



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

**PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA**

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GOVERNO, SVILUPPO,  
GESTIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE PER L’EVOLUZIONE DELLA  
PIATTAFORMA SARDEGNACAT SUDDIVISA IN 2 LOTTI.**

**CUP: E21C24000130006**

**LOTTO 1**

**SERVIZI DI SUPPORTO AL GOVERNO DELL’EVOLUZIONE E DI GESTIONE DEL  
CAMBIAMENTO DELLA PIATTAFORMA SARDEGNACAT**

**CIG B48ABACDF9**

**LOTTO 2**

**SERVIZI DI GESTIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE, SVILUPPO ED EVOLUZIONE  
DELLA PIATTAFORMA SARDEGNACAT**

**CIG B48ABADECC**

**Allegato 1 - CAPITOLATO SPECIALE**

Procedura aperta per l’affidamento dei Servizi per l’affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l’evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 1 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

## SOMMARIO

PREMESSE .....	5
1. OGGETTO E DURATA .....	5
2. LOTTO 1 - SERVIZI DI SUPPORTO AL GOVERNO DELL'EVOLUZIONE E DI GESTIONE DEL CAMBIAMENTO DELLA PIATTAFORMA SARDEGNACAT .....	6
2.1. DEMAND MANAGEMENT E SUPPORTO ALLA STRATEGIA EVOLUTIVA (A1).....	6
<i>DELIVERABLE DEL SERVIZIO "A1 DEMAND MANAGEMENT E SUPPORTO ALLA STRATEGIA EVOLUTIVA" .....</i>	<i>8</i>
2.2. GOVERNANCE E PROJECT MANAGEMENT (A2).....	8
A) SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE E ALLA GESTIONE DEGLI INTERVENTI PROGETTUALI.....	8
B) SUPPORTO AL MONITORAGGIO DEI SERVIZI.....	11
<i>DELIVERABLE DEI SERVIZI GOVERNANCE E PROJECT MANAGEMENT .....</i>	<i>11</i>
2.3. FORMAZIONE E CHANGE MANAGEMENT (A3).....	12
A) FORMAZIONE .....	12
B) CHANGE MANAGEMENT.....	13
<i>DELIVERABLE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE E CHANGE MANAGEMENT .....</i>	<i>14</i>
<i>MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI LOTTO 1.....</i>	<i>14</i>
3. LOTTO 2 - SERVIZI DI GESTIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE, SVILUPPO ED EVOLUZIONE DELLA PIATTAFORMA SARDEGNACAT .....	14
3.1. B1 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA, GESTIONE, ASSISTENZA ED HELPDESK.....	15
3.1.1. MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA .....	16
<i>MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA .....</i>	<i>17</i>
<i>DELIVERABLE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA.....</i>	<i>18</i>
3.1.2. GESTIONE APPLICATIVA, ASSISTENZA ED HELP DESK.....	18
<i>DELIVERABLE GESTIONE APPLICATIVA, ASSISTENZA ED HELP DESK.....</i>	<i>20</i>
3.1.3. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	21
<i>DELIVERABLE SERVIZI SUPPORTO SPECIALISTICO.....</i>	<i>21</i>
3.2. B2 - SERVIZIO DI SVILUPPO SOFTWARE E MANUTENZIONE EVOLUTIVA .....	22
3.2.1. CICLI DI VITA DI SVILUPPO SOFTWARE E MANUTENZIONE EVOLUTIVA .....	24
A) CICLO COMPLETO.....	24
B) CICLO RIDOTTO.....	26
C) CICLO A FASE UNICA.....	26
3.2.1.1. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL CICLO DI VITA .....	26

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 2 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<i>FASE DI DEFINIZIONE</i> .....	27
<i>FASE DI ANALISI</i> .....	27
<i>FASE DI DISEGNO</i> .....	28
<i>FASE DI REALIZZAZIONE</i> .....	28
<i>FASE DI COLLAUDO</i> .....	29
<i>FASE DI AVVIO IN ESERCIZIO</i> .....	29
3.2.2. EVOLUTIVE MINIME IN FASE DI ESECUZIONE.....	30
MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI LOTTO 2.....	30
4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	30
4.1. GOVERNO DEL PROGETTO.....	30
4.1.1. DOCUMENTI DI PROGETTO.....	31
PIANO DI LAVORO DELLA FORNITURA.....	31
PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE.....	32
STATO AVANZAMENTO LAVORI (SAL).....	33
4.1.2. STRUMENTI DI GOVERNO DELLA FORNITURA.....	33
4.2. MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA I DUE LOTTI.....	34
4.3. STRUMENTI PER L'ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	35
4.3.1. SOLUZIONE PER LE ATTIVITÀ DI TEST.....	35
4.3.2. CHANGE, CONFIGURATION E VERSIONING MANAGEMENT DEL SOFTWARE.....	36
4.4. PRESA IN CARICO DELLE ATTIVITÀ.....	37
4.5. CRONOPROGRAMMA DELL'AVVIO.....	37
4.6. TRASFERIMENTO DEL KNOW-HOW E PASSAGGIO DI CONSEGNE A FINE CONTRATTO.....	38
5. REQUISITI PREVISTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	39
5.1. REQUISITI MINIMI DEI SERVIZI REALIZZATIVI (LOTTO 2).....	39
5.1.1. COMPATIBILITÀ.....	39
5.1.2. DOCUMENTAZIONE DEL SOFTWARE (PROGETTUALE, BASI DATI, GESTIONE APPLICATIVA).....	39
5.1.3. QUALITÀ DEL SOFTWARE.....	40
5.1.4. PREDISPOSIZIONE AMBIENTE DI COLLAUDO.....	40
5.1.5. SUPPORTO AL PASSAGGIO IN ESERCIZIO.....	40
5.1.6. VERIFICA E VALIDAZIONE DEL SOFTWARE.....	41
5.2. REQUISITI DI SICUREZZA DEL SOFTWARE E DI USABILITÀ E ACCESSIBILITÀ (LOTTO 2).....	41
5.2.1. REQUISITI DI SICUREZZA DEL SOFTWARE.....	41
5.2.2. REQUISITI DI USABILITÀ E ACCESSIBILITÀ.....	42

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 3 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

5.2.3.	REQUISITI ARCHITETTURALI .....	43
5.2.4.	REQUISITI PER I CONTAINER .....	44
6.	COMPETENZE GENERALI PREVISTE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	45
6.1.	COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO .....	45
6.1.1.	PROFILI PROFESSIONALI PREVISTI PER IL LOTTO 1 .....	46
6.1.2.	PROFILI PROFESSIONALI PREVISTI PER I SERVIZI DEL LOTTO 2 .....	52
7.	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E CONTROLLI .....	64
8.	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI .....	65
A)	SLA SPECIFICI LOTTO 1 .....	66
B)	SLA SPECIFICI LOTTO 2 .....	67

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 4 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

## PREMESSE

Il presente capitolato speciale ha lo scopo di definire l'oggetto, gli elementi e le caratteristiche essenziali del progetto per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT in termini di quantità, qualità, livelli di servizio nonché modalità e tempi della loro attuazione relativamente a quanto previsto nel Bando.

L'oggetto dei servizi richiesti è riportato sinteticamente nel disciplinare di gara e dettagliatamente nel presente documento, in cui sono indicati anche i parametri quantitativi e le figure professionali previste per l'esecuzione dei servizi. Le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività, nonché gli aspetti qualitativi dei servizi sono descritti nel presente capitolato.

Sono parti integranti del capitolato i seguenti allegati tecnici:

Allegato 10 – Documenti tecnici

Le prescrizioni contenute nel presente documento tecnico rappresentano i requisiti minimi richiesti dalla stazione appaltante per la fornitura dei servizi.

## 1. OGGETTO E DURATA

La Direzione generale della Centrale regionale di committenza intende acquisire specifiche prestazioni per il governo, lo sviluppo, la gestione, l'assistenza, la manutenzione e l'evoluzione di una piattaforma e-procurement, al fine supportare il personale dell'Amministrazione regionale in tutte le fasi di governo delle evoluzioni della piattaforma SardegnaCAT e di controllo e verifica del livello di conseguimento degli obiettivi di progetto conseguiti nell'ambito dei servizi di gestione del Demand Management e supporto alla strategia evolutiva, di Project management e di Change Management volti a supportare l'evoluzione della nuova piattaforma Sardegna CAT.

L'oggetto della fornitura riguarda lo svolgimento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT.

Di seguito vengono riportate e descritte le attività dedicate al supporto alle varie tipologie di utenza e le azioni formative rivolte alle amministrazioni/enti regionali inerenti l'utilizzo della Piattaforma SardegnaCAT, nonché le manutenzioni evolutive e/o correttive.

L'appalto è suddiviso in due lotti aventi ad oggetto l'erogazione dei seguenti servizi dettagliati nella successiva tabella:

LOTTO	ATTIVITÀ	METRICA	MODALITÀ
<b>LOTTO 1</b> SERVIZI DI SUPPORTO AL GOVERNO DELL'EVOLUZIONE E DI GESTIONE DEL CAMBIAMENTO DELLA PIATTAFORMA SARDEGNACAT	A 1 - Demand Management e supporto alla strategia evolutiva	Misura/Consumo	Secondo piano delle attività
	A 2 – Governance e Project management		
	A 3 – Formazione e Change management		

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 5 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>LOTTO 2</b> SERVIZI DI GESTIONE, SVILUPPO, ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED EVOLUZIONE DELLA PIATTAFORMA SARDEGNACAT	B 1 – Servizio di gestione, manutenzione adeguativa e correttiva, assistenza ed helpdesk	A canone	Continuativo (con cadenza trimestrale)
	B 2 - Servizio sviluppo software e manutenzione evolutiva	Misura/Consumo	Secondo piano delle attività

La fornitura dei servizi ha la durata di **33 (trentatre) mesi** decorrenti dall'avvio dell'esecuzione del contratto, rinnovabili per ulteriori 36 mesi previa valutazione e riscontro positivo delle prestazioni rese da parte della Stazione appaltante. Gli importi e la durata del contratto e delle eventuali opzioni sono meglio dettagliati al paragrafo 3 del Disciplinare di gara al quale di rimanda.

## **2. LOTTO 1 - SERVIZI DI SUPPORTO AL GOVERNO DELL'EVOLUZIONE E DI GESTIONE DEL CAMBIAMENTO DELLA PIATTAFORMA SARDEGNACAT**

Il Lotto 1 è destinato all'affidamento dei servizi di Supporto al governo dell'evoluzione e del cambiamento della nuova piattaforma SardegnaCAT. L'affidamento consiste nel supporto al personale dell'Amministrazione in tutte le fasi di governo delle evoluzioni della piattaforma SardegnaCAT e di controllo e verifica del livello di conseguimento degli obiettivi di progetto conseguiti nell'ambito dei servizi previsti nel Lotto 2 e/o di forniture di terze parti.

I servizi comprendono la gestione del Demand Management e supporto alla strategia evolutiva, di Project management e di Change Management, come meglio descritti nel seguito, volti a supportare l'evoluzione della nuova piattaforma Sardegna CAT coerentemente con gli obiettivi strategici della Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza, con le specifiche di interoperabilità dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e con i rilevanti indirizzi di innovazione e trasformazione digitale dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), in una logica di miglioramento costante e di economicità dei servizi erogati.

Di seguito, si descrivono i servizi in cui si articola la fornitura del Lotto 1.

### **2.1. Demand Management e supporto alla strategia evolutiva (A1)**

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà supportare l'Amministrazione nell'esecuzione delle attività di Demand Management finalizzate alla raccolta e all'articolazione delle esigenze progettuali e di evoluzione dei processi collegati ai servizi applicativi erogati dalla piattaforma SardegnaCAT.

I servizi di Demand Management assumono una particolare rilevanza nell'ottica di ottimizzare il processo di sviluppo della piattaforma che sarà eseguito dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2.

A tal fine, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà identificare e comprendere i requisiti di business e le esigenze delle diverse strutture organizzative, al fine di renderle coerenti e consentire una definizione delle

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 6 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

priorità, rispetto ai criteri di scelta concordati ed alle indicazioni generali dell'Amministrazione, in un'ottica di innovazione, di rispetto delle specifiche di interoperabilità di ANAC e di semplificazione dei processi.

In particolare, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà:

- fornire supporto nell'interazione di alto livello con i referenti dell'Amministrazione per la definizione delle strategie di evoluzione dell'ambito e-procurement, l'evoluzione delle componenti applicative esistenti, il riuso di altre componenti applicative da altre Amministrazioni o lo sviluppo di nuove componenti;
- strutturare un processo di raccolta e definizione dei requisiti di business inerenti la Piattaforma e ai servizi applicativi alla stessa correlati (ad es. portale gara o strumenti di business intelligence);
- identificare e valutare i requisiti di business e le esigenze delle strutture organizzative dell'Amministrazione e delle altre organizzazioni che utilizzano la Piattaforma;
- ove possibile, anticipare le esigenze dei diversi servizi, comprendendone le finalità e valutandone le priorità, anche in relazione alle esigenze degli utenti finali;
- verificare, in fase di definizione dei singoli interventi di sviluppo degli applicativi, le possibilità di riuso di esperienze precedenti e/o sviluppate da altre Amministrazioni;
- valutare, di concerto con l'Amministrazione, la congruenza dei costi e dei tempi stimati;
- valutare, di concerto con l'Amministrazione, l'aderenza di quanto realizzato con i requisiti individuati;
- supportare l'Amministrazione nelle attività operative partecipando direttamente alle fasi di analisi e test accettazione utente e collaudo dei servizi erogati dai Fornitori Aggiudicatari dei servizi realizzativi di cui al Lotto 2.

Con riferimento all'attività elencata all'ultimo punto, ove richiesto un supporto all'Amministrazione nelle attività di test accettazione utente e collaudo, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà occuparsi della:

- valutazione della copertura dei casi di test rispetto ai requisiti e alle funzioni disponibili;
- integrazione dei piani di test con ulteriori casistiche a completamento della copertura dei requisiti;
- esecuzione di piani di test.
- verifica, registrazione e formalizzazione dei risultati dell'esecuzione dei piani di test;
- verifica della piena rispondenza dei requisiti funzionali e non funzionali.

Nello specifico, l'Operatore Economico Aggiudicatario, qualora sia richiesto, sarà tenuto ad occuparsi della progettazione dei test secondo quanto condiviso con l'Amministrazione, del monitoraggio del loro grado di copertura, della verifica della completezza e rispondenza dei test ai requisiti, del controllo e dell'esecuzione dei risultati: dovrà fornire tutti i report per le necessarie verifiche dell'Amministrazione e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

L'operatore Economico Aggiudicatario dovrà altresì supportare l'Amministrazione nell'analisi dell'evoluzione delle possibili integrazioni della Piattaforma con altre componenti del sistema informativo regionale, che potrebbero diventarne parte a mezzo di riusi o che saranno sviluppate nel corso dell'esecuzione del Contratto.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 7 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

### ***Deliverable del servizio “A1 Demand Management e supporto alla strategia evolutiva”***

Il servizio di “A1 - Demand Management e supporto alla strategia evolutiva” dovrà produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

- Elenco delle richieste per la raccolta delle esigenze dell’Amministrazione e delle altre organizzazioni che utilizzano la Piattaforma;
- Documenti di requisiti di business (a richiesta);
- Integrazione del Piano dei Test (a richiesta).

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l’Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l’aggiornamento continuo.

L’Amministrazione potrà aggiungere all’elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l’esecuzione dei servizi di fornitura

## **2.2. Governance e Project management (A2)**

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà supportare l’Amministrazione nelle attività di Governance e Project management che rappresentano il punto di riferimento interno e di coordinamento delle attività di gestione nell’ambito degli interventi applicativi realizzati nel Lotto 2.

I servizi di Governance e Project management sono articolati nelle attività di Supporto alla Pianificazione, di Supporto alla Gestione degli interventi progettuali e di Supporto al Monitoraggio dei servizi, come meglio descritti nel seguito.

### **a) Supporto alla pianificazione e alla gestione degli interventi progettuali**

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà supportare l’Amministrazione nel predisporre la pianificazione generale degli interventi realizzativi, sulla base delle esigenze espresse dall’Amministrazione, controllare l’andamento complessivo dell’esecuzione, sintetizzare gli avanzamenti e/o le rimodulazioni delle singole attività e/o dei singoli interventi progettuali, evidenziandone le interrelazioni complessive.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà assicurare – in un elenco non esaustivo - il supporto all’Amministrazione almeno per le seguenti attività, nell’ambito degli interventi realizzativi:

- l’indirizzo e il controllo delle evoluzioni dei nuovi processi e della piattaforma;
- la governance della piattaforma;

Procedura aperta per l’affidamento dei Servizi per l’affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l’evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 8 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

- il controllo costante dei servizi e dei relativi livelli di servizio complessivamente erogati dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2;
- l'individuazione di tutti i possibili stakeholders e/o fruitori di informazioni inerenti i servizi applicativi della piattaforma regionale di e-procurement;
- la definizione delle possibili azioni da attuare, per ottimizzare l'efficienza complessiva delle applicazioni e dei servizi previsti per la loro conduzione;
- la definizione di standard, metodologie e best practice, previa approvazione dell'Amministrazione, per il monitoraggio degli interventi di sviluppo applicativo.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà altresì fornire supporto operativo e metodologico per la gestione degli interventi progettuali al fine di;

- supportare l'Amministrazione per le decisioni in merito all'ottimizzazione degli interventi progettuali e delle iniziative;
- verificare e monitorare le milestone progettuali, identificandone le criticità e gestendone i rischi;
- suggerire eventuali azioni correttive a fronte di problematiche rilevate sugli interventi progettuali oggetto di monitoraggio o sulla raggiungibilità degli obiettivi del programma stesso.

In particolare, la pianificazione riguarderà l'esecuzione delle attività, nei tempi e nelle modalità più opportune al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio nell'erogazione dei servizi applicativi del Lotto 2. In tal senso, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà identificare e gestire le interdipendenze delle varie attività di progetto in funzione delle priorità identificate.

Il Fornitore Aggiudicatario, laddove necessario nell'ambito del servizio, sarà tenuto a coordinare e gestire i rapporti, le informazioni e le comunicazioni con l'Amministrazione e/o con soggetti terzi da essa indicati.

