



# *PROVINCIA DI TERAMO*

VIA GIANNINA MILLI, 2 - 64100 TERAMO (Tel.0861-3311-Telefax 0861-331206)

## **CAPITOLATO D'ONERI**

**“Per la fornitura di servizi e tecnologie per la realizzazione del sistema integrato del progetto di e-democracy: “TED: L'istituzione apre le porte al cittadino”.**

# 1 Premessa

Con il progetto “**TeD: l'Istituzione apre le porte al cittadino**” la Provincia di Teramo intende potenziare le tecnologie dei sistemi informatici in dotazione per realizzare un **Sistema integrato**, accessibile tramite web, che superi la soglia dei servizi attualmente erogati, prevalentemente di tipo informativo, per “fare comunità”.

Gli obiettivi del progetto sono:

- facilitare e garantire la conoscenza e la partecipazione ai processi decisionali della P.A. ed alla definizione delle linee di sviluppo del territorio,
- sviluppare e rafforzare la consapevolezza comunitaria dei cittadini e rinnovare la fiducia nelle istituzioni,
- promuovere e contribuire a migliorare i servizi effettivi che l'ente pubblico fornisce,
- rendere disponibili strumenti di fruizione semplici, concepiti secondo il principio di multicanalità,
- ristrutturare, reingegnerizzare e semplificare i processi amministrativi e quelli interni della P.A. anche al fine di favorire la trasparenza degli atti amministrativi,
- agire sulla formazione delle nuove generazioni per accelerare l'introduzione delle
- tecnologie informatiche e diminuire il fenomeno del digital divide,
- sostenere i processi di cooperazione tra le singole Amministrazioni della Provincia di Teramo.

Nello specifico il progetto “**TeD: l'Istituzione apre le porte al cittadino**” intende approfondire le seguenti aree di intervento:

- potenziamento del portale multi-informativo attualmente in uso ed adozione di strumenti di facile utilizzo per accedere ad informazioni generali,
- costituzione di community virtuali che possano coinvolgere i cittadini su tematiche di interesse della P.A.,
- organizzazione di webBlog, mailing list e sms list, ecc...
- sistemi di accesso in audio-video streaming di particolari eventi,
- possibilità di organizzare scambi informativi all'interno della P.A.,
- adozione di strumenti per effettuare sondaggi, misurare e valutare il grado di soddisfazione del cittadino,
- iniziative di sensibilizzazione, coinvolgimento e formazione all'utilizzo dei nuovi sistemi di partecipazione.

Nel presente documento sono riportate le principali indicazioni sulle soluzioni tecniche che l'Ente intende adottare per ogni componente tematico coinvolto nel progetto e le interazioni con gli ambienti, i sistemi e i dati interni ed esterni al progetto Te.D.

## 2 Oggetto dell'appalto

L'offerta, oggetto del presente capitolato, consiste nella predisposizione e nella realizzazione del progetto “TeD: L'Istituzione apre le porte al cittadino” e quindi nella fornitura di beni, servizi e di tutte le attività accessorie per la messa in opera.

La proposta dovrà indicare e comprendere i costi delle eventuali licenze d'uso, dei canoni per i servizi di manutenzione per aggiornamenti, implementazioni ed azioni correttive, assistenza tecnica per garantire la funzionalità e la gestione del sistema.

Gli interventi da proporre devono tendere alla valorizzazione delle esperienze professionali e degli investimenti concretizzati all'interno dell'Ente, con riguardo alle scelte tecnologiche e agli standard adottati e con la prospettiva di soluzioni orientate e predisposte per il riuso.

Si richiede inoltre di valutare nei minimi dettagli i software Open Source disponibili in rete per i vari compiti richiesti, proponendo tutti quei componenti da destinare ed integrare con l'ambiente

esistente per la realizzazione delle applicazioni di Democrazia Digitale.

I servizi ed ogni componente del progetto dovranno essere eseguiti e realizzati a perfetta regola d'arte.

