



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

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

**SERVIZIO DI GESTIONE SISTEMISTICA, MANUTENZIONE CORRETTIVA,
ADEGUATIVA, EVOLUTIVA, ASSISTENZA COMUNICATIVA E REDAZIONALE
DELLA PIATTAFORMA “MONTEPRAMA.IT”**

CIG: ZA22F19689– CUP: E73D12000590001– RDO: RFQ_363232

CAPITOLATO SPECIALE, DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

1.	SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2.	DOCUMENTAZIONE DELL'APPALTO	3
3.	PREMESSA	3
3.1.	ACRONIMI E DEFINIZIONI	3
3.2.	PROGETTO E INTERVENTO DI RIFERIMENTO	4
3.3.	DATI IDENTIFICATIVI AFFIDAMENTO.....	4
4.	CONTESTO DI RIFERIMENTO DELL'AFFIDAMENTO.....	4
4.1.	Descrizione dell'attuale piattaforma	6
5.	OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO	7
6.	DURATA DELL'AFFIDAMENTO	8
7.	AMMONTARE DELL'AFFIDAMENTO.....	8
8.	FORNITURE E SERVIZI RICHIESTI.....	9
8.1.	A0 - Gestione e conduzione del progetto.....	9
8.2.	A1-Servizi di gestione sistemistica, A5 – servizi di manutenzione correttiva e adeguativa MAC e MAG, A6 – servizi di manutenzione evolutiva MEV.....	10
8.3.	A2 - Servizi di assistenza comunicativa, grafica e redazionale	11
8.4.	A3 - Servizi di traduzione	12
8.5.	A4 – Canoni e licenze	12
8.6.	Proprietà dei dati	16
8.7.	Titolarità e licenze	16
8.8.	Documentazione tecnica e utente	17
9.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL'AFFIDAMENTO.....	17
9.1.	Luogo di esecuzione	17
9.2.	Organizzazione e personale impiegato dall'Aggiudicatario	17
9.3.	Modalità operative di esecuzione delle forniture	20
9.3.1.	Documenti di progetto	20
9.3.2.	Formati di consegna degli elaborati	22
9.3.3.	Pubblicazione e riuso dei contenuti.....	23
9.4.	Variazioni in corso d'opera	23
9.5.	Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione	24
9.6.	Verifica di conformità finale e accettazione delle prestazioni	24
9.7.	Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti	25
9.7.1.	Importo contrattuale	25
9.7.2.	Contabilità e stati di avanzamento	25
9.8.	LIVELLI DI SERVIZIO E COMMISURAZIONE DELLE PENALI.....	26
9.8.1.	Rispetto dei tempi di gestione sistemistica	26

Allegato 1 – Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

SERVIZI DI GESTIONE SISTEMISTICA, MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA, EVOLUTIVA, ASSISTENZA COMUNICATIVA E REDAZIONALE DELLA
PIATTAFORMA "MONTEPRAMA.IT"



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

9.8.2. Rispetto dei tempi di manutenzione correttiva, adeguativa e evolutiva26

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente Capitolato, unitamente agli altri documenti di gara, fornisce tutte le indicazioni e le specifiche necessarie per l'affidamento del SERVIZIO DI GESTIONE SISTEMISTICA, MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA, EVOLUTIVA, ASSISTENZA COMUNICATIVA E REDAZIONALE DELLA PIATTAFORMA "MONTEPRAMA.IT".

2. DOCUMENTAZIONE DELL'APPALTO

La documentazione del presente appalto è composta da:

- ✓ Lettera di invito;
- ✓ Allegato 1 - Capitolato speciale descrittivo e prestazionale;
- ✓ Allegato 1A - Relazione tecnico-illustrativa;
- ✓ Allegato 2 - Istanza di partecipazione;
- ✓ Allegato 3 - Schema di offerta economica;
- ✓ Allegato 4 - Schema di contratto;
- ✓ Allegato 5 - Patto di integrità;
- ✓ Allegato 6 - Informativa per il trattamento dei dati personali;
- ✓ Allegato 7 - DUVRI standard della Regione Autonoma della Sardegna.

3. PREMESSA

3.1. ACRONIMI E DEFINIZIONI

TABELLA DEGLI ACRONIMI

CAD Codice della Amministrazione Digitale

CMS Content Management System, sistema di gestione dei contenuti di un sito web

DUVRI Documento unico di valutazione dei rischi da interferenza

W3C World Wide Web Consortium

TABELLA DELLE DEFINIZIONI

Allegato 1 – Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

Aggiudicatario: L'Impresa alla quale si intende effettuare l'affidamento.

Capitolato: Il presente documento, con il quale il Committente ha disciplinato i servizi richiesti per gli aspetti tecnici.

Codice: Nuovo Codice dei Contratti Pubblici D. Lgs 50/2016.

Committente / Amministrazione appaltante: La Regione Autonoma della Sardegna.

Piattaforma: Infrastruttura hardware e software che fornisce servizi, strumenti e applicazioni per la distribuzione, la gestione e la creazione di contenuti e servizi digitali.

3.2. PROGETTO E INTERVENTO DI RIFERIMENTO

Il Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi, della Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport della Regione Autonoma della Sardegna intende procedere ad un affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 ss.mm.ii., dei servizi di gestione sistemistica, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, assistenza comunicativa e redazionale della piattaforma "monteprama.it" da effettuarsi nei modi, nei termini ed alle condizioni previste nel presente Capitolato tecnico e prestazionale e nella Lettera di invito.

3.3. DATI IDENTIFICATIVI AFFIDAMENTO

Oggetto:	SERVIZIO DI GESTIONE SISTEMISTICA, MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA, EVOLUTIVA, ASSISTENZA COMUNICATIVA E REDAZIONALE DELLA PIATTAFORMA "MONTEPRAMA.IT"
Durata contrattuale:	La durata dell'appalto è di 36 (trentasei) mesi naturali e consecutivi, decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto
Base d'asta:	L'importo complessivo dell'affidamento per l'intera durata del contratto di 36 (trentasei) mesi è pari ad euro 39.982,50 (trentanovenovecentoottantadue/50) IVA esclusa

4. CONTESTO DI RIFERIMENTO DELL'AFFIDAMENTO

Nell'ambito dell'affidamento del servizio di *Piano di comunicazione e marketing finalizzato alla valorizzazione e promozione del complesso scultoreo di Mont'e Prama* è stato realizzato il sito web tematico "monteprama.it" quale strumento rivolto a estendere l'efficacia delle azioni di comunicazione previste dal progetto e rendere inoltre disponibili e liberamente fruibili, tramite lo stesso media, i modelli 3D del complesso scultoreo realizzati dal CRS4 acquisiti dall'Amministrazione regionale.



