dei testi anche con l'impiego di motori di ricerca, analisi a grafo e/o deep learning
Azienda offerente	Azienda che partecipa alla gara di appalto
Committente	Regione Puglia
Soggetto Attuatore	Azienda aggiudicatrice dell'appalto
Stazione Appaltante	InnovaPuglia – Responsabile del contratto
Commissione	Commissione di gara nominata dalla Stazione appaltante
Referente dell'utente	Referente del Soggetto Attuatore
Referente del committente	Referente della Stazione appaltante



2 SEZIONE II - TECNOLOGIA DI RIFERIMENTO

2.1 Contesto tecnologico di riferimento

La Regione Puglia ha promosso la realizzazione dello Sportello telematico in ambito Giustizia che, nella sua prima sperimentazione, ha realizzato una piattaforma web capace di gestire servizi digitali innovativi a supporto delle istituzioni giudiziarie e dell'utenza esterna, in particolar modo i cittadini e gli Avvocati; uno sportello on line su base regionale/distrettuale che, oltre ad offrire informazioni relative ai servizi o alle attività amministrative, gestisce i flussi in ingresso e in uscita di richieste specifiche e personalizzate e l'esecuzione di alcuni procedimenti on line, aumentando il livello di interattività anche attraverso l'ausilio di un assistente virtuale intelligente.

Uno sportello capace di gestire tutti i canali di comunicazione (smartphone, tablet, mail, messaggi, chat, ecc.) e di autoalimentare la sua base di conoscenza attraverso la tracciatura di tutte le segnalazioni, attività e risposte gestite dallo stesso con il supporto degli strumenti ICT disponibili. (CRM, Knowledge Base, ECM, Semantic Web).

Una piattaforma di servizi digitali integrati (eventualmente con altri sistemi ministeriali e/o di altre PP.AA.) con un unico accesso a livello regionale/distrettuale in linea con i principi del CAD e del regolamento europeo (eIDAS) in termini di identità, domicilio e documento digitale realizzata su architettura web-based.

2.2 Il sistema Sportello telematico

Lo Sportello Telematico mette a disposizione le seguenti funzionalità:

2.2.1 Identificazione e riconoscimento

Il processo di autenticazione e registrazione avviene attraverso la componente WSO2 Identity Server. L'attività ha previsto l'integrazione con il sistema SPID e IDP regionale di test. Tali integrazioni, già implementate e testate, consentono all'utente del portale di autenticarsi attraverso SPID e CNS.

In aggiunta, è disponibile la procedura automatica (Portlet Plugin) per la registrazione dell'utente all'interno della base dati del portale a seguito dell'autenticazione avvenuta con successo.

Nello specifico è stata implementata:

- L'integrazione di IDP Agid Spid
- L'integrazione di IDP Regione Puglia di test per accesso con CNS
- La mappatura de portali di Front Office e Back Office come SP
- La realizzazione di Hook Plugin per consentire la lettura delle informazioni di autenticazione fornite dal server WSO2 IS



- La realizzazione del servizio per interagire con il repository LDAP (ADN e Locale)

2.2.2 Integrazioni con sistemi esterni di interesse per la replica

ANPR

Successivamente alla definizione delle specifiche di interfaccia dei servizi ANPR, relativamente alla consultazione dei dati anagrafici del cittadino, è stato progettato e sviluppato lo strato software di disaccoppiamento (wrapper) dalla piattaforma per la cooperazione applicativa con ANPR.

e.Bollo

Sulla base della documentazione tecnica della piattaforma Regionale MyPay fornita da InnovaPuglia, è stata svolta un'attività di progettazione e sviluppo dello strato software di disaccoppiamento (wrapper) della piattaforma per la cooperazione applicativa con MyPay.

2.2.3 Servizi Area pubblica

Knowledge Base Condivisa

Sono presenti le strutture informative per gestire correttamente le FAQ (domanda e risposta), le pagine wiki e lo strumento collaborativo di forum.

FAQ

Lo strumento è stato messo a punto sfruttando le potenzialità del CMS della piattaforma di Liferay; nello specifico è stata creata una struttura ben definita per la creazione di una singola faq, che prevede due soli campi (domanda e risposta) da compilare da parte dell'amministratore/redattore del sistema.

Wiki

La componente Wiki consente di pubblicare in modo collaborativo contenuti ipertestuali; è costituito da un insieme di pagine, sulle quali è sempre possibile aggiungere informazioni o fare modifiche, grazie all'utilizzo di un software collaborativo, che permette di integrare in un unico progetto il lavoro svolto da più utenti in sessioni diverse.

Forum

Lo strumento permette di creare sezioni all'interno del sito in cui gli utenti (registrati) possono avviare discussioni, rispondere a quelle già esistenti, interagire con gli altri iscritti, creando così una comunità virtuale con un interesse o bisogno comune.

Anche in questo caso, si è utilizzata un'applicazione nativa della piattaforma che, oltre ad avere le caratteristiche più comuni di un forum, si integra con le altre funzionalità di



Liferay fornendo uno strumento unico e flessibile grazie alle sue molteplici opzioni di configurazione.

Customer Satisfaction

Gestione sondaggi, questionari, schede di rilevazione per customer satisfaction - La gestione della customer satisfaction avviene utilizzando lo strumento open source “Limesurvey” nella sua versione Community Edition.

Sono stati predisposti appositi servizi REST, che consentono di gestire la raccolta dati garantendo il recupero di feedback su funzionalità e qualità delle informazioni, feedback del livello di gradimento, feedback di idee e suggerimenti, raccolta di livelli di gradimento sulle ipotesi di nuovi servizi.

È stato predisposto un sondaggio tramite Limesurvey e tale sondaggio è stato agganciato agli specifici servizi previsti all'interno della piattaforma Sportello telematico.

Data Analytics

La piattaforma Sportello telematico è stata opportunamente integrata con Google Analytics, lo strumento fornito da Google per il monitoraggio delle visite del Portale. È possibile avere accesso da informazioni statistiche di vario genere e si è quindi in grado di estrapolare tutti i dati visualizzati a cruscotto.

Comunicazioni Multicanale

Gestione notifiche - La piattaforma è stata evoluta e configurata al fine di gestire tutte le notifiche ed i messaggi in uscita dalla piattaforma Sportello telematico verso gli utenti del sistema tramite le specifiche preferenze di comunicazione che ogni utente definisce all'interno della propria area riservata. Nella sezione “Preferenze Utente” infatti è stata implementata la funzionalità per scegliere, per ogni Ente attivo nel sistema, i canali attraverso i quali ricevere le comunicazioni: la propria scrivania (canale di default), l'indirizzo E-mail, l'indirizzo PEC e l'App mobile.

È presente la sezione “Comunicazioni” del portale di backoffice, che permette agli operatori abilitati di inviare messaggi generici, scadenze ed eventi agli utenti appartenenti ad un particolare cluster o ad un'utente specifico registrato sulla piattaforma. La ricezione di questi messaggi avviene secondo le specifiche preferenze che ogni utente avrà espresso all'interno della propria area riservata.

2.2.4 Funzioni amministrative

Sono gestite le componenti di backoffice che consentono il corretto funzionamento delle funzionalità della piattaforma, in particolare:

- Gestione utenti profili e ruoli
- Gestione servizi e procedure
- Gestione sondaggi, questionari, schede di rilevazione per customer satisfaction



- Gestione sportello prenotazioni
- Registrazione utente de visu

2.2.5 Personalizzazioni di interesse per la replica

Caso d'uso 1 – Agenda avvisi, delle notifiche e degli appuntamenti

È disponibile la componente per la gestione della propria agenda, degli avvisi e degli appuntamenti tramite un unico punto di accesso alla propria scrivania virtuale all'interno della quale l'utente può, oltre a monitorare lo stato di avanzamento delle proprie richieste, ottenere informazioni circa scadenze, appuntamenti e comunicazioni anche personali.

Il servizio può essere utilizzato da:

- Utenti esterni (Cittadini, Avvocati, Consulenti, Polizia giudiziaria);
- Operatori (personale uffici giudiziari, magistrati e dirigenti/funzionari delle cancellerie e segreterie);
- Amministratori (personale tecnico dell'ufficio giudiziario).

Caso d'uso 2 - Servizio elimina code (Procura della Repubblica di Trani)

È stata realizzata la componente di elimina code che consente di prenotare un servizio, tra quelli disponibili, tramite l'utilizzo di un ticket virtuale che consentirà la fruizione del servizio in modalità "gestione coda". Tale componente consente di gestire gli accessi in maniera contingentata e tramite una logica semaforica per cui:

- Rosso indica attesa servizio all'esterno dell'edificio, (all'utente in fascia rossa viene proposto un link alla scheda Orientamento che consente di visualizzare una mappa (immagine) con il percorso da fare all'interno dell'edificio prima di raggiungere lo sportello, in modo da eliminare i tempi morti di ricerca);
- Giallo indica ingresso dell'utente nell'edificio (all'utente in fascia gialla viene proposto un link alla scheda Prepara i documenti, nella quale sono elencati i documenti da tenere a portata di mano per la prestazione del servizio);
- Verde indica accesso dell'utente allo sportello. L'utente in seguito allo scorrimento della coda deve spostarsi nelle vicinanze del palazzo di giustizia.

Gestione segnalazioni, reclami, suggerimenti

È stato realizzato il servizio digitale che consente all'utenza registrata e non di inoltrare una segnalazione, un reclamo o un suggerimento.

Il servizio è stato implementato e reso disponibile all'interno del portale servizi sotto una specifica categoria.

2.2.6 Assistente virtuale

Chatbot



È configurato il componente Chatbot integrato all'interno della piattaforma per rispondere ai seguenti casi d'uso:

1. Consentire la ricerca di un servizio;
2. Consentire l'accesso alle FAQ (Faqbot);
3. Consentire al cittadino di disporre di un help in fase di erogazione di un servizio (certificati, prenotazione appuntamenti, ecc.).

Il sistema consente all'utente guest/autenticato di poter avviare la chat. L'utente può effettuare le domande verbalmente (Speech to Text) dopo aver cliccato su apposito pulsante. Il sistema traduce, quanto pronunciato dall'utente, in testo.

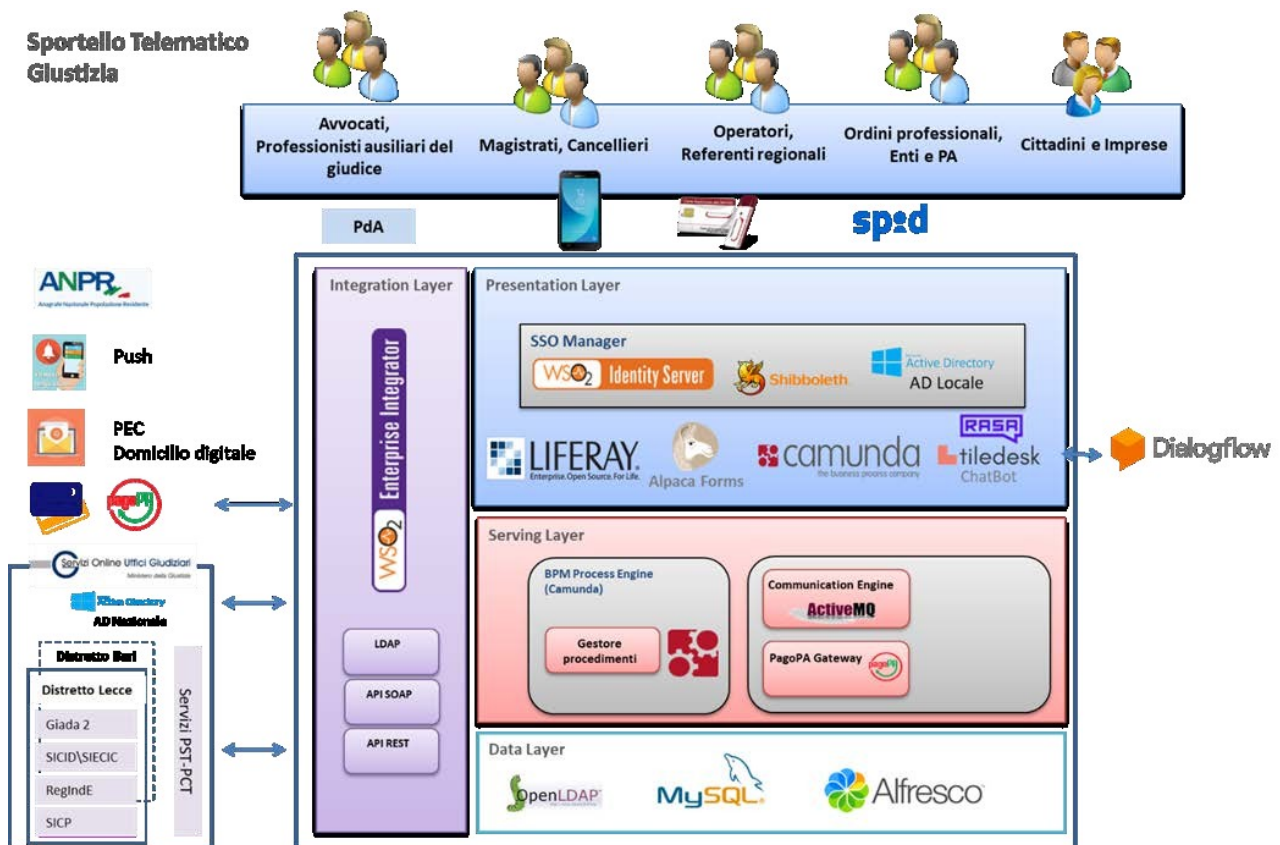
In particolare, sono stati implementati i seguenti casi d'uso:

- Ricerca e individuazione di un servizio;
- Fruizione di un servizio: richiedere un certificato allo sportello in maniera automatica;
- Faqbot: Istruzioni per la fruizione di un servizio specifico.



2.3 Architettura logica del sistema

L'architettura tecnologica è di tipo SOA (Services Oriented Architecture) e prevede un modello logico distribuito su più livelli graficamente esposto nella figura seguente:



Ogni componente della Piattaforma è basato su stack e tecnologie open source e permette di gestire più lingue e dizionari.

PRESENTATION LAYER

Il Presentation Layer consente agli Utenti del sistema (Magistrato, Cancelliere, Avvocato, Cittadino, Impresa, ecc.) ed agli Amministratori/Operatori di poter fruire di tutti servizi applicativi e di tutte le funzionalità rese disponibili dallo Sportello, previa identificazione ed autenticazione.

L'identificazione digitale degli Utenti lo effettua il modulo Single Sign On Manager (SSO Manager) che, attraverso l'ausilio di opportune tecnologie, garantisce l'integrazione con i sistemi di identificazione previsti e di quelli esistenti, tra cui CNS e SPID.

L'integrazione con SPID avviene mediante configurazione della soluzione Shibboleth 2 che permette, secondo quanto previsto dalle normative AGID vigenti e dallo standard tecnologico SAML 2.0 utilizzato, di rappresentare lo Sportello Telematico come Service Provider (SP) accreditato in grado di interagire opportunamente con gli Identity Provider (IDP) SPID esistenti (Poste Italiane, TIM, Infocert, SielteID, Aruba, ecc.). Il funzionamento del sistema di autenticazione interno, invece, avviene mediante opportuna

configurazione della soluzione di SSO WSO2 Identity Server. WSO2 Identity Server consente di eseguire il SSO e la federazione delle identità supportata da un'autenticazione forte e adattativa e di esporre in modo sicuro le API e gestire le identità connettendosi ad archivi utenti eterogenei. Le API di WSO2 Identity Server mostrano forza nell'interoperabilità con un gran numero di altre piattaforme IAM, CIAM e IDaaS in questi mercati, nonché integrazioni con CRM e altri sistemi SaaS. Consente l'accesso federato alle applicazioni Web e mobili attraverso più domini di fiducia utilizzando standard di identità aperti (OAuth, SAML, OIDC, WS-Federation) e facilita SSO tra più applicazioni connesse.



L'utilizzo dei sotto-moduli del componente Security sopra rappresentato permette di creare sovrastrutture sui dati recuperati per realizzare una corretta e puntuale definizione di ruoli e gruppi di utenti che dovranno operare nel sistema. Superata positivamente la fase di Autenticazione del soggetto, il modulo Security permette la gestione del profilo dell'Utente e l'autorizzazione di accesso a dati e funzionalità. A seguito dell'Identificazione e dell'Autenticazione, un Utente può accedere ai servizi esposti in Piattaforma ed utilizzare quelli per i quali è autorizzato.

Al fine di ottenere un efficace livello di sicurezza e riservatezza delle informazioni sul sistema trattate, in linea con le direttive del GDPR, la soluzione proposta garantisce una serie di *features* su diversi livelli dell'architettura. Ad es., a livello di base dati, permette l'adozione di politiche di sicurezza fornite dal DBMS MySQL come la "Transparent Data Encryption" per la cifratura dei dati, proteggendo in tal modo alcuni dati sensibili presenti nel database salvaguardando, mediante un certificato, le chiavi utilizzate per la crittografia.

A livello di Presentation sono previsti altri moduli di seguito specificati.

Un ambiente di Portal è alla base della Piattaforma proposta. Si tratta del noto ambiente Liferay nella versione Community Edition. Liferay offre una suite di validi componenti per la realizzazione di Portali web fortemente orientati ai contenuti ed al mashup grazie all'utilizzo degli standard JSR-168 e JSR-286 delle portlet. Il suo utilizzo permette di poter usufruire dei moduli nativi di autenticazione, accreditamento e audit, nonché dell'evoluto CMS (Content Management System) per la gestione dei Contenuti e per l'accesso ai Servizi Digitali previsti.