Per realizzare il servizio di supporto alla pianificazione e alla gestione degli interventi progettuali, il Fornitore Aggiudicatario dovrà rendere disponibile ed operativa una soluzione di pianificazione e gestione progettuale, al fine di verificare l'erogazione efficace ed efficiente dei servizi contrattuali, con particolare riferimento alla pianificazione delle attività, dei tempi, delle risorse e dei costi, al controllo dell'avanzamento, con il monitoraggio degli scostamenti dal preventivo e la gestione dei picchi di lavoro.

A corredo delle attività di governance e pianificazione, pertanto, il Fornitore Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibile, senza alcun onere per l'Amministrazione, un framework, consistente in un modello operativo, in grado di interfacciarsi con il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 o anche di altri eventuali Fornitori Aggiudicatari dell'Amministrazione coinvolti nel processo di monitoraggio.

In particolare, il Fornitore dovrà realizzare, per conto dell'Amministrazione:

- la pianificazione, la gestione ed il monitoraggio di:
  - obiettivi di progetto;
  - descrizione delle attività;
  - tempi;

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 9 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

- attività operative;
- aspetti economici e finanziari;
- la rendicontazione ed il reporting delle attività;
- l'analisi dei rischi.

Il modello adottato dovrà prevedere la produzione e l'aggiornamento periodico di uno specifico documento denominato Masterplan, per analizzare e pianificare tutti gli interventi a carattere tecnologico dell'ambito applicativo che l'Amministrazione utilizzerà. Il Masterplan rappresenterà pertanto il punto di riferimento documentale in termini di pianificazione delle attività realizzative e delle iniziative progettuali in capo alla Amministrazione e dovrà contenere tutte le informazioni di sintesi derivanti dalle iniziative progettuali in ambito applicativo, comprese anche le esigenze ed i requisiti generali emersi durante le attività istituzionali di interazione con gli utenti e con l'Amministrazione, correlati ai relativi interventi realizzativi ed iniziative di riferimento.

In particolare, per ciascun progetto, dovranno essere evidenziati almeno i seguenti elementi:

- stati di avanzamento e milestone progettuali;
- deliverable di fornitura e output associati;
- eventuali non conformità e/o mancate accettazioni del servizio/prodotto.

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà aggiornare obbligatoriamente il documento di Masterplan, almeno a cadenza mensile, o con diversa periodicità concordata con l'Amministrazione, e comunque tempestivamente in base alle nuove esigenze derivanti dalle attività progettuali o su richiesta dell'Amministrazione. Il Masterplan dovrà essere costantemente disponibile ed allineato, soprattutto rispetto alla governance complessiva dei progetti.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà gestire le change request agli interventi progettuali già pianificati a fronte di attività non previste o richiesta di una loro rimodulazione da parte dell'Amministrazione, con adeguato grado di flessibilità;

- supportare l'Amministrazione nella gestione delle criticità e delle aree di rischio progettuali (es. piano gestione rischi, sintesi rischi individuati e strategie di prevenzione; mitigazione);
- controllare e verificare la documentazione prodotta (es. Manuale utente, documentazione di specifiche tecniche e funzionali) in relazione ai livelli di servizio contrattuali;
- analizzare i risultati, definire e controllare l'attuazione delle azioni correttive necessarie al riallineamento del progetto rispetto agli obiettivi preposti.

Nell'erogazione del servizio, il Fornitore Aggiudicatario dovrà collaborare con tutte le strutture organizzative, interne ed esterne all'Amministrazione, coinvolte nel raggiungimento degli obiettivi, tramite le necessarie attività di coordinamento, controllo e comunicazione.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 10 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Nello specifico il Fornitore Aggiudicatario dovrà mettere in atto tutte le necessarie attività e strumenti di comunicazione con i Fornitori Aggiudicatari del Lotto 2, al fine di garantire una gestione integrata del processo ed una visione unitaria da parte dell'Amministrazione.

## **b) Supporto al Monitoraggio dei servizi**

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà supportare l'Amministrazione nell'analisi e nella validazione dei dati afferenti i livelli di servizio contrattualmente previsti per l'esecuzione dei servizi del Lotto 2.

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 nello specifico dovrà supportare l'Amministrazione nella misurazione e verifica di tutti gli Indicatori di Qualità della fornitura del Lotto 2 e, su richiesta, nell'implementazione delle integrazioni necessarie ad ottimizzare il rapporto con altri Fornitori Aggiudicatari dell'Amministrazione coinvolti nell'evoluzione della piattaforma.

In particolare, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà effettuare:

- monitoraggio dell'effettiva esecuzione di tutti i servizi, anche con le modalità proposte in Offerta tecnica ai fini del supporto nella predisposizione delle verifiche di conformità;
- raccolta e verifica degli Indicatori di Qualità della fornitura, KPI offerti, indicatori di digitalizzazione;
- comparazione dei dati e delle informazioni raccolte;
- proposta di opportune integrazioni agli indicatori di qualità della fornitura e di monitoraggio del servizio;
- rilevazione di eventuali criticità e per ciascuna criticità effettuare un'analisi di dettaglio;
- aggiornamento periodico a cadenza almeno mensile o su richiesta dell'Amministrazione.

La predisposizione dell'analisi di dettaglio della criticità e la formulazione della proposta della possibile soluzione dovrà essere corredata da una chiara evidenza delle azioni e degli attori che le possono indirizzare e da una valutazione economica puntuale dei costi, rischi e benefici.

Infine, il Fornitore Aggiudicatario dovrà produrre mensilmente, o con diversa periodicità concordata con l'Amministrazione, e comunque su specifica richiesta della stessa, un apposito documento di sintesi in merito al monitoraggio degli Indicatori di Qualità contrattuali.

### ***Deliverable dei servizi Governance e Project management***

Il servizio di Governance e Project Management dovrà produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

- Documento di Masterplan;
- Documentazione per il Monitoraggio degli Indicatori di Qualità.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 11 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

### **2.3. Formazione e Change Management (A3)**

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà garantire il supporto metodologico, progettuale e gestionale necessario per lo svolgimento di tutte le attività relative al cambiamento organizzativo e funzionale dell'Amministrazione sia ex-ante sia ex-post al rilascio in esercizio delle applicazioni sviluppate dal Lotto 2 della fornitura.

#### **a) Formazione**

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 sarà chiamato a progettare ed erogare - anche in maniera congiunta alle figure professionali relativi al Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 - percorsi di formazione dedicati, finalizzati a permettere agli utenti della piattaforma di raggiungere la completa padronanza delle funzionalità e delle logiche stessa per favorirne il completo sfruttamento ai fini del raggiungimento degli obiettivi del progetto. La programmazione delle attività di formazione rientrerà nel Piano di formazione che dovrà essere consegnato dall'aggiudicatario e approvato dall'Amministrazione.

L'attività di formazione prevede in via preliminare una valutazione in ordine alle effettive conoscenze e competenze del personale che utilizza la piattaforma.

Le attività di formazione, anche sulla base delle risultanze dell'analisi preliminare di cui sopra, dovranno essere:

- svolte in presenza, in sedi individuate dall'Amministrazione, in aule configurate in modo da consentire idonee esercitazioni sulle diverse funzionalità del software per il personale della Centrale Regionale di Committenza;
- svolte in modalità di webinar per l'utenza diffusa della piattaforma;
- erogate in prima istanza per diffondere la conoscenza delle funzionalità della piattaforma Sardegna CAT così come derivante dal progetto di riuso di SATER (vedi Progetto di servizio)
- erogate a seguito del rilascio di nuovi servizi applicativi o a seguito di variazioni significative dell'operatività della piattaforma.

Il servizio di formazione dovrà essere erogato da personale competente dell'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 1, ovvero dal personale dell'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2, con provata attitudine ed esperienza maturata nell'attività didattica.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 12 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Ogni attività di formazione sarà sottoposta a verifica di conformità, a tale finalità si richiede che a valle delle singole sessioni di formazione i partecipanti siano sottoposti a:

- test finale di apprendimento;
- test finale di gradimento.

Tale modalità consente una verifica oggettiva dell'acquisizione delle competenze da parte dei partecipanti, ed attesta che la sessione formativa sia stata condotta in modo adeguata ed esaustiva. I risultati dei test saranno riportati nel verbale, base per il rilascio del Certificato di collaudo e verifica di conformità dell'attività di formazione degli operatori.

Tutta la documentazione disponibile dovrà essere aggiornata ad ogni rilascio in produzione di nuove funzionalità.

L'attività di formazione dovrà essere accompagnata dalla messa a disposizione di strumenti finalizzati alla formazione continuativa degli utenti della piattaforma regionale di e-procurement quali:

- webinar periodici su tematiche specifiche;
- accesso a moduli e-learning sulla materia;
- tutorial consultabili on-line quale guida step by step;
- social/community di interesse condivisa con gli altri fruitori del software.

Tutti gli strumenti a supporto della formazione (web seminar, e-learning, manualistica, tutorial) devono essere resi disponibili in lingua italiana.

## **b) Change Management**

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà provvedere, laddove necessario, a segnalare all'Amministrazione l'opportunità di attivare ed implementare un singolo intervento progettuale di Change Management.

In seguito all'approvazione formale dell'obiettivo progettuale il Fornitore Aggiudicatario dovrà prevedere almeno le seguenti attività:

- individuare e misurare gli impatti delle nuove applicazioni/release sui processi, sulle strutture organizzative e sui sistemi informativi;
- progettare gli interventi necessari per l'attuazione dei cambiamenti procedurali/organizzativi proposti, il controllo delle varie fasi di avanzamento e la documentazione a supporto;
- valutare e documentare i rischi connessi al cambiamento proposto, misurare l'incremento dell'efficienza/efficacia dell'intervento proposto e mappare le potenziali resistenze al cambiamento;
- elaborare una pianificazione di dettaglio dell'intervento proposto;
- realizzare e monitorare il piano di Change Management, comprensivo delle attività di formazione;

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 13 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

- allineare le risorse rispetto ai cambiamenti, gestire le resistenze al cambiamento e creare consapevolezza;
- produrre un report finale del progetto realizzato evidenziando gli elementi di "lesson learned".

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà altresì aggiornare i manuali d'uso della Piattaforma in coordinamento con il personale dell'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2.

### ***Deliverable del servizio di Formazione e Change Management***

Il servizio di Formazione e Change Management dovrà produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

- Piano di Formazione;
- Piano di Change Management;
- Manuali d'uso.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

### ***Modalità di remunerazione dei servizi Lotto 1***

I servizi erogati dovranno essere oggetto di una pianificazione e successiva rendicontazione periodica al fine di poter utilizzare le figure professionali previste nel lotto. La rendicontazione sarà svolta in base alle giornate uomo effettivamente erogate per la realizzazione di specifici obiettivi/deliverable di progetto distribuite sulle varie linee di attività in maniera continuativa.

Le modalità di pagamento dei S.A.L. sono dettagliate nei documenti di gara all'Allegato 4 – Schema di contratto.

## **3. LOTTO 2 - SERVIZI DI GESTIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE, SVILUPPO ED EVOLUZIONE DELLA PIATTAFORMA SARDEGNACAT**

Il Lotto 2, comprende tutti i servizi tecnici necessari per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT, la sua manutenzione, integrazione con i principali sistemi informativi dell'amministrazione, la gestione sistemistica e l'assistenza agli utenti, finalizzati al soddisfacimento delle esigenze dell'Amministrazione, e alla sua messa a

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 14 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

disposizione per la gestione del ciclo di vita degli appalti conformemente nel rispetto delle disposizioni dalla normativa vigente.

In particolare sono stati individuati i seguenti servizi:

- B 1 - Servizio di gestione, manutenzione adeguativa e correttiva, assistenza ed helpdesk
- B 2 - Servizio sviluppo software e manutenzione evolutiva

Di seguito, si descrivono i servizi in cui si articola la fornitura del Lotto 2.

### 3.1. B1 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA, GESTIONE, ASSISTENZA ED HELPDESK

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà prendere in carico tutte le segnalazioni di malfunzionamento, sia quelle trasmesse dall'help desk sia quelle provenienti dal Direttore dell'esecuzione del contratto e suoi incaricati.

Sarà in ogni caso onere dell'Operatore Economico aggiudicatario effettuare il costante monitoraggio e l'analisi degli applicativi per rilevare, autonomamente, anomalie e malfunzionamenti e proporre le necessarie soluzioni.

A tal fine, mensilmente, l'Operatore Economico aggiudicatario dovrà fornire un report dell'attività di monitoraggio e analisi, con indicazione dei test eseguiti. Dovrà inoltre creare e aggiornare una registrazione dei malfunzionamenti del software con le informazioni necessarie per la valutazione e l'elaborazione di statistiche.

Sarà onere del Fornitore Aggiudicatario documentare, all'interno del registro, tempi di risposta e soluzione, con una codifica che consenta all'Amministrazione di individuare l'esecutore dell'intervento manutentivo.

La presa in carico e la classificazione del problema dovrà avvenire nel rispetto dei livelli di servizio individuati al paragrafo 8. La classificazione dovrà rispettare le regole concordate con l'Amministrazione tenendo conto della seguente specifica generale:

- i problemi di **alta priorità** si riferiscono agli eventi che pregiudicano gravemente il funzionamento della Piattaforma, quali ad esempio il blocco del sistema o l'impossibilità di accesso ad esso o anche l'impossibilità di presentare offerta nei termini previsti dagli atti di gara;
- i problemi di **media priorità** si riferiscono agli eventi relativi alle anomalie di dati o malfunzionamenti di una o più funzionalità fondamentali della Piattaforma;
- i problemi di **bassa priorità** si riferiscono agli eventi relativi alle anomalie di dati o malfunzionamenti di una o più funzionalità non fondamentali della Piattaforma.

L'Amministrazione si riserva di concedere una dilazione temporale per la risoluzione delle problematiche di alta e media complessità dinanzi a motivazioni scritte e dettagliate dall' Operatore Economico aggiudicatario.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 15 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

### 3.1.1. Manutenzione correttiva e adeguativa

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà prestare il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa su tutte le componenti software, parametrizzazioni e integrazioni comprese riguardanti la Piattaforma e su tutte le funzionalità realizzate dall'Operatore Economico Aggiudicatario in virtù della presente fornitura per tutta la durata dell'Appalto.

I servizi che il Fornitore Aggiudicatario dovrà attuare comprendono:

- a) la manutenzione correttiva;
- b) la manutenzione adeguativa.

#### a) *Manutenzione correttiva*

I servizi di manutenzione correttiva hanno ad oggetto l'insieme degli interventi finalizzati ad analizzare i malfunzionamenti emersi nell'uso della Piattaforma e a correggerne le cause e gli effetti.

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà eliminare le cause e gli effetti dei malfunzionamenti a seguito della rilevazione di impedimenti nella corretta operatività della Piattaforma (errori propriamente detti) o di differenze tra il comportamento atteso e quello effettivo.

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà effettuare la diagnosi e, quindi, procedere all'eliminazione dei funzionamenti errati; dovrà eseguire il ripristino delle funzionalità previste, con rimozione degli effetti prodotti dai malfunzionamenti sulle basi dati.

Quando il malfunzionamento derivi da difetti di prodotti di terzi o librerie il ripristino della funzionalità deve avvenire mediante l'applicazione di patch o, correzioni eventualmente messe a disposizione dai produttori o manutentori di detti prodotti o librerie, a tal fine il Fornitore Aggiudicatario dovrà monitorare i siti dei produttori o manutentori dei software e delle librerie in uso all'interno della Piattaforma.

Nel caso in cui tali patch e/o correzioni non siano disponibili, il Fornitore Aggiudicatario dovrà comunicare all'Amministrazione l'avvenuta segnalazione al produttore/manutentore del software/libreria, e comunque intervenire, nei limiti consentiti, al fine di risolvere il malfunzionamento.

Dell'emissione della patch dovrà essere data immediata comunicazione all'Amministrazione attraverso apposita comunicazione.

#### b) *Manutenzione adeguativa*

L'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio i passaggi di release dei livelli di software di base o altri mutamenti di ambiente quali l'introduzione di nuovi prodotti software all'interno del sistema informativo regionale o i cambiamenti delle nuove modalità di gestione dell'infrastruttura.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 16 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Inoltre, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà mantenere l'efficienza delle procedure, dei programmi e delle funzionalità della Piattaforma al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro e dell'utilizzo di memoria, ottimizzare i tempi di risposta al crescere di banche dati o all'ampliamento del parco utenza, apportare miglioramenti ed ottimizzazioni.

La realizzazione del servizio potrà, tra l'altro, riguardare esigenze di migliorare le prestazioni, la robustezza e la sicurezza degli applicativi, senza alterare le funzionalità e incrementando, ove possibile, l'usabilità.

**Gli interventi di manutenzione adeguativa la cui realizzazione stimata superi i 30 giorni/uomo rientrano nell'ambito del servizio di manutenzione evolutiva.**

### ***Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva e adeguativa***

Nella realizzazione dei servizi, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà seguire il processo di lavorazione di seguito descritto.

**Intervento in assenza di segnalazione.** In presenza di malfunzionamento non derivante da segnalazioni utente o dal personale dell'Amministrazione o dell'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 1 e la cui risoluzione sia direttamente in capo all'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà effettuare un'analisi di impatto della sua applicazione e, in caso di assenza di impatto, procedere immediatamente alla risoluzione del malfunzionamento, altrimenti dovrà presentare una programmazione dell'intervento al Direttore dell'Esecuzione, che approverà modalità e pianificazione, dopo avere esaminato l'analisi di rischio presentata.

**Intervento su segnalazione.** Il Direttore dell'Esecuzione o suoi incaricati, l'help desk di Il livello o il personale dell'Operatore Economico Aggiudicatario dei servizi del Lotto 1 potranno richiedere l'intervento manutentivo a fronte di malfunzionamenti e anomalie non rilevate autonomamente dall'Operatore Economico Aggiudicatario. L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà quindi effettuare un'analisi di impatto della sua applicazione e, in caso di assenza di impatto, procedere immediatamente alla risoluzione del malfunzionamento, altrimenti dovrà presentare una programmazione dell'intervento al Direttore dell'Esecuzione, che approverà modalità e pianificazione, dopo avere esaminato l'analisi di rischio presentata

**Manutenzione adeguativa.** Analogamente l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà procedere per la manutenzione adeguativa. In ogni caso la realizzazione dell'intervento manutentivo dovrà essere preceduta da una comunicazione al Direttore dell'Esecuzione e ai suoi incaricati, che potranno richiedere ulteriori informazioni. L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà presentare una programmazione per la risoluzione dell'intervento; l'Amministrazione dovrà approvare la programmazione proposta, con specifica approvazione dell'effort, in caso di superamento della soglia di 30 giorni/uomo per la manutenzione adeguativa.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 17 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

### ***Deliverable del servizio di manutenzione correttiva e adeguativa***

Il servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva dovrà produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

- Registro delle manutenzioni correttive;
- Registro delle manutenzioni adeguative.

