



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

**ASSESSORADU DE S'INDUSTRIA
ASSESSORATO DELL'INDUSTRIA**

Direzione Generale Industria

Servizio Semplificazione Amministrativa per le Imprese, Coordinamento Sportelli Unici, Affari Generali

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L'AFFIDAMENTO, MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO AI
SENSI DELL'ART. 125, COMMA 11 D. LGS. N. 163/2006, DELLA FORNITURA DI UN SERVIZIO
DI VIDEOCONFERENZA INTEGRATO CON I SISTEMI SUAP E SUE**

CIG 6634006AED - CUP E72116000010009

CAPITOLATO TECNICO



UNIONE EUROPEA
Fondo europeo di sviluppo regionale



REPUBBLICA ITALIANA



INDICE

1. Premessa	3
2. Contesto di riferimento dell'appalto	3
3. Finalità e obiettivi dell'appalto	4
4. Oggetto dell'appalto.....	5
4.1. Progettazione, realizzazione e messa in esercizio del servizio	6
4.1.1. Requisiti di dimensionamento	7
4.1.2. Requisiti tecnici	7
4.1.3. Specifiche di integrazione con i sistemi SUAP e SUE	8
4.1.4. Ulteriori specifiche di dettaglio	12
4.2. Gestione del servizio e assistenza e supporto tramite Help Desk	13
5. Modalità di esecuzione dell'appalto.....	15
5.1. Luogo e Tempi di Esecuzione	15
5.2. Fornitura chiavi-in-mano.....	16
5.3. Specifiche e modalità di erogazione dei servizi.....	16
5.4. Proprietà delle Componenti	17
5.5. Piano di lavoro	18
5.6. Stato di avanzamento lavori	19
5.10 Penali	19

1. Premessa

Il presente *Capitolato tecnico*, unitamente agli altri documenti di gara, fornisce tutte le indicazioni e le specifiche necessarie ai fini della presentazione, da parte dei Concorrenti, della offerta tecnica e dell'offerta economica dell'appalto per la **fornitura di un servizio di videoconferenza integrato con i sistemi SUAP e SUE** della Regione Sardegna.

2. Contesto di riferimento dell'appalto

L'attività di supporto agli Sportelli Unici per le Attività Produttive (di seguito **SUAP**) da parte della Regione Autonoma della Sardegna ha preso avvio già nell'ambito della programmazione comunitaria 2000/2006, durante la quale sono stati finanziati i primi progetti mirati a favorire l'attivazione degli sportelli presso i Comuni della Regione, in un'ottica di massima diffusione degli stessi sul territorio regionale nonché di promozione di azioni positive in termini di semplificazione ed efficienza amministrativa in favore delle amministrazioni comunali.

Le pratiche SUAP nella Regione Sardegna sono attualmente presentate telematicamente attraverso una piattaforma tecnologica realizzata dalla Regione Autonoma della Sardegna e offerta gratuitamente a tutti gli imprenditori, agli Enti Locali e alle Amministrazioni Pubbliche o Enti Terzi operanti sul territorio e coinvolte nel Procedimento Unico (tra tutte ASL, Vigili del Fuoco, Articolazioni Ministeriali).

La realizzazione del sistema informativo SUAP ha consentito l'applicazione completa ed uniforme delle disposizioni del D.P.R. n° 160/2010 sul procedimento telematico, potendosi affermare che nell'ambito regionale, allo stato attuale, la totalità dei procedimenti SUAP è gestita interamente attraverso il canale telematico, con la completa dematerializzazione dei documenti.

Forti dell'esperienza SUAP sull'intero territorio regionale, è stata avviata una fase di sperimentazione e successiva diffusione dello Sportello Unico per l'Edilizia (di seguito **SUE**) che si basa su presupposti normativi analoghi a quelli del SUAP, ovvero un procedimento amministrativo con regia delle amministrazioni comunali (utilizzo degli strumenti digitali, tempi rapidi e certi di conclusione del procedimento). I Comuni aderenti al SUE utilizzano un sistema informativo dedicato, creato mediante il riutilizzo con opportuni adattamenti del sistema SUAP.

L'architettura applicativa del sistema informativo che eroga i servizi per i SUAP e i SUE si compone di diversi sistemi¹ orientati a rispondere alle diverse esigenze dei vari attori del processo.

In particolare:

a) il sistema **IntraSUAP** (di seguito **sistema SUAP**):

- costituisce il sistema deputato alla gestione delle pratiche SUAP da parte degli Sportelli Comunali SUAP e degli Enti Terzi;
- è accessibile agli utenti di Comuni ed Enti Terzi, previo accreditamento ed autenticazione;

b) il sistema **IntraSUE** (di seguito **sistema SUE**):

¹ I sistemi sono attualmente in esercizio ed erogati tramite il CED del Centro Servizi Regionale della Regione Autonoma della Sardegna con servizio di gestione operato da tecnici della stazione appaltante

- costituisce il sistema deputato alla gestione delle pratiche SUE da parte degli Sportelli Comunali SUE e degli Enti Terzi;
- è accessibile agli utenti di Comuni ed Enti Terzi, previo accreditamento ed autenticazione.

I sistemi SUAP e SUE sono entrambi servizi applicativi erogati in modalità ASP che si compongono di diversi moduli applicativi che permettono di gestire, in modalità totalmente telematica, il flusso operativo delle pratiche afferenti ai SUAP e SUE comunali.

In particolare, il modulo applicativo della Conferenza di Servizi (di seguito **CdS**), per entrambi i sistemi SUAP e SUE, permette agli operatori abilitati la gestione telematica del procedimento in Conferenza di Servizi con le seguenti funzionalità:

1. indizione di una seduta della CdS;
2. evento di notifica della seduta della CdS agli invitati;
3. chiusura della seduta della CdS;
4. convocazione nuova seduta (possono essere aperte più sedute per una stessa pratica SUAP e SUE);
5. chiusura della CdS ed emissione del provvedimento conclusivo.