Per la realizzazione dei complessi servizi digitali da esporre agli Utenti, in particolare quelli basati sulla dematerializzazione di moduli cartacei (Invio Istanze, Richieste di Prenotazione, ecc.) che prevedono form web capaci di raccogliere i dati ed inviarli in formato XML rispettando specifici tracciati record, è disponibile ed integrata la soluzione Alpaca Forms. Alpaca fornisce uno strumento semplice ed efficace per la generazione di interfacce web HTML5 interattive sia per il web che per applicazioni mobili. Interamente incentrato sull'utilizzo di direttive in linguaggio JSON, permette ai soli Operatori abilitati di generare, attraverso un intuitivo *designer* grafico, interfacce utente dinamiche basate su note e consolidate tecnologie per lo sviluppo del front-end (Bootstrap, jQuery UI, jQuery Mobile e HTML5).

Rientrano in questo livello anche i moduli web esposti dal BPM Engine Camunda, una suite di funzionalità



che, opportunamente configurate ed integrate in Liferay, realizzano la Scrivania Virtuale degli Operatori del sistema abilitati alla lavorazione delle pratiche, richieste, ecc. L'interfaccia web è implementata direttamente tramite la task list di Camunda filtrando i processi, i task attivi e il profilo dell'Operatore, il quale potrà visualizzare l'elenco delle richieste comprensive dell'identificativo del richiedente, la data, la tipologia di richiesta e lo stato. Da questa interfaccia l'Operatore può prendere in carico la richiesta o passarla ad altro ufficio selezionandolo sulla base del workflow disegnato. Le azioni che l'Operatore può compiere sono determinate dal profilo e dalle autorizzazioni assegnate.

Completano i moduli del Presentation Layer i componenti necessari per l'attivazione dell'Assistente Virtuale/ChatBot, integrati nel resto dell'architettura per fornire assistenza digitale in modalità testuale e vocale sulla base di algoritmi e tecniche di Intelligenza Artificiale. In particolare:

- Widget, componente che consente all'utente l'interazione con l'ambiente Chatbot. Si tratta di una webapp realizzata con framework Angular ed integrata all'interno della Piattaforma web e sull'APP.
- Proxy App, applicazione Proxy realizzata in Node, implementa un vero e proprio proxy per la comunicazione tra il Widget web e i servizi conversazionali. La soluzione, basata sul prodotto Open Source Tiledesk, permette l'interconnessione e il disaccoppiamento di Chatbot di tipologia diversa, cloud o nativi. Oltre all'invio di messaggi sincroni Tiledesk supporta l'invio di messaggi asincroni che permettono all'Utente di ricevere messaggi dai Chatbot in relazione a determinati eventi tramite una logica di subscription. Tiledesk supporta nativamente l'analisi del sentiment e l'estrazione automatica dei topic delle conversazioni tramite utilizzo di Tensorflow.
- WebHook App, webapp realizzata in Node per elaborare la logica applicativa di tutte le risposte che sono fornite in modalità dinamica. Tali risposte, all'occorrenza, sono arricchite da servizi ed informazioni esposte da componenti di back-end applicativo (ad es. informazioni sulle prenotazioni, ecc.).
- Engine IA e NLU, sono proposte due soluzioni tra le migliori componenti di IA attualmente disponibili sul mercato:
 - ✓ Rasa - framework open source, installato ed integrato in Piattaforma, che usa tecniche di machine learning per l'apprendimento automatico.
 - ✓ Dialogflow - piattaforma erogata a servizio da Google e basato su tecniche di Natural Language Processing per la creazione di esperienze di conversazione ricche e naturali.

La Piattaforma utilizza il motore di IA e di NLP per soddisfare tutti i requisiti espressi nel Capitolato; prevede la possibilità di interagire, a seconda delle scelte che verranno effettuate in fase di progettazione, con il componente Open Source interno alla piattaforma (Rasa) e/o con un servizio esterno (DialogFlow) offerto da Google. Inoltre, a tutela della riservatezza delle informazioni trattate, nell'ipotesi che si proceda ad integrare il servizio esterno DialogFlow, si precisa che per il modulo di Assistente Digitale ed in particolare per il Chatbot, è prevista una netta distinzione tra i flussi informativi che transitano sulle architetture esterne (Engine IA e Natural Language Understanding) sulle quali sono installate le tecnologie utilizzate dall'Assistente Digitale da quelle che sono interne alla Piattaforma proposta attraverso la sua Knowledge Base e che potrebbero risultare più confidenziali e quindi riservate.

Il Chatbot incorpora l'esperienza e i prodotti di apprendimento automatico basato su algoritmi di IA di machine learning come Speech-to-Text ed offre agli utenti la possibilità di utilizzare Interfacce Utente innovative, conversazionali, AI-based. Oltre ad una semplice Dashboard per la costruzione e l'addestramento di Bot intelligenti con approccio supervisionato o non supervisionato, dispone anche di un insieme di API ed Extension Points che permettono l'integrazione con altri software. Il Chatbot proposto utilizza tecniche NLU per la comprensione dei messaggi in linguaggio naturale che sono inviati dall'utente. Una volta che il messaggio è stato decodificato viene individuato l'intent corrispondente e



vengono eseguite le azioni correlate che si concludono sempre con l'invio di una risposta.

SERVING LAYER

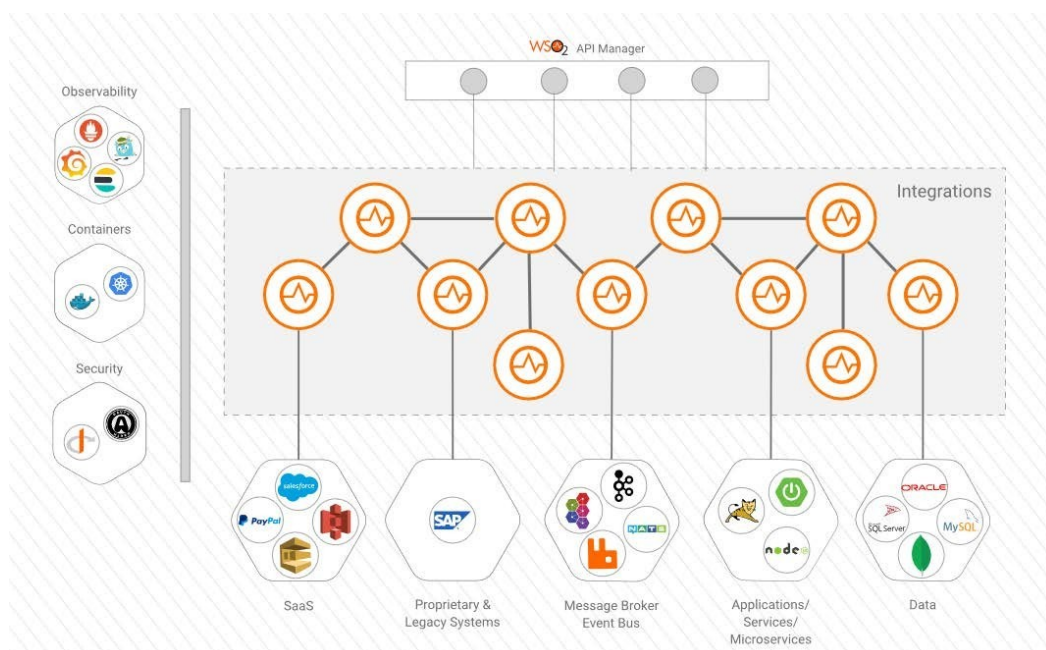
Nel Serving Layer prendono parte i componenti *core* dell'architettura. Il BPM Process Engine rappresenta il motore di processi scelto per l'esecuzione dei workflow disegnati nell'ambito del progetto e, come precedentemente anticipato, è basato sul prodotto Open Source Camunda Business Process Management. Il suo compito è quello di fornire un unico punto di gestione dei processi in esecuzione, utilizzando un'evoluzione del noto motore di workflow Activity ed esponendo opportune API REST per garantire la massima integrazione con i restanti componenti dell'architettura. In questo modo, ogni iter procedurale avviato dall'utente sul livello di presentazione sarà inviato al sistema di BPM che avvierà il workflow dell'iter procedurale specifico.

Il servizio di notifiche a tutti gli Utenti ed Operatori è garantito dal già citato modulo Communication Engine, componente custom in grado di supportare, sempre mediante chiamate REST ed all'ausilio del gestore di code Apache ActiveMQ Embedded, l'invio di comunicazioni (messaggi o alert) sulla base dei protocolli di trasporto eterogenei (e-mail o PEC mediante SMTP/SMTPS, notifiche Web, notifiche PUSH, SMS, Telegram, ecc.).

LimeSurvey è una piattaforma Open Source leader nell'ambito delle *survey* che consente agli utenti di creare rapidamente sondaggi, questionari, schede di rilevamento della Customer Satisfaction in maniera semplice ed efficace.

INTEGRATION LAYER

A margine dell'architettura troviamo l'Integration Layer, basato su WSO2 Enterprise Integrator, finalizzato a contenere i componenti necessari a garantire l'interoperabilità con i sistemi esterni (servizi e sistemi di altri Enti, servizi nazionali di conservazione, ANPR, PagoPA, ecc.). Individuato anche come layer di comunicazione, in esso è posizionato un Enterprise Services Bus (ESB).



Il nuovo WSO2 Enterprise Integrator (WSO2 EI) permette di gestire le integrazioni della Piattaforma mediante API utilizzando modelli di integrazione a micro-servizi, cloud nativi o ESB centralizzati. La

piattaforma offre una scelta di approcci per l'integrazione grafica e drag-and-drop / guidata dalla configurazione.

Grazie a questi componenti la piattaforma è in grado di connettersi con qualsiasi sistema informativo terzo per esporre servizi anche in real-time. La Piattaforma dispone di connettori utili all'integrazione con sistemi terzi regionali e nazionali, per l'erogazione di servizi come conservazione, firma digitale remota, e con i sistemi abilitanti dell'AGID, ad es. PagoPA - MYPAY della Regione Puglia, il sistema di Firma Digitale Remota della Regione Puglia basata su sistemi ARUBA, sistemi di Conservazione Sostitutiva di Aruba ed Infocert.

L'Enterprise Integrator, mediante componenti opportunamente configurati, introduce *facilities* utili da un lato a permettere di esporre agevolmente qualunque fonte informativa – banche dati di tipo relazionale (MSSQL, DB2, Oracle, OpenEdge, TerraData, MySQL, PostgreSQL/EnterpriseDB, H2, Derby) e non (CSV, Excel, Cassandra, RDF, JNDI Datasource, MongoDB, Web Scraping) – sotto forma di servizio SOAP o REST: in questo modo è possibile accedere agevolmente sia in lettura che in scrittura alle informazioni contenute nei sistemi degli Enti. Dall'altro, sfruttando appieno le potenzialità offerte in termini di routing e trasformazione dei flussi informativi, permette l'accesso a qualunque interfaccia di sistemi esistenti (sulla base dei più diffusi protocolli di comunicazione) e manipolare i dati esposti al fine di adattarli ai formati richiesti dalla fonte.

Nell'architettura è previsto anche il gateway PagoPA. PagoPA Gateway rappresenta il componente software mediante il quale il sistema permette di avviare e concludere una transazione di pagamento sulla piattaforma nazionale PagoPA; implementa le interfacce utili all'integrazione con i Web Service del sistema esterno (opportunamente esposte sul componente ESB dell'Integration Layer) e fornisce, allo stesso tempo, le API per interoperare con i moduli web e gli applicativi interni, in primis il motore di workflow.

DATA LAYER

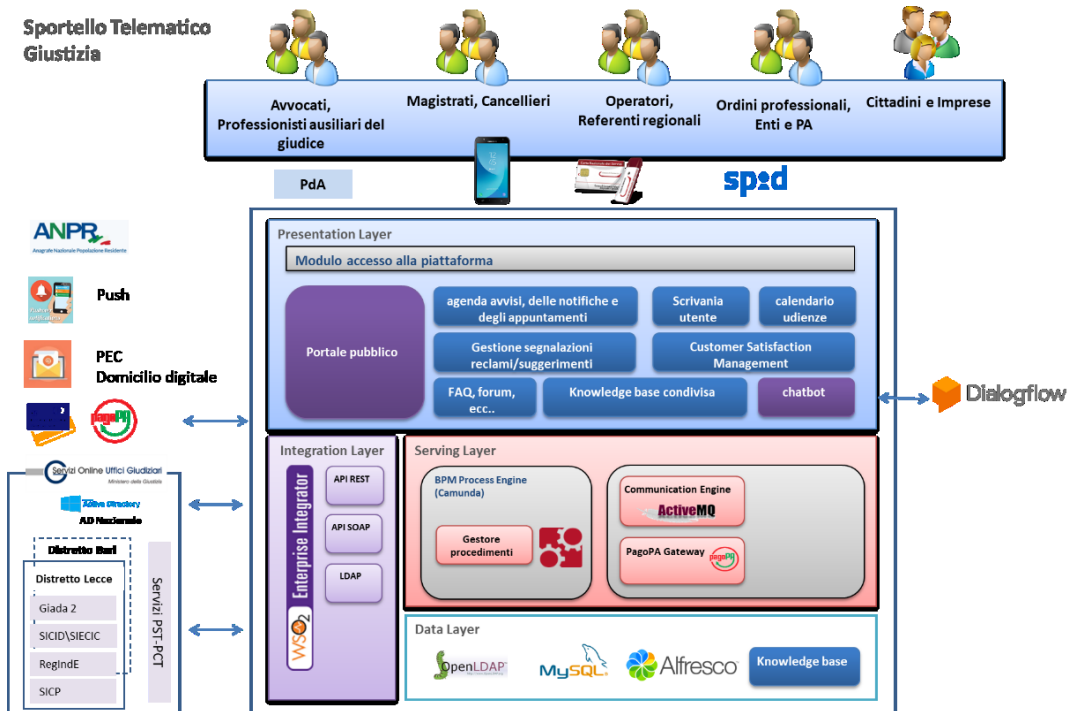
Tutte le informazioni ed i dati gestiti dalla Piattaforma sono persistiti nel Data Layer.

Elemento che riveste particolare attenzione è il modulo ECM (Enterprise Content Management) che, nell'ottica di razionalizzare documenti e contenuti, centralizza la conservazione e la gestione dematerializzata degli stessi per tutti i servizi forniti. Tale componente è rappresentata dal noto motore Open Source di ECM Alfresco.

MySQL è invece il motore DBMS (Database Management System) utilizzato per lo storage dei contenuti relazionali afferenti il progetto.

2.4 Architettura applicativa

Le componenti software della Piattaforma permettono l'erogazione dei servizi e delle funzionalità presenti. Di seguito è riportata una rappresentazione funzionale dell'architettura del sistema:

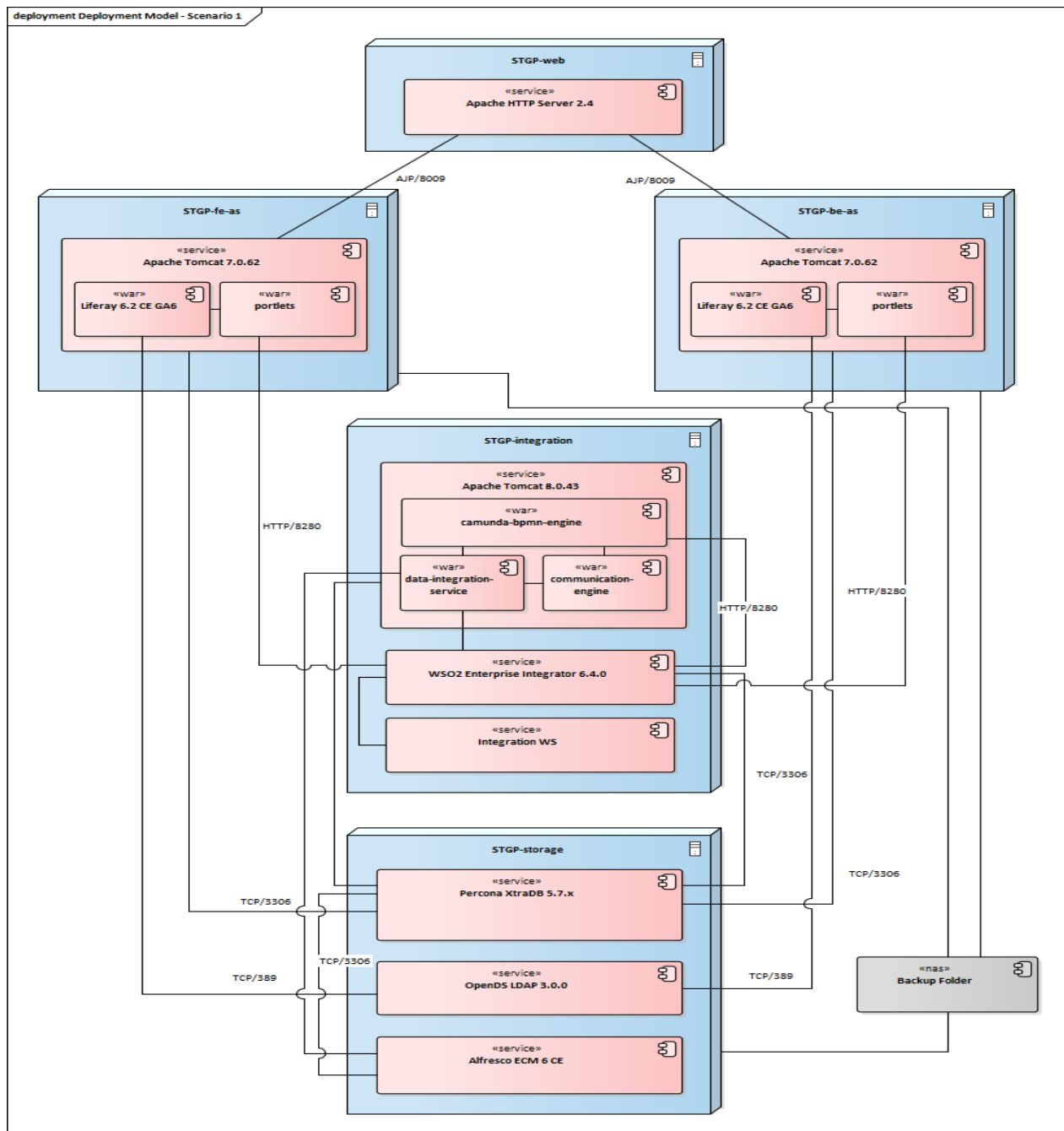


I moduli e le funzionalità disponibili per le differenti tipologie di Utenza sono raggiungibili dalle seguenti macroaree:

- Area Pubblica dello Sportello
- Area Privata o Fascicolo Utente
- Area Operatore di Back Office
- Area Amministrativa della Piattaforma

2.5 Modello di deployment

Di seguito si riporta il modello Diagramma di deployment richiesto per erogare i servizi applicativi descritti nei paragrafi del presente documento:



Nel dettaglio sono presenti:

- Stgp-web: VM contenente le componenti per l'esposizione su Internet dei servizi web forniti dall'infrastruttura; si occupa di erogare i virtual hosts HTTP/HTTPS verso il mondo esterno e reindirizzare le chiamate verso gli application server sottostanti grazie al Web Server Apache HTTP
- Stgp-fe-as: VM che ospita i servizi applicativi destinati ai cittadini. Esegue il servlet container Apache Tomcat, su cui è installato e configurato il portlet container Liferay 6.2 CE e gli applicativi custom (portlet) che realizzano le funzionalità di front end richieste;



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO

**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

- Stgp-be-as: VM ospitante i servizi applicativi destinati agli operatori comunali. Esegue il servlet container Apache Tomcat, su cui è installato e configurato il portlet container Liferay 6.2 CE e gli applicativi custom (portlet) che realizzano le funzionalità di back office richieste;
- Stgp-integration: VM destinata all'erogazione dei servizi di integrazione e della logica di business avanzata. Ospita:



- ✓ un servlet container Apache Tomcat per l'esecuzione del motore BPMN Camunda (camunda-bpmn-engine), i servizi REST di interoperabilità tra le varie componenti (data-integration-services) ed il motore di invio messaggi multicanale (communication-engine)
- ✓ l'ESB – Enterprise Service Bus WSO2 Enterprise Integrator, per la centralizzazione, gestione ed erogazione dei servizi web esposti (interni) ed utilizzati (esterni) dalla piattaforma
- ✓ il Web Service Integration WS, applicazione Spring Boot che si occupa di accedere ai servizi di backoffice presenti presso l'Ente (CRIPAL e non) come servizio SOAP sulla base dello standard WS-Security
- Stgp-storage: VM che si occupa di erogare tutti i servizi per l'immagazzinamento delle informazioni trattate dalla piattaforma. Ospita pertanto:
 - ✓ il DBMS Server Percona XtraDB (core MySQL), configurato per funzionare come nodo singolo, in cui prendono parte tutti gli schemi DB utili al corretto funzionamento del sistema
 - ✓ il server di directory LDAP OpenDS, per il salvataggio e la gestione delle utenze e dei gruppi di sistema
 - ✓ l'ECM – Enterprise Content Management Alfresco CE, per il salvataggio e la gestione dei documenti trattati nel sistema
- Backup Folder: disco NFS remoto per la memorizzazione dei file di backup

Tutte le VM saranno configurate per avviare in automatico i servizi di competenza.

2.6 Documentazione tecnica

È disponibile la seguente documentazione tecnica:

- Analisi funzionale
- Specifiche del sistema di sicurezza
- Schemi e specifiche di configurazione
- Manuale d'uso
- Schema E/R e dizionario dei dati

La suddetta documentazione, unitamente al source code relativo a tutte le procedure software, è disponibile in copia previa richiesta in caso di aggiudicazione.

Sarà messa a disposizione delle Ditte partecipanti, in consultazione, il documento “Progetto esecutivo Sportello telematico” prima della presentazione delle offerte previa formale richiesta da inviare ad InnovaPuglia.



3 SEZIONE III – CONTESTO DI RIFERIMENTO

3.1 Contesto normativo

Le modifiche introdotte al CAD con il D.lgs. 179/2016 hanno portato alla definizione della cosiddetta **Carta della cittadinanza digitale** nella quale si elencano alcuni principi a fondamento del processo di ammodernamento della Pubblica Amministrazione e dei nuovi diritti digitali in favore dei cittadini.

In tema di digitalizzazione dei servizi, sono di seguito elencati i principi - o criteri direttivi - più interessanti:

- riduzione della necessità dell'accesso fisico agli uffici pubblici attraverso la digitalizzazione di dati, documenti e servizi;
- definizione di livelli minimi di qualità, sicurezza, accessibilità e prestazioni nella digitalizzazione dei servizi;
- ridefinizione e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- facilitazione dei pagamenti elettronici nei confronti della PA;
- razionalizzazione e rafforzamento delle strutture deputate alla governance in materia di digitalizzazione;
- modifiche per favorire l'uniformità del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID/CIE);
- creazione del domicilio digitale.

Il presente intervento è finalizzato alla valorizzazione delle azioni in corso per l'attuazione dell'Agenda Digitale regionale, attraverso il supporto all'accelerazione del processo di trasformazione digitale dei Comuni, con particolare riguardo ai Comuni di piccola dimensione, privi delle necessarie risorse economiche e umane, anche con riferimento alle competenze.

L'approccio strategico adottato tende infatti a realizzare, attraverso una *governance* multilivello, un modello di gestione e utilizzo delle tecnologie digitali che sia sistemico, diffuso e condiviso e che sia atto a garantire sinergie ed equilibri idonei al superamento del *digital divide* e la diffusione di modelli organizzativi in grado di far dialogare, collaborare e rendere partecipi cittadini ed imprese con la PA attraverso la "rete" (*eGovernment*).

L'intervento, in un'ottica di rafforzamento delle capacità istituzionali ed amministrative dei Comuni e di miglioramento della partecipazione civica e sociale, intende quindi favorire la realizzazione di **azioni volte all'implementazione di servizi e applicazioni perfettamente integrate con le piattaforme abilitanti, per la diffusione del paradigma *open source*, per la fruizione *online* dei servizi comunali e per la divulgazione di soluzioni in chiave *cloud first* e *mobile first*.**

In linea con il "Piano d'azione dell'UE per l'eGovernment 2016-2020 - Accelerare la trasformazione digitale della pubblica amministrazione" (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EN>) – o suo aggiornamento - la proposta progettuale rispetterà, altresì, i seguenti principi di base:

- **digitale per definizione:** fornire servizi digitali (comprese informazioni leggibili dalle macchine) come opzione prioritaria (pur mantenendo aperti altri canali per chi non dispone di una connessione a internet per scelta o per necessità). Inoltre, i servizi pubblici devono essere forniti attraverso punti di contatto unici (o sportelli unici) e attraverso ulteriori canali complementari;



- principio «una tantum»: evitare richieste nei confronti di cittadini e delle imprese delle informazioni già fornite. Nei casi in cui sia consentito, gli uffici della pubblica amministrazione dovrebbero adoperarsi per riutilizzare internamente tali informazioni, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati, in modo che sui cittadini e sulle imprese non ricadano oneri aggiuntivi.
- inclusività e accessibilità: progettare servizi pubblici digitali che siano, per definizione, inclusivi e che siano in grado di soddisfare le diverse esigenze degli individui, ad esempio degli adulti, degli anziani e delle persone con disabilità.
- apertura e trasparenza: garantire lo scambio di dati e di informazioni e permettere a cittadini e imprese di accedere ai dati della PA, di controllarli e di correggerli; permettere agli utenti di sorvegliare i processi amministrativi che li vedono coinvolti; coinvolgere e aprirsi alle parti interessate (ad esempio imprese, ricercatori e organizzazioni senza scopo di lucro) nella progettazione e nella prestazione dei servizi.
- transfrontaliero per definizione: rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti e impedire un'ulteriore frammentazione, facilitando in tal modo la mobilità all'interno del mercato unico.
- interoperabile per definizione: funzionare senza problemi e senza soluzione di continuità in tutto il mercato unico e al di là dei confini organizzativi, grazie alla libera circolazione dei dati e dei servizi digitali nell'Unione europea.
- fiducia e sicurezza: conformi con il quadro normativo in materia di protezione dei dati personali, tutela della vita privata e sicurezza informatica, integrando questi elementi sin dalla fase di progettazione.



4 SEZIONE IV - OGGETTO DELLE PRESTAZIONI

4.1 Oggetto delle prestazioni

A valle dei positivi risultati ottenuti nella sperimentazione dello Sportello telematico, si è ritenuto opportuno replicare il sistema in un nuovo dominio applicativo, quello appunto di Regione e degli Enti Locali, e di estenderlo con funzionalità per l'*onboarding* digitale dei servizi.

L'idea progettuale si articola su due principali linee di intervento che riguardano:

1. **Sportello Telematico Enti Locali:** realizzazione ed avvio di un nuovo sistema come replica, opportunamente modificata e personalizzata, dello Sportello Telematico, completo di eventuali evoluzioni, per l'informatizzazione dei procedimenti dei Regione Puglia e degli Enti locali della Regione Puglia e l'erogazione di servizi on line in modalità SaaS.
2. **Portale dei Servizi:** realizzazione ed avvio di un portale per il *digital onboarding* dei servizi offerti, finalizzato a consentire agli Enti Locali di accedere e aderire ai servizi di interesse in modo completamente digitale, utilizzando un portale messo a disposizione online.

A queste si aggiungono la reingegnerizzazione dell'architettura applicativa attraverso la trasformazione in logica a microservizi con opportuna *containerizzazione* degli stessi e l'installazione della nuova piattaforma nella Server farm regionale.

Complessivamente, l'oggetto delle prestazioni comprende i seguenti servizi:

- Sviluppo di software ad hoc: il servizio si riferisce alla replica del sistema Sportello Telematico nel dominio di Regione Puglia e degli Enti Locali e allo sviluppo del Portale dei Servizi
- Personalizzazione e parametrizzazione: il servizio si riferisce alle attività di attivazione e configurazione del software sviluppato a favore degli Enti Locali fruitori, stimati a seguito di indagini esplorativa in numero pari a 71, di cui 46 interessati anche alla componente del Portale Istituzionale
- Gestione e conduzione: il servizio, da attivarsi dopo l'avvio in esercizio del sistema, comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione e l'erogazione delle applicazioni e delle loro relative basi dati.

4.2 Sviluppo software ad hoc: lo Sportello Telematico Enti Locali

Nel presente paragrafo sono descritti i requisiti per la replica, l'adeguamento e la personalizzazione dello Sportello Telematico realizzato per l'ambito Giustizia.

Tale linea progettuale nasce con l'obiettivo di consentire a Regione Puglia ed agli Enti locali della Regione Puglia di dotarsi di uno strumento per avviare o completare il percorso di digitalizzazione dei propri procedimenti.

L'iniziativa vuole permettere, soprattutto ai Comuni più piccoli con limitate capacità economiche ed organizzative, di avviare concretamente l'auspicata transizione al digitale. Pertanto, anche al fine di procedere

con una digitalizzazione coordinata e omogenea dei servizi di base offerti dalle amministrazioni locali della Regione Puglia, il sistema Sportello Telematico Enti Locali costituirà un progetto per l'erogazione di servizi in modalità Software as a Service - SAAS, da parte della Regione in favore dei Comuni.

In termini pratici, si tratterà di replicare quanto già realizzato con lo Sportello Telematico Giustizia, modificando e personalizzando le componenti software e di interfaccia per creare una nuova piattaforma di erogazione di servizi digitali dei Comuni. Con la nuova piattaforma si avvierà la realizzazione di un modello sostenibile, sotto la regia della Regione, con cui mettere a disposizione delle piccole comunità gli strumenti, le tecnologie e il supporto specialistico necessario per la digitalizzazione dei servizi di competenza degli Enti locali procedendo, in prima battuta, con quelli legati alla banca dati di interesse nazionale "Anagrafe Nazionale Popolazione Residente" (ANPR), di cui all'art. 62 del CAD.

La progettazione e la realizzazione delle attività previste per la presente linea progettuale dovranno essere basate, per quanto applicabile, sul documento "Design dei siti web dei Comuni italiani", predisposto da AgID: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/stabile/index.html>.

La metodologia di analisi e informatizzazione dei servizi, l'architettura dell'informazione, lo stile grafico del portale Sportello Telematico Enti Locali e le altre attività previste dai paragrafi che seguono, ove possibile, dovranno riprendere quanto proposto da AgID nel documento appena citato.

Ciò premesso, nel presente paragrafo sono elencati i principali requisiti e le attività individuate dall'Amministrazione regionale relativamente alla realizzazione dello specifico progetto Sportello Telematico Enti Locali. Il concorrente dovrà riprendere e dettagliare in offerta tecnica ciascuno dei sotto riportati fabbisogni specifici al fine di proporre una soluzione allo stato dell'arte che soddisfi appieno le esigenze della Regione Puglia.

1.2.1 Progettazione e setup della piattaforma

L'aggiudicatario dovrà procedere alla progettazione e implementazione dell'ambiente virtuale per il setup della nuova piattaforma. Il sistema sarà posto in esercizio presso il data center regionale su piattaforma virtualizzata messa a disposizione dalla Regione. Pertanto, non è richiesta la fornitura di hardware e delle licenze dei software di virtualizzazione.

Al fine di garantire la corretta implementazione del sistema per la nuova piattaforma dovranno essere predisposti, perlomeno, i tre ambienti tipici per lo sviluppo di progetti software di classe enterprise: sviluppo, stage e produzione. L'appaltatore potrà prevedere ulteriori ambienti dedicati, ad esempio, al collaudo ed alla formazione, sulla base delle proprie esperienze e competenze.

Si precisa che l'ambiente di sviluppo dovrà essere implementato, a proprie cure e spese, presso il data center dell'aggiudicatario.

Gli ambienti di staging e produzione dovranno essere mantenuti costantemente aggiornati e allineati tra loro in termini di sviluppi software, al netto degli sviluppi per i quali non è stata data ancora autorizzazione al rilascio in produzione.

L'aggiudicatario dovrà predisporre apposito documento descrittivo dell'architettura logico/applicativa del sistema Sportello Telematico Enti Locali comprensiva delle tecnologie impiegate in tutte le sue componenti, con specificazione degli eventuali ulteriori prodotti offerti, rispetto a quelli oggi implementati nella piattaforma Sportello Telematico.

Rispetto all'attuale architettura applicativa, viene richiesta la trasformazione in logica a microservizi con opportuna *containerizzazione* degli stessi.

Dovranno pure essere specificate le risorse computazionali e di storage necessarie per ospitare la soluzione proposta. In particolare dovranno essere specificate:

- Numero e tipologia delle macchine virtuali richieste, con riferimento alla loro collocazione e ruolo all'interno della soluzione architettureale proposta;
- Dimensionamento di massima, in termini di RAM, vCPU, storage e capacità di banda;
- Tipologia di dischi richiesti (SAS/SSD);
- Sistemi operativi prescelti;
- Temporizzazione e caratteristiche del backup;
- Altre caratteristiche ritenute rilevanti al fine di una migliore valutazione.

Sarà cura dell'aggiudicatario predisporre apposito progetto grafico del portale Sportello Telematico Enti Locali che tenga conto della pluralità di soggetti (Comuni) a cui si rivolge. Pertanto, dovranno essere opportunamente disegnate, divise e rese disponibile le varie funzionalità offerte in rapporto al soggetto che utilizza il sistema, sia esso utente di back office (istruttori comunali) che di front office (cittadini).

2.2.2 Implementazione della piattaforma

Successivamente alla progettazione e disegno dell'architettura del sistema, l'aggiudicatario dovrà fornire i servizi di installazione, configurazione e gestione sistemistica, propedeutici al set up/avvio della nuova infrastruttura, sulle risorse virtualizzate messe a disposizione dall'Amministrazione regionale.

L'aggiudicatario dovrà provvedere all'implementazione della piattaforma Sportello Telematico Enti Locali, mediante replica, adeguamento e personalizzazione dello Sportello Telematico realizzato in ambito Giustizia.

L'appaltatore, a seguito dell'analisi e sulla base del progetto approvato, dovrà procedere allo sviluppo e alla messa in produzione della piattaforma Sportello Telematico Enti Locali secondo le modalità e i tempi di rilascio che dovranno essere dettagliati in offerta tecnica, nel rispetto del cronoprogramma di massima riportato nel presente capitolato.

Come sopra detto, la soluzione Sportello Telematico Enti Locali dovrà preservare ed ampliare tutte le funzionalità implementate nella soluzione Sportello Telematico, comprese le integrazioni con le Piattaforme abilitanti nazionali (SPID, PAGOPA, ANPR, App IO) e regionali (IAM, Diogene, Protocollo, MyPAY, GIO, Conservazione).

Seguendo la metodologia di lavoro descritta nel presente capitolato, sin dal primo rilascio, l'appaltatore dovrà effettuare tutte le verifiche di corretto funzionamento secondo le specifiche metodologie di controllo della qualità del software che dovranno includere, ovviamente, anche i test di non regressione.