Tutti i componenti del progetto TeD dovranno essere accessibili ai sensi della normativa e degli standard vigenti e perfettamente integrati nelle varie sezioni del CMS [www.provincia.teramo.it](http://www.provincia.teramo.it).

### **3 Articolazione dei servizi**

I servizi comprendono la messa a disposizione di una piattaforma tecnologica che deve essere comprensiva di eventuali licenze d'uso a tempo determinato, di durata annuale e rinnovabile almeno con la stessa cadenza, contratti di manutenzione per gli aggiornamenti evolutivi e correttivi, con disponibilità degli aggiornamenti gratuiti per tutto il periodo di contratto della fornitura.

Il fornitore deve specificare se per la realizzazione della piattaforma verranno integrati prodotti, servizi o funzionalità di terze parti e, nel caso, ne deve garantire la licenza d'uso e la manutenzione per tutto il periodo contrattuale.

Rientrano nell'oggetto del servizio le attività di sviluppo e personalizzazione quali, a mero titolo di esempio, la navigazione dei servizi, i tematismi, il look & feel etc., nonché la definizione delle modalità e degli standard di interfacciamento per il riuso di contenuti informativi, da e verso il sistema TeD, da e verso il sito istituzionale [www.provincia.teramo.it](http://www.provincia.teramo.it), da e verso altri servizi presenti nel perimetro del Sistema Informativo della Provincia di Teramo.

### **4 Contesto ICT della Provincia di Teramo**

Gli interventi dovranno tener conto delle potenzialità espresse dai sistemi ICT della Provincia di Teramo sia per quanto riguarda le competenze internamente disponibili che per la dotazione software ed infine per la varietà di servizi offerti; le tecnologie e gli interventi previsti dal presente capitolato dovranno essere allineati a quanto già realizzato o in corso di realizzazione all'interno e al di fuori del progetto TeD così da raggiungere la migliore composizione finale in termini di servizi sviluppati e sistemi attivati e continuare nel percorso seguito dall'Amministrazione Provinciale.

#### ***4.1 Sistemi operativi***

Attualmente tutte le macchine server dedicate ai servizi web per intranet e internet funzionano con sistemi operativi Open Source Linux based (e in particolare Gentoo Linux <http://www.gentoo.org> – Ubuntu Server <http://www.ubuntu.com>) con grande vantaggio per l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse hardware, l'interoperabilità, la stabilità, la sicurezza, la futura espandibilità.

Si richiede quindi di proseguire con questi sistemi operativi anche per le future implementazioni al fine di sfruttare le competenze interne già maturate oltre che per gli indiscussi vantaggi tecnici universalmente riconosciuti e pienamente sfruttabili in progetti complessi come TeD.

In particolare, non è esplicitamente richiesta l'attivazione di un cluster nel senso letterale-informatico del termine ma dovrà comunque essere realizzata un'architettura il più possibile distribuita e con spiccate caratteristiche di HA - High Availability, per permettere ai servizi di rispondere anche in caso di guai hardware o software ad uno dei sistemi.

#### ***4.2 Piattaforme e linguaggi per lo sviluppo***

Per quanto riguarda le piattaforme e i linguaggi da utilizzare per lo sviluppo software si richiede di utilizzare ove possibile la piattaforma Python/Zope/Plone e di intraprendere tutte le azioni necessarie per fare uso delle principali best practice nell'ambito di questa piattaforma di sviluppo web object oriented Open Source e per non vanificare il livello di Know-how raggiunto dal personale della Provincia, responsabile della gestione del portale web [www.provincia.teramo.it](http://www.provincia.teramo.it)

attualmente in linea, il quale andrà quindi integrato al meglio nei vari moduli del sistema TeD.

### ***4.3 SSOS – Single Sign-On System***

Questo componente, già in fase di realizzazione ed escluso dall'oggetto della fornitura di cui al presente capitolato tecnico, è il modulo che, interagendo con tutti gli altri componenti, permette la normalizzazione, la propagazione, la condivisione delle informazioni di autenticazione e dei livelli di autorizzazione dei vari utenti coinvolti nell'intero progetto.