Le pubbliche amministrazioni convocate alla conferenza di servizi devono in tale sede esprimere il proprio parere, con criticità nelle partecipazioni alla stessa, spesso molteplici e contestuali. A fronte altresì delle esigenze nascenti dai limiti connessi alla spending review, è nata l'esigenza di uno strumento che permetta lo svolgimento della CdS anche per il tramite di un sistema di videoconferenza. A tal fine, la Direzione Generale dell'Industria, già nel 2014, percependo la suindicata esigenza, ha avviato una sperimentazione che prevedeva l'integrazione di un sistema di videoconferenza ad ausilio della funzionalità dedicata alla gestione della CdS.

La sperimentazione è stata ben presto consolidata tanto da diventare strumento fondamentale per tutti i SUAP e SUE comunali e per gli Enti Terzi nello svolgimento del procedimento in CdS, superando i limiti e le criticità sopra indicate.

Il servizio, scaduto lo scorso 5 marzo 2016, ha permesso di determinare e consolidare le esigenze di dimensionamento e tecnico/funzionali indicate nei successivi paragrafi.

A titolo di maggior dettaglio si riporta, in allegato al presente capitolato, la documentazione che compone i risultati della sperimentazione:

- manuale utente;
- progettazione esecutiva.

3. Finalità e obiettivi dell'appalto

L'obiettivo dell'appalto è dotare i SUAP e i SUE distribuiti sull'intero territorio regionale di uno strumento di audio/videoconferenza e di condivisione di contenuti che:

- realizzi le funzionalità per la gestione della Conferenza di Servizi in via telematica;
- sia integrato ed accessibile dai sistemi SUAP e SUE tramite apposita funzionalità;

- consenta di poter raggiungere, ed essere facilmente fruibile, tutti i soggetti coinvolti nel procedimento medesimo (Comuni, Enti terzi ed eventuali altri soggetti coinvolti).

4. Oggetto dell'appalto

L'appalto per la **fornitura del servizio di videoconferenza integrato con per i sistemi SUAP e SUE** ha per oggetto:

1. **Progettazione, realizzazione e messa in esercizio del servizio** e dei moduli applicativi necessari per la sua integrazione con i sistemi SUAP e SUE;
2. **Gestione del servizio e assistenza e supporto tramite Help Desk** anche di tipo specialistico.

L'appalto **NON** prevede la fornitura di hardware e **NON** richiede all'Aggiudicatario attività dirette di sviluppo e/o modifiche applicative sui sistemi SUAP e SUE che, eventualmente, resteranno a carico della Stazione Appaltante.

Il servizio dovrà essere in grado di:

- offrire un sistema di audio/videoconferenza per lo svolgimento delle CdS telematiche;
- integrarsi con i sistemi SUAP e SUE che gestiscono i livelli di identificazione ed autorizzazione degli utenti fruitori dei servizi di videoconferenza ovvero con i rispettivi profili, recapiti e indirizzi e-mail identificativi;
- integrarsi con la funzionalità di gestione della CdS (come meglio descritta nei paragrafi successivi) presente nei sistemi SUAP e SUE;
- riuscire a soddisfare i requisiti minimi di dimensionamento di 10 sessioni contemporanee con almeno 20 partecipanti contemporanei per ogni CdS;
- essere gestibile tramite *web service* richiamabili direttamente dai sistemi SUAP e SUE.

Nello specifico, si richiedono in modalità "chiavi in mano" le seguenti componenti:

- fornitura, in modalità **SaaS**, di un servizio di videoconferenza per lo svolgimento delle CdS a disposizione dei SUAP e SUE comunali e degli Enti Terzi distribuiti sul territorio regionale;
- fornitura di servizi di sviluppo e personalizzazione per permettere una piena integrazione con le funzionalità di gestione della CdS presente nei sistemi SUAP e SUE;
- fornitura di servizi di supporto tecnico ai referenti tecnici della Stazione Appaltante che dovranno occuparsi delle eventuali modifiche applicative dei sistemi SUAP e SUE;
- fornitura di servizi di gestione e mantenimento della fornitura, comprensivo di un servizio di assistenza e supporto tecnico tramite contact center e di un servizio di formazione ai tecnici della Stazione Appaltante.

Nei paragrafi che seguono sono riportati, al fine di consentire un puntuale dimensionamento dell'offerta da parte dei Concorrenti, i dettagli della fornitura ed i requisiti con le specifiche tecniche e funzionali dei servizi richiesti nel periodo di durata dell'appalto.

I Concorrenti dovranno presentare la loro proposta progettuale, allegata all'offerta tecnica, che sarà oggetto di valutazione secondo le modalità indicate nella Lettera di invito.

4.1. Progettazione, realizzazione e messa in esercizio del servizio

L'Aggiudicatario dovrà progettare, realizzare e mettere in esercizio il servizio di videoconferenza e i relativi moduli di integrazione con i sistemi SUAP e SUE.

Nello specifico, si richiede:

- progettazione esecutiva della soluzione rispondente ai requisiti e dalle specifiche indicate nei successivi paragrafi.
- realizzazione della soluzione di integrazione con i sistemi SUAP e SUE;
- rilascio di una piattaforma di test che esponga i *web service* richiesti per le successive attività di integrazione a carico dei tecnici della Stazione Appaltante;
- produzione dei casi d'uso, prototipi concettuali e *storyboard* dei casi d'uso dei servizi e/o funzionalità;
- produzione dei prototipi *unit-test*, in linguaggio JAVA 1.7 o superiore per l'esemplificazione dell'utilizzo corretto delle chiamate *web service* esposti dalla piattaforma di videoconferenza qualora siano richiesti dalla Stazione Appaltante;
- produzione della documentazione tecnica relativa ai *web service* esposti per l'integrazione;
- supporto tecnico ai referenti individuati dalla Stazione Appaltante che si occuperanno di sviluppare le opportune interfacce applicative dei sistemi SUAP e SUE, al fine di consentire l'integrazione delle funzionalità richieste per la corretta erogazione del servizio e rendere contestualmente lo stesso fruibile agli utenti finali. Il supporto richiesto potrà avvenire tramite riunioni operative, documentazione aggiuntiva su specifiche tecniche, evasione alle richieste email con tempi di evasione entro le successive 4 (quattro) ore lavorative;
- formazione tecnica per l'Help Desk della Stazione Appaltante, attraverso l'erogazione di almeno 3 (tre) giornate di formazione in aula da effettuarsi nella sede (nei limiti della Provincia di Cagliari) che verrà indicata dalla Stazione Appaltante;
- messa in esercizio ed erogazione del servizio di videoconferenza.