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

Sotto il profilo dei contenuti e dei servizi, Il sito è realizzato tenendo conto dei principali standard di usabilità e nel rispetto delle leggi sull'accessibilità, nonché nel rispetto delle norme WAI del W3C, presenta contenuti di approfondimento del complesso scultoreo di Mont'e Prama attraverso la descrizione e l'approfondimento dei differenti aspetti che lo caratterizzano, comprendenti l'iconografia, i luoghi di rinvenimento dei reperti, la storia degli scavi, il lavoro di restauro e la successiva musealizzazione, ed una descrizione del laboratorio di restauro di Li Punti, del Museo Civico Giovanni Marongiu di Cabras e del Museo Archeologico Nazionale di Cagliari in cui sono conservate e esposte al pubblico i reperti che compongono il complesso scultoreo. Il sito web consente, inoltre, la fruizione di alcune delle risorse multimediali e delle attività sviluppate nell'ambito del progetto, comprendenti:

- video emozionali;
- video interviste ai principali referenti scientifici e testimonial del progetto ed n.1 reportage;
- video interviste risultanti dal percorso di Digital Storytelling con studenti delle scuole superiori;
- testi, documenti e fotografie del territorio e degli scavi del sito di ritrovamento del complesso scultoreo;
- ricostruzioni 3D relativi alle rappresentazioni tridimensionali in media risoluzione del complesso scultoreo, realizzate dal Centro di Ricerca, Sviluppo e Studi Superiori in Sardegna (CRS4), adattate e rese disponibili per lo specifico contesto di fruizione del sito di progetto attraverso la tecnologia *Sketchfab*.

Tutti i contenuti sono fruibili in lingua italiana ed in lingua inglese. Il CMS è, inoltre, predisposto per rendere fruibili i contenuti del sito in altre lingue.

Le attività sino ad ora condotte per la promozione del sito e delle attività del progetto hanno compreso campagne multi soggetto di comunicazione e promozione della conoscenza del complesso scultoreo rivolte a precisi target di utenza. Nell'ambito delle attività, sono stati inoltre attivati e gestiti i profili social Facebook e Instagram. Ulteriori attività di comunicazione hanno previsto, in sintesi, la promozione del sito e dei risultati del progetto, attraverso banner pubblicitari per campagne web e la progettazione e stampa di materiali informativi.

Sotto il profilo tecnologico, il sito web "monteprama.it" è erogato attraverso una piattaforma ospitata presso il datacenter della Regione Sardegna, il quale fornisce alcuni servizi strettamente necessari a garantire la continuità operativa. Più precisamente, in relazione alle diverse componenti della predetta piattaforma:

- Le attività relative al supporto tecnico sulla infrastruttura e sul livello di virtualizzazione sono in capo alla Regione Sardegna, e realizzate anche per tramite della società in house SardegnaIT;



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

- Le attività relative ai servizi di backup/alta affidabilità sulla piattaforma virtualizzata sono in capo alla Regione Sardegna, e realizzate anche per tramite della società in house SardegnaIT.

Le funzionalità di back-office della piattaforma e delle sue componenti sono direttamente accessibili al personale della Regione Sardegna tramite apposita utenza amministrativa. Le caratteristiche fisiche della piattaforma sono indicate nel seguito del documento.

Le attività di gestione dei contenuti, di supporto sistemistico e redazionale sulla piattaforma e sui contenuti risultano concluse in data 24.11.2019. Sono attualmente a carico della Regione Sardegna:

- gli oneri relativi alla erogazione del servizio attraverso l'infrastruttura del datacenter regionale;
- il rinnovo annuale del nome di dominio di primo livello www.monteprema.it;
- il rinnovo annuale del certificato di sicurezza SSL *single host* installato sul sito;
- il rinnovo annuale del canone di licenza del software Sketchfab, adottato per la fruizione tramite il sito web dei modelli 3D semplificati realizzati dal CRS4.

4.1. Descrizione dell'attuale piattaforma

L'attuale piattaforma a cui fa riferimento la fornitura del servizio oggetto del presente affidamento, comprende i seguenti elementi e servizi:

- La piattaforma (hardware e software) sulla quale è ospitato il sito web di progetto, costituita da un server virtuale avente le seguenti caratteristiche:

<i>Elemento</i>	<i>Descrizione</i>
Sistema operativo	Sistema Linux Debian
Caratteristiche HW	HD 200 GB, vCPU 2, RAM 8 GB
Certificati di sicurezza	SSL single host
CMS	Wordpress
Moduli/plugin	Sketchfab (visualizzazione modelli 3D) e moduli Wordpress

- Il Content Management System basato su Wordpress, i plugin, i moduli e i template attualmente installati, configurati ed in uso per l'erogazione del servizio;
- Il profilo Sketchfab (www.sketchfab.com) per la pubblicazione dei modelli 3D del complesso scultoreo, resi disponibili sia attraverso il repository ufficiale (<https://sketchfab.com/>) sia attraverso il sito di progetto;
- Il profilo social Facebook (<https://www.facebook.com/wearemonteprema/>);
- Il profilo social Instagram (<https://www.instagram.com/wearemonteprema/>);



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

- Il canale YouTube “Eroi Mont'e Prama” (https://www.youtube.com/channel/UC0gLvIN-pb7_YEoaGKIKYGQ/featured) dedicato alla diffusione dei video realizzati e integrato
- col sito web di progetto;
- L'indirizzo di posta elettronica Google Mail (eroimonteprema@gmail.com) dedicata all'utilizzo dei profili social.

Le credenziali di accesso ai servizi sopra indicati verranno comunicate all'aggiudicatario dell'intervento all'avvio delle attività.

5. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Di seguito sono indicati i servizi a corpo e a misura oggetto del presente affidamento:

Codice	Descrizione dell'attività a corpo
A0	Gestione e conduzione delle attività
A1	Gestione sistemistica della piattaforma
A2	Servizi di assistenza comunicativa, grafica e redazionale
A3	Servizi di traduzione
A4	Canoni e licenze
A5	Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa – MAC e MAG

Codice	Descrizione dell'attività a misura
A6	Servizi di manutenzione evolutiva – MEV

L'affidamento dell'attività mediante la soluzione descritta è finalizzato a:

- Assicurare la gestione, la manutenzione e la continuità di servizio della piattaforma per le attività di gestione e valorizzazione del patrimonio culturale previste dall'Amministrazione regionale;
- Assicurare l'adeguamento del sistema ai mutamenti del contesto tecnologico e normativo;
- Garantire il recepimento delle indicazioni di sicurezza, protezione dei dati e integrazioni con funzionalità e sistemi come previsto dalla normativa vigente;



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

- Garantire il costante allineamento della piattaforma alle linee guida AgID, anche comprendenti le *“Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici”*;
- Disporre di un servizio erogato con continuità e regolato da definiti Service Level Agreement (SLA);
- Rendere fruibili tutti i contenuti presenti sul sito web nelle ulteriori lingue straniere Francese e Tedesco per un potenziamento dell'efficacia comunicativa del sito ed il raggiungimento di un maggior numero di utenti;
- Attualizzare i contenuti del sito aggiornando le informazioni esistenti attraverso la pubblicazione di risorse, testi, notizie e approfondimenti relativi al contesto storico e geografico del sito archeologico e dell'evoluzione degli studi e degli scavi.