Per meglio valutare le offerte dei concorrenti, è richiesta la produzione di mockup e/o schermate dimostrative riferibili alle principali sezioni del portale Sportello Telematico Enti Locali.



3.2.3 Funzionalità

L'aggiudicatario dovrà procedere con la reingegnerizzazione dello Sportello Telematico per adattarlo alle specifiche del documento "Design dei siti web dei Comuni italiani", predisposto da AgID: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/stabile/index.html>. L'obiettivo è creare un sito web standard per i Comuni pugliesi, partendo dal kit predisposto da AGID. Di conseguenza, le strutture di front-end e di back-end devono essere conformi al documento di architettura dell'informazione: descrizione dell'organizzazione, pubblicazione di documenti, notizie e servizi, oltre naturalmente alla home page, all'area trasparenza, all'albo, al motore di ricerca e all'area personale utente. Si evidenzia nel kit la struttura standard di presentazione di un servizio (scheda servizio), che definisce il flusso standard di esperienza di un servizio comunale e offre un esempio di realizzazione. Nel caso in cui lo specifico servizio sia anche digitalizzato, dalle schede servizio dovrà essere possibile attivare il servizio digitale.

L'aggiudicatario dovrà quindi procedere con la reingegnerizzazione e digitalizzazione di un primo insieme di procedimenti amministrativi standard di competenza dei Comuni (con valenza verso l'esterno).

I procedimenti individuati saranno dapprima reingegnerizzati e mappati secondo la tassonomia dei servizi proposta da AGID e poi digitalizzati attraverso il portale Sportello Telematico Enti Locali.

Le attività dovranno consentire la realizzazione di uno Sportello Digitale multi-ente, in grado di consentire ai cittadini l'accesso al proprio Fascicolo (Fascicolo del Cittadino), indipendentemente dall'Ente pugliese che eroga il servizio.

Con riferimento ai servizi digitali da erogare per Regione Puglia, invece, l'aggiudicatario dovrà adattarsi alle indicazioni di layout per i domini di 3° livello riportati nel manuale di identità visiva di Regione Puglia. Il primo servizio digitale riguarda la compilazione on-line di moduli a step, con la possibilità di salvare bozze, la gestione completa dell'iter attraverso workflow personalizzabili e configurabili per tipologie di servizio (standard BPMN), l'inoltro dei dati e dei documenti in formato XML/JSON ai back-office della Regione, il controllo della validità di firme digitali e formati dei file, la conservazione sostitutiva, la generazione automatica del modulo compilato con ricevuta di invio dell'istanza, in formato PDF. Come elemento migliorativo, l'aggiudicatario dovrà proporre ulteriori servizi da erogare per Regione Puglia.

Di seguito la tassonomia da implementare per i Comuni con le relative schede servizio e i servizi digitali minimali richiesti:

- Anagrafe e stato civile:
 - certificati prodotti in tempo reale e consegnati direttamente al cittadino con Timbro Digitale relativi a cittadinanza, contestuale per matrimonio, esistenza in vita, iscrizione alle liste elettorali, matrimonio, morte, nascita, residenza, stato di famiglia, stato libero, variazioni domiciliari, vedovanza, avvio procedimento divorzio e separazione, avvio procedimento costituzione unione civile;
 - dichiarazioni/ricieste per cambio domicilio, cambio residenza, iscrizione/cancellazione albo presidenti di seggio, iscrizione/cancellazione albo scrutatori di seggio, iscrizione/cancellazione albo dei giudici popolari, anagrafe temporanea, accesso atti amministrativi, rilascio tessera



- elettorale;
- visure per posizione anagrafica e posizione elettorale;
- autodichiarazioni.
- Tributi e finanze:
 - Pagamenti IMU, TASI, COSAP/TOSAP, imposta insegne e pubblicità, pubbliche affissioni, servizi cimiteriali, contravvenzioni;
 - Dichiarazione TARI;
 - Richieste rimborsi pagamenti effettuati;
 - Visure posizione tributaria, posizione servizi cimiteriali, concessioni/autorizzazioni, pagamenti, istanze di rimborso;
- Salute, benessere e assistenza:
 - Servizi per anziani (richieste per case di riposo, richiesta per assistenza domiciliare; domanda di accesso al servizio di trasporto);
 - Servizi per diversamente abili (rilascio/rinnovo/sostituzione/duplicato contrassegno di parcheggio per disabili; domanda di accesso al servizio di trasporto);
 - Richiesta per accedere ai buoni spesa;
 - Richiesta di concessione assegno per maternità, assegno per nucleo familiare;
 - Iscrizione associazioni;
- Ambiente:
 - Ritiro rifiuti ingombranti;
- Educazione e formazione:
 - Iscrizione asili nido, scuole;
 - pagamento mensa scolastica;
 - iscrizione al servizio di trasporto scolastico;
- Vita lavorativa
- Mobilità e trasporti
- Catasto e urbanistica
- Turismo
- Cultura e tempo libero
- Giustizia e sicurezza pubblica
- Attività produttive e commercio
- Autorizzazioni
 - Richiesta di occupazione temporanea/permanente e recinzione di suolo pubblico;
 - Richiesta di autorizzazione per l'installazione o per l'esposizione temporanea di mezzi pubblicitari;
 - Richiesta di autorizzazione per l'apertura di passo carrabile;
- Appalti pubblici
- Agricoltura

Viene inoltre richiesto il servizio di prenotazione appuntamento allo sportello (fisico e virtuale), il servizio per l'invio di segnalazione e/o reclami, la possibilità di ricevere comunicazioni in modalità multicanale da parte dell'ente (messaggi, scadenze, notifiche push su App IO).

Come elemento migliorativo, l'aggiudicatario dovrà proporre ulteriori servizi.



La fornitura dovrà necessariamente prevedere:

- la gestione di appuntamenti per differenti tipologie di sportelli (fisici e virtuali) con possibilità di gestire anche le code;
- la possibilità di scrivere al cittadino dal backoffice, integrando la piattaforma regionale GIO', e di comunicare attraverso differenti canali;
- l'integrazione con MyPay per pagamenti da effettuare (dovuti), per pagamenti spontanei e per pagamenti di marche da bollo digitali, anche mediante l'uso di sistemi di pagamento POS (di uno o più fornitori) per far saldare ai cittadini direttamente allo sportello fisico la propria posizione debitoria;
- la compilazione on-line di moduli a step, con la possibilità di salvare bozze, la gestione completa dell'iter attraverso workflow personalizzabili e configurabili per tipologie di servizio (standard BPMN), l'inoltro dei dati e dei documenti in formato XML/JSON ai back-office dell'ente, il controllo della validità di firme digitali e formati dei file, la conservazione sostitutiva, la generazione automatica del modulo compilato con ricevuta di invio dell'istanza, in formato PDF;
- la gestione di un calendario con scadenze, appuntamenti, eventi;
- l'integrazione con i sistemi di protocollazione e documentali mediante standard CRIPAL e altri standard dei principali fornitori.

I diversi servizi digitali riferiti allo stesso cittadino, anche se in ambiti comunali diversi, devono essere raccolti all'interno di un unico fascicolo.

I tecnici comunali devono poter creare form complessi utilizzando ALPACA e workflow utilizzando CAMUNDA.

Per i Comuni attivi su ANPR i certificati anagrafici, di residenza, ecc., devono essere prodotti al volo e consegnati direttamente al cittadino con Timbro Digitale.

Ulteriori requisiti riguardano:

- la disponibilità di un Assistente Virtuale (Chatbot / Faqbot) testuale e vocale per l'individuazione dei servizi e per disporre del necessario supporto all'utilizzo degli stessi.
- la disponibilità di API in formato standard ad es. per scrivere nel fascicolo da sistemi esterni.
- un sistema per la verifica degli avanzamenti delle pratiche lato backoffice con possibilità di verificare le performance e i livelli di servizio.

Per quanto riguarda l'Assistente Virtuale, partendo dai servizi di Faqbot e Chatbot dell'assistente digitale di cui si avvale la piattaforma Sportello Telematico, si dovranno utilizzare nuovi componenti tecnologici basati sulla comprensione della semantica del linguaggio e sulla conoscenza integrata e condivisa delle informazioni; un repository di conoscenza estendibile e capace di apprendere anche sulla base delle interazioni con gli utenti attraverso i diversi canali di comunicazione (mail, messaggi, chat).

L'attuale Sportello, che oggi implementa alcuni casi d'uso chiave per le attività svolte dalle Cancellerie e dalle Segreterie per una migliore interazione con gli utenti esterni (Cittadini, Avvocati e Consulenti), come la gestione di un appuntamento, la richiesta di informazioni sulle udienze o la prenotazione di un servizio tramite ticket, dovrà essere adattato per evadere le richieste o fornire informazioni utili coerenti col nuovo dominio.

A tale scopo si dovranno ampliare le funzionalità del sistema per alimentare ulteriormente la base di conoscenza e consentire il necessario apprendimento della piattaforma basata su Machine Learning e IA

per introdurre i nuovi servizi.

4.2.4 Installazione della piattaforma Sportello telematico nella Server farm regionale

Al termine della fornitura il sistema Sportello Telematico Enti Locali dovrà essere installato presso la server farm regionale secondo le modalità indicate da InnovaPuglia.

5.2.5 Ulteriori requisiti per la progettazione e realizzazione del sistema

L'offerta, per ciascuna componente applicativa, dovrà esplicitare nel dettaglio le modalità di implementazione e gli ambienti software utilizzati che dovranno essere gli stessi già utilizzati dalla piattaforma, il livello di parametrizzazione consentito, il livello di personalizzazione a disposizione dell'utente finale, le caratteristiche funzionali supplementari, se previste, rispetto a quanto specificato nel presente Capitolato Tecnico e quanto altro ritenuto funzionale alla specificazione del risultato atteso.

Durante la fase di analisi saranno effettuate verifiche per assicurarsi che le soluzioni proposte siano compatibili con gli obiettivi progettuali e in linea con le Linee Guida AGID relative al procurement (linee guida sul riuso) e, in special modo, alla sicurezza applicativa.

Per effettuare le verifiche si potrà procedere attraverso:

- controlli su prototipi o parti/componenti
- verifiche della documentazione elaborata
- confronto con altri progetti.

Dovranno essere inoltre rispettate le buone prassi relative al Security by design e Privacy by design.

Gli interventi evolutivi della piattaforma dovranno rispondere a quanto previsto dall'art. 69 del CAD relativamente al riuso delle applicazioni in linea con quanto prescritto nelle "Linee guida sull'acquisizione e il riuso di software per le pubbliche amministrazioni" dell'Agenzia per l'Italia digitale. In particolare, gli elaborati relativi alla progettazione del sistema devono essere conformi con quanto previsto dalle succitate Linee guida onde consentire all'Amministrazione, senza ulteriori interventi strutturali, di qualificare il sistema nell'ambito del catalogo del riuso.

A tal proposito il Soggetto attuatore deve considerare che il Committente potrà utilizzare lo Sportello Telematico Enti Locali in un contesto diverso, al fine di soddisfare esigenze similari rispetto al suo primo sviluppo, arricchendolo, se necessario, di nuove funzionalità e caratteristiche tecniche.

Il presente capitolato non prevede la fornitura di apparati hardware.

4.3 Sviluppo software ad hoc: il Portale dei Servizi

Si richiede la realizzazione e l'avvio di un portale per il *digital onboarding* dei servizi offerti, finalizzato a consentire agli Enti Locali di accedere e aderire ai servizi di interesse in modo completamente digitale, utilizzando un portale messo a disposizione online.



Il portale di onboarding deve consentire al minimo, con il supporto anche del chatbot, le seguenti funzionalità:

1. *Accesso sicuro e identificazione* degli utenti tramite IAM regionale.
2. *Accreditamento e gestione utenti*: ogni utente deve poter essere associato un ruolo e un Ente (comune, ente pubblico) o, in caso di utente regionale, deve essere associata la struttura regionale di appartenenza.
Il sistema di gestione utenti deve avere le seguenti caratteristiche minime:
 - a. Deve essere presente un sistema dinamico di permessi/ruoli utente che permetta di assegnare ad ogni utente un profilo autorizzativo.
 - b. Deve essere presente un sistema di deleghe che permetta al titolare dei servizi di delegare un'altra persona ad operare per suo conto
 - c. Deve essere possibile gestire il proprio profilo utente, i ticket e le richieste inviate, i propri documenti e tutto ciò che riguarda i servizi di propria titolarità (convenzioni, contratti di servizio in essere etc)
 - d. Deve essere possibile utilizzare un repository di utenti esistente per la fase autorizzativa.
3. *Gestione delle richieste di attivazione servizi*, compresa la sottoscrizione delle opportune convenzioni e contratti
4. *Gestione delle richieste di cambio configurazione* (change management)
5. *Gestione e tracciamento delle richieste di supporto, provenienti da diversi canali*
6. *Architettura aperta per consentire l'integrazione con i servizi esistenti*: deve essere possibile interagire tramite web services soap/rest con i sistemi regionali in essere; a titolo di esempio:
 - il sistema ascot/sap per tenere aggiornare le strutture regionali e per associare gli utenti regionali
 - Diogene per la conservazione delle convenzioni e dei documenti vari
 - il protocollo regionale.
 - Sistemi di ticketing esistenti
7. *Funzionalità relative alla comunicazione*: bacheca informativa, forum, news etc

In generale tutte le funzioni di gestione (punti 3,4,5) devono poter essere implementate disegnando un workflow in cui, oltre ovviamente a disegnare il flusso della richiesta, delle notifiche ai vari attori coinvolti, delle eccezioni etc, deve essere possibile costruire form per la raccolta dati che consentano anche di effettuare l'upload dei documenti; i dati raccolti nei form devono essere memorizzati in una base dati per permettere analisi e monitoraggio quantitativo e qualitativo del sistema.

Ad esempio, per quanto riguarda la fase di richiesta di attivazione di servizi, tramite il portale si deve quindi poter disegnare tutto il workflow approvativo delle richieste, compresa la gestione della documentazione, i form per la raccolta dati etc, fino all'approvazione finale da parte del gestore della singola piattaforma erogante. Con la funzionalità descritta al punto 6, il workflow potrà essere esteso con il provisioning dei servizi, ossia l'attivazione vera e propria dei servizi, i cui dati di configurazione vengono raccolti durante il workflow di attivazione: ogni piattaforma erogante esporrà infatti un set di webservice per attivare un servizio e il portale di onboarding deve poter invocare questi webservice durante il workflow approvativo.

Ferme restando le caratteristiche generali su descritte, vengono specificate per grandi linee le funzionalità principali richieste dalle piattaforme da integrare.



4.3.1 Funzionalità di onboarding in ambito IAM/soggetto aggregatore SPID”

Il sistema di onboarding deve prevedere che tutti gli attori esterni accedano al sistema con IAM (SPID/CIE/CNS): questo consente di avere la certezza dell'autenticità dell'utente ed evita lo scambio di moduli firmati digitalmente e di PEC.

Tutta la procedura di onboarding consta di 3 parti:

- *Accreditamento del referente dell'ente*: il referente inserisce i propri dati e viene associato (in modo automatico o semi automatico) ad un ente ovvero ad una struttura Regionale
- *Richiesta di onboarding*: il referente dell'ente accreditato inserisce i dati principali del servizio, incluse le decisioni su livello spid richiesto, set di attributi, modalità di accesso richieste etc; indica anche il referente del fornitore.
- *Procedura tecnica*: il referente del fornitore completa i dati del servizio e segue la configurazione del sistema prima in test e poi in esercizio, insieme al gestore di IAM. Il sistema viene comunque messo in esercizio soltanto a seguito di una richiesta del referente dell'ente

Dati per l'onboarding

La tabella seguente mostra il set minimo di dati necessari per l'onboarding sulla piattaforma IAM

Campo		Tipo	Note
ENTE	Denominazione Ente *	Testo	
	Struttura di riferimento Ente *	Testo	
	Sito web Ente*	Testo	
	Tipo Ente	Comune ente locale ente regionale Regione Puglia	
	Cod IPA *	Testo	
	Email Ente*	Testo	email per contatto in caso di comunicazioni sul servizio, non una mail personale
	Nominativo Referente Ente *	Testo	Nome e cognome della persona che si connette via SPID/CIE/CNS e compila la richiesta
	Ruolo referente Ente *	Testo	
FORNITORE	Denominazione aziendale*	Testo	
	Sede legale*	Testo	



	email*	Testo	email di servizio per contatto in caso di problemi tecnici; non mail personale
	pec*	Testo	
SERVIZIO	Nome del servizio*	Testo	un breve nome significativo del servizio; appare in fase di login su IAM
	URL del portale*	testo	è la url del portale principale dell'ente o la url del portale che eroga il servizio
	Utenza*	cittadini PA imprese personale interno	Scelta multipla
	Modalità di accesso richieste*	SPID CIE CNS EIDAS Locale	Scelta multipla La scelta con credenziali locali gestite da IAM è possibile solo per servizi della Regione Puglia
	Livello SPID richiesto *	Livello 1 Livello 2 Livello 3	Scelta UNICA
	descrizione delle motivazioni livello SPID richiesto *	testo	Fermo restando la facoltà della singola Amministrazione di definire criteri diversi, l'appendice A del Regolamento SPID ¹ riporta alcuni criteri i servizi e il conseguente livello di accesso in base all'individuazione dei rischi dell'impatto causato da un accesso improprio oppure alla classificazione dei dati trattati dal servizio
	Set si attributi richiesto *	Minimo esteso	Scelta UNICA In IAM si sono definiti

¹ Appendice A del "Regolamento recante le modalità attuative per la realizzazione dello SPID"
https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/regolamento_modalita_attuative_spid_2.0.pdf



			completo	3 set di attributi, come da specifiche di integrazione. In caso di login CIE vengono restituiti nome, cognome, data di nascita e codice fiscale In caso di login CNS vengono restituiti nome, cognome, codice fiscale
		Motivazioni della scelta del set *	testo	Gli attributi devono risultare pertinenti e non eccedenti in relazione alla tipologia e alle funzionalità offerte dal servizio
DATI PER L'INTEGRAZIONE (alternativi)	SAML	URL metadata SAML di esercizio *	Testo	I metadata devono essere conformi a quanto descritto nel documento di integrazione
		Metadata SAML di test *	File	
	OPENID CONNECT (da indicare i dati di test ed esercizio)	post login URL: •:	Testo	URL dove redirigere l'utente quando l'autenticazione va a buon fine
		post logout URL:	Testo	URL dove redirigere l'utente quando il logout va a buon fine
		authorization grant	Testo	authorization_code o client_credentials, a seconda dello scenario scelto
		Scope	Testo	openid profile email api
REPOSITORY UTENTI	Tipo repository accesso locale	testo	Ldap db active directory	
	numero utenti	Numero	Numero orientativo di utenti presenti nel repository	
	indirizzo di accesso	Testo	protocollo, url, porta	
	Parametri di accesso	Testo	credenziali per l'accesso in lettura, altri parametri	

Procedura di accreditamento ente

La procedura di accreditamento consiste nell'associare un utente loggato con SPID ad un ente, ovvero ad una struttura regionale.