Prevede un'infrastruttura con un OpenLDAP server automaticamente sincronizzato a partire dall'Active Directory Server presente in Provincia attraverso una mappatura dei dati di utenti e gruppi da definire in fase di progettazione esecutiva.

Il modulo utilizza quindi la tecnologia PAS (Pluggable Authentication Service) disponibile su Zope e quindi su Plone (attraverso il prodotto PlonePAS) in modo da poter gestire l'interfacciamento con l'LDAP server e delegare infine il processo di autenticazione ad Apache (web server configurato in modo da fare da proxy tra i browser web siano essi internet o intranet e le varie applicazioni tra cui Plone) grazie alle funzionalità offerte da apachepas (modulo che consente l'interfacciamento tra Apache e PlonePAS).

Apache è configurato in modo da gestire l'autenticazione al posto di Zope/Plone interfacciandosi direttamente con l'LDAP server e con una tecnologia Open Source di authentication data sharing su applicazioni web come Shibboleth (<http://shibboleth.internet2.edu/>).

Gli oggetti principali di questo componente sono utenti, gruppi, ruoli, permessi, sessioni. Tutti i componenti del progetto TeD dovranno adattarsi al modello utente-autorizzazioni previsto da questo modulo.

### ***4.4 CMS – Content Management System***

Il CMS [www.provincia.teramo.it](http://www.provincia.teramo.it) è il componente principale dell'intero progetto TeD in quanto offre tutte le funzionalità di gestione, editing, visualizzazione, fruizione multicanale di ogni singolo contenuto previsto dal progetto. E' realizzato a partire dal CMS Plone 2.5. I principali contenuti disponibili sono: delibere, determine, normative, verbali, informazioni, news, photogallery, contenuti multimediali audio-video, contenuti georeferenziati (sfruttando la componente GIS già sviluppata all'interno del CMS), articoli, faq, forum, strumenti per la community, wiki pages, blog, sondaggi, questionari di soddisfazione, valutazioni online etc. Grande cura è stata riservata alla modalità di classificazione dei contenuti, al fine di permettere al Cittadino di raggiungere più facilmente possibile ogni tipo di informazione, anche attraverso molteplici strade; inoltre il layout e le interfacce sono state studiate appositamente per rendere semplice e diretta per chiunque la navigazione all'interno del portale; il motore di ricerca avanzato e potente viene utilizzato al massimo per ottenere con una sola modalità di query ogni informazione.

In considerazione delle tecnologie adottate per il portale della Provincia (realizzato in Python/Zope/Plone) si richiede che ogni ulteriore intervento da mettere in cantiere sia pensato alla luce di quanto già disponibile, in modo da ottimizzare l'uso delle risorse e di riutilizzare in massima parte i contenuti già presenti, oltre che la formazione già dispensata al personale della Provincia. Tra le funzionalità più importanti messe a disposizione da questo modulo vi sono quelle per la collaborazione (attraverso forum, wiki, blog e altri strumenti ad hoc) e quelle per l'espressione della volontà popolare (realizzata attraverso la possibilità di commentare pressoché qualsiasi contenuto del portale, di rispondere a questionari e sondaggi, di rispondere a consultazioni popolari indette di volta in volta senza la necessità del voto certificato).

### ***4.5 WfMS – Workflow Management System***

Questo componente, già in fase di realizzazione ed escluso dall'oggetto della fornitura di cui al presente capitolato, consente l'integrale gestione dei documenti in formato elettronico, fornendo

tutte le funzioni previste dalla normativa vigente, consentendo di ridurre la trasmissione cartacea dei documenti e fornendo, alle diverse classi di utenti, funzionalità gestionali e di accesso di tipo avanzato.