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

### **3.1.2. Gestione applicativa, assistenza ed help desk**

Il servizio di Gestione Applicativa comprende l'insieme di attività non sistemistiche che assicurano l'esercizio delle applicazioni software e delle banche dati della Piattaforma e il corretto avviamento in esercizio delle applicazioni realizzate ex novo e/o modificate a seguito di manutenzioni evolutive, correttiva ed adeguative.

Il servizio di Gestione Applicativa, assistenza ed help desk è di tipo continuativo ed agisce in maniera reattiva in funzione delle segnalazioni degli utenti, del servizio di Help Desk di 2° livello o della struttura responsabile dell'esecuzione del contratto o proattiva in funzione degli obiettivi generali di buon funzionamento della Piattaforma.

In ogni caso il servizio agisce in stretta connessione con i referenti dell'Amministrazione, che devono sempre indirizzare e coordinare le attività, indicare eventuali priorità, verificare i risultati delle attività svolte dal Fornitore Aggiudicatario.

Qui di seguito sono descritte le principali attività da svolgere nei vari sotto-servizi, senza pretesa di esaustività.

#### ***a) Gestione operativa e sistemistica***

Il servizio ha l'obiettivo di assicurare nel tempo il corretto funzionamento delle applicazioni dell'Amministrazione in esercizio e fornire assistenza agli utenti nell'uso corretto delle funzionalità rilasciate, supportando la contestualizzazione dei processi di lavoro rispetto all'informatizzazione realizzata.

In tal senso, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà eseguire le attività di gestione operativa e sistemistica, comprendenti:

- attività di installazione, configurazione, manutenzione, monitoring, auditing e tuning di tutti i sistemi hardware e software;
- configurazione, gestione di back-up e restore su database e sistemi;

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 18 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

- creazione e manutenzione tabelle e altri oggetti degli RDBMS;
- gestione della sicurezza e delle relative politiche, nonché della business continuity delle piattaforme applicative hardware/software;
- gestione della configurazione;
- gestione dell'integrazione con altri sistemi informativi e/o prodotti software;
- pianificazione della capacità necessaria al corretto funzionamento della Piattaforma;
- attività di collaudo e messa in esercizio, con predisposizione dei relativi ambienti.

In questa attività nel primo anno di esecuzione del contratto si intendono comprese le attività necessarie alla migrazione degli operatori dell'attuale mercato elettronico.

#### **b) Assistenza ed help desk**

Con riferimento ai servizi di Assistenza ed help desk il Fornitore Aggiudicatario dovrà garantire l'articolazione sui due livelli richiesti per l'erogazione, tra l'altro, delle seguenti attività:

- analisi e soluzione delle problematiche nell'utilizzo della Piattaforma;
- segnalazione delle problematiche derivanti da malfunzionamenti o da necessità di adeguamento/evoluzione a differenti gruppi di lavoro (ad es. nel caso di problematiche infrastrutturali) o ad altri operatori quali, a titolo esemplificativo, i titolari di contratti di manutenzione su prodotti software;
- assistenza agli utenti da remoto anche con brevi sessioni di affiancamento nell'utilizzo della Piattaforma.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà dimensionare il gruppo di lavoro che opererà sul servizio di Assistenza ed help desk di I e II livello nel rispetto dei livelli di servizio richiesti dall'Amministrazione.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà garantire che le applicazioni e la base dati trattate rispettino quanto previsto dalle misure di sicurezza dell'ambito specifico e di quelle derivanti dalla normativa sulla privacy.

Il personale addetto al servizio dovrà fornire informazioni e risposte di tipo puramente tecnico in merito alle funzionalità inerenti ai diversi strumenti presenti sulla piattaforma.

#### **b.1) Help desk e assistenza di I livello**

Il modello di assistenza dovrà prevedere la messa a disposizione da parte del Fornitore di un numero verde attivo tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00. Nel corso di tale orario dovranno essere disponibili un numero di linee telefoniche e operatori in grado di rispondere assicurando i livelli di servizio richiesti dall'Amministrazione.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà inoltre mettere a disposizione una casella mail per l'attivazione del servizio.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 19 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Si riportano di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune tipologie di attività di assistenza di I livello che potranno essere erogate all'utenza nell'ambito del servizio:

- Supporto alla registrazione/profilazione in Piattaforma dell'Utente PA;
- Supporto alla registrazione in Piattaforma dell'Operatore Economico;
- Supporto in fase di presentazione dell'offerta;
- Supporto in fase di pubblicazione della gara e in fase di gestione della gara sulla piattaforma;
- Chiarimenti sulla logica applicativa della Piattaforma.

### ***b.2) Assistenza di II livello***

Il servizio potrà essere attivato dal servizio di Help desk e assistenza di I livello o dalla struttura responsabile dell'esecuzione del contratto o agirà in maniera proattiva in funzione degli obiettivi generali di buon funzionamento della Piattaforma o di specifici interventi di manutenzione correttiva, adeguativa o evolutiva.

Più in dettaglio, l'assistenza di II livello si articolerà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nelle seguenti attività:

- **Supporto Applicativo-Infrastrutturale:** Tale servizio consente la gestione delle segnalazioni riguardanti disservizi di natura applicativa e/o infrastrutturale (questi ultimi in carico all'Amministrazione). Si occupa inoltre di attivare la struttura preposta dell'Amministrazione in caso di interventi necessari in ambiente di esercizio (es. rilasci applicativi correttivi / evolutivi, estrazioni e/o variazioni della base dati, indisponibilità dei server, problematiche di connessione all'infrastruttura, ecc.); eroga inoltre supporto in termini di interventi diretti ed interventi ad hoc anche sui server e sulle basi di dati della Piattaforma, in accordo con le modalità di tracciatura degli interventi condivise e nel rispetto delle politiche di sicurezza e privacy;
- **Supporto alla configurazione dei parametri del sistema:** tale servizio comprende la gestione delle richieste di supporto che comportano interventi sul sistema, realizzabili attraverso le funzioni presenti in piattaforma alle sezioni "Configurazioni di sistema" e "Configurazione valori" e non attuabili autonomamente dall'Amministratore di sistema;
- **Help desk di II livello:** tale servizio mira a fornire risoluzione a malfunzionamenti segnalati o quesiti posti dall'utenza non risolti dal servizio di Help desk di I livello;
- **Trattamenti dati:** tale servizio mira a modificare la base dati per rimuovere impedimenti di processo o superare errori applicativi o correggere errori materiali compiuti dall'utente.

### ***Deliverable Gestione applicativa, assistenza ed help desk***

Il servizio di Gestione applicativa, assistenza ed help desk dovrà produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 20 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

- Registro dei malfunzionamenti (trimestrale);
- Registro dei ticket utenti (trimestrale);
- Registro dei ticket utenti aperti da più di una settimana (settimanale);
- Registro delle chiamate in ingresso con separata evidenza di quelle con e senza risposta e dei tempi medi di risposta (settimanale, con rendicontazione trimestrale ai fini del calcolo degli SLA - vedi paragrafo 8 livelli di servizio e penali)
- Registro dei trattamenti dati;
- Piano di subentro.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

### **3.1.3. Servizi di supporto specialistico**

Il servizio di supporto specialistico consisterà nell'erogazione di formazione attraverso le proprie figure professionali in accordo con la progettazione del change management svolta dall'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto1. Le giornate comprese nel canone senza costi aggiuntivi per l'amministrazione dovranno essere in misura minima di 100 gg/uu per tutta la durata del contratto.

#### ***Deliverable servizi supporto specialistico***

Per i servizi di assistenza da remoto e supporto specialistico si dovranno produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

- Rendiconto attività di supporto specialistico.
- Materiali a supporto dell'attività formativa

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 21 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Si precisa che l'assistenza da remoto e di supporto specialistico deve essere rendicontata nei SAL periodici attraverso la fornitura dei rapporti di presenza delle risorse impiegate nel servizio con la descrizione puntuale dell'attività svolta.

### **3.2. B2 - SERVIZIO DI SVILUPPO SOFTWARE E MANUTENZIONE EVOLUTIVA**

Gli interventi di sviluppo software e manutenzione evolutiva sono finalizzati, in particolare, a garantire l'interoperabilità della Piattaforma con la Piattaforma Contratti Pubblici (PCP) di ANAC e al soddisfacimento delle nuove esigenze dell'Amministrazione.

Il servizio di Sviluppo software e manutenzione evolutiva consiste nella realizzazione di funzionalità applicative "ad hoc" (software "custom"), volte a soddisfare specifiche esigenze di evoluzione della Piattaforma non funzionalmente soddisfabili con applicativi codice aperto (open source) o altri software già in possesso dell'Amministrazione, né con software reperibile attraverso il riuso da altre P.A. oppure per le quali l'uso o il riuso di detti software o componenti non sia tecnicamente fattibile o economicamente conveniente, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale. Il servizio comprende altresì la messa a disposizione di componenti messi a riuso.

Il servizio comprende due distinte tipologie di interventi sul software:

- Progettazione e Sviluppo di nuove applicazioni o prodotti software, o parti autonome di esse, o riuso di componenti da parte di altre Amministrazioni;
- Sviluppo Software e Manutenzione Evolutiva (MEV) di software già esistente, che consiste in interventi volti ad arricchire applicazioni o prodotti esistenti di nuove funzionalità, o comunque a integrare o modificare funzionalità già esistenti.

Gli interventi di Sviluppo Software e MEV dovranno essere condotti secondo le modalità operative, il ciclo di lavorazione e gli standard (tecnici e di processo) indicati nel paragrafo 3.2.1.

Per ogni intervento che attiverà nell'ambito del servizio di Sviluppo e MEV, l'Amministrazione individuerà degli obiettivi specifici da raggiungere. Ogni obiettivo avrà un codice identificativo e dei KPI associati, attraverso i quali misurare il grado di raggiungimento dello stesso.

A seguito di una richiesta formulata dall'Amministrazione di implementazione di ulteriori requisiti rispetto a quelli già disponibili sulla Piattaforma regionale, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 è chiamato a presentare, a richiesta, un documento di specifica di requisiti. A seguito dell'approvazione del documento di specifica dei requisiti l'Operatore Economico Aggiudicatario presenterà una stima tecnico-economica delle attività evolutive, che dovrà essere approvato formalmente dall'Amministrazione.

In ciascuna stima tecnico-economica, il Fornitore Aggiudicatario deve indicare:

- il numero di giorni/uomo suddiviso per profilo professionale da impiegare;

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 22 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

- le tempistiche di realizzazione e gli output previsti.

La scelta dell'architettura applicativa e del linguaggio di programmazione da utilizzare sarà sempre effettuata dall'Amministrazione, eventualmente anche su proposta del Fornitore Aggiudicatario.

Il software realizzato dovrà essere riusabile e, laddove possibile, modulare e adattabile a diversi ambienti tecnologici con il più ampio utilizzo di API (Open e Private) che consentano il riuso del software in altri contesti e/o l'integrazione con software già esistente.

L'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2 avrà il compito di aggiornare in modo continuativo la Piattaforma in conformità a quanto previsto da disposizioni normative, linee guida e specifiche tecniche rilevanti adottate a livello nazionale e comunitario, con particolare riguardo agli standard previsti per le tecnologie ICT nelle P.A.

In prossimità dei test di accettazione (UAT), l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà infine presentare il Piano dei test.

L'Operatore Economico Aggiudicatario pertanto, al fine di raggiungere elevati livelli di qualità, dovrà svolgere congiuntamente o disgiuntamente a quanto svolto per i servizi erogati nel Lotto 1, le attività di test del software sviluppato, in particolare dovrà occuparsi di:

- Coordinarsi con gli aggiudicatari del Lotto 1 al fine di consentire una governance ottimale del progetto;
- Svolgere attività di test unitari, funzionali e di integrazione con la più ampia copertura possibile.

Nello specifico, l'Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto alla progettazione dei test secondo quanto condiviso con l'Amministrazione, al monitoraggio del loro grado di copertura, alla verifica della completezza e della rispondenza dei test ai requisiti, al controllo e all'esecuzione dei risultati: dovrà fornire tutti i report per le necessarie verifiche dell'Amministrazione e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

Le difformità rispetto ai requisiti specificati individuate in sede di UAT saranno gestite come manutenzioni correttive con livello di priorità indicato dall'Amministrazione.

Qualora, in circostanze particolari, l'effort effettivamente erogato dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovesse subire uno scostamento rilevante rispetto a quanto stimato, l'Amministrazione valuterà se tale scostamento sia o meno giustificato al fine di accettare l'incremento di costi corrispondente.

Resta inteso che, in ogni caso, l'Amministrazione riconoscerà e autorizzerà il pagamento delle sole attività effettivamente svolte in esecuzione di quanto preventivato nel Piano delle attività.

Nel caso in cui la valutazione delle attività evolutive non soddisfi gli obiettivi richiesti, l'attività oggetto della valutazione non può essere considerata conclusa e il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà mettere in atto tutte le possibili azioni correttive al fine di ottenere il raggiungimento degli obiettivi richiesti e quindi la conclusione dell'attività.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 23 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

L'Amministrazione procederà al pagamento ed allo scorporo (dal monte di giornate/persona destinate al servizio) delle sole giornate/persona indicate nelle stime tecnico-economiche preventivamente approvate.

Fermo restando quanto sopra l'Amministrazione si riserva l'insindacabile facoltà di utilizzare in tutto o in parte le giornate/persona disponibili per il servizio di Manutenzione evolutiva e nessun compenso sarà riconosciuto/dovuto al Fornitore Aggiudicatario per le giornate/persona eventualmente non utilizzate.

### 3.2.1. Cicli di vita di Sviluppo software e Manutenzione evolutiva

Il presente paragrafo ha lo scopo di descrivere le tre tipologie di ciclo di vita del software (ciclo completo, ciclo ridotto e ciclo a fase unica) che il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà utilizzare per la realizzazione dei prodotti software previsti nell'ambito della fornitura.

Si precisa che per procedere all'approvazione, ove prevista, dei prodotti relativi alle fasi delle attività progettuali, l'Amministrazione si riserva almeno 10 (dieci) giorni lavorativi dalla consegna per la validazione dei prodotti. Pertanto, in sede di definizione del proprio piano di lavoro, il Fornitore Aggiudicatario dovrà prevedere tale tempistica.

#### a) Ciclo completo

I servizi di sviluppo e implementazione *software* oggetto del presente appalto dovranno essere erogati secondo il ciclo di vita del *software* normalmente adottato per lo sviluppo di applicazioni, riportato nella tabella che segue con il dettaglio di *deliverable* da produrre e responsabilità degli attori coinvolti.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 24 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Fase	Attività	Input	Output	Amministrazione	Aggiudicatario Lotto 1	Aggiudicatario Lotto 2
Definizione	Identificazione necessità	<ul style="list-style-type: none"><li>- Richieste dell'Amministrazione</li><li>- Necessità di evoluzione derivanti dal contesto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Documento di requisiti di business</li></ul>	Verifica e approva	Elabora	Collabora
Analisi	Progettazione preliminare	<ul style="list-style-type: none"><li>- Documento di requisiti di business</li><li>- Specifiche tecniche rilevanti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Documento di Specifica dei Requisiti (DOSR)</li><li>- Specifiche funzionali</li><li>- Stime tecnico-economiche</li></ul>	Verifica e approva	Collabora	Elabora
Disegno	Progettazione tecnica	<ul style="list-style-type: none"><li>- Documento di specifica dei requisiti (DOSR)</li><li>- Specifiche funzionali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Disegno Architettura tecnica</li><li>- Disegno funzionale di dettaglio</li><li>- Modello logico e fisico della piattaforma</li></ul>	Acquisisce	Verifica	Elabora
Realizzazione	Realizzazione codifica	<ul style="list-style-type: none"><li>- Documento di specifica dei requisiti (DOSR)</li><li>- Specifiche funzionali</li><li>- Disegno Architettura tecnica</li><li>- Disegno funzionale di dettaglio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizzazione architettura</li><li>- Realizzazione codice sorgente</li><li>- Parametrizzazione</li></ul>	n.a.	n.a.	Elabora
	Produzione della Documentazione per il change	<ul style="list-style-type: none"><li>- Disegno funzionale di dettaglio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Piano degli Interventi Formativi/</li><li>- Comunicazioni</li></ul>	Verifica e approva	Elabora	Collabora
	Progettazione collaudo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Documento di specifica dei requisiti (DOSR)</li><li>- Specifiche funzionali</li><li>- Disegno Architettura tecnica</li><li>- Disegno funzionale di dettaglio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Release note</li><li>- Piano dei Test</li><li>- Piano di collaudo</li></ul>	Valida e Approva	Verifica	Elabora
	Installazione in ambiente di collaudo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Disegno Architettura tecnica</li><li>- Disegno funzionale di dettaglio</li><li>- Software realizzato</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prodotto software installato</li><li>- Verbale d'installazione</li></ul>	Viene informata	Viene informato	Effettua l'installazione e le configurazioni di base

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 25 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Collaudo</b>	Collaudo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prodotto software installato</li><li>- Piano dei test</li><li>- Piano di collaudo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verbale di collaudo</li><li>- Certificato di conformità</li><li>- Piano di rilascio</li></ul>	Collauda Elabora il verbale di collaudo Elabora il certificato di conformità Approva il Piano di rilascio	Supporta	Supporta Elabora il Piano di rilascio
<b>Avvio in esercizio</b>	Rilascio in ambiente di produzione	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manuale di Gestione Applicativa</li><li>- Piano di rilascio</li><li>- Release note</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manuale Utente</li><li>- Configurazione base del prodotto software sul sistema di produzione</li><li>- Comunicazione avvenuto rilascio</li></ul>	Coordina Aree tecniche interne e supervisiona	Rilascia i manuali utente	Effettua le configurazioni di base Comunica l'avvenuto rilascio

### b) Ciclo ridotto

Nel caso di realizzazione di interventi di sviluppo limitati potrà essere concordata l'assenza di un Documento di requisiti di business.