L'incaricato dell'ente è colui che seguirà la procedura, cioè il referente dell'ente oppure un delegato; nel secondo caso viene caricata una delega firmata digitalmente dal referente dell'ente.

A seguito dell'accREDITAMENTO, l'ente, per il tramite dell'incaricato, potrà richiedere i servizi messi a disposizione dalla Regione.

- 1) L'utente si logga con IAM(SPID/CIE/CNS)
- 2) Compila il form di richiesta, indicando l'ente (e la struttura regionale di riferimento) l'utente può confermare l'indirizzo di posta elettronica riveniente dal login SPID oppure indicarne un'altra. In caso di login CIE/CNS l'utente inserisce la mail.
- 3) Vengono inseriti i dati del delegato per l'accesso al sistema (cf, nome e cognome, ufficio, ruolo); se diverso dal referente dell'ente, viene caricata la dichiarazione firmata dal referente dell'ente.
- 4) Il sistema, ove possibile, effettua i controlli automatici; ad esempio per le strutture regionali viene interrogato il ws SAP del personale .
- 5) Viene inviata una mail di conferma all'utente (e/o al delegato)
- 6) L'utente clicca sul link di conferma
- 7) L'utente viene associato all'Ente (in modo automatico o a seguito di controlli manuali)

Richiesta di onboarding formale

Il presente paragrafo descrive la procedura di richiesta di onboarding effettuata dall'incaricato dell'ente.

- 1) l'incaricato dell'ente effettua l'accesso con IAM (SPID/CIE/CNS); l'utente è associato all'ente dai dati di accreditamento
- 2) l'incaricato dell'ente seleziona il servizio da attivare
- 3) l'incaricato dell'ente compila il form di onboarding. Il form contiene i dati di FORNITORE e SERVIZIO
- 4) l'incaricato carica la modulistica firmata digitalmente (convenzionamento, dichiarazioni relative a gdpr etc...)
- 5) il fornitore del servizio indicato al passo 2 viene associato all'ente
- 6) Viene inviata una mail al referente del fornitore
- 7) Il servizio viene posto in stato "inizio" (in modo automatico o a seguito di controlli manuali)

Procedura tecnica di onboarding

Il presente paragrafo descrive la procedura tecnica effettuata dal referente del fornitore.

Viene descritto il workflow per IAM, tralasciando la parte di configurazione finale automatica della piattaforma di servizio tramite le chiamate alle API.

- 1) Il referente del fornitore accede e viene associato all'ente; in caso fosse associato a più enti gli viene richiesto di sceglierne uno
- 2) L'utente carica i dati di integrazione di test
- 3) Il servizio viene posto in stato "pronto per l'integrazione"
- 4) Viene inviata una mail al gestore IAM-test
- 5) il gestore IAM-test controlla i dati di integrazione caricati e i dati inseriti in fase di richiesta di onboarding; se è tutto OK si va al passo 8
- 6) Il gestore comunica le modifiche da apportare al fornitore del servizio



- 7) Il fornitore del servizio apporta le modifiche ed eventualmente ricarica i dati; ritorno al passo 5
- 8) Il gestore IAM-test configura il servizio; viene inviata una mail al fornitore del servizio; il servizio viene posto in stato “pronto per il test”
- 9) Il fornitore del servizio verifica l’integrazione sui propri sistemi
- 10) se il test va a buon fine, passo 13
- 11) se il test non va a buon fine, vengono richieste le modifiche opportune
- 12) le modifiche vengono apportate al servizio e/o a IAM test; si ripete il test del punto 9
- 13) il servizio viene messo in stato “TEST OK” in attesa della richiesta di messa in produzione
- 14) il referente dell’ente richiede la messa in esercizio
- 15) il gestore di IAM esercizio effettua la configurazione
- 16) viene verificata l’integrazione in esercizio; se il test va a buon fine, si va al passo 19
- 17) vengono richieste le modifiche opportune
- 18) le modifiche vengono apportate; si ripete il test del punto 16
- 19) Il servizio viene messo in stato “in esercizio”

4.3.2 Funzionalità di onboarding in ambito “pagamenti elettronici”

In ambito di pagamenti elettronici la Regione Puglia, mediante la propria società in house InnovaPuglia S.p.A., eroga un servizio di intermediazione verso il circuito PagoPA. Utenti di tale servizio sono gli enti territoriali pugliesi (Province, Comuni, ASL, ordini e collegi professionali, consorzi di enti pubblici, ecc...), che grazie all’utilizzo della piattaforma regionale dei pagamenti denominata MyPay, rendono disponibili ai propri utenti (cittadini, imprese, ecc...) servizi di pagamento elettronico. Ad oggi risultano aderenti al servizio circa 200 enti territoriali.

Alla data odierna tutte le interazioni rilevanti (che attivano un procedimento) tra gli enti territoriali ed InnovaPuglia avvengono mediante PEC. Il canale PEC garantisce il necessario tracciamento delle interazioni ma risulta di difficile gestione poiché la quasi totalità delle richieste inoltrate dagli utenti è inviata in formato destrutturato e pertanto non consente l’automazione delle procedure ad essa collegata.

Pertanto, nell’ambito del portale dei servizi oggetto del presente appalto, si vogliono realizzare funzionalità applicative che consentano di automatizzare le procedure più rilevanti, garantendo al contempo il tracciamento delle stesse. Le funzionalità applicative da implementare devono:

1. Consentire di gestire il processo di adesione al servizio;
2. Consentire agli enti aderenti di gestire in autonomia la propria “scheda anagrafica”;
3. Consentire agli enti di attivare specifiche procedure di attivazione/gestione dei propri servizi di incasso;
4. Integrarsi con la piattaforma MyPay per automatizzare il più possibile le interazioni tra portale dei servizi e MyPay stesso;
5. Supportare le funzioni tipiche di helpdesk (ticketing).

Di seguito sono descritte per sommi capi le diverse classi di funzionalità su elencate:

Gestione del processo di adesione al servizio

Il processo di adesione al servizio dei pagamenti elettronici è costituito da alcuni step che prevedono l’invio, da parte degli enti richiedenti, di specifica documentazione. Ad oggi tale documentazione viene spedita via PEC ed è costituita da alcuni moduli che gli enti compilano ed inviano firmati digitalmente. Tale processo

dovrà essere sostituito da specifiche funzionalità che dovranno consentire agli enti di:

- Predisporre i moduli automaticamente mediante la compilazione di form online
- Stampare i moduli
- Firmare i moduli
- Uploadare i moduli firmati
- Inviare i moduli.
- Ricevere conferma dell'avvenuta adesione

In particolare, mediante la compilazione del form online, l'utente sarà guidato nell'inserimento delle informazioni necessarie alla predisposizione del modulo. Tali informazioni dovranno essere controllate formalmente e validate automaticamente sempre quando possibile. Per quanto attiene agli step successivi il sistema deve consentire agli operatori di InnovaPuglia di visionare la modulistica ricevuta e gestire eventuali interazioni successive finalizzate alla rettifica dei moduli quando questi non risultino correttamente compilati. Il sistema deve garantire sempre agli operatori di InnovaPuglia l'accesso alle informazioni inserite e alla modulistica firmata che deve pertanto rimanere archiviata come "allegato" alla scheda ente.

Gestione della "scheda anagrafica"

La scheda anagrafica contiene una serie di informazioni che ogni ente aderente deve poter gestire in autonomia. Alcune di queste informazioni sono automaticamente acquisite dal sistema durante la fase di adesione, altre devono poter essere inserite successivamente. Alcune di queste informazioni sono particolarmente rilevanti ai fini dell'erogazione del servizio (referente dell'ente, dati fiscali, ecc...) e pertanto possono essere richiesti diversi livelli di autorizzazione.

Procedure di attivazione/gestione dei propri servizi di incasso

Ad oggi la definizione di nuovi servizi di incasso o la modifica dei servizi esistenti avviene mediante richiesta che gli enti aderenti inviano vis PEC. L'invio via PEC sarà quindi sostituito da funzionalità che dovranno consentire ad ogni ente aderente di gestire in autonomia il processo di definizione dei propri servizi di incasso.

Per ogni servizio di incasso dovranno essere gestite informazioni quali: Denominazione della voce di incasso, Iban di accredito, operatori dell'ente abilitati al riscontro dei pagamenti, ecc..

Una volta definito un nuovo servizio o una volta modificato un servizio già esistente il sistema deve "avvertire" (via email o altra modalità da definire) il servizio di helpdesk di InnovaPuglia che provvederà ad attivare il servizio sul sistema MyPay. Le procedure più ricorrenti che dovranno essere implementate sono:

- Attivazione di nuovo dovuto
- Attivazione di nuovo dovuto personalizzato
- Attivazione nuovo dovuto per flussi o in cooperazione applicativa
- Modifica IBAN
- Modifica/inserimento/Eliminazione di operatori associati ad uno o più servizi

Ogni voce del suddetto elenco (non esaustivo) ha una sua specificità applicativa e dovrà quindi essere implementata ad hoc.

Integrazione con la piattaforma MyPay

Come già detto molte delle procedure applicative elencate ai paragrafi precedenti attivano processi che prevedono l'inserimento o la modifica di informazioni nella piattaforma MyPay. Attualmente tali operazioni vengono tutte gestite manualmente da personale di InnovaPuglia che riceve le richieste via PEC e provvede all'inserimento/modifica delle informazioni in MyPay.

Con il portale dei servizi, potendo contare sull'invio da parte degli utenti di dati strutturati, dovranno essere implementate procedure automatiche o semiautomatiche che riducano al minimo le operazioni manuali.

In particolare, lì dove MyPay mette a disposizione specifici web service, si dovranno realizzare le componenti applicative di invocazione di tali servizi realizzando così un'integrazione completa. In alternativa, dove non sono disponibili servizi invocabili, si studieranno meccanismi di esportazione di dati in formato tabellare o dove possibile già in formato di scripting (sql, javascript o altro, a seconda del contesto operativo di inserimento in MyPay). Sarà compito del soggetto aggiudicatario, in fase di progettazione, trovare le soluzioni di integrazione più performanti.

Sistema per la gestione di ticket

Al momento le richieste degli utenti sono raccolte mediante PEC, email o telefono. Si richiede che il sistema disponga delle tipiche funzionalità di un sistema di gestione di ticket per supportare il gruppo di helpdesk di InnovaPuglia.

4.3.3 Area Portale per servizi Cloud

InnovaPuglia eroga per conto della regione Puglia servizi cloud configurabili. Questi servizi vengono erogati attraverso complesse infrastrutture di virtualizzazione dei sistemi di elaborazione configurabili attraverso portali tecnici di backend di amministrazione e di self-provisioning per i servizi cloud. Inoltre, sono presenti altri sistemi di backend necessari a:

- 1) Erogare i servizi ai sottoscrittori
- 2) Conservare le informazioni relative ai
 - i. Clienti
 - ii. Le convenzioni firmate
 - iii. I contratti di servizio in essere
- 3) Gestire le richieste di cambio configurazione (change-management)
- 4) Gestire le richieste di supporto

I processi coinvolti nella presa in carico di un accreditamento alla piattaforma di erogazione cloud e successiva gestione delle *richieste di infrastrutture* e successiva *erogazione e supporto* sono stati nel tempo in parte automatizzati ma rimangono ancora alcune aree che necessitano di automazione e di integrazione reciproca. Di seguito vengono riportate le tabelle di dettaglio dei due processi citati: *onboarding dei processi cloud* e *erogazione e supporto*.

Processo di onboarding per Servizi Cloud



	Attività	Erogazione	Strumenti a supporto	Soggetti
1	Attività informazione e promozione dei servizi cloud offerti	Da fare	Portale web	InnovaPuglia
2	Accreditamento del customer attraverso la sottoscrizione di una convenzione	Manuale	Contatti: email e telefono Supporti: file excel/word Modalità: Firma tradizionale	Regione Puglia InnovaPuglia Customer
3	Erogazione degli accessi al portale di automazione	Manuale	Invio di email	InnovaPuglia
4	Richiesta di infrastrutture per un certo servizio (Contratto di Servizio)	Manuale	Contatti: Invio di email Supporti: file excel/word	InnovaPuglia Customer
5	Erogazione delle risorse richieste	Manuale	Portale virtualizzazione	InnovaPuglia
6	Erogazione delle infrastrutture richieste	Self-provisioning	Portale virtualizzazione	InnovaPuglia

Tabella 1

Processo di erogazione e supporto per Servizi Cloud				
	Attività	Erogazione	Strumenti a supporto	Soggetti
1	Pubblicazioni informative riguardo i servizi cloud	Da fare	Portale web	InnovaPuglia
2	Accoglienza di richieste di supporto	Self-provisioning	CMDBuild	InnovaPuglia Customer System Integrator
3	Accoglienza di richieste di change per servizi cloud già erogati	Self-provisioning	Contatti: Invio di email Supporti: file excel/word	InnovaPuglia Customer System Integrator

Tabella 2

Il portale Cloud da realizzare deve essere funzionale almeno per le sezioni 1 e 4 del processo di **onboarding** di cui alla tabella 1 e per le sezioni 1, 2 e 3 del processo di **erogazione e supporto** di cui alla tabella 2. In particolar modo, laddove si richiede il supporto del portale per automatizzare la compilazione di documenti word o excel attualmente in uso nei vari processi di onboarding, dovrà essere prevista la trasformazione di questi documenti in web form con la relativa memorizzazione dei dati nel DB. In tal modo, le informazioni potranno essere riprese e/o modificate anche dopo l'inserimento, oltre che avere la possibilità di fare query, anche al fine di effettuare analisi dei dati aggregati.

All'occorrenza, dovrà essere possibile, partendo dai dati memorizzati nel DB a partire dai form web, trasformarli in fogli excel, word o pdf in modo che l'utente li possa scaricare e stampare al fine di restituirli firmati. Qualora dovesse essere disponibile la firma digitale attraverso SPID, dovrà essere prevista l'apposizione della firma digitale direttamente dal portale.



Descrizione del portale

L'area del portale dedicata ai servizi Cloud erogati da InnovaPuglia per conto della Regione Puglia dovrà avere almeno le seguenti sezioni:

1) Area Pubblica

L'area pubblicamente accessibile avrà almeno le seguenti sezioni:

- a) Presentazione di InnovaPuglia come Cloud Service Provider (CSP)
- b) Area informativa dei servizi offerti
- c) Configuratore di servizi. Attraverso un form che propone item di configurazione preimpostati, l'utente pubblico dovrà effettuare delle scelte per avere una indicazione di massima sui costi
- d) Form di richiesta informazioni

2) Area Privata

L'area privata viene acceduta da tutti gli utenti accreditati. Gli utenti dovranno essere classificati per classe di appartenenza. Le classi gestite dovranno essere almeno le seguenti:

a) Designato del Customer – Per ogni customer firmatario della Convenzione per i servizi cloud verrà definita una classe di utenti che potranno supervisionare tutte le risorse cloud assegnate al customer. La supervisione include almeno le seguenti attività:

- a. Richiedere nuovi servizi cloud nell'ambito della convenzione sottoscritta.
- b. Nominare, per ogni nuovo servizio cloud concesso, gli utenti **amministratori** (*delegati all'amministrazione dei servizi e sottoservizi*).
- c. Supervisionare tutte le attività effettuate da tutti gli amministratori da lui nominati e da tutti gli utenti nominati dagli amministratori. In ogni istante potrà vedere quali sono gli utenti che possono accedere alle proprie risorse cloud e con quale livello di accreditamento oltre che tutte le attività da essi effettuate.
- d. Revocare la richiesta di servizi e di nomine di amministratori.

b) Amministratori (Delegati alla gestione dei servizi e sottoservizi)

- a. Questi utenti potranno effettuare un insieme di richieste definite nell'ambito dei sottoservizi ad esso assegnati dal designato
- b. Potranno creare gli **utenti dei sottoservizi** ed assegnare permessi riguardo le risorse cloud ad essi assegnati

c) Utenti dei sottoservizi

- a. Saranno gli utenti nominati dagli amministratori che avranno un insieme di attività minimo che potranno effettuare nel portale

d) Amministratori delle infrastrutture - personale InnovaPuglia opportunamente autorizzato che potrà, potenzialmente e solo se autorizzato, vedere tutte le attività del portale e di tutti gli utenti.