Con questa procedura l'Amministrazione appaltante intende consolidare gli standard di qualità finora raggiunti e garantire un'ulteriore evoluzione del sistema e rinnovamento tecnologico, con riguardo sia alle funzionalità di back-office, sia a quelle di front-office.

È posto a totale carico dell'aggiudicatario ogni onere, finanziario ed organizzativo, relativo a tutte le prestazioni oggetto del presente Capitolato.

6. DURATA DELL’AFFIDAMENTO

La durata dell'affidamento è di **36 (trentasei)** mesi naturali e consecutivi, decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto.

7. AMMONTARE DELL’AFFIDAMENTO

L'importo complessivo posto a base dell'affidamento per l'intera durata del contratto di 36 (trentasei) mesi è pari ad **euro 39.982,50 (trentanovenovecentoottantadue/50) IVA esclusa**.

L'importo complessivo dell'affidamento come sopra ripartito indica l'importo presunto per l'intera durata del contratto, soggetto a ribasso offerto in sede di offerta, da intendersi comprensivo di tutti i diritti, oneri, licenze, trasferte, spese vive e generali necessari all'aggiudicatario per l'esecuzione delle prestazioni in conformità a quanto previsto dal presente Capitolato.

Si precisa che l'Amministrazione appaltante, in caso di esaurimento dell'importo residuo disponibile su uno o più servizi ed al fine di consentire la realizzazione di interventi necessari, potrà disporre l'utilizzo degli importi residui disponibili sugli altri servizi previsti dall'affidamento, entro il limite dell'importo complessivo aggiudicato.



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

Ai sensi del comma 9 dell'art. 83 e del comma 10 dell'art. 95 l'operatore, deve indicare nell'offerta economica i propri costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

La stazione appaltante visto l'art. 26, comma 3 del D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 e la determinazione dell'autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 3/2008, precisa che non è stato predisposto il DUVRI specifico in quanto, nelle attività oggetto della presente procedura, trattandosi in via esclusiva di servizi di natura intellettuale, ragionevolmente non si rilevano interferenze per le quali è necessario assicurare misure di prevenzione e protezione atte ad eliminarne e/o ridurre i relativi rischi. Pertanto il valore degli oneri della sicurezza da rischi interferenziali è pari a euro 0,00 (zero/00).

8. FORNITURE E SERVIZI RICHIESTI

Oggetto del presente affidamento è la fornitura dei servizi di gestione sistemistica, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, assistenza comunicativa e redazionale della piattaforma "monteprema.it".

Dovranno essere presenti le funzionalità e gli elementi come descritti, nelle specifiche e nei requisiti minimi dei servizi richiesti, nei successivi paragrafi.

8.1. A0 - Gestione e conduzione del progetto

Con un'efficiente gestione del progetto l'Aggiudicatario contribuisce ad assicurare il successo e la qualità dell'intervento. Ai fini del raggiungimento degli obiettivi è necessario garantire una forte partecipazione degli utenti interni e la costante concertazione con tutti gli attori coinvolti.

Sono incluse nella gestione del progetto le attività di conduzione, monitoraggio e rendicontazione dell'intervento, il coordinamento, l'organizzazione e la gestione del team di progetto, nonché l'utilizzo di strumenti per garantire il rispetto dei livelli essenziali di servizio.

L'offerente dovrà presentare il modello organizzativo prescelto per la gestione del progetto, differenziando organi di direzione e team progettuale per l'erogazione dei servizi, esplicitando articolazione, ruoli, profili professionali, compiti assegnati e connesse responsabilità.

L'offerente dovrà, inoltre, descrivere le metodologie e gli strumenti utilizzati per il governo dell'intervento.

Per il monitoraggio dello stato di avanzamento dei servizi è richiesta la creazione e l'aggiornamento periodico di report da cui si evidenzino gli stati di avanzamento delle singole attività.



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

Nella conduzione delle attività, è richiesta all'Aggiudicatario la predisposizione ed il costante aggiornamento della documentazione di progetto indicata al punto 9.3.1.

8.2. A1-Servizi di gestione sistemistica, A5 – servizi di manutenzione correttiva e adeguativa MAC e MAG, A6 – servizi di manutenzione evolutiva MEV

L'aggiudicatario è tenuto ad effettuare un servizio di gestione sistemistica della piattaforma, nonché i servizi di manutenzione e di assistenza al cliente così articolato:

- *Gestione sistemistica*: intesa come l'adeguamento a versioni/releases successive delle componenti applicative facenti parte della soluzione, compresi gli adeguamenti agli ambienti operativi (sistemi operativi, middleware, ecc.), gli aggiornamenti del sistema operativo della piattaforma, le componenti applicative, il RDBMS e, più in generale, di tutte le attività di gestione della piattaforma. Nell'attività rientra anche l'amministrazione del sistema con la produzione e tenuta dei log, di modifica del sistema, di report dei blocchi e di rilevamento dei malfunzionamenti;
- *Manutenzione correttiva*: intesa come l'attività di rimozione di cause ed effetti di eventuali malfunzionamenti delle procedure e dei programmi oggetto del presente affidamento. Sono compresi in tale tipologia sia le cause dei malfunzionamenti che gli effetti degli stessi;
- *Manutenzione adeguativa*: intesa come l'attività di adattamento dei programmi e delle procedure oggetto dell'affidamento volte ad assicurare l'aderenza del sistema alle mutate esigenze dell'utente o del contesto tecnologico di riferimento (es.: standard normativi, formati dei dati di importazione/esportazione, ecc.). Queste possono comprendere interventi come l'ottimizzazione delle prestazioni della piattaforma, aggiornamento dei plugin, monitoraggio e aggiornamento dei sistemi di sicurezza, ecc;
- *Manutenzione evolutiva*: intesa come l'attività di evoluzione del sistema attraverso l'introduzione di nuove funzionalità, di nuovi servizi, di personalizzazioni ecc. scaturite da esigenze della Amministrazione appaltante, da modifiche normative, dal mutamento delle caratteristiche del mercato di riferimento o delle tecnologie adottate;

Al fine di garantire adeguati livelli di servizio, è indispensabile monitorare continuamente le funzionalità del sistema e di tutti i suoi componenti per intervenire tempestivamente in caso di malfunzionamenti e/o



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

disservizi. Sarà, pertanto, cura dell'aggiudicatario implementare opportuni meccanismi, per garantire il puntuale monitoraggio di tutti i componenti il sistema onde garantire i livelli di servizio indicati nel seguito.