Nel caso di realizzazione di interventi di sviluppo limitati in termini di *effort* e durata (per un numero inferiore a 40 giornate/uomo), si potrà adottare un ciclo di vita dello sviluppo "ridotto" che prevede l'accorpamento delle fasi di Analisi e Disegno in un'unica fase. Pertanto, il "*Documento di specifica dei requisiti (DOSR)*" conterrà sia gli aspetti funzionali che quelli tecnici.

### c) Ciclo a fase unica

Nel ciclo a fase unica, le fasi di Analisi, Disegno e Realizzazione sono interamente accorpate. Non è, pertanto, prevista alcuna interazione tra l'Amministrazione e i Fornitori Aggiudicatari dalla fase di definizione dei requisiti fino alla realizzazione del *software*.

I requisiti tecnici e funzionali potranno essere prodotti in forma non strutturata (es. verbale) ma condivisi con l'Amministrazione.

#### 3.2.1.1. Descrizione delle attività del ciclo di vita

Nei paragrafi seguenti sono descritti i principali obiettivi delle fasi che costituiscono i cicli di vita.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 26 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

### **Fase di Definizione**

La fase di Definizione è volta a identificare e dettagliare le effettive esigenze utente e definire le caratteristiche dell'intervento richiesto al fine di giungere alla definizione dell'ipotesi di soluzione, alla pianificazione dei tempi di realizzazione ed alla stima dell'*effort*.

La fase deve garantire il raccordo tra gli aspetti tecnologici ed applicativi, in particolare:

- devono essere condivisi gli obiettivi e le date al fine di predisporre il Piano di lavoro dell'intervento;
- deve essere verificata la disponibilità delle risorse hardware e/o software necessarie per la realizzazione dell'intervento ovvero devono essere identificate le eventuali esigenze di implementazione e modifica delle infrastrutture;
- devono essere condivisi i requisiti architettonici / tecnologici / gestionali da rispettare nella realizzazione dell'intervento nonché le esigenze informative sulla documentazione da allegare a quanto realizzato.

La fase può avere in input documenti preesistenti quali studi di fattibilità, verbali di riunioni, bozze di requisiti, documentazione dei sistemi esistenti e/o disegno architettonico.

La responsabilità della fase è attribuita al Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 ma è richiesta una forte e costante interazione con il personale dell'Amministrazione al fine di pervenire in tempi brevi alla formalizzazione completa dell'intervento, concordando le modalità tecniche di realizzazione, nonché l'applicabilità di alcuni prodotti (prototipo e campione tecnico, convalida della tecnologia, ecc.).

L'attività di raccolta requisiti, quando richiede l'interazione con gli utenti, verrà svolta congiuntamente con il personale dell'Amministrazione. Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 ne dovrà curare la verbalizzazione.

La fine della fase è rappresentata dalla approvazione dall'invio del Documento di requisiti di business.

### **Fase di Analisi**

La fase ha in input i documenti prodotti nella fase di Definizione ed è volta a definire in modo completo ed esaustivo le funzioni da realizzare o modificare, con riferimento ai processi individuati e alle modalità con cui tali processi risulteranno visibili all'utente.

La responsabilità della fase è attribuita al Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2.

I principali obiettivi della fase di analisi sono:

- individuare la soluzione applicativa e/o tecnologica adeguata al soddisfacimento delle esigenze espresse nel Documento di requisiti o derivanti dalle specifiche tecniche rilevanti nel settore, con particolare attenzione a facilitarne la comprensione da parte dell'Amministrazione e di tutte le strutture coinvolte nell'intervento (tecniche, applicative);
- dettagliare la pianificazione e la stima dell'*effort*, motivando eventuali scostamenti;
- progettare il piano di test con particolare attenzione all'individuazione delle tipologie di test (es. funzionali, di integrazione, di non regressione, di conformità ai requisiti di standard infrastrutturali e ai

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 27 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

processi di gestione, di performance, test accessibilità, ecc.), della base dati necessaria per il test, di eventuali script e criticità note;

- individuare i rischi di progetto e definire le azioni correttive;
- realizzare i prodotti di fase;
- aggiornare, in caso sia necessario, il Documento di requisiti prodotto nella fase precedente.

Qualora tecnicamente e funzionalmente possibile, le specifiche funzionali dovranno essere corredate dalla realizzazione di un prototipo che rappresenti almeno le modalità di navigazione e il *layout* grafico delle interfacce. Il documento di Specifiche funzionali e l'eventuale prototipo sono soggetti a verifica da parte dell'Amministrazione.

La fine della fase è definita dall'approvazione delle stime tecnico-economiche.

### **Fase di Disegno**

La fase di Disegno è volta a tradurre tutte le caratteristiche della soluzione in specifiche tecniche di dettaglio necessarie alla generazione dei prodotti finali. La documentazione deve riportare tutti i dettagli stabiliti e condivisi nella fase di definizione al fine di garantire le esigenze informative di tutte le strutture coinvolte.

Gli scopi principali della fase di Disegno sono:

- descrivere ogni elemento da realizzare, le modalità d'integrazione con gli altri elementi, i vincoli e i controlli cui devono essere sottoposti gli elementi;
- descrivere tutti i dati trattati raggruppati per insiemi logici (schema logico e fisico dei dati), e rappresentare il mapping con lo schema concettuale;
- dettagliare le modalità di interconnessione con altri sistemi/applicazioni/apparati;
- progettare i test coinvolgendo tutte le strutture interessate dalla realizzazione e rilascio dell'intervento;
- dettagliare la pianificazione motivando eventuali scostamenti;
- realizzare i prodotti di fase;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

La fase ha in input i documenti prodotti nelle fasi precedenti.

La fine della fase è definita dall'acquisizione da parte dell'Amministrazione dei documenti di fase, sottolineando che l'avvenuta consegna non esclude la possibilità di dovervi apportare modifiche, in tempi successivi alla fine della fase, a fronte delle verifiche effettuate dai referenti dell'Amministrazione.

La responsabilità della fase è attribuita al Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2.

### **Fase di Realizzazione**

La fase di Realizzazione è finalizzata alla produzione delle componenti applicative e/o infrastrutturali che compongono il sistema oggetto dell'intervento, verificando inoltre la loro correttezza e funzionalità.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 28 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Gli scopi principali della fase di Realizzazione sono:

- effettuare l'implementazione del sistema, producendo il codice sorgente e/o predisponendo le infrastrutture;
- eseguire i test e relativo codice di test volto a verificare e validare il codice prodotto in termini di funzioni, prestazioni, usabilità e accessibilità, nonché di tutti i requisiti stabiliti nelle fasi precedenti;
- progettare ed eseguire specifiche verifiche della corretta configurazione e predisposizione dell'ambiente di collaudo al fine di garantire le condizioni necessarie all'inizio ottimale della successiva fase di collaudo;
- realizzare i prodotti di fase;
- consegnare i componenti realizzati e la relativa documentazione;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

Si ritiene di particolare importanza la stesura del *Piano del change*, documento guida per la predisposizione degli ambienti in gestione. La fase ha in input i documenti prodotti nelle fasi precedenti. La fine della fase è definita dalla consegna dei prodotti di fase, sottolineando che l'avvenuta consegna non implica di per sé accettazione.

### **Fase di Collaudo**

La fase di collaudo del *software* e/o delle infrastrutture realizzate nell'ambito dell'intervento è di responsabilità dell'Amministrazione, che potrà avvalersi del supporto dei Fornitori Aggiudicatari.

Saranno oggetto di verifica durante il periodo di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa.

La fase di collaudo comprende la rimozione delle anomalie fino al momento dell'accettazione e il supporto all'installazione delle procedure e/o dei sistemi realizzati. Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 è tenuto a garantire la massima collaborazione e il supporto necessario fino al superamento con esito positivo delle verifiche previste dal Piano di Test.

Si richiede al Fornitore Aggiudicatario di effettuare le seguenti attività:

- **Redazione del Piano di Rilascio:** il Fornitore Aggiudicatario dovrà redigere, per ogni rilascio in produzione, un documento nel quale sono indicati i tempi e le attività necessarie alla distribuzione e all'installazione delle nuove funzionalità realizzate e/o modificate.

La fase si conclude con l'accettazione dei prodotti e della relativa documentazione.

### **Fase di Avvio in esercizio**

La messa in esercizio del *software* è sempre effettuata dalle strutture tecniche dell'Amministrazione, previo esito positivo di tutte le verifiche e i collaudi previsti per la tipologia di *software* da installare. Il Fornitore Aggiudicatario

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 29 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

del Lotto 2 è tenuto a dare alle strutture tecniche dell'Amministrazione tutta l'assistenza, le informazioni e la documentazione necessarie alla corretta messa in esercizio del *software*.

Si richiede al Fornitore Aggiudicatario di effettuare le seguenti attività:

- **Esecuzione delle attività di rilascio:** il Fornitore Aggiudicatario dovrà collaborare con le strutture tecniche dell'Amministrazione alle attività di distribuzione e installazione del *software* realizzato.

### 3.2.2. EVOLUTIVE MINIME IN FASE DI ESECUZIONE

L'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2, all'interno del servizio in oggetto, dovrà almeno:

1. sviluppare una componente di **Portale gare** o integrarne una esistente, eventualmente presa a riuso, da mettere a disposizione delle Stazioni Appaltanti utilizzatrici della Piattaforma;
2. sviluppare una componente di **Programmazione Acquisti** o integrarne una esistente, eventualmente presa a riuso, da mettere a disposizione delle Stazioni Appaltanti utilizzatrici della Piattaforma;
3. mettere a disposizione l'emissione di **ordinativi su accordo quadro o convenzione con riapertura del confronto competitivo**;
4. sviluppare l'**integrazione** con il Sistema di base dell'Amministrazione regionale (**SIBAR**);
5. sviluppare l'**integrazione** con il Sistema Informativo Sanitario Regionale (**SISaR**).

#### **Modalità di remunerazione dei servizi Lotto 2**

I servizi erogati all'interno del Lotto 2 rispondono a due differenti metriche di erogazione:

- **A canone** (per il servizio **B1**): per i servizi continuativi la cui erogazione è legata alla gestione, manutenzione e assistenza d'uso della Piattaforma per i quali sarà riconosciuto un canone costante per tutto il periodo contrattuale;
- **A consumo** (per il servizio **B2**): per i servizi di sviluppo software e manutenzione evolutiva che saranno realizzati attraverso specifici interventi attraverso un mix di figure professionali alle quali sarà riconosciuto in fase di rendicontazione il prezzo offerto per i giorni erogati.

La modalità di pagamento dei S.A.L. sono dettagliate nei documenti di gara all'Allegato 4 – Schema di contratto.

## 4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

### 4.1. Governo del progetto

Per **entrambi i Lotti**, le attività oggetto del presente appalto devono essere eseguite integralmente e a perfetta regola d'arte nel rigoroso rispetto dei termini, delle condizioni e delle modalità previsti nel presente Capitolato

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 30 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

speciale, nel contratto e nei Piani di Lavoro, approvati dall'Amministrazione, fermi restando – ove compatibili e migliorativi per la Committente – gli impegni assunti dall'Operatore Economico Aggiudicatario in sede di offerta.

Sono incluse nella gestione del progetto le modalità di conduzione, monitoraggio e rendicontazione degli interventi progettuali, il coordinamento, l'organizzazione e la composizione del team di progetto, gli strumenti utilizzati per garantire il rispetto dei livelli essenziali di servizio e la gestione del rischio.

In particolare, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà dare evidenza dei seguenti aspetti:

- la programmazione delle attività e delle risorse necessarie per lo specifico progetto;
- il monitoraggio dell'andamento dei servizi;
- la memorizzazione delle principali caratteristiche del progetto;
- la gestione degli aspetti relativi alla rendicontazione delle attività;
- le elaborazioni statistiche e reportistica sulle informazioni gestite;
- la messa a disposizione su archivi condivisi di tutti i documenti e prodotti predisposti in esecuzione del contratto.

#### 4.1.1. Documenti di progetto

Per **entrambi i Lotti**, al fine di assicurare la corretta programmazione degli interventi e il monitoraggio delle prestazioni rese, gli Operatori Economici Aggiudicatari, in fase di avvio del servizio, dovranno predisporre i seguenti documenti:

- Piano di Lavoro della Fornitura;
- Piano della Qualità Generale;

e successivamente su base trimestrale:

- Stato Avanzamento Lavori (SAL).

#### ***Piano di lavoro della fornitura***

**Entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi** dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio del servizio, gli Operatori Economici Aggiudicatari sono tenuti a presentare il Piano di Lavoro della Fornitura che dovrà includere almeno le seguenti informazioni:

- le modalità di erogazione dei servizi, con particolare riferimento alla sequenza di attività prevista per ciascun servizio;
- l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato sul contratto, con il dettaglio dei ruoli e delle responsabilità attribuite a ciascun componente del gruppo di lavoro;
- le tempistiche di avvio e conclusione dei macro-interventi;

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 31 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

- la scomposizione dei deliverable contrattuali al fine di definire unità di lavoro al livello di dettaglio idoneo a esercitare un efficace controllo in fase di esecuzione;
- la baseline per misurare le prestazioni di tempi e costi;
- gli indicatori da utilizzare per misurare lo stato di avanzamento e il calendario programmato per la presentazione di deliverable e lo svolgimento di riesami e verifiche;
- le principali milestone di progetto;
- i problemi aperti e/o le decisioni pendenti;
- la stima dei costi dei macro-interventi.

Sarà cura dei Fornitori Aggiudicatari consegnare un aggiornamento del Piano di Lavoro della Fornitura ogni qual volta si determini una variazione significativa dei suoi contenuti.

Il Piano di Lavoro della Fornitura ed i suoi successivi aggiornamenti dovranno essere formalmente sottoposti all'Amministrazione che avrà 10 (dieci) giorni lavorativi per approvare, mediante comunicazione formale scritta, la documentazione presentata e validare, di fatto, le stime di impegno e le tempistiche di realizzazione proposte.

In caso vengano formalizzate osservazioni a fronte delle quali occorra apportare variazioni di contenuto del Piano di Lavoro della Fornitura, questo dovrà essere riconsegnato entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla formalizzazione delle osservazioni stesse, salvo diverso termine assegnato dall'Amministrazione in tale sede.

Sulla base di quanto definito nel Piano di Lavoro della Fornitura, l'Operatore Economico Aggiudicatario produrrà, con cadenza trimestrale, lo Stato Avanzamento Lavori (SAL).

### ***Piano della Qualità Generale***

**Entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi** dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio del servizio, l'Operatore Economico Aggiudicatario deve produrre un Piano della Qualità della fornitura che, nel rispetto dei criteri del proprio Sistema di Gestione della Qualità, definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura.

Il Piano della Qualità costituirà il riferimento anche per le attività di verifica e validazione delle attività svolte e dovrà riportare i seguenti contenuti minimi:

- scopo e campo di applicazione del Piano;
- norme tecniche e leggi applicabili;
- documentazione da utilizzare, fornita dalla Committente;
- organizzazione (struttura organizzativa) della fornitura con indicazione di ruoli, responsabilità e interfaccia con l'Amministrazione;
- modalità di comunicazione con l'Amministrazione;

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 32 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

- definizione della metodologia di Project Management adottate dal Fornitore Aggiudicatario; > deliverable da rilasciare;
- WBS e GANTT di progetto con le milestone relative al rilascio dei deliverable della fornitura;
- strumenti e tecnologie utilizzate nella realizzazione del progetto;
- tipologie e modalità di svolgimento dei test interni;
- modalità di gestione delle non conformità relative al presente appalto.

Il Piano della Qualità deve essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o comunque su richiesta della Stazione Appaltante, ogni qualvolta lo reputi opportuno.

Il Piano della Qualità ed i suoi successivi aggiornamenti dovranno essere formalmente sottoposti all'Amministrazione che avrà **10 (dieci) giorni lavorativi** per approvare, mediante comunicazione formale scritta, la documentazione presentata.

In caso vengano formalizzate osservazioni a fronte delle quali occorra apportare variazioni di contenuto del Piano di Qualità della Fornitura, questo dovrà essere riconsegnato **entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi** dalla formalizzazione delle osservazioni stesse, salvo diverso termine assegnato dall'Amministrazione in tale sede.

Tutte le attività oggetto del presente appalto dovranno essere svolte nel rigoroso rispetto del Piano della Qualità, approvato dalla Stazione Appaltante.

### **Stato Avanzamento Lavori (SAL)**

Con cadenza trimestrale gli Operatori Economici Aggiudicatari dovranno produrre e consegnare lo Stato Avanzamento Lavori che dovrà riportare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- percentuale di avanzamento dei singoli interventi;
- nome, descrizione dell'intervento;
- stato delle attività: attività concluse nel periodo in esame e attività in corso e/o previste a breve;
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

#### **4.1.2. Strumenti di governo della fornitura**

A supporto delle attività di governo della fornitura di ciascun Lotto, gli Operatori Economici Aggiudicatari dovranno dotarsi e mettere a disposizione dell'Amministrazione un sistema di **SLA management e reporting** per l'analisi automatica e l'aggiornamento in tempo reale degli andamenti degli Indicatori di qualità, di cui al paragrafo 8.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 33 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

In particolare, lo strumento dovrà consentire di effettuare verifiche sui livelli di servizio previsti contrattualmente e pertanto dovrà raccogliere i dati elementari, calcolare gli Indicatori di qualità della fornitura e fornire report di sintesi e di dettaglio sulle analisi svolte.

Nel caso in cui i dati elementari siano gestiti da sistemi dell'Amministrazione, i Fornitori Aggiudicatari dovranno predisporre ed assicurare quanto necessario per il caricamento automatico dei dati, nel formato e con la periodicità concordata con l'Amministrazione stessa.

Dovranno, inoltre, essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato nell'erogazione dei servizi, in termini di figura professionale e grado di utilizzo.