Altre categorie di utenze potranno essere definite in corso d'opera. Tutte le nomine di utenze descritte ai punti precedenti dovranno essere realizzate in uno dei seguenti modi:

- 1) In maniera automatica se saranno disponibili gli interfacciamenti necessari a tutti i servizi di backend su cui gli utenti vanno autorizzati



2) In maniera manuale attraverso la compilazione di un form dal quale si dovrà generare un documento pdf che l'utente dovrà sottoscrivere e sottomettere al sistema in modo che manualmente gli amministratori delle infrastrutture possano effettuare le opportune attività tecniche

L'Area Privata del portale, accessibile solo attraverso autenticazione SPID dovrà fornire almeno i seguenti servizi:

a) Visualizzazione del proprio profilo contenente:

- I servizi su cui si ha titolarità di visualizzazione e/o modifica in qualità di Customer o Designato o Delegato o Utente
 - Operazioni di Amministrazione eventuali per gli utenti Amministratori delle infrastrutture
- b) Visualizzazione dei Ticket di assistenza aperti
- c) Visualizzazione della bacheca informativa
- d) Form di richiesta di supporto/Ticket
- e) Form di richiesta Informazioni
- f) Form di richiesta di nuove infrastrutture (**on-boarding**)
- g) Sezione di redazione per gli utenti accreditati per pubblicare informazioni in bacheca
- h) Richiesta di autorizzazione di utenti all'accesso e/o all'amministrazione a risorse cloud.
- i) Funzionalità di backoffice per rispondere alle richieste sopra citate

Tutte le richieste sopra menzionate dovranno essere configurabili secondo i seguenti parametri:

1) Classi di utenza autorizzati a sottomettere le singole classi di richieste sopra elencate.

2) Alcune classi di richieste potranno essere soggette ad autorizzazione seguendo un workflow specificato. Ad esempio: un utente sottomette una richiesta di nuove infrastrutture che dovrà essere inviata all'Amministratore il quale dovrà approvarla prima che questa richiesta venga sottoposta. Ogni classe dovrà essere configurabile se è soggetta o meno a workflow di approvazione.

Alcune delle sezioni indicate dovranno essere realizzate direttamente nel portale, altre invece dovranno interfacciarsi con sistemi di backend che già gestiscono alcune di queste sezioni ma che dovranno avere un front-end nel portale in realizzazione. I backend che forniscono servizi accessibili dal portale sono almeno i seguenti:

1) Active directory/LDAP

Tale integrazione servirà per effettuare il mapping tra utenti SPID ed utenti dei servizi

2) CMDBUILD

InnovaPuglia è dotata di un sistema di *Configuration Management Data Base* denominato con "CMDBuild READY2USE" che espone i seguenti oggetti/servizi

- a) Infrastrutture erogate per customer/System Integrator
- b) Ticket System
- c) Contratti di servizio in essere

Anch'esso si interfaccia con AD/LDAP di cui al punto 1.

3) VmWare V-Realize Automation

E' il portale di Self-Provisioning dei servizi cloud già interfacciato ad AD/LDAP di cui al punto 1) con cui gli utenti autorizzati possono in autonomia erogare in modalità self-provisioning le infrastrutture necessarie, in presenza di convenzione e contratti di servizi

E' prerequisite che questi sistemi citati possano esporre interfacce (API) con cui il portale in realizzazione potrà colloquiare al fine di realizzare quanto richiesto.

Autenticazione al portale e single Sign-On

Come anticipato, i servizi cloud di InnovaPuglia sono costituiti da diversi sistemi di backend, alcuni di erogazione vera e propria, altri invece di supporto. Alcune funzionalità di questi sistemi di backend verranno esposti dal portale così come indicato in precedenza (ad esempio: sistema di ticketing), altri invece verranno erogati direttamente dai portali di backend (ad esempio, laddove risulta, a giudizio della Stazione Appaltante, sovradimensionato lo sforzo di riproporre la GUI di tali servizi di backend attraverso il Portale). In tal caso, quindi, il portale dovrà fungere da instradatore verso i link dei singoli servizi. Dal momento che il portale avrà già opportunamente autenticato l'utente, esso dovrà essere in grado di passare al sistema di backend invocato l'autenticazione per evitare che venga chiesto all'utente una nuova autenticazione. Il portale dovrà essere, così, in grado di fare un opportuno mapping dell'utente collegato attraverso SPID con l'utente relativo nel singolo sistema di backend. Tale integrazione prevede attività sinergiche con le aziende che gestiscono per conto di InnovaPuglia tali sistemi di backend. Il passaggio delle credenziali costituiranno ciò che viene definito single-sign-on e dovrà essere realizzato attraverso protocolli standard che dovranno essere supportati dal portale. Qualora i sistemi di backend non dovessero supportare protocolli standard dovrà essere possibile realizzare in maniera custom un meccanismo di condivisione della sessione, laddove InnovaPuglia dovesse ravvederne l'utilità.

4.4 Personalizzazione e parametrizzazione

Si richiede l'adeguamento, la customizzazione e l'integrazione del software o di componenti del software sviluppato in base agli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dagli Enti Locali aderenti. Le attività previste riguardano prevalentemente la parametrizzazione del software, attraverso le funzionalità native del Portale dei Servizi, e interessano un bacino di utenza pari ad almeno 71 comuni.

4.5 Gestione e conduzione

Il servizio comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per l'erogazione e la gestione delle applicazioni e delle loro relative basi dati. I principali gruppi di attività richieste riguardano:

- gestione delle funzionalità in esercizio
- presa in carico di nuove funzionalità in esercizio



- supporto al Committente per l'uso appropriato delle funzioni
- pianificazione funzionale del servizio
- affiancamento per il trasferimento del know how necessario al corretto svolgimento del servizio

Il Servizio deve fornire agli utenti del servizio, Enti Locali e Committente, un punto di accesso unificato e un insieme di funzioni di assistenza. Si prevede un bacino di utenza pari a 71 comuni, oltre il Committente. L'assistenza può riguardare una molteplicità di ambiti e attività tra le quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- le procedure informatiche rese disponibili all'utenza, le tecnologie che l'utenza deve utilizzare e le possibili configurazioni utili delle stesse
- i procedimenti amministrativi ed i processi specifici di lavorazione (workflow) a cui si accede mediante le procedure di cui al punto precedente

Il Servizio sarà svolto in remoto, mediante infrastrutture logistiche, tecnologiche e organizzative del Fornitore. Il Fornitore è tenuto a strutturare il servizio di assistenza in remoto del sistema sopra definito in:

- un servizio di help desk telefonico orientato a problemi di accesso, nonché di utilizzo;
- un servizio di supporto via e-mail su quesiti specifici.

Il servizio prevede la predisposizione, presso la sede del Fornitore, di un centralino multilinea; la messa a disposizione di strumenti che consentano la fruizione delle applicazioni operative sotto internet; il trasferimento del know-how in caso di sostituzione operatori; la piena operatività di strumenti che consentano la gestione di un archivio delle richieste di assistenza, quali:

- la registrazione delle richieste di assistenza;
- la gestione della risoluzione del problema ed eventuale inoltro al livello di back end; o il monitoraggio delle recidive sui ticket;
- il monitoraggio delle richieste di assistenza (livelli di servizio);
- la reportistica di sintesi.

Normalmente l'assistenza complessiva viene articolata su due livelli di intervento: il 1° livello rappresentante il front office, che riceve i quesiti, effettua un primo censimento del problema sottoposto: laddove non riesce a risolverlo, lo smista al 2° livello. Il 2° livello svolge attività di problem solving e si attiva anche interagendo con specifiche strutture in modo da fornire al 1° livello gli elementi richiesti/necessari.



5 SEZIONE V – ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA

5.1 Analisi e progettazione

La fase decorre dalla data di comunicazione formale di “inizio lavori” effettuata dal Responsabile dell’utente al Soggetto attuatore. Il Responsabile del Soggetto attuatore notifica per iscritto al Responsabile dell’utente, attraverso specifico verbale, la data di completamento di questa fase.

Tutte le attività di questa fase devono essere completate entro i tempi specificati nel presente capitolato.

Il Soggetto attuatore ha il compito di definire i requisiti degli interventi da realizzare in tutte le sue componenti, specificando cosa il sistema intende realizzare e come saranno implementate le soluzioni individuate.

L’attività ha l’obiettivo di definire l’analisi del contesto identificando le opportunità e gli obiettivi degli stakeholder, di definire i requisiti delle nuove funzionalità specificando i componenti ed i servizi software e come questi si integreranno e interagiranno con la piattaforma richiesta, il piano di progetto che indica le attività da svolgere, i tempi previsti, i deliverable, le milestone, ecc.

L’attività di analisi e progettazione deve produrre una descrizione che sia formalizzata, ovvero espressa con un linguaggio non ambiguo e capace di rappresentare in modo soddisfacente il sistema analizzato, integrata, ovvero riferita a tutto il sistema esaminato, indipendente dall’ambiente tecnologico, ovvero concentrata sugli aspetti funzionali, senza essere condizionata dalle scelte tecnologiche.

Di seguito si riporta l’indice del documento di analisi e progettazione che il Soggetto attuatore dovrà realizzare:

Analisi dei requisiti

- Analisi di contesto
- Opportunità per l’ente
- Obiettivi dell’ente e criteri di successo
- Opportunità per gli utenti
- Analisi dei rischi

Disegno della soluzione

- Rappresentazione della soluzione
- Caratteristiche principali
- Relazioni e vincoli
- Modalità di comunicazione tra l’ente e gli utenti
- Descrizione interfacce
- Strutture dati
- Ipotesi e dipendenze

Avviamento e limitazioni

- Piano di progetto
- Limitazioni ed esclusioni



5.2 Realizzazione del software

La fase decorre dalla data di comunicazione formale dell'accettazione del documento progettuale da parte della Stazione appaltante e deve essere completata entro i tempi specificati nel presente capitolato.

Sarà compito del Soggetto attuatore implementare/personalizzare le procedure al fine di realizzare le funzionalità così come definite nel documento di Analisi e progettazione.

Dovranno essere realizzate tutte le attività, anche non esplicitamente menzionate nel presente capitolato, atte al raggiungimento dell'obiettivo finale che consiste nella realizzazione dell'evoluzione del sistema così come definito nel dettaglio dal documento di progettazione.

Il Soggetto attuatore dovrà indicare e descrivere le componenti che non saranno oggetto di sviluppo specifico ma faranno parte della piattaforma come componenti **open source**.

Sarà comunque compito del Soggetto attuatore procurare, installare, configurare e rendere operative e funzionanti tutte le componenti evolutive necessarie al funzionamento del sistema.

I prodotti software oggetto della fornitura dovranno essere altresì garantiti ai fini degli aggiornamenti e delle correzioni per tutto il periodo di realizzazione e di avviamento del sistema.

Tutto il software prodotto e sviluppato specificatamente per le esigenze di evoluzione del sistema rimarrà di completa proprietà del Committente, fatti salvi i copyright ed i diritti di terze parti che dovranno comunque essere soddisfatti a carico del Soggetto attuatore e senza oneri aggiuntivi per l'ente appaltante.

A riguardo dei prodotti utilizzati e del software è richiesta la consegna delle licenze originali, integre e sigillate e comunque non utilizzate o personalizzate con nomi diversi da quelli dell'Amministrazione appaltante; per tutti i prodotti forniti e necessari al funzionamento deve essere fornita copia su supporto digitale.

Nel caso di licenze multiple o autorizzazioni alla duplicazione ed uso di programmi dovranno essere rilasciate le dovute dichiarazioni e/o moduli di registrazione dei prodotti; dovrà comunque essere fornita almeno una licenza originale per ciascun prodotto previsto.

Al termine delle attività il Soggetto attuatore redigerà e consegnerà un documento di progetto che sarà oggetto di approvazione da parte della Stazione appaltante e che costituirà, unitamente al presente Capitolato ed all'offerta tecnica, oggetto base di riscontro in fase di collaudo del sistema. L'approvazione del documento sarà comunicata formalmente dalla Stazione appaltante al Soggetto attuatore.

5.3 Installazione, configurazione e avviamento

La fase segue la fase di realizzazione e deve essere completata entro i tempi specificati nel presente capitolato.

Il Soggetto attuatore si impegna a consegnare e ad installare, a proprie spese e cura, la fornitura in perfetta efficienza presso la Server farm indicata dalla Stazione appaltante.

Tutti i rischi relativi alla consegna ed al trasporto sono a carico del Soggetto attuatore, compresi gli eventuali deterioramenti della fornitura dovuti a negligenza o ad insufficienti imballaggi.

Sono, inoltre, a carico del Soggetto attuatore eventuali permessi, licenze, visti, ecc., necessari per



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO

**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

l'effettuazione della fornitura.



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO

**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

L'avviamento consiste nella messa a regime del sistema.

Occorrerà prevedere una attività di verifica del sistema nel suo complesso, sia da un punto di vista funzionale che tecnico.

5.4 Personalizzazione e parametrizzazione

La fase segue la fase di collaudo della fornitura e deve essere completata entro i tempi indicati nel paragrafo successivo. Le attività previste riguardano prevalentemente la parametrizzazione del software, attraverso le funzionalità native del Portale dei Servizi, e interessano un bacino di utenza pari ad almeno 71 Comuni.

5.5 Gestione e conduzione

La fase segue la fase di collaudo della fornitura e deve essere completata entro i tempi indicati nel paragrafo successivo.



**6 SEZIONE VI – INFORMAZIONI GENERALI SULLA
FORNITURA**

6.1 Tempi della Fornitura

La fornitura dei beni e dei servizi oggetto del presente capitolato tecnico deve soddisfare i requisiti temporali descritti in questo Capitolo.

Premesso che il Soggetto attuatore dovrà adoperarsi per garantire una rapida esecuzione della fornitura, si precisa che i tempi indicati di seguito decorrono dal kick off meeting che coincide con la comunicazione formale di inizio lavori che sarà inviata dalla Stazione Appaltante al Soggetto attuatore.

Il Progetto Tecnico formulato dal Soggetto attuatore deve essere articolato in unità e sotto-unità di esecuzione (es. workpackage, task, etc.) e deve prevedere almeno le macro-attività, i milestone e il soddisfacimento dei vincoli descritti nella tabella seguente.

Denominazione Macro-attività	Requisiti e Descrizione	Conclusione (gg solari dal kick off meeting)	Risultati attesi da verificare formalmente al relativo Milestone
A) Analisi e progettazione		Milestone 1.a Entro 30 gg dal kick off meeting	Validazione: Analisi e progettazione
B) Realizzazione del software		Milestone 1.b Entro gg 120 dalla data di validazione dell'attività A o dal valore minimo proposto in offerta (sub elemento A.3.1 della griglia di valutazione)	Validazione: Realizzazione del software



C) Installazione, configurazione e avviamento	- modalità messa a regime del sistema funzionale e tecnica	Milestone 1.c Entro 15 gg dalla data di validazione dell'attività B o dal valore minimo proposto in offerta (sub elemento A.3.2 della griglia di valutazione)	Validazione: - Installazione, configurazione - Avviamento del sistema - Collaudo della fornitura
---	--	--	---



	- Piano dei test		
D) Gestione e conduzione		Il giorno successivo alla data di validazione dell'attività C. Termine: ottobre 2023	Validazione: - Sistema on-line
E) Personalizzazione e parametrizzazione	- supporto singoli Enti per installazione e configurazione componenti	Milestone 1.e Entro 60 gg dalla data di validazione dell'attività C	Validazione: - configurazione Enti

6.2 Obblighi di tipo generale

Il Soggetto attuatore si obbliga a rispettare le prescrizioni generali di seguito indicate:

- i diritti di proprietà e/o di utilizzazione, comprensivo a titolo esemplificativo di: software sviluppato comprensivo di codice sorgente ed eseguibile, documentazione progettuale, documentazione di prodotto (manuali tecnici, manuali utente, ecc.), materiale anche didattico creato, predisposto o realizzato dal Soggetto attuatore nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente appalto, rimarranno di titolarità esclusiva del Committente;
- tutte le eventuali licenze dei software da fornire devono essere rilasciate in tipologia 'non OEM', senza alcuna scadenza temporale e senza alcuna limitazione rispetto ai requisiti indicati nel presente capitolato;
- tutto ciò che è necessario per la realizzazione dei servizi richiesti dal presente Capitolato Tecnico - quali a titolo non esaustivo beni materiali, beni immateriali, attività - e non è espressamente indicato nel presente capitolato tecnico come reso disponibile dal Committente deve essere inteso come richiesto al Soggetto attuatore e da esso fornito nell'ambito dell'appalto e remunerato nel prezzo offerto e accettato dalla Stazione appaltante per l'affidamento del servizio;
- tutti i risultati prodotti – materiali e immateriali - nonché tutte le informazioni di cui entrerà in possesso e/o a conoscenza non dovranno, in alcun modo e in qualsiasi forma, essere comunicati o divulgati a terzi, e non potranno essere utilizzati, da parte del Soggetto attuatore o da parte di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli contrattuali.

6.3 Profili professionali richiesti



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO

**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

Si riporta di seguito un elenco minimale delle figure professionali, richiesti per l'implementazione della soluzione oggetto della fornitura:

- Capo progetto
- Specialista di Prodotto/Tecnologia
- Analista funzionale
- Analista programmatore
- Visual web designer
- Data base administrator
- Sistemista junior

In sede di proposta tecnica, il Soggetto attuatore potrà proporre ulteriori figure professionali; i profili (le competenze ed esperienze/seniority) delle figure professionali garantite in sede di offerta tecnica, verranno valutati dalla Stazione appaltante sulla scorta del "Dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT" ed i relativi Lemmi, consultabili sul sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).