L'Aggiudicatario dovrà produrre i seguenti *deliverable*:

- D01.01 - progettazione esecutiva della soluzione;
- D01.02 - rilascio della soluzione in ambiente di test;
- D01.03 - documentazione tecnica di integrazione (architettura dei moduli realizzati, descrizione dei principali oggetti software, descrizione delle principali entità e relazioni, prototipi, etc.);
- D01.04 - WSDL o Schema dei Servizi e documentazione a corredo;
- D01.05 - piano e report dei test funzionali sui moduli di integrazione sviluppati;
- D01.06 - rilascio manuale utente per l'utilizzo del sistema suddiviso per ruolo/profilo;
- D01.07 - rilascio estratto manuale utente con massimo 50 pagine;
- D01.08 - verbali di formazione;
- D01.09 - documentazione per Help Desk (manuale, FAQ o altra documentazione).

La produzione dei *deliverable* di cui sopra costituisce elemento indispensabile per la messa in esercizio del servizio di videoconferenza.

I Concorrenti potranno proporre migliorie (**elementi migliorativi**) sui requisiti indicati e/o prospettare nuovi requisiti e funzionalità al fine di arricchire, i contenuti della loro proposta progettuale.

Gli eventuali **elementi migliorativi** saranno positivamente valutati.

4.1.1. Requisiti di dimensionamento

Il servizio di videoconferenza dovrà essere dimensionato per garantire:

- almeno 10 sessioni contemporanee su finestra temporale 08.00 – 20.00 con almeno 20 partecipanti contemporanei per ciascuna sessione.

Gli utenti dei SUAP e SUE distribuiti nel territorio regionale² che devono poter attivare le videoconferenze sono tutti gli operatori SUAP e tutti gli operatori SUE, quantificabili in numero ricompreso tra 2000 e 4000. Si precisa che gli utenti *host* non sono predefinitibili a causa dei frequenti aggiornamenti nelle anagrafiche dei sistemi SUAP e SUE ovvero possono cambiare nel tempo, pertanto non è possibile legare tale utenti ad un elenco predefinito di *user*.

4.1.2. Requisiti tecnici

Per ogni sessione, il servizio di videoconferenza dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

- instauramento automatico e gestione della connessione e di tutti i parametri necessari per la partecipazione alla sessione per tutti i soggetti;
- garantire ad ogni partecipante la visualizzazione contemporaneamente del flusso video di tutti i partecipanti alla sessione ed il relativo flusso audio;
- identificazione automatica del partecipante “attivo” che detiene la parola (“active speaker”);
- che il flusso video sia pari o superiore a 720p@30Hz, ove consentito dalle condizioni contingenti di banda disponibile e tecnologie audio video del partecipante, almeno per il partecipante “attivo” che nel momento detiene la parola;
- che il protocollo audio/video utilizzato si adatti automaticamente alla reale capacità di banda dei singoli partecipanti, affinché sia possibile la fruizione dei servizi offerti, anche in caso di disponibilità limitata di banda internet;
- che la partecipazione alla sessione sia possibile anche solo in modalità VoIP, attraverso l'utilizzo di telefoni IP o client VoIP software;
- che sia prevista la possibilità di aggiungere/invitare partecipanti tramite varie modalità (email, elenco utenti sistema, etc.);
- che sia possibile eliminare dalla sessione in corso i partecipanti;
- condivisione di documenti elettronici tra i partecipanti, senza vincolo di tipologia e formato;

² Nel seguito del documento ci riferiremo a SUAP e SUE distribuiti nel territorio regionale con termine *host*

- condivisione di una 'lavagna elettronica' tra i partecipanti;
- condivisione del desktop dell'*host*;
- che sia possibile trasferire il controllo della riunione a un partecipante ospite nel caso l'*host* debba abbandonare la riunione;
- funzionalità di messaggistica testuale istantanea (*chat*)
- produzione di reportistica, contenente almeno:
 - numero di sessioni svolte in un periodo di riferimento;
 - numero partecipanti per sessione;
- interfaccia di amministrazione web per la creazione e gestione delle sessioni e/o dei parametri delle singole sessioni e dei partecipanti;
- registrazione audio/video di ciascuna sessione, con i seguenti requisiti:
 - backup delle registrazioni a cadenza mensile, con Retention 6 mesi, con alert di prossima cancellazione secondo le modalità che saranno indicate in corso dalla Stazione Appaltante;
 - possibilità di download di ciascuna sessione registrata;

La piattaforma di videoconferenza dovrà inoltre rispettare i requisiti di accessibilità consentendo:

- l'utilizzo di protocolli e tecnologie audio/video aderenti agli standard internazionali di riferimento;
- l'accesso alla fruizione dei servizi da parte dei partecipanti attraverso la normale rete internet;
- l'accesso agli utenti e la fruizione di tutte le funzionalità tramite interfaccia web, adottando i più comuni browser (Internet Explorer 8 o sup., Mozilla 11 o sup., Safari 6, Chrome 18 o sup) e per i principali sistemi operativi (Windows 7 o superiore, MacOSX 10.3 o superiore);
- l'accesso e la fruizione dei servizi mediante dispositivi mobili (Tablet e Smartphone), in particolare:
 - dispositivi IOS;
 - dispositivi Android;

L'accesso dovrà avvenire tramite 'app' gratuite negli store di riferimento dei vendor da installarsi nei dispositivi suddetti o direttamente tramite il browser interno del dispositivo.