Inoltre, per i servizi di manutenzione e assistenza, dovrà essere garantito il servizio di help desk/assistenza raggiungibile per via telefonica e per posta elettronica, dalle 09.00 alle 18.00 in tutti i giorni lavorativi dedicato ai referenti individuati dall'Amministrazione appaltante. Dovrà essere predisposto e reso disponibile un apposito sistema di *trouble ticketing* attraverso il quale inoltrare le richieste di intervento pervenute attraverso tutti i canali. I servizi di cui sopra devono essere resi nel rispetto dei livelli di servizio (SLA) indicati nel presente Capitolato.

Per consentire il monitoraggio dei livelli di servizio attesi, l'aggiudicatario dovrà consegnare, in occasione degli Stati di Avanzamento Lavori, un report sintetico contenente almeno i seguenti dettagli:

- elenco segnalazioni ricevute, con indicazione del numero progressivo e l'identificativo della richiesta di intervento (ticket);
- data e ora di ricezione della richiesta;
- la classe di rischio e la descrizione del malfunzionamento;
- data e ora della presa in carico della richiesta;
- data e ora della risoluzione del malfunzionamento segnalato e chiusura della richiesta.

L'aggiudicatario, oltre a garantire le richieste di intervento su segnalazione dell'Amministrazione appaltante, è tenuto a monitorare l'evoluzione della normativa applicabile ai prodotti e servizi oggetto della presente fornitura per individuare tempestivamente l'introduzione di nuove regole, requisiti, standard tecnici ecc. con impatto su quanto erogato alla Amministrazione appaltante. Inoltre è richiesto all'aggiudicatario di monitorare costantemente l'evoluzione tecnologica di settore allo scopo di rilasciare eventuali versioni migliorative del sistema proposto.

8.3. A2 - Servizi di assistenza comunicativa, grafica e redazionale

L'aggiudicatario è tenuto ad una attività di verifica, basandosi su una precisa analisi scientifica, al fine di revisionare e aggiornare, ove necessario, i dati, i contenuti e i documenti attualmente presenti nel sito.

L'aggiudicatario deve realizzare nuovi contenuti, sottoposti ad approvazione da parte del referente scientifico previsto dal gruppo di lavoro, che comprendano testo, immagini, video e altre risorse digitali, eventualmente già disponibili o realizzabili ex-novo e renderli fruibili nelle pagine attualmente pubblicate, se pertinenti con gli argomenti trattati o creando nuove sezioni e nuove pagine in cui esporre i nuovi contenuti. Potranno, ad esempio, essere documentate nuove attività di scavo, eventi che interessano gli argomenti di pertinenza del



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

sito, attività relative alla valorizzazione degli scavi e l'evoluzione degli studi scientifici del complesso scultoreo, l'attività di restauro, la musealizzazione di nuovi reperti, ecc, ivi compreso lo sviluppo di nuovi argomenti/sezioni in accordo con le esigenze che potranno essere manifestate dalla Amministrazione appaltante.

8.4. A3 - Servizi di traduzione

Al fine di un potenziamento dell'efficacia comunicativa del sito e dei suoi contenuti, attualmente disponibili nella sola lingua italiana e inglese, è richiesto all'aggiudicatario un'attività di traduzione nelle lingue

- Francese;
- Tedesco;

di tutti i contenuti attualmente disponibili nel sito (ivi compresi testi, didascalie di immagini e risorse, voci di menu, ecc.) e per tutti i contenuti di nuova produzione previsti dall'intera attività del presente affidamento. La quantità di contenuti testuali disponibili nella lingua italiana ed oggetto di traduzione è stimabile in circa 24 cartelle editoriali "standard" (pagina composta da ca. 30 righe di testo per 60 battute, per un totale di ca. 1800 battute, spazi inclusi).

Le traduzioni dovranno essere curate da traduttori di comprovata esperienza documentata da curriculum vitae allegati all'offerta, unitamente all'indicazione delle eventuali ulteriori certificazioni possedute dal servizio traduzione, anche comprendenti il possesso delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2008 e 17100:2015.

È da intendersi compresa nell'attività la pubblicazione sulla piattaforma dei contenuti tradotti, le eventuali modifiche all'albero di navigazione e alla struttura del sito nonché gli interventi sistemistici, editoriali e specialistici necessari alla corretta messa a disposizione e fruizione dei contenuti da parte dell'utenza.

8.5. A4 – Canoni e licenze

Al fine del miglioramento della sicurezza della piattaforma, della fruibilità dei contenuti e delle funzionalità offerte, l'aggiudicatario potrà acquisire nell'ambito dell'intervento gli eventuali ulteriori canoni, licenze e attivazioni di strumenti software, plugin, ecc., rispetto a quelli già disponibili sulla stessa piattaforma, e la cui copertura dovrà essere garantita per tutta la durata del presente affidamento.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

I servizi indicati ai punti precedenti, dovranno essere resi secondo le metriche e modalità di massima sotto riportate:

<i>Codice</i>	<i>Descrizione dell'attività a corpo</i>	<i>Modalità</i>
A0	Gestione e conduzione delle attività	Continuativa
A1	Gestione sistemistica della piattaforma	Continuativa
A2	Servizi di assistenza comunicativa, grafica e redazionale	Continuativa
A3	Servizi di traduzione	Continuativa
A4	Canoni e licenze	Continuativa
A5	Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa – MAC e MAG	Continuativa

<i>Codice</i>	<i>Descrizione dell'attività a misura</i>	<i>Modalità</i>
A6	Servizi di manutenzione evolutiva – MEV	A richiesta

Le modalità di erogazione dei servizi da erogare secondo la metrica “a misura” sono riportate nel seguito del documento.