Il Soggetto attuatore deve garantire che tutte le risorse umane che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, saranno in possesso delle competenze minime elencate nella descrizione dei profili professionali proposti.

A tal proposito, il Soggetto attuatore dovrà presentare i curricula nominativi dei componenti coinvolti nell'esecuzione del presente appalto.

6.4 Relazione Tecnica e Piano di Progetto

L'Azienda Offerente deve descrivere il piano di realizzazione delle attività attraverso la predisposizione della Relazione Tecnica i cui contenuti sono indicati nel documento "Offerta tecnica".

Nel Piano di Progetto devono essere identificate le attività da svolgere con indicazione delle metriche utilizzate per la valutazione delle attività, i tempi previsti, i deliverable, le milestone, ecc.

Sono da ritenersi parte integrante del Piano di Progetto tutti i riferimenti a documenti connessi alla lavorazione delle attività del progetto.

Il Piano di progetto potrà essere rivisto, in maniera concordata tra Stazione appaltante e Soggetto attuatore, su richiesta di una delle parti, durante l'intera durata del contratto in funzione delle esigenze progettuali.

6.5 Documentazione dei prodotti da consegnare/fornire

I prodotti risultanti dalla lavorazione delle attività del progetto saranno sottoposti a consegna e/o approvazione da parte della Stazione appaltante.

I termini utilizzati sono da intendersi come segue:

- Consegna: processo formale di rilascio da parte del Soggetto attuatore alla Stazione appaltante di un prodotto
- Approvazione/Validazione: processo formale di verifica e validazione da parte della Stazione appaltante di un prodotto rilasciato dal Soggetto attuatore.

Di seguito è riportata la lista dei prodotti soggetti a consegna e validazione:

Prodotto	Consegna	Validazione
Piano di Progetto	*	*
Piano di Collaudo	*	
Documentazione tecnica, guide, manuali	*	
Report Bimestrale dello Stato Avanzamento Lavori e della rendicontazione attività	*	*
Rapporto di fine lavoro	*	*



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO

**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

6.6 Verifica di conformità della fornitura/Collaudò

Al termine delle attività il Soggetto attuatore comunicherà per iscritto alla Stazione Appaltante il "pronti al collaudo".



Il collaudo sarà effettuato da una specifica Commissione nominata dalla Stazione Appaltante in contraddittorio con il Soggetto attuatore e comporta la verifica di conformità di tutte le componenti oggetto della fornitura per accertarne l'effettiva rispondenza a quanto richiesto dal presente capitolato tecnico, nonché a quanto previsto dall'Offerta Tecnica e dalle specifiche tecniche del Piano di Progetto.

Il Soggetto attuatore entro cinque giorni dalla data della comunicazione del pronti al collaudo dovrà predisporre un piano per lo svolgimento delle citate verifiche e proporlo per l'approvazione alla Commissione che sarà comunque libera di indicare, anche durante lo svolgimento delle prove pianificate, criteri e modalità proprie di collaudo che, a suo insindacabile giudizio, rispondono in modo più compiuto all'esigenza di verificare la fornitura.

Il Soggetto attuatore dovrà anche fornire a proprie spese e con espressa impossibilità di rivalersi sulla Stazione appaltante, mezzi, personale ed ogni altra strumentazione necessari all'esecuzione delle prove.

In caso di esito negativo di una prova il Soggetto attuatore dovrà provvedere all'esecuzione di ogni intervento correttivo prescritto e necessario alla positiva verifica di conformità, secondo la tempistica indicata dalla Commissione e senza oneri aggiuntivi. La prova sarà poi ripetuta, alle stesse condizioni e modalità.

Il Collaudo si considererà terminato quando tutte le prove concordate con la Commissione avranno avuto esito positivo. La Commissione rilascerà il Certificato di Verifica di Conformità a valle del Collaudo, della consegna su supporto digitale del codice sorgente sviluppato e della consegna, in formato cartaceo ed elettronico, di tutti i manuali e della documentazione, sia tecnica che operativa, necessaria al corretto uso del sistema in tutti i suoi aspetti, articolazioni e componenti da parte di tutte le categorie di utenza previste. Il Certificato di Verifica di Conformità verrà trasmesso per la sua accettazione al Soggetto attuatore, il quale dovrà firmarlo nel termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento dello stesso.

All'atto della firma il Soggetto attuatore potrà aggiungere le contestazioni che ritiene opportune, rispetto alle operazioni di verifica di conformità.

E' fatta salva la responsabilità del Soggetto attuatore per eventuali vizi o difetti anche in relazione a parti, componenti o funzionalità non verificabili in sede di collaudo.



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO

**SEZIONE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E
DIGITALI**

===== PAGINA DI FINE DOCUMENTO =====



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L’EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLI TELEMATICI GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLI TELEMATICI E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all’art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

Allegato B5 – Schema di contratto

Contratto Esecutivo per l’affidamento di servizi per l’evoluzione del sistema sportello telematico giustizia verso la piattaforma sportello telematico e portale dei servizi per gli enti locali, da erogare in modalità saas – a valere sull’azione 2.3 del POC Puglia 2014 – 2020

TRA

Sezione Infrastrutture energetiche e digitali, con sede in Bari, Corso Sidney Sonnino n. 177, C.F. 80017210727, in persona del legale rappresentante pro tempore ing. Carmela Iadaresta,

nel seguito per brevità definita anche “**Amministrazione**”,

E

....., con sede legale in,
Via, capitale sociale Euro, iscritta al Registro delle Imprese di al n., P. IVA, domiciliata ai fini del presente atto in, Via, in persona del e legale rappresentante

..... giusta poteri allo stesso conferiti da

nel seguito per brevità definito anche “Fornitore”;

oppure:

....., con sede legale in,
Via, capitale sociale Euro, iscritta al Registro delle Imprese di al n., P. IVA, domiciliata ai fini del presente atto in, Via, in persona del e legale rappresentante

..... nella sua qualità di impresa mandataria capogruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante con sede legale



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L’EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA
VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA
EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all’art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed
altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

in, Via, capitale sociale Euro, iscritta al Registro delle Imprese dial n., P. IVA, domiciliata ai fini del presente atto in, Via e la mandante con sede legale in, Via, capitale sociale Euro, iscritta al Registro delle Imprese dial n., P. IVA, domiciliata ai fini del presente atto in, Via , giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in dott.repertorio n.;

nel seguito per brevità definito anche “Fornitore”;

PREMESSO CHE

- InnovaPuglia, nella sua qualità di società regionale in house che svolge le attività di supporto tecnico per la definizione, realizzazione e gestione di progetti di innovazione basati sulle ICT per la PA regionale, il supporto alla programmazione strategica regionale a sostegno dell’innovazione, nonché quale Soggetto Aggregatore della Regione Puglia, designato con L. R. n. 37 del 01/08/2014, ai sensi dell’art. 9 D.L. 66/2014 convertito con modificazioni dalla L.89/2014, ha indetto una procedura aggregata per l’acquisizione dei servizi ICT per la realizzazione di progetti, servizi e sistemi finalizzati all’innovazione della Pubblica Amministrazione regionale in attuazione degli obiettivi dell’Agenda Digitale regionale. All’iniziativa possono altresì aderire altri Soggetti Aggregatori regionali del Mezzogiorno, previo accordo da sottoscrivere ai sensi dell’art. 37 del d.lgs 50/2016 e dell’art. 1 co. 419 della Legge di Stabilità n. 232/2016;
- L’iniziativa è stata indetta – giusta Deliberazione del CDA di InnovaPuglia del 15/11/2017 Verb. n.004– mediante gara comunitaria a procedura aperta telematica, ai sensi del D.Lgs.n.50/2016, finalizzata alla selezione di più contraenti, mediante l’utilizzo dell’Accordo Quadro di cui all’art. 54 del D.Lgs. n. 50/2016, di seguito definita anche “gara”, in n. 8 lotti suddivisi in n. 4 ecosistemi (o ambiti tematici) ognuno dei quali declinato in n. 2 classi dimensionali. L’Accordo Quadro è stato concluso per ogni lotto con tre operatori economici che possono aggiudicarsi gli Appalti specifici indetti dai Soggetti Aderenti allo stesso, mediante procedura di rilancio del confronto competitivo di cui al comma 4 del citato art. 54.
- Il Bando di gara è stato inviato in data 20/12/2017 alla GUUE e pubblicato sulla GURI, sul Bollettino Ufficiale Regione Puglia, (BURP), sul sito informatico del Ministero delle infrastrutture, sul SIMOG



APPALTO SPECIFICO "SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS"

Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

dell'ANAC, sul profilo sul profilo del committente www.innova.puglia.it, sulla piattaforma EmPULIA all'indirizzo internet: www.empulia.it, nonché per estratto su 4 quotidiani, di cui 2 a diffusione nazionale e 2 a diffusione locale;

- il Fornitore è risultato aggiudicatario della suddetta gara per il Lotto 8 e ha stipulato con InnovaPuglia S.p.A. l'Accordo Quadro per servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT.
- l'Amministrazione, nei limiti di capienza dell'importo massimo complessivo di cui all'art. 11 del presente Contratto Esecutivo, ha individuato il Fornitore tra quelli che sono parti dell'Accordo Quadro attraverso un confronto competitivo sulla base delle stesse condizioni applicate all'aggiudicazione dello stesso, ai sensi del comma 5 dell'art. 54 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.
- l'Amministrazione ha svolto ogni attività prodromica necessaria alla stipula del presente Contratto Esecutivo
- il CIG dell'Accordo Quadro Lotto 8 è il seguente 7329233268;
- il CIG Derivato del presente Contratto Esecutivo è il seguente: 8869698257

Tutto ciò premesso, tra le Parti come in epigrafe rappresentate e domiciliare: SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Articolo 1

Definizioni

1. I termini contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato nell'Accordo Quadro e nei relativi Allegati, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.
2. I termini tecnici contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato nel Capitolato Tecnico, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.
3. Il presente Contratto Esecutivo è regolato in via graduata:
 - a) dalle disposizioni del presente atto e dai suoi allegati, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra il Fornitore e l'Amministrazione relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
 - b) dalle disposizioni dell'Accordo Quadro e dai suoi allegati;
 - c) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.;
 - d) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
 - e) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.
 - f) Disciplina per l'utilizzo del servizio telematico denominato EmPULIA del Soggetto aggre-



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L’EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”
Accordo Quadro multifornitore di cui all’art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

gatore della Regione Puglia (Approvata dal CdA di InnovaPuglia S.p.A. il 02/11/2015)

Articolo 2

Valore delle premesse e degli allegati

1. Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo. Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo, ancorché non materialmente allegati:
 - l’Accordo Quadro;
 - la lettera di invito e Allegati;
 - l’offerta economica e l’offerta tecnica.
2. In particolare, per ogni condizione, modalità e termine della prestazione contrattuale che non sia espressamente regolata nel presente atto, vale tra le Parti quanto stabilito nell’ Accordo Quadro, con il quale devono intendersi regolati tutti i termini del rapporto tra le Parti. Infatti, le Parti espressamente convengono che il predetto Accordo Quadro ha valore di regolamento e pattuizione per il presente Contratto Esecutivo.

Articolo 3

Oggetto del Contratto

1. Il presente Contratto Esecutivo definisce i termini e le condizioni che, unitamente alle disposizioni contenute nell’Accordo Quadro, regolano la prestazione in favore della Amministrazione da parte del Fornitore dei servizi principali e servizi secondari elencati al punto 1 della lettera d’invito Allegato B alla procedura. Tali servizi sono dettagliatamente descritti nell’All. B4 – Capitolato Tecnico e dovranno essere svolti secondo le prescrizioni minime ed essenziali inerenti alle macroclassi di fornitura dell’Accordo Quadro. avente ad oggetto Servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT per gli enti e le amministrazioni pubbliche pugliesi istituito da InnovaPuglia S.p.A.
2. Le predette prestazioni dovranno essere svolte con le modalità ed alle condizioni stabilite nel presente Contratto Esecutivo, nonché nell’Accordo Quadro e relativi allegati.
3. L’Amministrazione, ai sensi e per effetto dell’art. 106 comma 12 del D.Lgs. 50/2016, si riserva la facoltà di apportare un aumento o una diminuzione nell’esecuzione del contratto fino alla concorrenza di un quinto, in più o in meno, del corrispettivo complessivo del presente contratto. Per servizi/forniture appartenenti a tipologie non previste, l’affidamento avverrà, previa verifica della



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

disponibilità dell'Impresa, nei limiti di valore complessivi sopra indicati, determinando il corrispettivo mediante concordamento dei nuovi prezzi in applicazione dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

4. L'Amministrazione si riserva, inoltre, di richiedere l'estensione del contratto ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) D. Lgs n. 50/2016, per un periodo non superiore a 12 (dodici) mesi. In tal caso, il costo massimo complessivo della fornitura è stimato in € 1.999.999,00 IVA esclusa.

Articolo 4

Efficacia e Durata

1. Il presente Contratto Esecutivo ha validità dalla data di sottoscrizione, salvi i casi di risoluzione o recesso ai sensi, rispettivamente, degli art. 19 e 20 dell'Accordo Quadro.
2. Resta inteso che, in nessun caso, la durata del presente Contratto Esecutivo, può eccedere i 36 (trentasei) mesi naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto stesso.

Articolo 5

Proprietà

1. Tutti i risultati prodotti e/o rilasciati nell'esecuzione delle attività contrattuali, saranno di proprietà dell'Amm.ne senza limitazioni di alcun tipo. L'Amm.ne potrà utilizzare e riutilizzare completamente ed in parte quanto prodotto, anche prima della scadenza del contratto. L'Amm.ne potrà, senza alcuna limitazione, memorizzare, riprodurre, condividere e distribuire tali risultati a terzi.
2. Resta convenuto che la proprietà può essere ceduta dall'Amm.ne a terzi in qualsiasi istante, senza modificare alcun termine delle condizioni e degli obblighi previsti.
3. L'Impresa garantisce la piena proprietà dei dispositivi o soluzioni tecniche o di altra natura utilizzati per l'esecuzione delle attività e dichiara che tali suoi diritti sono liberi da vincoli o diritti a favore di terzi.

Articolo 6

Erogazione della prestazioni

1. Il Fornitore ha l'obbligo di erogare le prestazioni di cui al precedente art. 3 in favore dell'Amministrazione entro i termini e secondo modalità e condizioni previste nel Capitolato tecnico All. B4 alla lettera di invito, e nell'Accordo Quadro, All. 4.1 - Gestione forniture e fasi operative, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.

Articolo 7

Gestione del Contratto Esecutivo

1. Nell'esecuzione del presente Contratto Esecutivo, l'interfaccia del Fornitore con l'Amministrazione



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L’EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all’art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

è rappresentata dal Responsabile Esecutivo nominato dal Fornitore.

2. Le attività tecniche di supervisione e controllo della corretta esecuzione del presente Contratto Esecutivo, in relazione ai servizi richiesti, sono svolte dalla Amministrazione d’intesa con InnovaPuglia S.p.A.
3. Le attività amministrative di supervisione e controllo del presente Contratto Esecutivo sono svolte dall’Amministrazione, con l’eventuale supporto di InnovaPuglia S.p.A. Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del presente Contratto Esecutivo, il Fornitore comunicherà all’Amministrazione i dati relativi al soggetto referente per l’esecuzione delle prestazioni contrattuali (Rappresentante del Fornitore).
4. Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del presente Contratto Esecutivo, l’Amministrazione comunicherà al Fornitore i dati relativi al Responsabile dell’Esecuzione del Contratto per l’Amministrazione.

Articolo 8

Consegna

1. La consegna, intendendo con questo termine l’insieme delle prestazioni finali e/o intermedie erogate, dovrà essere effettuata dal Fornitore entro i termini previsti nel Capitolato tecnico All. 4 alla lettera di invito, dovrà essere completa e da effettuarsi presso i siti indicati dall’Amm.ne nell’ambito del territorio regionale.
3. La fornitura dovrà essere realizzata con attrezzature e materiali accessori che risultino necessari al completamento della stessa e che dovranno ritenersi compresi nel prezzo complessivo.
4. La consegna non solleva l’Impresa dalle responsabilità derivanti da vizi, apparenti e occulti, ancorché riscontrati successivamente alla consegna.

Articolo 9

Verifica di conformità e Accettazione

1. Nel periodo di efficacia del presente Contratto Esecutivo, il Responsabile dell’Esecuzione del Contratto per l’Amministrazione avrà facoltà di eseguire verifiche relative alla conformità delle prestazioni erogate al Capitolato Tecnico e ai Livelli di Servizio. Il Fornitore è tenuto a prestare tutta l’assistenza e la strumentazione necessaria all’effettuazione di tali verifiche.
2. Il Fornitore, a fronte dei rilievi trasmessi dal Responsabile dell’Esecuzione del Contratto per l’Amministrazione mediante apposita comunicazione in relazione ai risultati delle verifiche di cui al precedente comma, si impegna a presentare, entro 7 (sette) giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione, un piano dei correttivi che dovrà essere implementato nei successi-



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

- vi 20 (venti) giorni lavorativi entro i quali il Fornitore dovrà dare comunicazione di ultimazione.
3. Previo esito positivo della verifica di funzionalità eseguita dall'Amm.ne sulla base di quanto previsto dal Capitolato Tecnico che ha valore di certificazione delle prestazioni, le prestazioni oggetto del presente Contratto Esecutivo saranno sottoposte ad un'ulteriore verifica da parte del Responsabile dell'Esecuzione del Contratto per la presenza di un Rappresentante del Fornitore.
 4. I termini e le modalità della verifica da parte dell'Amministrazione, di cui al precedente comma 3, sono descritte nel Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro, come eventualmente meglio dettagliate nell'Al. 4 alla lettera di invito.
 5. Ove non si riscontrino difetti o carenze, la verifica avrà valore positivo. Le operazioni di verifica risulteranno da apposito verbale che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile dell'Esecuzione del Contratto per l'Amministrazione e dal Rappresentante del Fornitore in doppio originale per il Fornitore e l'Amministrazione. Qualora dagli accertamenti effettuati in sede di prima verifica, le prestazioni non risultassero conformi alle specifiche di dettaglio previste nelle prove di verifica, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro i termini fissati dal Responsabile dell'Esecuzione del Contratto per l'Amministrazione, che comunque non potranno essere superiori ai 30 (trenta) giorni solari. Decorso detto termine, il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto per l'Amministrazione procederà ad una seconda verifica. Nel caso in cui le prestazioni non risultassero ancora conformi alle specifiche, l'Amministrazione avrà facoltà di risolvere il presente Contratto Esecutivo.
 6. In ogni caso, l'Amministrazione procederà alle verifiche di conformità delle forniture eseguite dal Fornitore al fine di accertarne la regolare esecuzione ai sensi dell'art. 102 D.Lgs. 50/2016, anche facendo ricorso alla documentazione contrattuale prodotta dal Fornitore e dal Produttore o, comunque, di contenuto analogo attestante la conformità delle forniture e servizi alle prescrizioni contrattuali.