4.1.3. Specifiche di integrazione con i sistemi SUAP e SUE

L'integrazione del servizio di videoconferenza con i sistemi SUAP e SUE dovrà avvenire tramite architettura a servizi, ovvero le funzionalità dovranno essere richiamabili attraverso *web service* di tipo REST e garantire contemporaneamente l'integrazione e il disaccoppiamento logico tra i sistemi SUAP e SUE e la piattaforma di videoconferenza. Si specifica che tutti i servizi descritti nel seguito dovranno essere intesi come servizi distinti tra i sistemi SUAP e SUE ovvero a singole richieste del sistema SUAP dovranno corrispondere risposte relative agli utenti/sessioni SUAP.

Ad ogni chiamata dei servizi esposti, il servizio di videoconferenza dovrà effettuare una verifica dell'utenza proveniente dai sistemi SUAP e SUE, secondo le seguenti regole:

- utilizzare i parametri trasmessi per verificare se l'utenza è già presente sul sistema;
- in caso di utente non presente, creare nuova utenza, con generazione di una password che non necessita di essere modificata nel tempo né comunicata ai sistemi SUAP e SUE;
- in caso di utente presente, verificare se i dati dello stesso sono modificati rispetto a quelli presenti in chiamata e, in tal caso, aggiornarli.

Nello specifico, il servizio di videoconferenza dovrà fornire, ai sistemi SUAP e SUE, almeno i seguenti *web service*:

1) Servizi per la Gestione utenze

Il sistema di videoconferenza dovrà prevedere che la gestione delle utenze sia:

- dinamica (non deve essere prevista una pre-configurazione delle utenze abilitate);
- trasparente per i sistemi SUAP e SUE, tale per cui i sistemi in modo indipendente utilizzano i servizi messi a disposizione dal sistema di videoconferenza.

A tal fine, il servizio di videoconferenza:

- deve prevedere un check-in utente ad ogni chiamata dei servizi esposti verso i sistemi SUAP e SUE;
- può assumere che l'utente SUAP/SUE che chiama i servizi di integrazione esposti sia abilitato a farlo (non è pertanto necessaria una verifica di autorizzazioni particolari);
- deve verificare l'esistenza dell'utenza corrispondente ai parametri ricevuti in chiamata ed effettuare puntualmente le operazioni di gestione utente in modo trasparente ai sistemi SUAP e SUE:

Ciascun *host* deve essere identificato sul sistema di videoconferenza tramite:

- username: chiave univoca associata all'utente dal sistema (non deve coincidere con nessun dato dell'utente SUAP/SUE corrispondente);
- applicativo di provenienza (è necessario poter distinguere le utenze SUAP da quelle SUE);
- tipologia di utenza: '*host* (utente che è autorizzato a creare la videoconferenza)'; 'invitato' (utente invitato a partecipare ad una videoconferenza), più eventuali altre tipologie da definire in fase di progettazione;
- nome e cognome ed eventuali altri dati anagrafici che si riterranno necessari in fase di progettazione.

Tutti questi dati devono essere condivisi con i sistemi SUAP e SUE in modo da poter effettuare correttamente gli accessi ma anche eventuali statistiche di utilizzo.

I **Servizi per la Gestione utenze** prevedono la realizzazione dei seguenti sub-servizi:

a) Servizio per la creazione e aggiornamento dell'utente

Al fine di consentire una corretta gestione delle utenze, il sistema di videoconferenza dovrà esporre un servizio per la creazione e l'aggiornamento dell'utente:

- in caso di utente non presente, dovrà creare una nuova utenza, con generazione di una password che non necessita di essere modificata nel tempo né comunicata ai sistemi SUAP e SUE;
- in caso di utente già presente, dovrà verificare se i dati della stessa sono modificati rispetto a quelli presenti in chiamata, e in tal caso aggiornarli.

b) Servizio per il dettaglio utente

Il sistema di videoconferenza dovrà esporre un servizio per il recupero di tutte le informazioni relative ad un determinato utente (informazioni inserite in fase di creazione e/o aggiornamento).

c) Servizio per l'elenco degli utenti

Il sistema di videoconferenza dovrà esporre un servizio per il recupero dell'elenco di tutti gli utenti accreditati al sistema con tutte le informazioni dell'utente possedute.

d) Servizio per utente amministratore

Deve essere data la possibilità di gestire le utenze anche alle utenze di amministrazione dei sistemi SUAP e SUE. A tale fine, il sistema di videoconferenza dovrà esporre un servizio per un profilo utente-amministratore che consenta di:

- visualizzare l'elenco di utenze con le informazioni ad esso associate;
- disabilitare/riabilitare un'utenza;
- eliminare un'utenza;
- avere i report delle sessioni svolte in determinato periodo di tempo.

2) Servizio per la verifica di disponibilità giornaliera

Al fine di creare una prenotazione della videoconferenza è necessario avere visione della disponibilità giornaliera in base al dimensionamento richiesto (si veda il paragrafo 4.1.1).

Il sistema di videoconferenza dovrà quindi esporre un servizio per la disponibilità giornaliera in un intervallo di tempo a partire da 3 giorni prima a 3 giorni dopo il giorno specificato, ovviamente l'intorno dei 3 giorni deve essere relativo alla data della richiesta quindi se la data di presunta convocazione è il giorno successivo alla richiesta, l'intervallo potrà essere esteso solo al giorno precedente e ai 3 giorni successivi.

La disponibilità deve essere necessariamente oraria, quindi per ciascun giorno dell'intervallo di cui sopra dovrà essere specificato quanti posti sono disponibili a ogni ora, nel *range* di giorni feriali e orario 8-20, in base al dimensionamento minimo richiesto (si veda il paragrafo 4.1.1).