I servizi dovranno essere erogati in lingua italiana e comprendere:

- attività di regolare verifica della funzionalità e della sicurezza della piattaforma;
- attività di regolare aggiornamento della piattaforma;
- attività finalizzata al miglioramento prestazionale della piattaforma;
- attività periodica di analisi e riscontro delle efficienza prestazionale e dei sistemi di sicurezza;
- attività di correzioni di tutte le possibili cause e correzione degli effetti di malfunzionamento che possono interrompere i servizi erogati o che comunque possono comprometterli;
- attività di adeguamento della piattaforma al mutare o evolvere delle esigenze dei servizi da erogare o delle norme che regolano la fruizione degli stessi;
- attività di comunicazione al fine di valorizzare e aggiornare le tematiche trattate nel sito finalizzate ad incrementare le presenze dei fruitori dei servizi offerti;
- attività di produzione grafica e redazionale per arricchire le tematiche trattate finalizzate ad incrementare le presenze dei fruitori dei servizi offerti;
- attività di analisi e di ottimizzazione finalizzata a migliorare l'indicizzazione ed il posizionamento dei contenuti sui motori di ricerca;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

- attività di traduzione e fruizione dei contenuti nelle ulteriori lingue francese e tedesco;
- attività di veicolazione dei contenuti, presenti nel sito, attraverso i principali social network;
- attività di gestione contenuti sui social media finalizzata ad incrementare il coinvolgimento degli utenti;
- attività di assistenza, gestione delle richieste e relativa risoluzione;
- disponibilità di un servizio di help desk telefonico con numero e mail dedicate;
- disponibilità di un servizio web di *trouble ticketing* per la segnalazione di anomalie e il monitoraggio delle loro soluzioni, con ricevute di registrazione, presa in carico, chiusura delle segnalazioni;

Nell'effettuazione delle attività sopra descritte dovrà inoltre essere garantito:

- Il rispetto di standard di qualità nella gestione della sicurezza delle informazioni;
- la risoluzione delle anomalie bloccanti imputabili alla piattaforma al massimo entro le 8 (otto) ore lavorative successive alla segnalazione;
- la risoluzione delle anomalie bloccanti imputabili al software applicativo per altri servizi al massimo entro i livelli di servizio previsti;
- il costante aggiornamento della documentazione e dei codici applicativi della componenti software della piattaforma, anche a seguito della risoluzione di anomalie, introduzione di nuove funzionalità e modifiche rese necessarie;
- il puntuale rilascio di nuove versioni (release) che contengano correzioni di malfunzionamenti o nuove implementazioni e/o adeguamenti normativi;
- l'aggiornamento e la consegna del codice sorgente dell'intera piattaforma a seguito degli interventi correttivi o la realizzazione di nuovi servizi/funzionalità.

I livelli di servizio (SLA) della gestione ordinaria minimi richiesti sono indicati nella tabella che segue:

<i>Priorità assegnate</i>	<i>Oggetto della segnalazione</i>	<i>Assistenza e supporto (giorni¹)</i>	<i>Manutenzione correttiva e adeguativa (giorni²)</i>	<i>% di casi minima in cui l'obiettivo deve essere rispettato</i>
Critica/ Bloccante	Problema che impedisce l'utilizzo totale o parziale di una funzione, per la quale non esiste alcuna	1	2	99

¹ Soluzione entro gg. lavorative (dalla registrazione)

² Soluzione entro gg. lavorative (dalla registrazione)



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

	possibilità di workaround, nemmeno accettando il degrado di prestazioni			
Alta	Problema che impedisce l'utilizzo totale o parziale di una funzione, per la quale esiste una via alternativa per arrivare comunque al risultato desiderato, anche se con operatività degradata	3	10	99
Media	Problema che impedisce l'utilizzo totale o parziale di funzioni 'accessorie', i cui risultati non bloccano le attività fondamentali	12	30	85
Bassa	Errore o imperfezione che non pregiudica i risultati ottenuti	15	Nella release successiva	85

Modalità di erogazione dei servizi con metrica "a misura"

Le attività relative ai servizi richiesti dall'Amministrazione appaltante o proposti dall'aggiudicatario in corso d'opera, dovranno essere da questo dettagliatamente descritti in un elaborato contenente:

- il ticket di riferimento di richiesta con indicazione della data di apertura della segnalazione;
- l'analisi di fattibilità sull'attività prevista ed una descrizione della stessa;
- la verifica delle attività di sviluppo nell'ambito della piattaforma applicativa del sito monteprama.it cui l'intervento si riferisce;
- la stima delle risorse necessarie per l'intervento (*effort*), espressa in giorni/uomo e per figura professionale;
- la definizione del cronoprogramma delle attività, con particolare riferimento ai tempi di realizzazione, di test e di rilascio;
- la valutazione economica dell'attività secondo una metrica "a misura" dell'importo previsto dal quadro economico dell'affidamento.

Il documento contenente la descrizione delle attività oggetto di manutenzione evolutiva e tutta la documentazione descrittiva degli interventi dovranno essere sottoposte all'Amministrazione appaltante per la sua validazione. L'Amministrazione appaltante dovrà nel termine di 20 (venti giorni) dalla consegna



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

approvare i documenti o esprimere osservazioni. Successivamente all'approvazione da parte della Amministrazione appaltante, l'aggiudicatario dovrà provvedere a:

- la predisposizione della documentazione tecnica dell'intervento;
- la messa in esercizio;
- l'aggiornamento del documento "Registro dei ticket" di cui al punto 9.3.1 con le date di chiusura dell'intervento;
- l'aggiornamento della documentazione previsti.

L'Aggiudicatario potrà elaborare proposte evolutive per il miglioramento della fruibilità dei servizi e dei contenuti rivolti agli utenti finali, descrivendo o proponendo eventuali ulteriori funzionalità, rispetto a quelle previste dall'attuale piattaforma.

Si precisa che in nessun caso l'*effort* effettivo ammesso a rendicontazione potrà essere superiore a quello inizialmente stimato. Non saranno ammesse a rendicontazione giornate uomo di cicli progettuali non conclusi.

8.6. Proprietà dei dati

Risultano inclusi nella titolarità dell'Amministrazione appaltante le licenze e l'uso esclusivo di tutti i materiali prodotti.

L'Amministrazione appaltante, in qualità di "Titolare del trattamento dei dati personali", nominerà l'aggiudicatario "*Responsabile esterno del trattamento*" ai sensi del Regolamento UE 2016/679, specificando analiticamente per iscritto i compiti dello stesso e vigilando periodicamente sulla puntuale osservanza delle istruzioni impartite e sul generale rispetto della normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali.

8.7. Titolarità e licenze

L'Amministrazione appaltante acquisisce la piena ed esclusiva titolarità di tutti i diritti di proprietà intellettuale ed industriale sulla totalità delle componenti software sviluppate ex-novo, sulla relativa documentazione prodotta e su tutto quanto reingegnerizzato e/o realizzato nell'ambito del presente appalto, ai sensi dell'articolo 69 del CAD.



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

Le componenti software da realizzarsi all'interno della soluzione dovranno privilegiare l'adozione e il riuso di software aperto (es.: applicazioni e servizi di backend, componenti e applicazioni semilavorate, framework, librerie, plugin, ecc.), aventi già in parte caratteristiche rispondenti ai requisiti definiti.