Articolo 10

Penalità

1. Nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità nell'esecuzione della prestazione o, comunque, delle attività contrattuali, non imputabile all'Amministrazione, ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai Livelli di Servizio stabiliti nell'allegato 4.6 “Livelli di servizio e penali” dell'Accordo Quadro, l'Amministrazione applicherà al Fornitore le penali dettagliatamente descritte e regolate nel predetto allegato, qui da intendersi integralmente trascritte, fatto comunque salvo il risarcimento del maggior danno.
2. Per le modalità di contestazione ed applicazione delle penali vale tra le Parti quanto stabilito



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L’EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all’art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

dall’articolo 18 dell’Accordo Quadro e dall’Allegato 4.6 – Livelli di Servizio e Penali.

Articolo 11

Corrispettivi

1. Il corrispettivo contrattuale globale massimo, omnicomprensivo, per l’esecuzione dell’oggetto contrattuale è pari a complessivi Euro (“importo aggiudicato”) IVA esclusa, di cui euro 0,00 (Zero) IVA esclusa, per oneri relativi alla sicurezza non soggetti a ribasso.
2. Il predetto corrispettivo contrattuale globale si riferisce all’esecuzione della prestazione a perfetta regola d’arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
3. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all’Impresa dall’esecuzione del contratto e dall’osservanza di leggi, capitolati e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi dal corrispettivo contrattuale.
4. Il corrispettivo contrattuale è accettato dall’Impresa in base ai propri calcoli alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, ed è pertanto invariabile ed indipendente da qualsiasi imprevisto o eventualità.
5. L’Impresa non potrà vantare diritto ad altri compensi ovvero ad adeguamenti o aumenti del corrispettivo contrattuale.

Articolo 12

Trasparenza dei prezzi

1. Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:
 - i. dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente Contratto Esecutivo;
 - ii. dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto Esecutivo stesso;
 - iii. si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l’esecuzione e/o la gestione del presente Contratto Esecutivo rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.
2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del presente contratto, lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

dell'art. 1456 cod. civ. per fatto e colpa dell'Impresa, che sarà conseguentemente tenuta al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

Articolo 13

Fatturazione e pagamenti

1. Le fatture in formato elettronico, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, relative ai corrispettivi dovuti secondo quanto previsto al precedente art. 12 vengono emesse dal Fornitore all'esito delle verifiche di conformità. I corrispettivi saranno corrisposti dall'Amministrazione secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni e previo accertamento della prestazione effettuata. Ciascuna fattura elettronica verrà corrisposta nel termine stabilito nell'Accordo Quadro. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002.
2. Ciascuna fattura dovrà essere emessa nel rispetto di quanto prescritto dal comma 3 dell'art. 13 dell'Accordo Quadro.
3. L'Amministrazione opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% (zero virgola cinque per cento) che verrà liquidata dalle stesse solo al termine del presente Contratto Esecutivo e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.
4. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione delle forniture e dei servizi e, comunque, delle attività previste nel presente Contratto Esecutivo. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo il presente Contratto Esecutivo potrà essere risolto di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi da parte dell'Amministrazione tramite PEC.
5. Qualora il Fornitore sia costituito in raggruppamento, le singole Società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti dell'Amm.ne contraente, provvederanno ciascuna alla fatturazione “pro quota” delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alla ripartizione delle attività. La società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.
6. I corrispettivi saranno accreditati, a spese del Fornitore, sul/i conto/i corrente n.



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L’EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all’art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

....., intestato al Fornitore presso

Codice IBAN; il Fornitore dichiara che ciascuno dei predetti conti opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e si obbliga a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i all’Amministrazione all’atto del perfezionamento del presente Contratto Esecutivo.

6. Il Fornitore, al termine di ogni anno solare, invierà all’Amministrazione una relazione consuntiva del fatturato globale, suddivisa per tipo di servizio e con i prezzi unitari applicati.
7. Le Parti prendono atto che l’Amministrazione si è registrata/non si è registrata alla “Piattaforma per la certificazione dei crediti” di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012, in conformità a quanto previsto dai Decreti stessi.

Articolo 14

Cauzione

1. A garanzia degli obblighi assunti con il presente contratto esecutivo, si dà atto che il Fornitore ha prestato cauzione definitiva di € _____ a mezzo polizza fidejussoria n. _____, rilasciata da _____ con sede _____.
2. La fidejussione o polizza fidejussoria di cui al precedente comma dovrà essere valida per tutta la durata del presente Contratto Esecutivo e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto contratto e sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni previste all’art. 103, comma 1, del d.lgs. n. 50/2016.
3. Qualora l’ammontare della presente garanzia dovesse ridursi:
 - I. per effetto dell’applicazione di penali, o
 - II. per qualsiasi altra causa, ivi incluso l’incremento del valore del presente Contratto Esecutivo a seguito di modifiche contrattuali,il Fornitore dovrà provvedere al reintegro e/o incremento della garanzia entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall’Amministrazione.
4. In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel presente articolo, l’Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto Esecutivo, fermo restando il risarcimento del danno.
6. La prestazione della garanzia ai sensi del presente articolo non limita l’obbligo del Fornitore di provvedere all’integrale risarcimento dei danni tutti, anche ove gli stessi siano di valore superiore all’importo garantito.

Articolo 15

Subappalto



**APPALTO SPECIFICO "SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA
VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA
EROGARE IN MODALITÀ SAAS"**

Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

1. Nel caso il Fornitore abbia dichiarato di voler far ricorso al subappalto:
 - Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, si è riservato di affidare in subappalto, in misura non superiore al 30% dell'importo contrattuale, l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

	Forniture e servizi	Quantità

- nell'osservanza di quanto previsto dall'art. 12 del Accordo Quadro.

Articolo 16

Turn over del personale

1. Il Fornitore deve impegnarsi a mantenere il turnover di tutti gli addetti nei limiti più bassi possibile. In particolare, le figure professionali tecniche impiegate nei servizi non potranno essere sostituite, nel corso dell'esecuzione del contratto, a meno di validi ed accertati motivi. In caso contrario, l'Amm.neavrà facoltà di applicare le relative penali. Sarà a carico del Fornitore l'addestramento del personale in sostituzione con un affiancamento al team, per un periodo non inferiore a 15 giorni lavorativi. In ogni caso l'Amm.ne si riserva di chiedere, a suo insindacabile giudizio, al Fornitore la sostituzione (con altre figure professionali equivalenti) delle singole risorse messe a disposizione qualora le stesse non siano giudicate idonee allo svolgimento del servizio richiesto. Tale comunicazione sarà inviata con un preavviso di 15 giorni lavorativi; dopo tale termine, qualora non si sia provveduto alla sostituzione, si procederà ad applicare le specifiche penali.

Articolo 17

Divieto di cessione del Contratto

1. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 13 del D.Lgs. 50/2016, è fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto Esecutivo, a pena di nullità della cessione medesima e risoluzione in danno del Contratto medesimo per causa del Fornitore, fatta



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

salva la possibilità per il Fornitore, previa comunicazione all'Amministrazione di cessione a società facenti parte del gruppo cui appartiene. In particolare, in caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto Esecutivo.

Articolo 18

Risoluzione e recesso

1. In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula del presente Contratto Esecutivo che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo PEC dall'Amministrazione, la medesima Amministrazione ha la facoltà di considerare risolto di diritto il predetto Contratto Esecutivo e di ritenere definitivamente la garanzia di cui al precedente art. 14, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nell'art 108 del D.Lgs. 50/2016, si conviene che, in ogni caso, la Amministrazione, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con PEC, il presente Contratto Esecutivo nei casi previsti dall'art. 19 dell'Accordo Quadro.
3. In tutti i casi di risoluzione, anche parziale, del presente Contratto Esecutivo, non saranno pregiudicati i diritti di ciascuna Parte esistenti prima della data di risoluzione, nonché tutti gli altri diritti previsti dalla legge, ivi incluso il diritto al risarcimento del danno.
4. In tutte le ipotesi di risoluzione di cui al presente articolo, e nelle ulteriori ipotesi di risoluzione contenute nel presente Contratto Esecutivo, quest'ultimo sarà risolto di diritto
5. Qualora InnovaPuglia S.p.A. eserciti la facoltà di recesso dal Accordo Quadro in tutto o in parte, l'Amministrazione recederà dal presente Contratto Esecutivo.
6. Fermo restando quanto previsto all'art. 20 dell'Accordo Quadro, l'Amministrazione ha diritto di recedere motivatamente dal presente Contratto Esecutivo in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore a mezzo PEC. In tale caso, il Fornitore ha diritto ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. al pagamento da parte dell'Amministrazione dei servizi prestati, purché eseguiti correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel Contratto Esecutivo, oltre al 10% dell'importo dei servizi non ancora erogati, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ.



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L’EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all’art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

7. Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all’Amministrazione.

Articolo 19

Forza maggiore

1. Nessuna Parte sarà responsabile per qualsiasi perdita che potrà essere patita dall’altra Parte a causa di eventi di forza maggiore (che includono, a titolo esemplificativo, disastri naturali, terremoti, incendi, fulmini, guerre, sommosse, sabotaggi, atti del Governo, autorità giudiziarie, autorità amministrative e/o autorità di regolamentazione indipendenti) a tale Parte non imputabili.
2. Nel caso in cui un evento di forza maggiore impedisca l’esecuzione della prestazione da parte del Fornitore, l’Amministrazione, impregiudicato qualsiasi diritto ad essa spettante in base alle disposizioni di legge sull’impossibilità della prestazione, non dovrà pagare i corrispettivi per la prestazione dei servizi interessati fino a che tali servizi non siano ripristinati e, ove possibile, avrà diritto di affidare i servizi in questione ad altro fornitore aggiudicatario per una durata ragionevole secondo le circostanze.
3. L’Amministrazione si impegna, inoltre, in tale eventualità a compiere le azioni necessarie al fine di risolvere tali accordi, non appena il Fornitore le comunichi di essere in grado di erogare nuovamente la prestazione.

Articolo 20

Responsabilità Civile

1. Fermo restando quanto previsto dall’art. 27 dell’Accordo Quadro, il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore quanto dell’Amministrazione o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all’esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

Articolo 21

Tracciabilità dei flussi finanziari – ulteriori clausole risolutive espresse

1. Ai sensi e per gli effetti dell’art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Contratto Esecutivo, si con-



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L’EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all’art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

viene che, in ogni caso, l’Amministrazione, in ottemperanza a quanto disposto dall’art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l’adempimento, risolverà di diritto, ai sensi dell’art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell’art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore a mezzo PEC, il presente Contratto Esecutivo nell’ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., del Decreto Legge 12 novembre 2010 n. 187 nonché della Determinazione dell’Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 8 del 18 novembre 2010.

3. Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
4. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell’art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.
5. Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell’inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all’art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i è tenuto a darne immediata comunicazione all’Amministrazione e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia ove ha sede la stazione appaltante.
6. Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l’obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
7. L’Amministrazione verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un’apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla su richiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere all’Amministrazione, oltre alle informazioni di cui all’art. 105, comma 2 ultimi tre periodi, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, ove predisposto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un’apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla su richiamata Legge, restando inteso che l’Amministrazione si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all’uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all’esito dell’espletata verifica ogni



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L’EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all’art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto. Ai sensi della Determinazione dell’Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell’atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.

Articolo 22

Oneri fiscali e spese contrattuali

1. Il Fornitore riconosce a proprio carico tutti gli oneri fiscali e tutte le spese contrattuali relative al presente atto.
2. Al presente atto, dovrà essere applicata l’imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell’art. 40 del D.P.R. 26 aprile 1986 n. 131 e successive modificazioni ed integrazioni.

Articolo 23

Foro Competente

1. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e l’Amministrazione, la competenza è determinata in base alla normativa vigente.

Articolo 24

Trattamento dei dati personali

1. Le parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate - oralmente e prima della sottoscrizione del Contratto - le informazioni di cui all’art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito “Regolamento UE”) circa il trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l’esecuzione del Contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti che loro spettano loro in virtù degli artt. 15 e ss. della citata normativa europea.
2. Le Parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto della legislazione nazionale ed europea vigente in materia di protezione dei dati personali (ivi inclusi gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall’Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali), con particolare riguardo alle misure di sicurezza da adottare.



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

3. Il Fornitore prende atto che l'Amministrazione tratta i dati forniti dal Fornitore, anche relativi a soggetti terzi coinvolti nelle attività di trattamento quali, a titolo esemplificativo, i dipendenti e collaboratori del Fornitore, ai fini della stipula del Contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione tecnica, economica ed amministrativa del Contratto stesso. Tutti i dati acquisiti dall'Amministrazione potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici e potranno essere comunicati a soggetti terzi titolati quali il Titolare/Responsabile del Trattamento oggetto del presente contratto, a collaboratori esterni e Organismi Pubblici ai quali la comunicazione sia necessaria per adempiere alle attività afferenti o collegate all'esecuzione del presente Contratto.
4. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito. Il Fornitore si impegna, altresì, ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del Contratto, per quanto concerne il trattamento dei loro Dati personali da parte dell'Amministrazione per le finalità sopra descritte.
5. Il Fornitore prende atto che la ragione sociale dell'operatore economico ed il prezzo di aggiudicazione dell'appalto, potranno essere diffusi tramite il sito internet dell'Amministrazione e sono in ogni caso soggetti agli obblighi imposti dalla vigente normativa sulla trasparenza delle attività dell'Amministrazione.
6. Il Fornitore si impegna a svolgere i trattamenti di dati personali nel pieno rispetto della legislazione vigente nonché della normativa per la protezione dei dati personali (ivi inclusi - oltre al Regolamento (UE) 2016/679 e al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 – anche gli ulteriori provvedimenti, autorizzazioni generali, pronunce in genere emanati dal Garante per la protezione dei dati personali) nonché delle misure minime di sicurezza ICT per le PP.AA. di cui alla Circolare AgID n. 2/2017 del 18 aprile 2017 (in Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n. 103 del 5-5-2017).
7. Il Fornitore si impegna con il presente contratto ad accettare la eventuale designazione da parte dell'Amministrazione a Responsabile/Sub-Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del GDPR relativamente ai dati personali di cui la medesima Amministrazione è Titolare/Responsabile del Trattamento. Il Fornitore è comunque autorizzato al trattamento degli eventuali dati personali nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualmente ivi previsti. Le modalità di trattamento dovranno essere improntate ai disposti del Regolamento UE 679/2016, del Dlgs 196/2003 e s.m.i. e dovranno essere conformi alle condizioni contenute nella nomina a Responsabile/Sub-Responsabile del Trattamento se predisposta.

Letto, approvato e sottoscritto



APPALTO SPECIFICO “SERVIZI PER L’EVOLUZIONE DEL SISTEMA SPORTELLO TELEMATICO GIUSTIZIA
VERSO LA PIATTAFORMA SPORTELLO TELEMATICO E PORTALE DEI SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI, DA
EROGARE IN MODALITÀ SAAS”

Accordo Quadro multifornitore di cui all’art. 54 del d.lgs. n. 50/2016, di servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza ed
altri servizi in ambito ICT istituito da InnovaPuglia S.p.A..

Città, li _____

(Per l’Amministrazione)

(per il Fornitore)

Ai sensi e per gli effetti dell’art. 1341 c.c. il Fornitore dichiara di aver letto con attenzione e di approvare specificatamente le pattuizioni contenute negli articoli seguenti: Art. 5 Proprietà, Art. 6 Erogazione della prestazione, Art. 7 Gestione del Contratto Esecutivo, Art. 8 Consegna; Art. 9 Verifica di conformità e Accettazione, Art. 10 Penalità, Art. 11 Corrispettivi, Art. 12 Trasparenza dei prezzi, Art. 13 Fatturazione e pagamenti, Art. 14 Cauzione, Art. 15 Subappalto, Art. 16 Divieto di cessione del contratto, Art. 17 Risoluzione e Recesso, Art. 18 Forza Maggiore, Art. 19 Responsabilità civile, Art. 20 Tracciabilità dei flussi finanziari-Ulteriori clausole risolutive espresse, Art. 21 Oneri fiscali e spese contrattuali, Art. 22 Foro competente, Art. 23 Trattamento dei dati personali.

Letto, approvato e sottoscritto

Città, li

(per il Fornitore)