3) Servizi per la Gestione di una sessione di videoconferenza

L'utente *host* che crea la sessione deve essere configurato di default come amministratore della sessione di videoconferenza, verificando o meno la presenza a sistema (vedi sopra "Gestione utenze").

I Servizi per la Gestione di una sessione di videoconferenza prevedono la realizzazione dei seguenti sub-servizi:

a) Servizio per la prenotazione della sessione

A seguito di verifica della disponibilità, l'utente *host* deve poter effettuare la prenotazione di una videoconferenza indicando:

- una determinata data;
- un determinato orario;
- una durata oraria entro la fascia oraria predefinita (08:00 e le 20:00);
- elenco degli invitati, con indicazione di nome ed email per l'eventuale spedizione, a carico del sistema di videoconferenza, dell'invito a tutti gli invitati.

A seguito di nuova verifica della disponibilità da parte del sistema di videoconferenza, quest'ultimo dovrà procedere alla prenotazione indicando i dati di prenotazione e dell'URL dell'*host* per accedere alla videoconferenza e tutti gli URL degli invitati.

b) Servizio per il recupero sessione

Il sistema di videoconferenza dovrà comunque esporre un servizio per recuperare l'URL dell'*host* su richiesta dei sistemi SUAP e SUE.

c) Servizio per la cancellazione della sessione

Deve essere sempre possibile eliminare una sessione di videoconferenza prenotata e non ancora svolta. A tal fine è necessario che il sistema di videoconferenza verifichi che la sessione sia in corso o già terminata.

Il sistema di videoconferenza, una volta eliminata la sessione, dovrà restituire almeno l'elenco di tutti i partecipanti in modo che i sistemi SUAP e SUE possano eventualmente inviare le mail per comunicare agli invitati la modifica.

d) Servizio per il dettaglio della singola sessione

Deve essere sempre possibile richiedere le informazioni su una determinata sessione di videoconferenza, sia essa passata o futura con almeno i dati restituiti per la prenotazione della stessa.

e) Servizio per l'elenco delle sessioni di videoconferenza per *host*

L'utente *host* deve poter visualizzare, sui sistemi SUAP e SUE, tutte le proprie videoconferenze passate e future; a tal fine, il sistema di videoconferenza dovrà rendere disponibile l'elenco di tutte le videoconferenze dell'utente, eventualmente in un range di date indicato.

In particolare è necessario che il sistema di videoconferenza esponga:

- elenco delle sessioni per *host*; ciascun *host* deve essere in grado di reperire l'elenco delle proprie sessioni anche passate con indicazioni dei dati minimi (URL della videoconferenza, data e ora della sessione, durata, partecipanti, etc.);
- elenco delle sessioni per *host* storiche; ciascun *host* deve essere in grado di reperire su intervallo di data l'elenco delle proprie sessioni con indicazioni dei dati minimi (URL della videoconferenza, data e ora della sessione, durata, partecipanti, etc.).

Il sistema di videoconferenza dovrà restituire tramite *web service* il link per l'accesso alle sessioni per ogni partecipante ed eventuali parametri e/o informazioni aggiuntive, in quanto l'invio delle

email ai singoli partecipanti con il suddetto link potrà essere eseguito a discrezione sia tramite la piattaforma di videoconferenza che autonomamente dai sistemi SUAP e SUE.

4) Servizio per la disponibilità mensile

Al fine di consentire agli utenti dei sistemi SUAP e SUE di fare una programmazione mensile delle CdS è necessario che il sistema di videoconferenza esponga un servizio della disponibilità mensile.

La disponibilità deve essere necessariamente oraria, quindi a partire da una determinata data e da un numero determinato di partecipanti dovranno essere restituite tutte le disponibilità orarie suddivise per giorno e posti disponibili a partire dal numero di partecipanti inseriti.

5) Servizio di reportistica

Il sistema di videoconferenza dovrà esporre un servizio di reportistica che dia evidenza delle sessioni di videoconferenza svolte da un determinato utente con le principali informazioni sulla sessione.

4.1.4. Ulteriori specifiche di dettaglio

A titolo di maggior dettaglio, si specifica che il ciclo di vita della CdS viene attualmente gestito dai sistemi SUAP e SUE attraverso le seguenti funzionalità:

1. Indizione di una seduta conferenza di servizi;
 - 1.1.data e ora di convocazione (dato obbligatorio);
 - 1.2.luogo di convocazione (dato obbligatorio);
 - 1.3.eventuale allegato che riporta la nota di convocazione;
 - 1.4.invio ad enti con competenza diretta (almeno un ente come dato obbligatorio);
 - 1.5.invio ad altri enti non direttamente competenti (dato non obbligatorio);
 - 1.6.invio ad imprenditore e/o procuratore (dato non obbligatorio);
2. Evento di notifica di una seduta della CdS;
 - 2.1.invio di una mail (PEC o ordinaria) con indicazione di:
 - 2.1.1.mittente;
 - 2.1.2.oggetto;
 - 2.1.3.data e ora di convocazione;
 - 2.1.4.luogo di convocazione;
 - 2.1.5.elenco degli uffici invitati alla CdS (di cui al punto 1).
3. Chiusura della seduta della CdS:
 - 3.1.eventuali annotazioni (dato non obbligatorio);
 - 3.2.file del verbale della seduta (dato non obbligatorio);

3.3. evento "chiudi seduta".

4. Convoca "nuova seduta" (possono essere aperte n sedute):

4.1. ripeti ciclo punto 1;

4.2. ripeti ciclo punto 2;

4.3. ripeti ciclo punto 3;

5. Chiudi CdS:

5.1. file del verbale conclusivo della CdS (obbligatorio);

5.2. evento chiudi CdS.