Tutti i prodotti usati come componenti delle architetture applicative devono essere identificati e corredati da una esauriente documentazione tecnica e di utente.

8.8. Documentazione tecnica e utente

L'Aggiudicatario dovrà predisporre e consegnare tutta la documentazione tecnica atta a descrivere, anche mediante il linguaggio di modellazione UML l'architettura della soluzione, le configurazioni, le relazioni tra componenti e la documentazione di utilizzo e gestione della soluzione, rendendoli disponibili in lingua italiana nei formati modificabili Office (Word, Excel o Powerpoint).

In particolare dovrà essere garantita:

- La produzione di una documentazione tecnica analitica, relativa a tutti gli aspetti architeturali e delle componenti sviluppate ex-novo e/o reingegnerizzate.
- La produzione della manualistica utente, relativa alle applicazioni finali sviluppate e destinata agli utilizzatori finali della piattaforma.

La documentazione dovrà essere, inoltre, scritta in un formato testuale che garantisca il versionamento riga per riga (ad esempio sono ammessi i seguenti formati: HTML, Markdown, reStructuredText, LaTeX), che verrà definito in accordo con l'Amministrazione appaltante (cfr. Sezione A8 delle "Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni").

9. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL'AFFIDAMENTO

9.1. Luogo di esecuzione

Il luogo di svolgimento delle attività è il territorio della Regione Sardegna [codice NUTS ITG2]. In valutazione della natura dei servizi previsti, gli stessi potranno essere effettuati in modalità remota.

9.2. Organizzazione e personale impiegato dall'Aggiudicatario

L'aggiudicatario deve costituire e mantenere per tutta la durata dell'affidamento un gruppo di lavoro per l'esecuzione dei servizi richiesti; in casi limitati, e previa approvazione da parte dell'Amministrazione



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

appaltante, sarà possibile sostituire una persona con altra di livello, professionalità e curriculum equivalenti o superiori. Le risorse utilizzate 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.

Il gruppo di lavoro dovrà comprendere le seguenti figure professionali:

- Capo progetto (Project manager);
- Analista programmatore/sviluppatore (Developer);
- Sistemista IT (System administrator);
- Specialista di tecnologie e piattaforme;
- Responsabile scientifico;
- Traduttore;

di cui si riportano nella tabella che segue la descrizione³, le competenze/attività ed i requisiti richiesti.

FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	COMPETENZE/ATTIVITÀ	REQUISITO
Capo progetto	Gestisce progetti per raggiungere performance ottimale conforme alle specifiche originali.	Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. 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.	Almeno 5 anni di esperienza professionale nella conduzione di progetti nell'ambito di sistemi informativi o soluzioni software per il patrimonio culturale
Responsabile scientifico	Assicura la qualità scientifica dei contenuti per le diverse modalità di	Definisce, predispone e verifica i contenuti scientifici relativi al contesto storico e ambientale dell'intervento.	Almeno 5 anni di esperienza nell'ambito scientifico e di comunicazione

³Fonte: Linee guida per la qualità delle competenze digitali nelle professionalità ICT tagid.gov.it - Aggiornamento del manuale operativo "Dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT", anno 2017



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

	comunicazione dal progetto	previste	Opera in accordo con le altre figure per la comunicazione attraverso i diversi media adottati.	del culturale	patrimonio
Analista programmatore/svilupp atore	Realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente		Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni ICT. Contribuisce alla pianificazione ed al disegno di dettaglio. Compila programma di diagnostica e progetta e scrive codice per sistemi operativi ed il software per assicurare il massimo della funzionalità e dell'efficienza.	Almeno 3 anni di esperienza professionale nel settore	
Sistemista IT	Amministra i componenti del sistema ICT per soddisfare i requisiti del servizio.		Installa software, configura ed aggiorna sistemi ICT. Amministra quotidianamente l'esercizio del sistema al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance.	Almeno 5 anni di esperienza professionale nel settore	
Specialista tecnologie/piattaforme	Fornisce supporto operativo su specifiche tecnologie e piattaforme.		Partecipa con le altre figure professionali allo sviluppo della soluzione richiesta e alla realizzazione degli interventi previsti dall'ambito specifico di applicazione. Garantisce il supporto per le esigenze relative alla della operatività d'esercizio, alle specifiche attività di assistenza comunicativa, grafica e redazionale,	Almeno 5 anni di esperienza professionale nell'ambito di sistemi e soluzioni per il patrimonio culturale.	



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

		all'affiancamento e al change management degli operatori, nonché alla definizione delle esigenze relative alla manutenzione del sistema.
Traduttore	Traduzione dei contenuti testuali dalla lingua di origine alla lingua di destinazione	Cura e garantisce la disponibilità dei contenuti nelle lingue previste dal progetto, mantenendo il più possibile inalterato il significato e lo stile, con rigore nella scelta dei termini tecnici propri dell'ambito del patrimonio culturale

9.3. Modalità operative di esecuzione delle forniture

9.3.1. Documenti di progetto

Si riporta nella tabella che segue l'elenco dei documenti di progetto che dovranno essere predisposti dall'aggiudicatario durante l'esecuzione delle attività, e consegnati per approvazione all'Amministrazione appaltante. La descrizione del contenuto dei singoli documenti previsti dall'attività di gestione e conduzione del progetto viene presentata nel seguito.

ID	Attività	Par.	Documento
A0	Gestione e conduzione delle attività	9.3.1	Piano operativo
			Piano di test e collaudo
			Cronoprogramma delle attività
A1	Servizi di gestione sistemistica	8.2	Registro dei malfunzionamenti
			Report di funzionamento della piattaforma
A2	Servizi di assistenza comunicativa, grafica e redazionale	8.3	Piano di intervento per lo svolgimento delle attività previste sui contenuti della piattaforma
A3	Servizi di traduzione	8.4	Report dei contenuti oggetto di traduzione



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

		Error e. L'orig ine referi ment o non è stata trova ta.	
A4	Canoni e licenze		Report delle canoni e licenze acquisite
A5	Servizi di manutenzione correttiva - MAC	8.2	Registro dei ticket con esplicitazione delle soluzioni Piano di intervento per lo svolgimento delle attività previste dall'intervento i-esimo con analisi dei costi
A5	Servizi di manutenzione adeguativa - MAG	8.2	Registro dei ticket con esplicitazione delle soluzioni Piano di intervento per lo svolgimento delle attività previste dall'intervento i-esimo con analisi dei costi
A6	Servizi di manutenzione evolutiva - MEV	8.1	Registro dei ticket con esplicitazione delle soluzioni Piano di intervento per lo svolgimento delle attività previste dall'intervento i-esimo con analisi dei costi
n.d.	Stato Avanzamento Lavori	9.7.2	Stato avanzamento lavori

Piano operativo, piano di test e collaudo, cronoprogramma

L'aggiudicatario dovrà predisporre e fornire per la loro approvazione da parte dell'Amministrazione appaltante, entro 30 gg solari e consecutivi dall'ordine di servizio di questa Amministrazione per l'avvio della prestazione, come previsto dall'Art. 2 comma 2 della Lettera Contratto, i seguenti documenti:

- Piano operativo;
- Piano di test e collaudo;
- Cronoprogramma delle attività.