I Fornitori Aggiudicatari si impegnano, inoltre, a fornire il *database* contenente tutti i dati elementari rilevati, utilizzato per la valorizzazione degli Indicatori di qualità. Il sistema dovrà prevedere la possibilità di esportare i *report* in formati dati e grafici di comune utilizzo e visualizzabili tramite comuni *suite* applicative per l'ufficio (es. Office Suite), ai fini di un successivo ed eventuale trattamento (es. modifica, manipolazione, esportazione, ecc.). È richiesta altresì la fornitura di strumenti idonei per effettuare interrogazioni e *query* delle basi dati sopra definite.

È bene precisare che lo strumento di SLA management e reporting dovrà essere messo a disposizione dell'Amministrazione o di eventuali terzi da essa delegati, per l'intera durata del contratto e senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, **entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi** dalla data di stipula del contratto, comprensivo di tutti gli eventuali elementi migliorativi offerti in sede di gara.

Nell'ipotesi in cui la proposta si basi su una soluzione che debba essere sviluppata o personalizzata, è richiesto l'utilizzo di prodotti *open source* e l'implementazione di meccanismi che consentano l'accesso dall'esterno delle sedi dell'Amministrazione.

## 4.2. Modalità di interazione tra i due Lotti

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di Lotti di fornitura speculari nella logica di suddivisione dei ruoli rispetto ai servizi erogati dai relativi fornitori.

Tale processo di specializzazione si innesta nel contesto generale di cambiamento delineato dalle gare ICT per la realizzazione del Piano triennale per l'informatica nella P.A.

In tale contesto, la fornitura dei servizi di supporto al governo dell'evoluzione e di gestione del cambiamento ha l'obiettivo primario di fornire all'Amministrazione il necessario sostegno per l'attuazione di una politica di controllo e governo della gestione IT e di supporto all'evoluzione strategica e tecnologica.

L'Amministrazione concretamente avrà, quindi, la possibilità di usufruire non solo dei servizi realizzativi, ma anche dei servizi di governo dell'evoluzione per lo sviluppo della Piattaforma in una logica di costante suddivisione tra i ruoli e tra i rispettivi fornitori. A tal fine, l'Amministrazione si riserva di individuare dei meccanismi di governo complessivo della fornitura attraverso l'integrazione degli obiettivi progettuali assegnati ai Fornitori Aggiudicatari dei due Lotti. Ciò potrà avvenire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso:

- Richiesta di partecipazione ad incontri di coordinamento di progetto e SAL di integrazione;

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 34 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

- Coordinamento della pianificazione e dell'esecuzione della fase di definizione ed analisi dei requisiti;
- Condivisione di documentazione e know-how di progetto;
- Scambio di best practice.

Tra i due operatori economici aggiudicatari non potrà esserci nessuna forma di collegamento.

#### 4.3. Strumenti per l'esecuzione dei servizi

Per l'erogazione dei servizi, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà mettere a disposizione della fornitura gli strumenti di seguito descritti e provvedere alle attività di predisposizione e attivazione degli stessi (es. progettazione, approvvigionamento, installazione, configurazione).

Inoltre, gli strumenti dovranno essere messi a disposizione della Committente o, a richiesta dell'Amministrazione del Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1, per l'intera durata contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo, ed i Fornitori Aggiudicatari saranno tenuti al loro costante utilizzo per tutte le attività cui essi si applichino.

L'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2 sarà altresì responsabile della loro gestione, ne garantirà la disponibilità e le prestazioni e, previa approvazione da parte dell'Amministrazione, provvederà:

- alla loro evoluzione, sia come potenza elaborativa sia come funzionalità;
- all'adeguamento dei prodotti software alle versioni correnti nonché alle evoluzioni del mercato/tecnologie.

Si precisa che il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà rendere disponibili tali strumenti, su proprie piattaforme e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, **entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi** dalla data di attivazione del servizio. Tale termine si applica anche a tutte gli elementi migliorativi eventualmente offerti in sede di gara.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere, nel corso dell'esecuzione del contratto, la parziale/totale sostituzione di tali strumenti con altri resi disponibili dall'Amministrazione, la quale fisserà un tempo massimo per l'adozione dei nuovi strumenti che, comunque, non potrà superare i due mesi solari dalla richiesta.

In ogni caso, le suddette modifiche non potranno determinare oneri aggiuntivi per l'erogazione dei servizi.

##### 4.3.1. Soluzione per le attività di Test

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà disporre di una propria *Test factory* e, nell'ambito di essa, di un prodotto di Test management con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura.

Lo strumento dovrà consentire:

- la progettazione dei test;
- la verifica del grado di copertura dei test rispetto ai requisiti e il controllo dell'esecuzione e la memorizzazione dei risultati;
- la produzione di report per le necessarie verifiche;
- la possibilità di riutilizzo dei test in successivi contesti (ad esclusione dei test relativi al software di funzionalità native di pacchetti applicativi e alla loro installazione).

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 35 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Si precisa che i test devono riguardare anche gli aspetti prestazionali, di sicurezza ed accessibilità disciplinati nel successivo paragrafo 5.2.

I test dovranno garantire la verifica di corretto funzionamento (non regressione) non solo a livello di funzione ma anche a livello di singolo "servizio" (nella sua interezza) che richiami/utilizzi la funzione stessa.

Nel caso di intervento di sviluppo, manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa o manutenzione correttiva su applicazioni per le quali sia stato già utilizzato un prodotto di *test management* per la progettazione dei test, questi dovranno essere riutilizzati, aggiornati e riconsegnati a fronte dell'intervento effettuato.

Le *Test factory* dovranno essere operative entro la fine della fase di presa in carico delle attività progettuali, di cui al paragrafo 4.4. Durante tale fase, l'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare la rispondenza ai requisiti minimi richiesti.

L'automazione dei test (test automatizzato) deve essere realizzata con modalità determinate in fase di pianificazione, di concerto con l'Amministrazione, e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto.

I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2, e su richiesta dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1, con caratteristiche di autoconsistenza, quindi oggettivi, ripetibili in tutti gli ambienti rilasciati in gestione, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue e dall'ambiente.

I Fornitori Aggiudicatari sono tenuti a delineare gli obiettivi generali delle attività di test, la strategia di test e l'organizzazione e a progettare ed eseguire tutti i test: test di sistema, di prestazione, di sicurezza ed altre tipologie di test che, di volta in volta, sarà necessario attivare per la verifica della rispondenza del prodotto *software* oggetto di realizzazione ai requisiti hardware, software, funzionali e non funzionali.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo nell'ambiente di riferimento della Committente.

#### 4.3.2. Change, configuration e versioning management del software

L'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà utilizzare un proprio strumento di **Change, configuration e versioning management**.

Per l'intera durata del contratto, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 è responsabile dell'implementazione, della manutenzione e dell'evoluzione della predetta soluzione che dovrà essere messa a disposizione del Committente, del Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 e di eventuali terzi individuati dall'Amministrazione.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 36 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

#### 4.4. Presa in carico delle attività

Per **entrambi i Lotti**, a partire dalla data di stipula del contratto, i Fornitori Aggiudicatari dovranno richiedere il supporto dell'Amministrazione o di terzi da essa designati (es. il Fornitore Aggiudicatario uscente) al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti e garantire la continuità della gestione, per un periodo massimo pari a **30 (giorni) giorni naturali e consecutivi**.

L'attività potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, catalogo dei sistemi e delle applicazioni, documentazione relativa agli sviluppi in corso, base dati, ecc..) con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana (training-on-the-job) condotta dal Fornitore Aggiudicatario uscente e verifiche periodiche di stato avanzamento lavori. È responsabilità dei Fornitori Aggiudicatari verificare il materiale/documentazione ricevuto e segnalare eventuali insufficienze/carenze informative.

Ai fini della formalizzazione dell'avvenuta esecuzione delle attività previste per l'affiancamento, dovranno essere prodotti appositi verbali sottoscritti dalle parti interessate.

Al termine del periodo di affiancamento, il completamento del passaggio di consegne ed il conseguente passaggio delle responsabilità di gestione del Sistema ed erogazione dei servizi ai Fornitori Aggiudicatari sarà formalizzato in un apposito verbale.

I Fornitori Aggiudicatari dovranno inoltre acquisire il *know-how* necessario al completamento delle attività a carattere realizzativo in corso. Si precisa, infatti, che tali attività dovranno essere prese in carico in modo da garantirne all'Amministrazione il completamento entro i tempi concordati.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'elenco che segue si riepilogano alcune delle attività che dovranno essere realizzate dai Fornitori Aggiudicatari nel periodo di presa in carico:

- formalizzazione dei processi e delle modalità operative per l'erogazione dei servizi, delle procedure di comunicazione ed escalation e delle modalità di interazione tra l'Amministrazione, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 e il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2;
- acquisizione della documentazione esistente ed eventuale aggiornamento dei processi e delle politiche per la gestione applicativa, sistemistica e della sicurezza;
- acquisizione e verifica della baseline applicativa e sistemistica;
- definizione del contenuto e del formato della reportistica periodica.

#### 4.5. Cronoprogramma dell'avvio

L'Operatore Economico nel formulare la propria offerta dovrà considerare il seguente cronoprogramma.

**Avvio dell'esecuzione al 1° aprile 2025.**

**All'avvio dell'esecuzione** del contratto la Piattaforma sarà in utilizzo come di seguito esposto:

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 37 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

- gli utenti della Centrale Regionale di Committenza utilizzeranno tutte le funzionalità;
- gli utenti delle Stazioni Appaltanti interessate all'emissione degli ordinativi di fornitura per le sole funzionalità relative al Negozio elettronico.

**Dal 1° luglio 2025** la Piattaforma dovrà essere messa a disposizione **per tutte le funzionalità per tutti gli utenti di tutte le Stazioni Appaltanti utilizzatrici.**

A partire **dalla medesima data** dovranno essere disponibili:

- il **Portale gare** integrato con la Piattaforma medesima;
- gli **affidamenti su accordo quadro con riapertura del confronto competitivo** (scheda PCP P6\_2).

#### **4.6. Trasferimento del know-how e passaggio di consegne a fine contratto**

Per **entrambi i Lotti**, gli Operatori Economici Aggiudicatari, nel corso dell'esecuzione del contratto, sono tenuti a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura alla Committente o a terzi indicati dalla stessa.

L'Operatore Economico Aggiudicatario è, pertanto, obbligato a redigere e consegnare, **entro 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi** dalla data di conclusione del contratto, un piano di trasferimento di *know-how* che verrà approvato dalla Committente.

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà, inoltre, provvedere all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, all'impiego delle risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Inoltre, l'Operatore Economico Aggiudicatario, su richiesta della Committente, dovrà essere affiancato dal personale indicato dall'Amministrazione nell'operatività quotidiana relativa soprattutto ai servizi di gestione applicativa. La responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore Aggiudicatario. Si precisa che l'Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto ad ospitare, senza alcun onere aggiuntivo, il personale designato dalla Committente, qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità dell'Operatore Economico Aggiudicatario, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di *know-how*.

Negli ultimi 60 (sessanta) giorni solari di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale o di parti di servizi, il Fornitore Aggiudicatario, su richiesta dell'Amministrazione, dovrà fornire al personale della stessa, o a terzi da essa designati, il trasferimento del *know-how* sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile

In particolare, il Fornitore Aggiudicatario si impegna a:

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 38 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

- trasferire all'Amministrazione o a terzi da essa designati, il know-how necessario alla presa in carico e/o all'acquisizione delle migliorie/soluzioni offerte, di cui l'Amministrazione intenda acquisire la proprietà;
- rilasciare il codice sorgente aggiornato (opportunamente commentato) e consegnare la documentazione aggiornata della base dati;
- facilitare la presa in carico del Fornitore Aggiudicatario subentrante anche attraverso la disponibilità ad eseguire attività operative sulle infrastrutture gestite, necessarie alla predisposizione ed attivazione degli strumenti e soluzioni a supporto dell'erogazione dei servizi dal Fornitore Aggiudicatario subentrante.

Tale periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare nonché in base a quanto eventualmente indicato in offerta.

## 5. REQUISITI PREVISTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 5.1. Requisiti minimi dei servizi realizzativi (Lotto 2)

**Esclusivamente per il Lotto 2**, tutti i prodotti *software* sviluppati o modificati dall'Operatore Economico Aggiudicatario dovranno soddisfare i requisiti minimi riportati nel presente Capitolato.

La progettazione e la scrittura del codice dovranno dunque incorporare i requisiti minimi di accessibilità e le caratteristiche minime di qualità del *software*, in modo nativo. Le risorse professionali, con il supporto di metodologie e di strumenti, dovranno risultare addestrati allo sviluppo di *software* di qualità.

#### 5.1.1. Compatibilità

Il *software* realizzato / modificato dovrà essere compatibile con *release* / livello effettivo degli ambienti di collaudo / esercizio, attivi al momento in cui il *software* sarà utilizzato. È, pertanto, obbligo dell'Operatore Economico Aggiudicatario predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e *testing* alle configurazioni degli ambienti della Committente, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti dell'Operatore Economico Aggiudicatario e quelli *target*.

#### 5.1.2. Documentazione del software (progettuale, basi dati, gestione applicativa)

Il *software* realizzato / modificato dovrà essere documentato secondo gli standard dell'Amministrazione o, in assenza, secondo standard e *best practice* messi a disposizione dall'Operatore Economico Aggiudicatario. Il livello di documentazione, in ogni caso, dovrà permettere l'efficiente ed efficace presa in carico del progetto e/o dei sistemi in esercizio da parte dell'Amministrazione o da terzi da essa delegati nonché la rapida e affidabile diagnosi dei malfunzionamenti rilevati sul *software*.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 39 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Le modalità dipenderanno da:

- grado di criticità del software;
- modello di produzione adottato;
- finalità e tipologie del software stesso e degli utenti.

Un *software* non sufficientemente documentato non può essere rilasciato. La qualità della documentazione dovrà essere dichiarata dal Fornitore Aggiudicatario sia in fase di attivazione dell'obiettivo e/o del servizio sia in fase di rilascio in collaudo.

### **5.1.3. Qualità del software**

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà assicurare la qualità del *software* rilasciato o modificato in aderenza alla ISO IEC 25010 e successivi aggiornamenti.

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà certificare l'esecuzione delle misurazioni e il superamento delle soglie di qualità per le caratteristiche / sottocaratteristiche previste dal modello ISO 25010, partendo dalle misurazioni CISQ delle caratteristiche di qualità, e assicurando l'assenza di non conformità.

In caso di manutenzione evolutiva, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà effettuare un *assessment* qualitativo del software e si impegna a migliorare il livello di qualità di partenza. In caso di peggioramento anche solo di una sola misurazione del *software*, il software non sarà accettabile.

### **5.1.4. Predisposizione ambiente di collaudo**

Per ciascun progetto / obiettivo realizzativo di *software*, l'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2, senza oneri aggiuntivi, dovrà mettere a disposizione due ambienti di collaudo accessibili al personale dell'Amministrazione. Il primo sarà destinato ai test degli aggiornamenti e delle nuove funzionalità, mentre il secondo sarà riservato alle sessioni di formazione e sarà sempre allineato alla produzione.

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alle attività di collaudo.

### **5.1.5. Supporto al passaggio in esercizio**

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alle strutture dell'Amministrazione finalizzato al rilascio del *software* realizzato nell'ambiente di esercizio. Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 40 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

### 5.1.6. Verifica e validazione del software

Tutto il *software* rilasciato o modificato deve essere stato sottoposto a processi di verifica e validazione al fine di assicurare la minor difettosità possibile e ridurre anomalie e malfunzionamenti in esercizio.

L'Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto alla progettazione dei test (test di modulo, di funzione, di integrazione o di sistema, di prestazione, di sicurezza applicativa, di compatibilità, di usabilità, di accessibilità, di stress o di carico del sistema, ecc.), al monitoraggio del grado di copertura degli stessi, alla verifica della completezza e della rispondenza dei test ai requisiti, al controllo-esecuzione e memorizzazione dei risultati.

In particolare, dovrà fornire tutti i report per le necessarie verifiche dell'Amministrazione e consentire il riutilizzo dei *test* in successivi contesti.

A tal fine, l'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà disporre di un prodotto di *test management* con cui gestire la fase di *test* relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (*test* proceduralizzato).

## 5.2. Requisiti di sicurezza del software e di usabilità e accessibilità (Lotto 2)

### 5.2.1. Requisiti di sicurezza del software

La progettazione e lo sviluppo di sistemi *software* devono sempre essere effettuati seguendo le *best practice* relative alla sicurezza informatica in conformità alle "*Linee guida per lo sviluppo del software sicuro*" di AgID.

Il *software* applicativo ammesso all'esercizio deve essere immune almeno per i Top Ten Risk di OWASP correnti, SANS Top 25. Il *software* deve essere sottoposto ad opportune verifiche di sicurezza dopo ogni modifica significativa e comunque prima dell'entrata in esercizio di ciascuna versione. Lo stesso deve essere progettato e sviluppato in conformità allo standard aggiornato OWASP ASVS 4.0 di livello 2.

Dal risultato di suddetta analisi, si deve chiaramente evincere l'immunità del sistema prodotto (in ogni sua parte) ai Top Ten Risk di OWASP correnti, la conformità allo standard di sicurezza OWASP ASVS 4.0 di livello 2 e SANS Top 25.

Inoltre, già in fase di progettazione, deve essere predisposto un documento contenente tutti i *software* di base utilizzati dal sistema e le loro configurazioni previste. Tutte le configurazioni devono essere *hardenizzate*, in conformità a quanto disposto dall'allegato 3 delle "*Linee guida per lo sviluppo del software sicuro*". Il disegno di progetto deve contenere tutti gli eventuali accorgimenti di sicurezza che si rendessero necessari per connettere i diversi componenti del sistema, in conformità a quanto disposto dall'allegato 4 delle "*Linee guida per lo sviluppo del software sicuro*".

Nel caso di utilizzo di *tool* per l'esecuzione delle attività di cui al presente paragrafo, tali strumenti devono essere preventivamente comunicati e approvati dagli uffici competenti in materia dell'Amministrazione.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 41 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

A tale scopo, dovranno essere svolte le seguenti attività:

- stesura dei requisiti di sicurezza, dei casi di abuso tramite opportuna rappresentazione, di concerto con uffici competenti della Società Appaltante;
- esecuzione dei test di sicurezza durante le fasi di sviluppo e di rilascio per la verifica delle compliance con i requisiti forniti; in caso di non conformità sarà informata formalmente la Società Appaltante;
- analisi di sicurezza del codice sorgente e del sistema realizzato prima dell'entrata in esercizio dello stesso al fine di certificare l'aderenza ai requisiti di sicurezza previsti;
- analisi e test di cui al punto precedente per rilasciare una evidenza attestante sia la conformità almeno al livello 2 dell'OWASP ASVS 4.0 sia l'immunità ad almeno i Top Ten Risk OWASP correnti.