Il servizio di videoconferenza offerto dovrà quindi essere integrato, secondo le modalità suddette, nei sistemi SUAP e SUE, permettendo almeno le seguenti funzionalità:

- consultazione della disponibilità degli slot disponibili e delle date per lo svolgimento della CdS secondo una calendarizzazione che tiene conto della configurazione massima disponibile;
- invio email delle credenziali/link a ciascun partecipante ad una determinata CdS con lista dei partecipanti inviata dai sistemi SUAP e SUE;
- annullamento della videoconferenza;
- accesso alla registrazione/i video della seduta, con eventuale possibilità di scaricarla.

4.2. Gestione del servizio e assistenza e supporto tramite Help Desk

L'Aggiudicatario, a seguito della messa in esercizio ed erogazione del servizio di videoconferenza, e fino al termine dell'appalto, dovrà:

1. realizzare l'attività di gestione dello stesso fino al termine dell'appalto;
2. erogare il servizio di assistenza tecnica ed operativa per coadiuvare l'Help Desk della Stazione Appaltante a cui compete l'assistenza di primo e secondo livello in favore degli operatori SUAP e SUE. L'Help Desk della Stazione Appaltante si relazionerà con l'Help Desk dell'Aggiudicatario per tutte le problematiche inerenti il servizio di videoconferenza. Il servizio di Help Desk dell'Aggiudicatario dovrà prevedere:
 - un primo livello atto a garantire la ricezione della segnalazione, l'individuazione del problema, la fornitura - ove possibile - di una soluzione immediata o eventuali indicazioni per il superamento operativo dell'eventuale blocco delle attività, in attesa della soluzione definitiva;
 - un secondo livello, inteso quindi come supporto specialistico, per un esame delle segnalazioni provenienti dagli utenti finali che l'Help Desk di primo livello non è stato in grado di risolvere e per l'attivazione di tutte le azioni necessarie atte a pervenire alla soluzione dei problemi segnalati e alla rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti del sistema; dovrà anche fornire un'assistenza sistemistica e tecnica necessaria ad assicurare il corretto utilizzo e funzionamento del servizio, per la risoluzione dei problemi di accesso al servizio e applicazioni di patch o di upgrade di prodotto.

Il servizio dovrà essere assicurato in modalità Help Desk e dovrà essere erogata da personale qualificato e specializzato, con copertura operativa presidiata dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.30 e dalle ore 15.00 alle 18.00; l'attivazione del servizio di Help Desk potrà avvenire via telefono, e-mail o fax, con recapiti che dovranno essere comunicati dall'Aggiudicatario nel programma dei lavori.

Dovranno essere garantiti i livelli di servizio minimi (SLA) di seguito riportati:

Classificazione

<i>Severità del disservizio</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Bloccante/non bloccante</i>	<i>Segnalatore</i>
Severità 1	Critica - Guasti o anomalie bloccanti tali da impedire l'erogazione del servizio di videoconferenza, ivi compresi quelli inerenti i moduli di integrazione sviluppati dal fornitore Sono da classificare in Severità 1 anche i seguenti malfunzionamenti: - degrado continuo delle prestazioni tali da compromettere l'erogazione del servizio - Successione di eventi di Severità 2 in un arco temporale ristretto - Guasto che inficia gravemente l'alta affidabilità del servizio erogato	Bloccante	Referenti tecnici individuati dalla Stazione Appaltante
Severità 2	Grave - Guasti o anomalie che bloccano o invalidano una o più funzionalità del servizio di videoconferenza - importanti per l'erogazione del servizio - ivi compresi quelli inerenti i moduli di integrazione sviluppati dal fornitore	Bloccante	Referenti tecnici individuati dalla Stazione Appaltante
Severità 3	Minore - Guasti o anomalie che bloccano o invalidano una o più funzionalità del servizio di videoconferenza - che non sono vitali per l'erogazione del servizio e per i quali esistono una o più procedure alternative per superare l'inconveniente - ivi compresi quelli inerenti i moduli di integrazione sviluppati dal fornitore	Non Bloccante	Referenti tecnici individuati dalla Stazione Appaltante

Livelli di servizio

Indicatori dei livelli di servizio	Obiettivo SLA	Valori di soglia	Obiettivo soglia
SLA01 – Disponibilità del servizio di videoconferenza	Finestra di disponibilità del sistema di videoconferenza	20 sessioni al giorno	99,00% su base mensile
SLA02.01 – Disponibilità del servizio di Help Desk	Finestra di disponibilità dell'Help Desk del fornitore	Finestra temporale tra le 08.00 e le 18.00	100,00% su base mensile
SLA02.02 – Livello di presa in carico Help Desk	Presa in carico delle richieste da parte dell'Help Desk del fornitore	Tempo di presa in carico compreso tra 0 minuti e 2 ore lavorative	entro 30 minuti lavorativi - 90,00% entro 2 ore lavorative - 99,00% su base mensile
SLA02.03 – Livello di evasione Help Desk	Evasione delle richieste Severità 1	Tempo di evasione compreso entro le 4 ore lavorative	99,00% su base mensile
	Evasione delle richieste Severità 2	Tempo di evasione compreso entro il giorno lavorativo successivo	99,00% su base mensile
	Evasione delle richieste Severità 3	Tempo di evasione compreso entro il terzo giorno lavorativo successivo	99,00% su base mensile

L'Aggiudicatario dovrà produrre i seguenti *deliverable*:

- D02.01 - report mensili di gestione del servizio nel rispetto degli SLA di cui al presente paragrafo;
- D02.02 - report mensile di assistenza che dia evidenza della gestione del ticket inteso come apertura, indicazione della problematica, soluzione della problematica e chiusura del ticket (comprensivo di eventuale gestione del secondo livello);
- D02.03 - eventuale report di manutenzione correttiva per applicazione di ogni singole patch o upgrade.

5. Modalità di esecuzione dell'appalto

Di seguito sono riportate le specifiche necessarie per definire le modalità di gestione e conduzione dell'appalto, nel rispetto dei costi, dei tempi e dei livelli di servizio fissati.