Nel **Piano operativo** dovranno essere specificate le date di consegna di ogni documento nel rispetto di quanto richiesto. Dalla data di consegna l'Amministrazione appaltante avrà a disposizione 15 (quindici) giorni per richiedere eventuali integrazioni o modifiche. Si precisa infine che i documenti dovranno essere prodotti



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

in lingua italiana, fatta eccezione per la documentazione di prodotto che, se non disponibile, potrà essere consegnata in lingua inglese.

Durante l'esecuzione del contratto l'Amministrazione appaltante potrà effettuare tutte le verifiche ritenute opportune allo scopo di controllare il rispetto di quanto stabilito nei Piani sopra citati. Il Piano operativo dovrà includere almeno le seguenti informazioni:

- il crono programma delle attività, con indicazione delle date delle verifiche in corso d'opera e finali, dei deliverable, dei SAL, dei documenti richiesti e degli altri elementi previsti dalla prestazione.
- la stima dei costi di ogni attività (unità di lavoro);
- le assegnazioni di responsabilità per ciascuna attività;

Il **Piano di test e collaudo**, che dovrà essere predisposto dall'Aggiudicatario e consegnato all'Amministrazione appaltante, contiene le metodologie e tempi previsti per le fasi di test e di collaudo delle prestazioni eseguite secondo le prescrizioni contrattuali.

Il **Cronoprogramma delle attività** costituisce un elaborato di pianificazione temporale delle attività previste dall'appalto, delle verifiche in corso d'opera e finali, dei documenti richiesti e degli altri elementi previsti dalla prestazione. L'elaborato dovrà consentire alla Amministrazione appaltante una chiara e completa visione delle date di inizio, fine, slittamento, sovrapposizione ecc. delle singole attività descritte nel piano operativo.

Nell'esecuzione dei servizi l'Aggiudicatario dovrà tenere costantemente aggiornati i piani suddetti.

9.3.2. Formati di consegna degli elaborati

Tutti i file relativi ai contenuti digitali prodotti nell'ambito delle attività dovranno essere consegnati su supporto digitale (DVD, Hard Disk, ecc.), al fine di costituire per l'Amministrazione appaltante un archivio digitale. In particolare, costituiscono oggetto di consegna:

- i formati sorgente e di progetto delle diverse tipologie di contenuto digitale realizzati;
- la documentazione descrittiva dei contenuti/prodotti digitali, anche comprensiva di manuali di utilizzo, schemi, diagrammi e altri elementi utili a documentare e consentire il successivo riuso di quanto realizzato;
- i metadati compilati per ciascun oggetto digitale e redatti secondo gli schemi forniti dall'Amministrazione;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

- la liberatoria complessiva, con puntuale indicazione dei contenuti oggetto di consegna e redatta nel rispetto dello schema fornito dall'Amministrazione, con cessione dei diritti di proprietà ed utilizzo (per qualunque tipo d'uso e media) alla Regione Sardegna senza limitazioni temporali, fermi restando i diritti di proprietà intellettuale e copyright dell'opera come definito dalle leggi vigenti.

Si precisa che non verranno accettate consegne di contenuti digitali privi dei relativi metadati o consegnati in differenti Stati di Avanzamento delle Prestazioni, ossia parzialmente realizzati o privi delle componenti previste. Ciascun prodotto consegnato dovrà essere completo e verificabile nella sua integrità.

I contenuti realizzati nell'ambito delle attività dovranno essere consegnati:

- nel formato c.d. "sorgente" e di progetto, qualora disponibili per la specifica tipologia di contenuto (es.: formato modificabile per i documenti testuali, girato e file di progetto per contenuti video, ecc.);

- nel formato c.d. "finale" secondo le seguenti specifiche minime:

<i>Contenuto</i>	<i>Formato di consegna</i>
VIDEO	Formato HDTV, full HD 1080p, risoluzione 1920x1080 pixel, aspect ratio 16:9, frame rate: 25 frame al secondo, scansione progressiva, con voce narrante e sottotitoli in formato SRT e SUB, per ciascuna delle lingue previste del progetto
IMMAGINI E FOTOGRAFIE	Formato HD, alta definizione nel formato TIFF non compresso ad risoluzione minima di 1920x1080 pixel, unitamente alla indicazione del titolo e della didascalia compresa tra le 300 (trecento) e le 500 (cinquecento) battute, spazi compresi;
AUDIO	Formato MP3, bitrate minimo 192 kbit/s
TESTO	Formato modificabile (TXT, RTF, ecc.) e formato PDF non modificabile, nelle lingue previste dal progetto
APP	Formato di utilizzo su sistemi Android 5.x e superiori e iOS 9.x e superiori tramite dispositivi tablet e smartphone

9.3.3. Pubblicazione e riuso dei contenuti

Tutti i contenuti realizzati nell'ambito delle attività potranno essere pubblicati sul sistema dei portali regionali ivi inclusi la Sardegna Digital Library (sardegnadigitallibrary.it) e Sardegna Cultura (sardegnacultura.it), nonché emittenti locali audiovisive e radiofoniche. Gli stessi contenuti potranno essere oggetto di riuso e rielaborazione da parte della Regione Sardegna fermo restando quanto previsto dalla liberatoria fornita unitamente alla consegna.

Si precisa che i contenuti e servizi web eventualmente offerti dovranno essere predisposti e pubblicati all'interno del sistema dei portali regionali, per la cui attività l'aggiudicatario dovrà operare in stretto raccordo con la Amministrazione appaltante e con i referenti individuati, anche comprendenti personale della società in house SardegnaIT.



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

9.4. Variazioni in corso d'opera

Qualora la stazione appaltante intenda avvalersi della facoltà di ordinare variazioni e varianti in corso di esecuzione, il relativo aumento o diminuzione del corrispettivo sarà calcolato sulla base dei prezzi risultanti dall'offerta economica dell'aggiudicatario presentata in sede di procedura e - laddove non eventualmente possibile - con riferimento ad opportune valutazioni operate dalla stazione appaltante anche con eventuale riferimento a listini pubblici e l'applicazione di eventuale livello di sconto analogo a quanto eventualmente desumibile sulla base dell'offerta economica presentata in sede di gara dall'aggiudicatario.