Nel caso in cui ciascun sistema prodotto non soddisfi i requisiti di sicurezza prescritti o che non raggiunga la conformità al livello 2 dell'OWASP ASVS 4.0 o non raggiunga l'immunità ad almeno i Top Ten Risk di OWASP correnti e SANS Top 25, il sistema non potrà essere ammesso al collaudo.

Tutte le eventuali vulnerabilità scoperte successivamente all'entrata in esercizio dei sistemi dovranno essere risolte entro i successivi 15 (quindici) giorni lavorativi, mantenendo lo standard di sicurezza previsto anche dopo eventuali manutenzioni evolutive/adequative o correttive al *software*.

### 5.2.2. Requisiti di usabilità e accessibilità

Il *software* dovrà rispettare le norme relative alla qualità in termini di accessibilità, trasparenza, usabilità secondo le indicazioni contenute nel sito di Designers Italia (<http://designers.italia.it>). Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di tutela e protezione dei dati personali e, in particolare, dal Regolamento UE 2016/679, l'applicativo dovrà garantire che, per impostazione predefinita, i dati personali eventualmente trattati non siano resi accessibili a un numero indefinito o a soggetti non autorizzati.

Inoltre, i sistemi dovranno rispettare gli standard WCAG 2.1 livello A e Livello AA e, laddove più restrittivi, i requisiti tecnici della legge Stanca descritti nell'allegato A aggiornato con il D.M. 20 Marzo 2013. Tale conformità dovrà essere dimostrata mediante la predisposizione di un *report* iniziale da aggiornare a seguito di eventuali modifiche che impattano sull'accessibilità del sistema. La verifica della conformità allo standard deve essere effettuata per la preventiva approvazione da parte dell'Amministrazione.

Nel caso di applicazioni Web, l'accesso ai sistemi dovrà avvenire via pagine HTML (HTML5) – sono da escludersi Java, Silverlight e Flash – e dovrà essere garantita la compatibilità con la maggioranza dei browser attualmente in commercio e almeno quelli che coprono l'85% del *market share worldwide*.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 42 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

### 5.2.3. Requisiti architetturali

Nel caso di applicazioni Web, il *software* dovrà essere fruibile utilizzando il protocollo HTTPS, dovrà essere scalabile, modulare, orientato ai servizi e sarà ospitato su ambiente virtuale.

Nell'ambito del progetto, dovrà essere fornito anche un documento nel quale siano indicati i requisiti di carattere infrastrutturale, in particolare:

- le risorse computazionali stimate richieste in termini di vCPU (considerando un rapporto di oversubscription di pCpu:vCpu 1:2), vRAM, spazio disco (utile) ivi comprensivo della parte relativa ai backup;
- il numero nonché la tipologia delle macchine virtuali di cui dovrà comporsi il sistema di produzione e quello di test/collaudato.

I sistemi non dovranno avere alcuna dipendenza da *hypervisor* specifici.

Ciascun componente architetturale dei sistemi dovrà essere progettato in modo da poter lavorare in alta affidabilità e che un singolo *failure* non comporti un'interruzione del servizio. Ogni operazione effettuata da qualsiasi utente attraverso l'interfaccia grafica dovrà essere opportunamente registrata nei modi e formati preventivamente stabiliti di concerto con la società appaltante.

I *log* così creati, nelle more dell'acquisizione di un sistema centralizzato di *logging*, dovranno essere mantenuti per almeno 6 (sei) mesi e solo successivamente cancellati in modo automatizzato. Ad acquisizione avvenuta del sistema centralizzato di *logging*, sarà cura dell'Operatore Economico Aggiudicatario supportare l'Amministrazione nella raccolta dei *log* in formato standard con eventuali regole di correlazione / *alerting*.

Dovrà essere presente un diagramma di *deployment* di massima, con un *mapping* tra le VM (e/o eventuali container) e i diversi componenti, e, inoltre, dovranno essere elencati tutti i servizi/componenti del sistema e le loro interazioni.

La configurazione di base delle macchine virtuali sarà curata degli uffici competenti nella gestione e manutenzione dei sistemi dell'Amministrazione, mentre le configurazioni/personalizzazioni di tutte le altre componenti applicative del sistema saranno a cura del gruppo di progetto che provvederà anche a predisporre opportune guide e a rilasciare copia di tutte le configurazioni effettuate. Nel rispetto della normativa in materia di tutela e protezione dei dati personali e, in particolare, del Regolamento UE 2016/679, in ogni fase di sviluppo, progettazione e release del sistema dovrà essere garantito che, per impostazione predefinita, siano trattati solo i dati necessari per l'esecuzione del servizio da erogare tramite i sistemi.

Il documento previsto, contenente l'architettura per ciascuno dei sistemi dovrà essere sottoposto al referente di progetto (RUP e DEC se previsto) della Società Appaltante, per la successiva approvazione, prima dell'avvio della fase di sviluppo e modificato sulla base delle eventuali osservazioni di quest'ultima.

I sistemi dovranno essere realizzati utilizzando preferibilmente software Open Source. Eventuali scelte diverse dovranno essere adeguatamente giustificate ed essere preventivamente autorizzate dalla Società Appaltante

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 43 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

(saranno di volta in volta definite con i referenti di progetto, qualora necessarie, le eccezioni e le modalità di fornitura delle licenze/sottoscrizioni per l'implementazione del sistema).

L'Amministrazione si riserva di richiedere eventuali modifiche ai suddetti *software*. Tutto il codice sorgente, commentato in maniera dettagliata e conforme alla *best practice* degli specifici linguaggi utilizzati, dovrà essere consegnato ai referenti di progetto corredato dai documenti di progetto ad esso riferibili; tale documentazione dovrà essere consegnata anche in formato HTML, qualora gli strumenti utilizzati ne consentano la generazione automatica. Con la consegna del codice sorgente, ne sarà altresì contestualmente trasferita la proprietà in capo all'Amministrazione.

#### 5.2.4. Requisiti per i container

I *container* sono ambienti operativi delimitati all'interno di un sistema operativo all'interno dei quali è possibile effettuare il *deploy* delle applicazioni (app), sotto forma di file immagini. In pratica, il *container* fa da mediatore fra l'app e le risorse fornite dal sistema operativo. L'isolamento di un'app è una garanzia per il suo corretto funzionamento e per il corretto bilanciamento delle risorse del sistema operativo con le varie app concorrenti. In questi casi il *deploy* viene effettuato trasferendo delle immagini che racchiudono l'intera applicazione. L'immagine dunque deve essere configurata con il minimo dei privilegi, eliminando utenze di default e impostazioni di debug, al fine di limitare la superficie d'attacco. Dovrà essere verificata l'assenza di *malware* e di password o stringhe di connessione in chiaro. Dovrà essere verificata altresì la provenienza delle immagini, che saranno censite e catalogate, prima di essere installate.

La connessione di un utente a un *registry*, cioè il *repository* delle immagini, per trasmettere un'immagine, dovrà essere crittografata. L'accesso dovrà essere sottoposto ad autenticazione e autorizzazione.

Tutte le operazioni sul *registry* dovranno essere monitorate attraverso operazioni di *logging*. Nel *registry*, le versioni delle immagini più obsolete, particolarmente quelle rivelatisi meno sicure, dovranno essere costantemente archiviate e poi eliminate.

Alcuni rischi sono connessi all'orchestrator, il componente che coordina gli scambi fra i vari *container* (nodi). Anche l'accesso a un orchestrator deve essere soggetto ad autenticazione e autorizzazione differenziati. Un *orchestrator* dovrà gestire app con livelli di riservatezza e carichi di traffico analoghi; se un'app va in errore, l'*orchestrator* deve poter garantire il funzionamento delle altre (resilienza).

Dovrà essere impedito l'accesso diretto da parte dell'utente ai container. Dovrà essere possibile accedere sempre sfruttando l'*orchestrator*.

Il *runtime* del *container* dovrà essere costantemente aggiornato, in modo che nessuna vulnerabilità possa essere sfruttata per attaccare le app rilasciate al suo interno o il sistema operativo ospite.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 44 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Non dovrà essere possibile per i *container* montare *directory* sensibili del sistema operativo e l'accesso a *directory* diverse dovrà essere possibile con il minimo dei privilegi. Una minaccia seria è costituita dalla possibilità che il sistema operativo ospite possa essere vulnerabile a possibili attacchi da parte di malintenzionati.

Preferibilmente, sullo stesso sistema operativo non dovranno essere installate app containerizzate insieme con app non-containerizzate. Alcuni sistemi operativi sono realizzati in modo da ospitare solo *container*. Se il sistema operativo scelto non è fra questi, occorrerà procedere con una rigorosa *hardening* dell'*host*.

## 6. COMPETENZE GENERALI PREVISTE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 6.1. Composizione del Gruppo di Lavoro

Per l'erogazione dei servizi del Lotto 1 e del Lotto 2 previsti nel presente Capitolato speciale, gli Operatori Economici Aggiudicatari sono tenuti a costituire e mantenere per l'intera durata dell'appalto un Gruppo di Lavoro che disponga di tutte le competenze richieste nei precedenti paragrafi e sia in grado di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

In linea generale, l'erogazione del servizio in oggetto richiede da parte delle risorse professionali impiegate un elevato livello di specializzazione e di esperienza specifica. A tal proposito, le risorse preposte all'erogazione dei servizi devono, in base al ruolo ricoperto, soddisfare i seguenti requisiti:

- Esperienza di lavoro in progetti analoghi a quello in oggetto;
- Disponibilità e attitudine sperimentata al lavoro di gruppo;
- Capacità di ascolto e di comunicazione scritta, verbale e non verbale, nonché capacità motivazionale;
- Orientamento al cliente e al problem solving;
- Flessibilità, elevata capacità di percezione e comunicazione del valore di progetto.

In fase di esecuzione contrattuale, l'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione dei componenti del *team* di progetto, fino a un massimo pari al 20% del totale, senza alcun onere aggiuntivo per la medesima.

In caso di richiesta di sostituzione di unità di personale deputate all'esecuzione del presente appalto, l'Operatore Economico Aggiudicatario deve provvedere entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta, integrando il Gruppo di Lavoro con soggetti dotati di esperienza e capacità pari o superiori a quelle dei soggetti da sostituire, ferma restando la necessità di ottenere la preventiva autorizzazione scritta da parte dell'Amministrazione medesima.

Nel rispetto dei limiti suddetti, l'Operatore Economico Aggiudicatario potrà sostituire i componenti del proprio *team*, previa comunicazione scritta all'Amministrazione. I curricula vitae delle risorse proposte saranno oggetto di valutazione e accettazione da parte dell'Amministrazione stessa.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 45 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Le medesime previsioni e limiti dovranno intendersi rispettati anche nel caso la sostituzione riguardi le eventuali risorse aggiuntive proposte quale elemento migliorativo dell'offerta.

In sede di presentazione dell'offerta, l'Operatore Economico dovrà allegare all'offerta tecnica, per i profili per i quali è prevista l'attribuzione di un punteggio tecnico, n° 1 curriculum vitae nominativo per ciascuna figura professionale che si intende impiegare per l'esecuzione dell'appalto.

Si precisa che:

- l'anzianità lavorativa si intende:
  - per il Lotto 1 nell'ambito dei Servizi di consulenza commerciale e di gestione
  - per il Lotto 2 nell'ambito dei Servizi connessi al software
- per cultura equivalente si intende il possesso di un titolo di studio inferiore al Diploma di Laurea con un'anzianità lavorativa maggiorata di 4 anni rispetto a quanto previsto per i Laureati, di cui almeno 2 nel ruolo specifico;
- per progetti di grandi dimensioni, si intendono progetti con almeno 10 risorse impiegate, mentre per progetti di medie dimensioni sono considerati progetti con almeno 5 risorse impiegate e progetti con meno di 5 risorse impiegate sono da intendersi come piccoli;
- le certificazioni possedute dalle risorse per ciascun ruolo dovranno essere mantenute aggiornate e in corso di validità per tutta la durata contrattuale e seguendo l'evoluzione del prodotto/tecnologia/linguaggio a cui si riferiscono;
- è ammessa la presentazione di certificazioni equivalenti o superiori rispetto a quelle espressamente indicate in corrispondenza di ciascuna figura professionale nell'ambito del presente documento ossia una certificazione avente i medesimi obiettivi e contenuti in termini di livello e ambito delle conoscenze/competenze/esperienze e afferenti allo specifico prodotto/tecnologia/linguaggio, ove previsto, della certificazione sostituita.

### **6.1.1. Profili professionali previsti per il Lotto 1**

Per l'erogazione dei servizi di cui al Lotto 1, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà dispiegare un *team* di progetto, composto dai seguenti profili professionali:

- Capo Progetto;
- Specialista di Tematica e-procurement;
- Consulente Senior;
- Analista di Business.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 46 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Capo Progetto</b>
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 15 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 10 nella specifica funzione
<b>Titolo di studio</b>	Diploma di laurea, laurea magistrale o cultura equivalente
<b>Descrizione sintetica</b>	Gestisce e coordina l'intervento progettuale assicurando il rispetto dei tempi e dei costi e dialoga con l'Amministrazione per la definizione degli obiettivi progettuali
<b>Missione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestisce le attività di PM e la loro evoluzione sulla base dei bisogni, costi e piani concordati con gli utenti interni;</li><li>• Assicura la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente interno;</li><li>• È responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali coerenti con gli obiettivi, i costi e i tempi predefiniti;</li><li>• Organizza e coordina il team dello specifico progetto, garantendo la costante disponibilità di risorse adeguate da un punto di vista sia funzionale che tecnico.</li></ul>
<b>Principali task</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dialoga con l'Amministrazione recependo ed indirizzando le esigenze di innovazione tecnologica e gestione di tematiche complesse, garantendone il recepimento e l'efficace indirizzamento nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi;</li><li>• Fornisce supporto metodologico, procedurale e tecnico per il monitoraggio dell'andamento dell'iniziativa progettuale (PM);</li><li>• Definisce ed implementa procedure e tecniche per la gestione dei rischi e delle criticità di un progetto informatico (Risk Management);</li><li>• Gestisce il piano di lavoro dello specifico progetto, supervisionandone i progressi, garantendo il contenimento dei rischi, anche in conseguenza di variazioni in corso d'opera e ripianificazioni, e curandone la rendicontazione verso la Committente;</li><li>• Organizza, coordina e conduce il team di progetto ed il servizio;</li><li>• Assicura la qualità della fornitura.</li></ul>
<b>Competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Project and Portfolio Management;</li><li>• Risk Management;</li><li>• Relationship Management;</li><li>• Change Management.</li></ul>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa relativa agli appalti pubblici;</li><li>• Metodologie, tecniche e prodotti software di Project Management e risk management;</li><li>• Principali tendenze evolutive dei sistemi di e-procurement disponibili sul mercato;</li><li>• Processi di Change Management;</li><li>• Principali sistemi/prodotti di comunicazione e collaborazione;</li><li>• Strumenti MS Office.</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 47 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Capo Progetto</b>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Project e Program Management;</li><li>• Risk Management;</li><li>• Stima di tempi, risorse e costi e pianificazione delle attività;</li><li>• Controllo dell'avanzamento delle attività di progetto;</li><li>• Autorevolezza e comprovata esperienza nella conduzione di progetti applicativi complessi e/o di medie e grandi dimensioni;</li><li>• Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni;</li><li>• Coordinamento di gruppi di lavoro;</li><li>• Ottime capacità relazionali e interpersonali.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non previste</li></ul>

<b>Ruolo</b>	<b>Specialista di tematica e-procurement</b>
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 15 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 10 nella specifica funzione
<b>Titolo di studio</b>	Diploma di laurea, laurea magistrale o cultura equivalente
<b>Descrizione sintetica</b>	Fornisce competenze specialistiche altamente qualificate su temi specifici (normativi e tecnici) allo scopo di assicurare un supporto valido, innovativo e proattivo, all'individuazione di miglioramenti e di ottimizzazioni dei servizi e dei sistemi.
<b>Missione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dialoga con la Committente recependo ed indirizzando le esigenze di innovazione, di complessità tematica e garantendone il recepimento e l'efficace definizione nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi.</li></ul>
<b>Principali task</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fornisce supporto di dominio altamente specialistico su processi e negli ambiti dell'e-procurement.</li><li>• Redazione di specifica documentazione, relazioni e studi.</li></ul>
<b>Competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Project e Program Management;</li><li>• Analisi dei processi e BPR;</li><li>• Demand Management;</li><li>• Formazione e Change Management.</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 48 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Specialista di tematica e-procurement</b>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa relativa agli appalti pubblici;</li><li>• Conoscenza approfondita del contesto e delle tematiche inerenti a:<ul style="list-style-type: none"><li>- Codice degli Appalti,</li><li>- Specifiche di interoperabilità della Piattaforma Contratti Pubblici</li><li>- Codice dell'Amministrazione Digitale,</li><li>- Funzionamento della PA;</li><li>- Altre specifiche tecniche rilevanti per il dominio;</li></ul></li><li>• Ottima conoscenza di processi primari e di supporto della PA;</li><li>• Buona conoscenza della lingua inglese (tecnica)</li><li>• Ottime capacità relazionali e interpersonali.</li></ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supporto consulenziale su processi e temi specifici;</li><li>• Consulenza tematica specialistica in materia di codice degli appalti;</li><li>• Consulenza tematica specialistica in materia di codice dell'Amministrazione Digitale;</li><li>• Redazione di specifica documentazione, relazioni e studi.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non previste</li></ul>