5.1. Luogo e Tempi di Esecuzione

Tenuto conto della specificità delle attività previste nell'appalto queste dovranno essere svolte prevalentemente in una sede dell'Aggiudicatario situata nell'area vasta di Cagliari a cui la Stazione Appaltante avrà accesso per verificare e monitorare lo stato dell'appalto e la qualità dei servizi resi.

La durata prevista per la realizzazione delle attività è di **18 (diciotto)** mesi dalla data di stipula del contratto.

Sono previste le seguenti scadenze intermedie:

1. **FASE I:**

- Progettazione, realizzazione e messa in esercizio del servizio e dei moduli applicativi necessari per la sua integrazione con i sistemi SUAP e SUE.

Durata prevista Fase I: entro **60 (sessanta)** giorni solari **dalla stipula del contratto**;

2. **FASE II:**

- Gestione del servizio e assistenza e supporto tramite Help Desk;

Durata prevista Fase II: minimo di **16 (sedici)** mesi a partire **dall'ultimazione della FASE I** e fino all'ultimazione del contratto.

5.2. **Fornitura chiavi-in-mano**

L'intera fornitura, rispondente ai requisiti tecnici e di dimensionamento precedentemente specificati, deve essere omnicomprensiva di tutti i servizi accessori, manualistica a corredo, formazione e assistenza, supporto tramite Help Desk e quant'altro necessario per dare la fornitura completa, funzionante nonché pienamente rispondente alle specifiche del presente documento.

La fornitura dovrà pertanto essere compiuta in modalità "chiavi-in-mano", restando a carico del fornitore tutte le attività atte a consentire la messa in esercizio ed il regolare funzionamento del servizio richiesto (anche se non analiticamente specificati nelle descrizioni di cui sopra).

5.3. **Specifiche e modalità di erogazione dei servizi**

I servizi richiesti nella presente fornitura dovranno essere erogati sotto il coordinamento del Servizio Semplificazione Amministrativa per le Imprese, Coordinamento Sportelli Unici e AAGG della Direzione Generale dell'Industria ed in stretta collaborazione operativa con i tecnici individuati dalla RAS.

La Stazione Appaltante creerà un **gruppo di lavoro** al fine di monitorare e verificare la corretta esecuzione delle attività svolte dall'Aggiudicatario e supportarlo relativamente a specifiche problematiche redazionali e tecniche che dovessero insorgere durante lo svolgimento dell'appalto.

L'attività di coordinamento del progetto dovrà essere svolta da un capo progetto individuato dall'Aggiudicatario stesso, esperto nelle tecnologie oggetto dell'appalto e nella realizzazione di progetti analoghi.

Il capo progetto dovrà interagire con il Direttore del Servizio Semplificazione Amministrativa per le Imprese, Coordinamento Sportelli Unici e AAGG della Direzione Generale dell'Industria o con il referente dallo stesso individuato, recependo tutte le indicazioni relative agli aspetti organizzativi del servizio per questioni di carattere tecnico e amministrativo, anche in relazione al palesarsi di eventuali criticità e alla definizione delle conseguenti azioni correttive e risolutive. Dovrà trasmettere periodicamente alla Stazione Appaltante la documentazione di progetto necessaria per la predisposizione delle verifiche di conformità e degli stati di avanzamento lavori.

In particolare, nell'espletamento del servizio, l'Aggiudicatario dovrà assicurare le seguenti modalità operative:

- il deliverable di "Progettazione esecutiva della soluzione" di cui ai paragrafi precedenti dovrà descrivere la soluzione tecnologica effettuata, esponendo in modo dettagliato le motivazioni

tecniche che hanno portato alla soluzione prescelta. L'approvazione della Stazione Appaltante del documento prodotto è vincolante per la successiva messa in esercizio del sistema;

- l'Aggiudicatario sarà tenuto a sviluppare i *web services* indicati nei paragrafi precedenti e comunque secondo quanto definito nella progettazione esecutiva della soluzione;
- l'Aggiudicatario dovrà rilasciare la piattaforma di videoconferenza con la soluzione implementata in apposito ambiente di test per poter dare avvio alle attività di modifica lato sistemi SUAP e SUE a carico dei tecnici della Stazione Appaltante. Il rilascio della piattaforma di videoconferenza dovrà essere comprensivo di tutta la documentazione tecnica relativa ai servizi esposti per l'integrazione e fornire supporto ai tecnici della Stazione Appaltante preposti allo sviluppo dei moduli di integrazione lato Intra SUAP e SUE;
- conclusa la fase di integrazione dei sistemi, il fornitore dovrà procedere alla formazione tecnica per l'Help Desk della Stazione Appaltante, attraverso l'erogazione di almeno 3 (tre) giornate di formazione in aula da effettuarsi nella sede (nei limiti della Provincia di Cagliari) che verrà indicata dalla Stazione Appaltante.
- a seguito delle fasi di test relative all'implementazione della soluzione (stante parere positivo della Stazione Appaltante e sulla base degli esiti riscontrati) la piattaforma di videoconferenza sarà rilasciata in esercizio e l'Aggiudicatario ne dovrà assicurare piena gestione, supporto e manutenzione fino a conclusione del contratto.

La piattaforma di videoconferenza dovrà offrire i servizi di videoconferenza in modalità SaaS per un periodo fino a conclusione del contratto, comprensiva di tutti gli eventuali costi di erogazione (congruo dimensionamento di rete, HW e SW).

La piattaforma di videoconferenza e i servizi richiesti nella presente fornitura dovranno essere comprensivi di tutte le attività di personalizzazione e/o integrazione richieste, attività di esercizio, assistenza e manutenzione e di tutti gli oneri accessori per l'erogazione del servizio richiesto.

La fornitura comprende il rilascio di tutti i deliverable previsti nei paragrafi precedenti e, in particolare, delle relazioni trimestrali sull'avanzamento della fornitura. Tale documentazione sarà necessaria per la predisposizione delle verifiche di conformità intermedie e finale che permetteranno alla Stazione Appaltante di formalizzare gli stati di avanzamento intermedi e lo stato di avanzamento lavori finale, quest'ultimo allo scadere dei termini di erogazione del servizio.