L'aggiudicatario non può introdurre variazioni ai servizi affidati non disposte dalla stazione appaltante. Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta.

L'aggiudicatario è tenuto altresì a effettuare le varianti ordinate dalla stazione appaltante, nelle ipotesi, con i limiti e alle condizioni stabilite dalla legge.

9.5. Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione

L'aggiudicatario, al completamento delle singole attività previste, dovrà comunicare la disponibilità all'esecuzione delle sessioni di verifica (test). L'Amministrazione appaltante, attraverso i propri referenti operativi, eseguirà le sessioni di test proposte dall'aggiudicatario per verificare la qualità dei servizi realizzati. I test proposti dovranno essere atti a verificare la qualità funzionale e tecnica, e potranno includere la verifica delle performance e dell'usabilità, laddove applicabili. Si dovrà garantire all'Amministrazione appaltante massima libertà nel valutare l'oggetto sotto esame, anche eseguendo verifiche ulteriori rispetto a quelle proposte dall'aggiudicatario.

Nel caso in cui le verifiche dovessero produrre un risultato negativo, l'aggiudicatario dovrà porre rimedio mediante la correzione e il miglioramento degli elementi, funzionalità o servizi coinvolti nella verifica per poi richiedere una seconda sessione di test. Nel caso in cui anche la seconda sessione di test fallisca, il prodotto si considererà non approvato. In caso in cui le verifiche diano esito positivo l'aggiudicatario procederà alla messa in produzione di quanto sviluppato e alla consegna della documentazione tecnica eventualmente prevista.



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

9.6. Verifica di conformità finale e accettazione delle prestazioni

La verifica di conformità finale sarà effettuata attraverso l'esame delle prestazioni effettuate nel rispetto del presente Capitolato.

L'Amministrazione appaltante provvederà con formale comunicazione all'affidatario della data fissata per l'esecuzione dei test di verifica di conformità finale e di accettazione; in tale data, alla presenza dei referenti/responsabili della Stazione Appaltante e del rappresentante dell'aggiudicatario o suo delegato, si procederà all'esame della conformità delle prestazioni, ai fini dell'attestazione di regolare esecuzione secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Le verifiche sono tese ad accertare:

- la rispondenza del servizio reso all'oggetto dell'affidamento a tutte le specifiche richieste e ai dimensionamenti minimi;
- l'avvenuto rispetto dei termini di scadenza posti per l'esecuzione del servizio e al completamento delle attività;
- l'assenza di danni.

Nel caso in cui il servizio non superi in tutto o in parte l'esame di conformità, l'aggiudicatario è tenuto a risolvere le non conformità rilevate entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla notifica.

9.7. Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti

9.7.1. Importo contrattuale

Il corrispettivo complessivo e omnicomprensivo spettante a fronte della piena e corretta esecuzione dell'affidamento sarà pari a quanto indicato nell'offerta economica presentata dall'aggiudicatario e, comunque, nel contratto.

Il predetto corrispettivo sarà considerato fisso e invariabile, nonché sempre riferito a prestazioni realizzate a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto ed adempimento delle modalità, delle prescrizioni e delle specifiche indicate nel presente capitolato, nell'offerta presentata e, comunque, nel contratto.

Tutte le spese e oneri derivanti all'aggiudicatario per la corretta esecuzione del contratto, saranno considerati remunerati dal prezzo offerto. Il corrispettivo sarà pertanto determinato dall'aggiudicatario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e comprensivo di ogni relativo rischio e/o alea.



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

9.7.2. Contabilità e stati di avanzamento

L'Amministrazione appaltante eserciterà il controllo dell'affidamento anche con formali verifiche intermedie associate agli Stati Avanzamento Lavori (SAL) presentati dall'aggiudicatario per l'erogazione delle singole quote annuali di pagamento.

Il corrispettivo a corpo verrà erogato -su base annuale- a seguito di verifica di conformità positivamente superata e sarà ripartito in tre quote fisse annuali posticipate di importo fisso.

Il corrispettivo per i servizi effettuati a misura sarà riconosciuto e corrisposto -su base annuale- sulla base delle prestazioni effettivamente eseguite e risultanti da apposito report (Stato Avanzamento Lavori - SAL) relativo alle attività svolte.

L'importo contrattuale sarà erogato come segue:

- in occasione di ogni SAL è prevista l'applicazione della ritenuta dello 0,50% ai sensi dell'art. 30, comma 5, del D.lgs. 50/2016;
- la ritenuta dello 0,50% sarà svincolata al termine della verifica di conformità finale di tutti i servizi.

9.8. LIVELLI DI SERVIZIO E COMMISURAZIONE DELLE 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 appaltante. L'aggiudicatario dovrà produrre la documentazione da cui si evidenzia il rispetto o meno delle soglie SLA con una cadenza pari a quella di presentazione degli Stati di Avanzamento Lavori.

Il mancato rispetto di un livello di servizio genera una penale che l'Amministrazione appaltante si riserva il diritto di applicare. La descrizione degli SLA e delle relative penali è riportata di seguito.

9.8.1. Rispetto dei tempi di gestione sistemistica

ID	Descrizione	Penale da applicare
SLA0 1	Interventi di aggiornamento delle componenti sistemistiche, ripristino in caso di disservizi e altri interventi atti ad assicurare la continuità del servizio.	100 Euro per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto indicato nel cronoprogramma



Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Servizio Bilancio, Affari Legali e Sistemi Informativi

9.8.2. Rispetto dei tempi di manutenzione correttiva, adeguativa e evolutiva

ID	Descrizione	Soglia	Penale da applicare
SLA02	Risoluzione dei problemi di guasto: > Problemi gravi o bloccanti > Problemi non bloccanti	Tempo di risoluzione dal momento della segnalazione: > 8h lavorative per i problemi bloccanti > 12h lavorative per i problemi non bloccanti	> 250 Euro per ogni intervento eseguito oltre i tempi soglia nel caso dei problemi bloccanti > 100 Euro per ogni intervento eseguito oltre i tempi soglia nel caso dei problemi non bloccanti

I problemi bloccanti 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 da parte dell'utenza accreditata. Rientra tra i problemi classificati "gravi" anche la non disponibilità di funzionalità critiche che compromettono l'ordinaria gestione della piattaforma.

Il problemi non bloccanti si riferiscono, invece, agli eventi relativi alle anomalie del dato o malfunzionamenti di parte dei servizi della piattaforma che non pregiudicano la disponibilità e l'utilizzo del sistema.

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

--- FINE DEL DOCUMENTO ---