<b>Ruolo</b>	<b>Consulente Senior</b>
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 8 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 5 nella specifica funzione
<b>Titolo di studio</b>	Diploma di laurea o laurea magistrale in discipline tecniche-scientifiche, economico-gestionali o cultura equivalente
<b>Descrizione sintetica</b>	Fornisce competenze specialistiche qualificate su temi specifici (normativi e tecnici), coopera nel gruppo di lavoro e dialoga con l'Amministrazione assicurandogli un valido supporto.
<b>Missione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assicura la qualità di servizio e la soddisfazione del cliente interno.</li><li>• Redige la documentazione di competenza;</li><li>• Supporta il monitoraggio delle attività.</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 49 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Consulente Senior</b>
<b>Principali task</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dialoga con l'Amministrazione recependo ed indirizzando le esigenze di innovazione tecnologica e gestione di tematiche complesse, garantendone il recepimento e l'efficace indirizzamento nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi;</li><li>• Fornisce supporto metodologico, procedurale e tecnico per il monitoraggio dell'andamento dell'iniziativa progettuale (PM);</li><li>• Definisce ed implementa procedure e tecniche per la gestione dei rischi e delle criticità di un progetto informatico (Risk Management);</li><li>• Raccoglie e analizza le esigenze degli utenti interni;</li><li>• Definisce i requisiti funzionali e di business dell'Amministrazione;</li><li>• Elabora studi di fattibilità, analisi di mercato e benchmark;</li><li>• Analizza il modello operativo e organizzativo dell'Amministrazione e progetta ed implementa nuovi modelli organizzativi;</li><li>• Supporta l'Amministrazione nella gestione del cambiamento (Change Management);</li><li>• Gestisce e realizza le attività di formazione degli utenti.</li></ul>
<b>Competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Project e Program Management;</li><li>• Analisi dei processi e BPR;</li><li>• Demand Management;</li><li>• Formazione e Change Management.</li></ul>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa relativa agli appalti pubblici;</li><li>• Conoscenza del contesto e delle tematiche inerenti a:<ul style="list-style-type: none"><li>- Codice degli Appalti,</li><li>- Specifiche di interoperabilità della Piattaforma Contratti Pubblici</li><li>- Codice dell'Amministrazione Digitale,</li><li>- Funzionamento della PA;</li></ul></li><li>• Altre specifiche tecniche rilevanti per il dominio</li><li>• Metodologie, tecniche e prodotti software di Project Management e risk management;</li><li>• Ciclo di vita del software e delle metodologie e standard ISO 9000;</li><li>• Tecniche di progettazione di modelli aziendali e di analisi organizzativa e BPR;</li><li>• Tecniche di Change Management;</li><li>• Metodologie e tecniche per la raccolta dei requisiti di business e formalizzazione</li><li>• Tecniche e metodologie per la progettazione di sessioni formative.</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 50 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Consulente Senior</b>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Project Management dei singoli interventi progettuali;</li><li>• Definizione dell'IT <i>strategy</i>;</li><li>• Analisi organizzativa e BPR;</li><li>• Realizzazione di interventi di Change Management;</li><li>• Stima di risorse per realizzazione di progetti;</li><li>• Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni;</li><li>• Coordinamento di gruppi di lavoro;</li><li>• Ottime capacità relazionali e interpersonali.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non previste</li></ul>

<b>Ruolo</b>	<b>Analista di Business</b>
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 4 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 2 nella specifica funzione
<b>Titolo di studio</b>	Laurea Triennale o cultura equivalente
<b>Descrizione sintetica</b>	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali
<b>Missione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica aree dove sono necessari cambiamenti del Sistema Informativo per supportare il business plan e ne controlla l'impatto in termini di gestione del cambiamento;</li><li>• Struttura i requisiti di business;</li><li>• Ricostruisce, laddove necessario, scenari evolutivi partendo dai processi in essere;</li><li>• Analizza le esigenze di mercato e le traduce in soluzioni ICT;</li><li>• Partecipa alla redazione del piano di test e alla sua esecuzione</li></ul>
<b>Principali task</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagisce con i referenti della Committente per rilevare, analizzare e formalizzare i requisiti utente, coerentemente con i processi di business sottesi;</li><li>• Cura la rilevazione, definizione ed analisi funzionale dei requisiti, producendo la documentazione relativa;</li><li>• Supporta le definizioni e la realizzazione dei piani di test</li><li>• Controlla la realizzazione del software, il relativo testing e il rispetto di standard e linee guida;</li><li>• Garantisce l'interazione tra team di lavoro, specialisti di prodotto/tecnologia, referenti della Committente ed eventuali ulteriori soggetti indicati dalla Committente stessa.</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 51 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Analista di Business</b>
<b>Competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Project e Program Management;</li><li>• Analisi dei processi e BPR;</li><li>• Demand Management;</li><li>• Formazione e Change Management.</li></ul>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa relativa agli appalti pubblici;</li><li>• Tecniche e prodotti software per Project Management e risk management;</li><li>• Strumenti MS Office;</li><li>• Lingua inglese (tecnica).</li></ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disegno di processi e di funzionalità applicative;</li><li>• Coordinamento di gruppi di lavoro;</li><li>• Buone capacità relazionali e interpersonali.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non previste</li></ul>

### 6.1.2. Profili professionali previsti per i servizi del Lotto 2

Per l'erogazione dei **servizi realizzativi**, di cui al Lotto 2, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà dispiegare una *team* di progetto, composto dai seguenti profili professionali, di cui si riportano i requisiti minimi previsti:

- Capo Progetto;
- Analista Funzionale;
- Analista Programmatore;
- Sistemista;
- Specialista Database e Security;
- Formatore.

<b>Ruolo</b>	<b>Capo Progetto</b>
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 12 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 8 nella specifica funzione
<b>Titolo di studio</b>	Laurea Magistrale o cultura equivalente
<b>Descrizione sintetica</b>	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 52 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Capo Progetto</b>
<b>Missione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale;</li><li>• È responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti;</li><li>• Organizza e coordina il team dello specifico progetto, garantendo la costante disponibilità di risorse adeguate funzionalmente e tecnicamente.</li></ul>
<b>Principali task</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pianifica e stima le attività richieste;</li><li>• Gestisce il piano di lavoro dello specifico progetto, supervisionandone i progressi, garantendo il contenimento dei rischi, anche in conseguenza di variazioni in corso d'opera e ripianificazioni, e curandone la rendicontazione verso la Committente;</li><li>• Organizza, coordina e conduce il team di progetto ed il servizio;</li><li>• Verifica la correttezza delle misurazioni e dei conteggi di effort;</li><li>• Assicura la conformità di quanto realizzato ai requisiti funzionali e non funzionali;</li><li>• Assicura la conformità alla qualità sia di processo sia di prodotto; • Diffonde e distribuisce l'informazione che proviene dalla Committente;</li><li>• Pianifica la manutenzione e il supporto all'utente.</li></ul>
<b>Competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Product/Service Planning;</li><li>• Testing;</li><li>• Project and Portfolio Management;</li><li>• Risk Management;</li><li>• Relationship Management;</li><li>• Business Change Management.</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 53 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Capo Progetto</b>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa relativa agli appalti pubblici;</li><li>• Accessibilità da parte dei soggetti disabili ex Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.;</li><li>• Normativa CAD e relativi aggiornamenti;</li><li>• Tecniche e prodotti software per Project Management e risk management;</li><li>• Mercato attuale e delle tendenze evolutive per le problematiche specifiche dell'area CRM;</li><li>• Principali tendenze evolutive delle architetture tecnologiche per sistemi complessi;</li><li>• Metodologie e best practice nell'ambito della stima, della gestione della qualità e del monitoraggio di progetti informatici;</li><li>• Strumenti e tecniche per la misurazione della qualità del software: ISO/IEC 25010 e successive, CISQ Code Quality Standards;</li><li>• Metodologie e best practice in ambito sicurezza applicativa;</li><li>• Metodologie di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico);</li><li>• Tecniche di stima per lo sviluppo di software, in particolare con metodologia di misurazione IFPUG 4.3 o successive;</li><li>• Processi di Change Management;</li><li>• Principali sistemi/prodotti di comunicazione e collaborazione;</li><li>• Strumenti MS Office 2010 e successive versioni;</li><li>• Lingua inglese (tecnica).</li></ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stima di tempi, risorse e costi e pianificazione delle attività;</li><li>• Controllo della redazione di documentazione di progetto;</li><li>• Controllo dell'avanzamento delle attività di progetto;</li><li>• Analisi, progettazione e Test di sistemi informativi/package/procedure complesse;</li><li>• Autorevolezza e comprovata esperienza nella conduzione di progetti applicativi complessi e/o di medie e grandi dimensioni;</li><li>• Gestione della comunicazione con utenza anche a livello dirigenziale;</li><li>• Spiccate competenze di problem solving;</li><li>• Ottime capacità relazionali e interpersonali.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	PMI/PMP e/o Prince2 e/o Agile Project Management

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 54 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Ruolo	Analista Funzionale
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 5 nella specifica funzione nell'ambito di riferimento
Titolo di studio	Laurea Triennale o cultura equivalente
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali
Missione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formula i requisiti tecnici e ne supervisiona la corretta applicazione;</li><li>• Sovrintende all'attività degli analisti programmatori e dei programmatori nelle fasi di progettazione, realizzazione e test, supportando il Capo Progetto nella gestione dell'obiettivo;</li><li>• Partecipa alla pianificazione dei test ed è responsabile della correttezza e completezza dei piani di test.</li></ul>
Principali task	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cura la rilevazione, definizione ed analisi tecnica dei requisiti utente in linea con l'architettura tecnologica ed applicativa definita per l'applicazione, producendo la documentazione relativa;</li><li>• Cura la definizione della strategia di test e del piano di test, producendo la documentazione relativa e garantendo il coordinamento delle attività propedeutiche all'esecuzione dei test;</li><li>• Controlla la realizzazione del software, il relativo testing e il rispetto di standard e linee guida;</li><li>• Certifica che la qualità del software sia aggiornata agli ultimi standard ISO e verifica la copertura funzionale e non funzionale del software;</li><li>• Supporta il Capo progetto nella valutazione delle attività e nella stima dei relativi <i>effort</i>;</li><li>• Promuove nuove opportunità tecnologiche al fine di soddisfare ed ottimizzare le esigenze funzionali esistenti o da implementare.</li></ul>
Competenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Testing;</li><li>• User Support;</li><li>• Information and Knowledge Management;</li><li>• Needs Identification;</li></ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa relativa agli appalti pubblici;</li><li>• Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti;</li><li>• Tecniche di stima per lo sviluppo di software, in particolare con metodologia di misurazione IFPUG 4.3 o successive;</li><li>• Metodologie di analisi e sviluppo di prodotti software per servizi (SOA), per oggetti (OOA) e per risorse (REST);</li><li>• Tecniche di prototipazione;</li><li>• Metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico, sistema, non regressione, ecc.);</li><li>• Strumenti MS Office;</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 55 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Analista Funzionale</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lingua inglese (tecnica).</li></ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disegno di sistemi massimizzando il riuso applicativo, la modularità, l'efficienza applicativa e minimizzando le ridondanze applicative, ottimizzando gli accessi alle basi dati;</li><li>• Analisi e progettazione di siti e applicazioni Web, architettura dell'informazione, comunicazione web, con approccio web 2.0;</li><li>• Analisi e progettazione di soluzioni applicative/tecnologiche per l'interazione e lo scambio di informazioni tra sistemi (interoperabilità);</li><li>• Coordinamento di gruppi di lavoro;</li><li>• Buone capacità relazionali e interpersonali.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non previste</li></ul>

<b>Ruolo</b>	<b>Analista Programmatore</b>
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 4 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 2 nella specifica funzione
<b>Titolo di studio</b>	Laurea Triennale o cultura equivalente
<b>Descrizione sintetica</b>	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali
<b>Missione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica aree dove sono necessari cambiamenti del Sistema Informativo per supportare il business plan e ne controlla l'impatto in termini di gestione del cambiamento;</li><li>• Formula i requisiti funzionali e non funzionali e ne supervisiona la corretta applicazione;</li><li>• Ricostruisce, laddove necessario, scenari evolutivi partendo dai processi in essere;</li><li>• Analizza le esigenze di mercato e le traduce in soluzioni ICT;</li><li>• Sovrintende all'attività degli analisti programmatori e dei programmatori nelle fasi di progettazione, realizzazione e test, supportando il Capo Progetto nella gestione dell'obiettivo;</li><li>• Partecipa alla pianificazione dei test ed è responsabile della correttezza e completezza dei piani di test.</li></ul>
<b>Principali task</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagisce con i referenti della Committente per rilevare, analizzare e formalizzare i requisiti utente, coerentemente con i processi di business sottesi;</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 56 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Ruolo	Analista Programmatore
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cura la rilevazione, definizione ed analisi funzionale e tecnica dei requisiti utente in linea con l'architettura tecnologica ed applicativa definita per l'applicazione, producendo la documentazione relativa;</li><li>• Cura la definizione della strategia di test e del piano di test, producendo la documentazione relativa e garantendo il coordinamento delle attività propedeutiche all'esecuzione dei test;</li><li>• Controlla la realizzazione del software, il relativo testing e il rispetto di standard e linee guida;</li><li>• Certifica che la qualità del software sia aggiornata agli ultimi standard ISO e verifica la copertura funzionale e non funzionale del software;</li><li>• Garantisce l'interazione tra team di lavoro, specialisti di prodotto/tecnologia, referenti della Committente ed eventuali ulteriori soggetti indicati dalla Committente stessa;</li><li>• Supporta il Capo progetto nella valutazione delle attività e nella stima dei relativi <i>effort</i>;</li><li>• Promuove nuove opportunità tecnologiche al fine di soddisfare ed ottimizzare le esigenze funzionali esistenti o da implementare.</li></ul>
<b>Competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• IS and Business Strategy Alignment;</li><li>• Business Plan Development;</li><li>• Testing;</li><li>• User Support;</li><li>• Information and Knowledge Management;</li><li>• Needs Identification;</li><li>• Process Improvement.</li></ul>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accessibilità da parte dei soggetti disabili ex Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.;</li><li>• Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti;</li><li>• Tecniche e prodotti software per Project Management e risk management;</li><li>• Tecniche di stima per lo sviluppo di software, in particolare con metodologia di misurazione IFPUG 4.3 o successive;</li><li>• Metodologie di analisi e sviluppo di prodotti software per servizi (SOA), per oggetti (OOA) e per risorse (REST);</li><li>• Tecniche di prototipazione;</li><li>• Metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico, sistema, non regressione, ecc.);</li><li>• Strumenti e tecniche per la misurazione della qualità del software: ISO 25010, CISQ Code Standard, standard e best practices di tecnologia;</li><li>• Tecniche di modellazione e integrazione dati;</li><li>• Principali DBMS: Oracle, MongoDB, Microsoft SQL Server;</li><li>• Principali Application Server e Web server;</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 57 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Analista Programmatore</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Principali soluzioni di CMS/ECM;</li><li>• Tecnologie Mobile e relativi S.O.;</li><li>• Linguaggi e ambienti di editing per il supporto nella pubblicazione: in particolare HTML/CSS, UML, XML;</li><li>• Strumenti MS Office;</li><li>• Lingua inglese (tecnica).</li></ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stima per lo sviluppo di software, in particolare con metodologia di misurazione IFPUG 4.3 o successive;</li><li>• Disegno di sistemi massimizzando il riuso applicativo, la modularità, l'efficienza applicativa e minimizzando le ridondanze applicative, ottimizzando gli accessi alle basi dati;</li><li>• Analisi e progettazione di siti e applicazioni Web, architettura dell'informazione, comunicazione web, con approccio web 2.0;</li><li>• Analisi e progettazione di applicazioni per dispositivi mobili;</li><li>• Analisi e progettazione di soluzioni applicative/tecnologiche per l'interazione e lo scambio di informazioni tra sistemi (interoperabilità);</li><li>• Coordinamento di gruppi di lavoro;</li><li>• Buone capacità relazionali e interpersonali.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nessuna</li></ul>

<b>Ruolo</b>	<b>Sistemista</b>
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 8 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 4 nella specifica funzione
<b>Titolo di studio</b>	Laurea triennale o cultura equivalente
<b>Descrizione sintetica</b>	Amministra e gestisce i componenti del sistema ICT per soddisfare i requisiti del servizio
<b>Missione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installa software, configura ed aggiorna sistemi ICT;</li><li>• Amministra quotidianamente l'esercizio del sistema al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance.</li></ul>
<b>Principali task</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fornisce supporto ai team di lavoro e alla Committente per le tematiche di tipo infrastrutturale e sistemistico, in tutte le attività del ciclo di vita del software;</li><li>• Responsabile della manutenzione, della configurazione e del funzionamento affidabile di sistemi informatici, server di rete e virtualizzazione;</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 58 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Ruolo	Sistemista
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Redige documentazione especifiche tecniche per la pianificazione e l'implementazione di nuovi o aggiornamenti dell'infrastruttura IT;</li><li>• È in grado di gestire e coordinare attività che prevedono l'allocazione di più risorse;</li><li>• Fornisce supporto per la progettazione e la predisposizione dei test finalizzati alla verifica dei requisiti non funzionali (performance, compatibilità, ecc.).</li></ul>
<b>Competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Application Design</li><li>• Component Integration</li><li>• Testing</li><li>• Solution Deployment</li><li>• Change Support</li><li>• Problem Management</li><li>• Contract Management</li><li>• Information Security Management.</li></ul>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Principali RDBMS e linguaggi di programmazione per DB;</li><li>• Tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi;</li><li>• Best practice di service management;</li><li>• Tecniche di installazione, personalizzazione, configurazione e gestione dei principali sistemi operativi, hardware e software e di nuove release di pacchetti;</li><li>• Sistemi di rete;</li><li>• System administration (es. gestione data center, sistemi operativi, blade, configuration management, procedure start up e shut down, etc.);</li><li>• Amministrazione data base e middleware (db, application server, portali, prodotti documentali, etc.);</li><li>• Networking;</li><li>• Tecnologie di virtualizzazione;</li><li>• Sicurezza;</li><li>• Strumenti di <i>trouble ticketing</i> e di <i>configuration management</i>;</li><li>• Lingua inglese (tecnica).</li></ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse;</li><li>• Disegno e implementazione di server, storage e modalità di backup e restore;</li><li>• Implementazione ed utilizzo di infrastrutture gestionali per il monitoraggio e l'automazione di sistemi complessi;</li><li>• Redazione di specifiche tecniche di progetto;</li><li>• Progettazione test integrati;</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 59 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Sistemista</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione della dotazione di informatica individuale (rimozione virus, configurazione e assistenza su sistemi desktop, notebook e dispositivi mobile come tablet, smartphone, etc. e periferiche associate);</li><li>• Supporto alla redazione e controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi;</li><li>• Ottime capacità relazionali e interpersonali</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	ITIL Foundation o equivalenti