Tutti i deliverable previsti dovranno essere prodotti in accordo con schemi e template preventivamente condivisi con la Stazione Appaltante, recanti:

- i loghi e le intestazioni dei soggetti istituzionali che finanziano il progetto;
- il richiamo al cofinanziamento POR FESR Sardegna 2014 – 2020.

Tutti i deliverable documentali dovranno essere firmati e resi disponibili in formato editabile (.docx o odtx) e in formato firmato digitalmente – su supporto CD-ROM/DVD secondo le tempistiche indicate nel presente Capitolato tecnico.

5.4. Proprietà delle Componenti

Quanto realizzato nell'appalto, al termine del contratto, resterà di proprietà della Stazione Appaltante nella sua interezza (software, configurazioni, basi dati, documentazione, etc.).

La Stazione Appaltante ha il diritto di utilizzare senza limitazioni temporali le informazioni e tutto il software fornito, a qualunque titolo, nell'ambito dell'appalto.

Il software realizzato, sviluppato, personalizzato, esteso nell'ambito del progetto, unitamente alle versioni "sorgenti" ed a tutta la documentazione relativa, rimane di proprietà della Stazione Appaltante che ha facoltà di utilizzarlo o renderlo disponibile, in base alla normativa vigente, ad altre Pubbliche Amministrazioni anche al di fuori dell'ambito del progetto.

Si precisa ulteriormente ed esplicitamente che le "procedure applicative" (sviluppi ad hoc e/o personalizzazioni software) comunque previste dovranno essere realizzate e fornite secondo modalità che consentano ai tecnici della Stazione Appaltante un utilizzo autonomo (non dovranno, cioè, essere "compilate" né "crittografate" né rese in alcun modo illeggibili e/o non editabili) e dovranno essere accompagnate da esauriente documentazione. Personalizzazioni o procedure realizzate da personale della Stazione Appaltante o da incaricati della stessa rimarranno di esclusiva proprietà della Stazione Appaltante (salvo diverso accordo con gli incaricati stessi) e l'Aggiudicatario non potrà comunque farne alcun uso senza esplicita autorizzazione scritta della Stazione Appaltante.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di evidenziare quanto prescritto dal Decreto Legislativo n. 196/2003 in materia di tutela dei dati personali, ove di questi venga richiesta l'immissione nel sistema.

5.5. Piano di lavoro

L'Aggiudicatario, durante l'intera esecuzione del contratto, dovrà garantire i servizi offerti.

A tal fine i Concorrenti dovranno predisporre un **Piano di lavoro** con indicazione delle attività da svolgere e per ogni attività le tempistiche e i deliverable previsti.

Le attività del Piano di lavoro dovranno essere coerenti con quanto richiesto nel presente Capitolato tecnico e quanto descritto dai Concorrenti nella loro proposta progettuale.

In particolare il Piano di lavoro dovrà contenere un esplicito riferimento alle fasi I e II indicate nel paragrafo 5.1. L'indicazione di un minor tempo per la realizzazione della fase I, rispetto ai 60 giorni solari indicati, sarà considerato **elemento migliorativo** e positivamente valutato.

Il Piano di lavoro, la cui versione iniziale sarà proposta dai Concorrenti nella offerta tecnica, dovrà entro 15 giorni dalla data di stipula del contratto, essere concordato con la Stazione Appaltante recependone le eventuali osservazioni. La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere, nei casi in cui lo ritenga opportuno, una nuova versione o revisione del Piano di lavoro.

Al fine di monitorare il rispetto del Piano di lavoro, l'Aggiudicatario dovrà predisporre **trimestralmente** un report con indicazione di:

- situazione generale dell'appalto;
- risultati raggiunti;
- deliverable prodotti;
- scostamento rispetto a quanto previsto nel Piano di lavoro.

5.6. Stato di avanzamento lavori

L'importo contrattuale sarà corrisposto tramite pagamenti effettuati dalla Stazione Appaltante sulla base di stati di avanzamento lavori (SAL) secondo le modalità individuate nella Lettera di invito. L'Aggiudicatario, per ciascun stato avanzamento lavori, dovrà produrre una relazione che contenga una descrizione dettagliata delle attività realizzate.

5.10 Penali

Il non rispetto – per motivazioni imputabili all'Aggiudicatario – delle tempistiche indicate nel Piano di lavoro comporta l'applicazione di una penale pari allo 1 per mille dell'importo di aggiudicazione per ogni giorno solare di ritardo.

Il non rispetto – per motivazioni imputabili all'Aggiudicatario – degli SLA indicati al paragrafo 4.2 comporta l'applicazione di:

- relativamente all'indicatore **SLA01**, una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale al di sotto dell'obiettivo soglia;
- relativamente all'indicatore **SLA02.01**, una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale al di sotto dell'obiettivo soglia;
- relativamente all'indicatore **SLA02.02**, una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale al di sotto dell'obiettivo soglia;
- relativamente all'indicatore **SLA02.03 Evasione delle richieste Severità 1**, nel caso in cui l'obiettivo soglia non sia rispettato, una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo di aggiudicazione per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto ai Valori di soglia per ogni richiesta Severità 1 che non rispetta il Valore di soglia;
- relativamente all'indicatore **SLA02.03 Evasione delle richieste Severità 2**, nel caso in cui l'obiettivo soglia non sia rispettato, una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo di aggiudicazione per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai Valori di soglia per ogni richiesta Severità 2 che non rispetta il Valore di soglia;
- relativamente all'indicatore **SLA02.03 Evasione delle richieste Severità 3**, nel caso in cui l'obiettivo soglia non sia rispettato, una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo di aggiudicazione per ogni tre giorni lavorativi di ritardo rispetto ai Valori di soglia per ogni richiesta Severità 3 che non rispetta il Valore di soglia.