<b>Ruolo</b>	<b>Specialista Database e Security</b>
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 8 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 4 nella specifica funzione
<b>Titolo di studio</b>	Laurea magistrale in discipline tecniche o cultura equivalente
<b>Descrizione sintetica</b>	Progetta, realizza, controlla, mantiene le basi dati e assicura l'implementazione delle politiche di sicurezza aziendale in ambito applicativo e infrastrutturale
<b>Missione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assicura la progettazione e la realizzazione, la manutenzione e la riparazione del data base dell'azienda per supportare soluzioni di sistema informativo in linea con le necessità di informazioni del business;</li><li>• Verifica lo sviluppo ed il disegno delle strategie delle basi dati, monitorando e migliorando la capacità e le performance del database, e pianificando per bisogni di espansioni future;</li><li>• Pianifica, coordina e realizza misure di sicurezza per salvaguardare il database.</li><li>• Propone ed implementa i necessari aggiornamenti della sicurezza.</li><li>• Consiglia, supporta, informa e fornisce addestramento e consapevolezza sulla sicurezza.</li><li>• Conduce azioni dirette su tutta o parte di una rete o di un sistema.</li><li>• È riconosciuto come l'esperto tecnico della sicurezza ICT dai colleghi.</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 60 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Ruolo	Specialista Database e Security
<b>Principali task</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• È responsabile della progettazione, creazione, implementazione, gestione, manutenzione e supporto di basi di dati complesse;</li><li>• Relativamente alla componente Dati, possiede la capacità di analizzare i requisiti tecnici richiesti, di scegliere ed integrare le architetture più idonee, di configurare ed ottimizzare i sistemi, di implementare la strategia di sicurezza e <i>recovery</i> per i dati, di realizzare tutta la documentazione tecnica di supporto;</li><li>• Coordina tutte le attività di progettazione, design ed amministrazione di database, compreso estrapolazione e trattamento dei dati, <i>disaster recovery</i> e ottimizzazione delle performance.</li><li>• Monitora e gestisce la sicurezza infrastrutturale e applicativa.</li><li>• Supporta i gruppi applicativi e tecnici nell'applicazione delle politiche di sicurezza.</li><li>• Implementa tecniche di sicurezza su tutto o parte di un'applicazione/processo/rete/sistema.</li><li>• Conduce Vulnerability Assessment, Penetration test a livello di applicazione, web, mobile, sottoinsieme di sistemi, Risk assessment.</li><li>• Identifica e corregge le vulnerabilità della sicurezza.</li></ul>
<b>Competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Application Design;</li><li>• Application Development;</li><li>• Component Integration;</li><li>• Change Support;</li><li>• Information and Knowledge Management;</li><li>• Information Security Management.</li><li>• Information Security Strategy Development;</li><li>• Risk Management;</li></ul>

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 61 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Ruolo	Specialista Database e Security
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Strumenti e tecniche di gestione di database large-scale e di robuste applicazioni “enterprise”;</li><li>• Concetti, tecniche, sistemi e prodotti per la gestione dei dati e dei database fisici;</li><li>• Architetture di database in ambienti eterogenei;</li><li>• Architetture dati complesse (distribuzione e replicazione a livello locale e geografico);</li><li>• Tecniche di disegno di DB relazionali e DB non- relazionali;</li><li>• Tecniche di <i>data cleaning</i>;</li><li>• Data quality measurement and assessment;</li><li>• Tecniche di gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali;</li><li>• Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi;</li><li>• Database per dati non strutturati;</li><li>• Principali prodotti: Oracle (Exadata, RAC), MongoDB, Microsoft SQL Server (Always On, Failover Cluster) Data modeling; • WEB server e Application Server;</li><li>• Lingua inglese (tecnica).</li><li>• Amministrazione dei sistemi di sicurezza quali Firewall, NGFW, UTM, terminatori VPN, sistemi di autenticazione forte, NAC, SEG, WSG, SIEM, PAM, SOAR, DB security, Server Protection, WAF, Anti APT, Endpoint Protection, DLP;</li><li>• Protocolli applicativi e di rete Principali vulnerabilità/tipi di attacchi di rete e dei sistemi;</li><li>• Tecniche di ridondanza ed alta affidabilità;</li><li>• Principali standard di sicurezza (ISO/IEC 27001 and 27002, NIST, ISO 15481, ecc.);</li><li>• Assessment di sicurezza logica, fisica e organizzativa;</li></ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisi, progettazione, configurazione e gestione di basi dati nell’ambito di sistemi complessi;</li><li>• Progettazione, installazione, tuning, personalizzazione e troubleshooting dei prodotti sopra indicati;</li><li>• Monitoraggio e tuning di basi dati;</li><li>• Analisi impatti attività di business per definire/modificare basi dati</li><li>• Identificazione con i gruppi di gestione applicativa delle più appropriate strategie di uso di dati e database;</li><li>• Realizzazione e controllo di procedure complesse;</li><li>• Progettazione e conduzione di test integrati;</li><li>• Redazione di specifiche di progetto;</li><li>• Stima di risorse per realizzazione di progetti;</li><li>• Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni;</li><li>• Coordinamento di gruppi di lavoro;</li></ul>

Procedura aperta per l’affidamento dei Servizi per l’affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l’evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 62 di 69



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

<b>Ruolo</b>	<b>Specialista Database e Security</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ottime capacità relazionali e interpersonali.</li><li>• Definizione e progettazione di architetture di sicurezza;</li><li>• Analisi di problematiche complesse ed individuazione del componente in errore;</li><li>• Valutazione di rischi, minacce e possibili conseguenze per la sicurezza delle informazioni e identificazione delle misure appropriate per la loro eliminazione/mitigazione;</li><li>• Conduzione di Vulnerability Assessment, Penetration test a livello di applicazione, web, mobile, sottoinsieme di sistemi e Risk assessment e analisi e valutazione dei risultati per raffinare i report di sintesi da falsi positivi;</li><li>• Ottime capacità relazionali e interpersonali.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	Non richieste

<b>Ruolo</b>	<b>Formatore</b>
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 4 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 3 nella specifica funzione
<b>Titolo di studio</b>	Laurea triennale
<b>Descrizione sintetica</b>	Supporta l'Amministrazione nelle attività di formazione dedicata sulla piattaforma regionale di e-procurement
<b>Missione</b>	Percorsi di formazione dedicati agli utenti della piattaforma regionale di e-procurement
<b>Principali task</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fornisce attività di formazione specialistica on site</li><li>• Fornisce attività di formazione specialistica e-learning</li><li>• Realizza webinar periodici su tematiche specifiche</li><li>• Implementa l'accesso a moduli e-learning su tematiche specifiche</li></ul>
<b>Competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saper progettare un'attività di formazione</li><li>• Organizzare con successo sessioni di formazione • Saper gestire un progetto di formazione</li><li>• Capacità relazionali.</li><li>• Strategie di promozione, marketing e commercializzazione del percorso formativo</li></ul>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitatore dello sviluppo delle competenze</li><li>• Conoscenza di utilizzo di piattaforma di e-procurement</li></ul>
<b>Abilità</b>	Realizza il materiale formativo in ambito di e-procurement;

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 63 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Ruolo	Formatore
Certificazioni	Non richieste

## 7. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E CONTROLLI

I servizi oggetto del presente appalto saranno soggetti a verifica di conformità da parte dell'Amministrazione, anche attraverso la nomina di un'apposita Commissione di collaudo, al fine di accertarne la regolare esecuzione rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel presente Capitolato speciale, nel Contratto, nella documentazione prodotta dagli Operatori Economici Aggiudicatari nel corso dell'esecuzione dell'appalto e, ove migliorativa per l'Amministrazione, nell'offerta presentata dagli Operatori Economici Aggiudicatari stessi in sede di gara, fatte salve le eventuali leggi di settore e fermo restando quanto previsto nell'art. 116 D. Lgs. n. 36/2023.

In particolare, le attività di verifica di conformità saranno dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni della suddetta documentazione nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore. Le attività di verifica avranno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.

In fase di verifica, verranno comunque eseguite tutte le verifiche definite nel Piano dei Test approvato dal Committente, ferma restando l'insindacabile facoltà di effettuare ulteriori, e verrà accertato che tutta la documentazione richiesta sia stata regolarmente redatta e consegnata.

L'Operatore Economico Aggiudicatario deve comunque comunicare per iscritto il "pronti alla verifica", nel rigoroso rispetto dei tempi indicati nel Piano di Qualità e Controllo approvato dalla Committente, fermo restando quanto previsto nel presente Capitolato e/o nel contratto e - ove migliorativa per la Società Appaltante - nell'offerta presentata dall'Operatore Economico Aggiudicatario in sede di gara.

Le verifiche di conformità sono avviate **entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi** a decorrere dalla ricezione da parte della Committente della comunicazione del "pronti alla verifica", salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Le operazioni necessarie alla verifica di conformità sono svolte a spese dell'Operatore Economico Aggiudicatario, il quale deve mettere a disposizione del soggetto incaricato della verifica, a propria cura e spesa, i mezzi necessari ad eseguirli. Nel corso delle attività di verifica/collaudo, inoltre, l'Operatore Economico Aggiudicatario deve costantemente garantire, senza alcun onere a carico della Committente, il pieno supporto e l'assistenza attiva per il corretto espletamento delle attività in questione.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 64 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDENTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Le attività di verifica di un intervento devono concludersi **entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi** a decorrere dalla ricezione da parte del Committente della comunicazione del “pronti alla verifica di conformità”, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Al termine delle attività di verifica, sarà redatto un apposito verbale nel quale saranno riportati:

- > una sintetica descrizione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali e dei principali estremi dell'appalto;
- > gli estremi dell'eventuale provvedimento di nomina del soggetto incaricato della verifica di conformità;
- > il giorno ed il luogo della verifica;
- > le generalità degli intervenuti al controllo e di coloro che, sebbene invitati, non sono intervenuti;
- > i rilievi fatti dal soggetto incaricato della verifica, le singole operazioni e le verifiche compiute, il numero dei rilievi effettuati ed i risultati ottenuti.

Ove la verifica non risulti positiva, in tutto o in parte, la Committente comunicherà all'Operatore Economico.

Aggiudicatario l'elenco delle anomalie riscontrate durante la fase di verifica/collaudato. In tal caso, l'Operatore Economico Aggiudicatario deve tempestivamente effettuare gli interventi correttivi necessari e deve comunicare per iscritto il nuovo “pronti alla verifica”, fermo restando quanto previsto in tema di penali e di risoluzione/recesso.

Nel caso in cui anche la seconda verifica non risulti positiva, in tutto o in parte, la Committente si riserva l'insindacabile facoltà di dichiarare unilateralmente la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nonché di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

## 8. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

È richiesta una particolare cura nella massimizzazione dei livelli di qualità delle attività e dei prodotti, per i quali dovranno essere predisposti degli strumenti di rilevazione quantitativa da mettere a disposizione dell'Amministrazione. L'Operatore economico aggiudicatario, per l'intera durata del contratto, dovrà effettuare una continua rilevazione dei livelli di servizio offerti e produrre la documentazione in cui si evidenzia il rispetto o meno delle soglie degli SLA, con una cadenza pari a quella di presentazione dello stato di avanzamento lavori.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto si riserva la facoltà di verificare il rispetto dei livelli essenziali di servizio (SLA), analoga verifica sarà effettuata dalla Commissione incaricata della verifica finale di conformità; a tal fine l'Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto a presentare, unitamente agli stati di avanzamento bimestrali, i report descrittivi dell'andamento dell'erogazione dei servizi, con misurazioni e controlli effettuati; i report dovranno essere redatti, ove possibile, utilizzando fogli di calcolo.

Ad ogni livello di servizio è collegato, per il mancato rispetto, la commisurazione di una penale che l'Amministrazione si riserva di applicare.

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 65 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

Ai fini della valutazione dell'offerta il concorrente dovrà descrivere il sistema di controllo e rendicontazione dei servizi erogati, al fine di rendere evidente il rispetto o meno degli SLA.

### 9.1. Governo della fornitura (entrambi i lotti)

ID SLA	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
1	Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro della Fornitura e/o del Piano della Qualità Generale e/o del Piano di Lavoro dell'intervento e/o del Piano di Subentro e/o del Piano di Trasferimento del know-how e/o del Piano dei Test e/o dei Curricula delle risorse da impiegare	$RDGF \leq 0$ giorni $RDGF = data\ effettiva - data\ pianificata$	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo
2	Ritardo nella consegna del documento di Stato Avanzamento Lavori (SAL)	$RSAL \leq 0$ giorni $RSAL = data\ effettiva - data\ pianificata$	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo
3	Risorse del Gruppo di Lavoro sostituite senza l'autorizzazione dell'Amministrazione	$RSSA\ GDL = 0$	€ 500,00 per ogni risorsa sostituita senza l'autorizzazione dell'Amministrazione
4	Mancata approvazione di un prodotto della fornitura	$MAPF = 0$	€ 5.000,00 per ogni prodotto non approvato
5	Tempestività nell'inserimento / sostituzione del personale	$TISP \leq 5$ giorni lavorativi	€ 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo

#### a) SLA specifici lotto 1

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 66 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

ID SLA	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
6	Numero di rilievi sul servizio di Demand Management e supporto alla strategia evolutiva	$RDM \leq 1$ rilievo per trimestre	€ 1.000,00 per ogni rilievo emesso superiore alla soglia
7	Numero di rilievi sui servizi di Project management	$RPM \leq 1$ rilievo per trimestre	€ 1.000,00 per ogni rilievo emesso superiore alla soglia
8	Numero di rilievi su Formazione e Change Management	$RFCM \leq 1$ rilievo per trimestre	€ 1.000,00 per ogni rilievo emesso superiore alla soglia
9	Valutazione del servizio di formazione	Valore 8 su 10 Per i questionari anonimi di fine corso per cui è stata compilata la domanda conclusiva: "Come si reputa la qualità generale del corso" si deve rispettare la soglia media di gradimento minima di 7 punti in un intervallo tra 1 e 10, sul totale dei test effettuati nel periodo	€ 1.000,00 per ogni punto inferiore alla soglia
10	Adeguatezza delle risorse dedicate alla formazione e al Change Management	Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta dell'Amministrazione = 0	€ 1.000,00 per ogni risorsa rimossa su richiesta dell'Amministrazione

b) SLA specifici lotto 2

ID SLA	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
11	Ritardo nel rilascio in produzione dell'obiettivo di Sviluppo e MEV	$RRPC \leq 0$ giorni $RRPC = data\ effettiva - data\ pianificata$	0,4 per mille del corrispettivo contrattuale netto definito per la componente dell'intervento MEV per ogni giorno di scostamento della tempistica indicata nel Piano di Lavoro della Fornitura

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 67 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNTZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

ID SLA	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
12	<b>Rispetto della pianificazione per gli interventi di manutenzione evolutiva</b>	Valore 95% <i>NITP = numero di interventi attuati nei tempi previsti</i> <i>NIT = numero totale di interventi</i> - Valore = $(NITP / NIT) * 100 \%$	€ 1.000,00 per ogni punto % di scostamento inferiore
13	<b>Disponibilità dei sistemi/sottosistemi in esercizio dal lunedì al venerdì ore 08.00-20.00 (Esclusi blocchi Programmati)</b>	Valore 99% di disponibilità <i>Rapporto tra i periodi di disponibilità del sistema/sottosistema e il totale del periodo previsto</i>	€ 500,00 per ogni punto % di scostamento inferiore
14	<b>Help desk – Chiamate telefoniche con risposta</b>	Valore 80% <i>NTC = Numero totale delle chiamate</i> <i>NPCR = Numero totale delle chiamate con risposta</i> Valore = $(NPCR * 100) / NTC$	€ 150,00 per ogni punto % di scostamento inferiore
15	<b>Help desk – Tempestività nella presa in carico segnalazioni via mail</b>	Valore 80% <i>NTS = Numero totale delle segnalazioni via mail</i> <i>NTST = Numero totale delle segnalazioni via mail prese in carico in tempo ≤ 90 minuti</i> Valore = $(NTST * 100) / NTS$	€ 150,00 per ogni punto % di scostamento inferiore
16	<b>Help desk - Tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza I livello</b>	Valore 90% <i>NTRRILIV = Numero totale delle richieste risolte dal I livello</i> <i>NTRRT = Numero delle richieste risolte in tempo ≤ 30 minuti dalla</i>	€ 150,00 per ogni punto % di scostamento inferiore

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 68 di 69



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
PRESIDÈNZIA  
PRESIDENZA

Direzione generale della Centrale Regionale di Committenza  
Servizio Sistemi informativi, programmazione e supporti direzionali

ID SLA	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
		<i>presa in carico</i> $Valore=(NRRT*100)/NTRRILIV$	
17	<b>Tempo di intervento e ripristino dell'operatività in caso di errori e malfunzionamenti che necessitano di un intervento di correzione software o di modifiche della base dati</b>	<i>Tempo max di risoluzione dal momento dalla presa in carico della segnalazione da parte del I livello:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>- 4 ore lavorative per i problemi di alta priorità (per almeno il 95% delle segnalazioni)</li><li>- 16 ore lavorative per i problemi di media priorità (per almeno il 93% delle segnalazioni)</li><li>- 48 ore lavorative per i problemi di bassa priorità (per almeno il 90% delle segnalazioni)</li></ul>	€ 500,00 per ogni punto di scostamento inferiore alla soglia per i problemi di alta priorità; € 400,00 per ogni punto di scostamento inferiore alla soglia per i problemi di media priorità; € 300,00 per ogni punto di scostamento inferiore alla soglia per i problemi di bassa priorità

**La Direttrice del Servizio**

(ai sensi dell'art. 30 comma 4 L.R. 31/1998)

*Dott.ssa Cinzia Lilliu*

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi per l'affidamento dei servizi di governo, sviluppo, gestione, assistenza, manutenzione per l'evoluzione della piattaforma SardegnaCAT suddivisa in 2 lotti.

Allegato 1 - Capitolato Speciale

Pagina 69 di 69