In generale, il sistema applicativo (protocollo e gestione documentale) permette di:

- Consentire l'accesso degli utenti tramite interfaccia web adottando browser standard;
- Fornire tutte le funzioni necessarie per la tenuta di un sistema di gestione informatica dei documenti;
- Possedere un insieme di funzioni per l'instradamento documentale (routing) che consenta una gestione flessibile delle politiche di assegnazione;
- Supportare lo scambio delle comunicazioni fra i vari Uffici dell'Amministrazione mediante trasmissione di documenti in formato elettronico firmati elettronicamente e/o via posta elettronica certificata;
- Facilitare la fruizione e la condivisione delle informazioni all'interno dei differenti Uffici dell'Amministrazione;
- Consentire l'interoperabilità con sistemi di protocollo operanti all'esterno dell'Amministrazione secondo gli standard CNIPA.

## 5 Moduli da includere nella proposta

Con riferimento ai punti precedenti in cui sono state indicate le finalità del progetto Te.D., le infrastrutture tecnologiche che costituiscono gli attuali sistemi informatici della Provincia ed i moduli riguardanti il progetto Te.D., già in fase di implementazioni, si richiede di predisporre una proposta tecnico-economica che comprenda

- la progettazione,
- la realizzazione,
- l'avvio operativo
- ed i servizi necessari per la creazione di un sistema modulare, di seguito approfondito, finalizzato agli obiettivi progettuali, con componenti indipendenti tra loro, interfacciati con il sistema di SSO, con il WfMS e con il CMS, con layout ed interfacce web omogenee a quelle istituzionali.

Nel documento di progetto dovranno essere indicati, oltre al web, tutti i canali utilizzabili per la fruizione dei contenuti da parte dei cittadini.

Nel seguito del documento sono riportati i moduli da comprendere nell'offerta e di cui andranno specificati **singolarmente e in dettaglio**

- i componenti software,
- i servizi e le eventuali attrezzature hardware aggiuntive necessarie per il loro completo funzionamento operativo,
- le specifiche progettuali,
- le attività da espletare per le installazioni,
- gli sviluppi applicativi per le integrazioni e le interfacce con i moduli coinvolti e per la realizzazione delle procedure di backup e di ripristino dei dati anche in condizioni di emergenza,
- le attività formative ritenute necessarie secondo le indicazioni riportate al punto 10.

Inoltre la proposta dovrà comprendere, per ogni modulo, la descrizione dei servizi di garanzia, di manutenzione correttiva ed evolutiva e di assistenza.

Nella proposta dovranno essere indicati tempi di realizzazione e di intervento, fasi progettuali, organizzazione ed esperienze delle figure professionali che si intendono utilizzare.

Per ciascun modulo e servizio dovranno essere indicati i costi di realizzazione, assistenza e manutenzione secondo lo schema riportato in allegato.

## ***5.1 CMS Upgrade - Passaggio a Plone 3.0***

Il sistema CMS attualmente in uso, di cui al punto 4.4, dovrà essere oggetto di un aggiornamento generalizzato di tutte le sue componenti finalizzato al passaggio a Plone 3.0 nell'ultima versione stabile disponibile al momento dei lavori; in particolare, dovranno essere preservati tutti i dati inseriti, le interazioni con gli utenti e i collegamenti con il resto dei moduli del progetto TeD, privilegiando ove possibile l'utilizzo delle funzionalità offerte dalla nuova major release come KSS anche in sostituzione o integrazione di funzionalità già presenti nell'attuale versione.

## ***5.2 LMS – Learning Management System***

Il componente CMS, già in uso presso l'Ente, dovrà essere affiancato da un sistema di e-learning. A tale scopo si richiede la definizione di un progetto tecnico-funzionale dettagliato, lo sviluppo delle attività di realizzazione, di integrazione ai sistemi attualmente operanti e di avvio operativo. Tra le funzioni che il modulo di e-learning dovrà prevedere: l'erogazione di corsi ai Cittadini e al personale della Provincia, la possibilità di far uso della videoconferenza, un sistema di valutazione dei risultati del corso da utilizzare a fini didattici; si potrà fare uso del software Open Source Docebo – [www.docebo.org](http://www.docebo.org) o di altro analogo, assicurando comunque la piena corrispondenza allo standard e-learning SCORM; oltre alla fornitura del software di base dovranno essere realizzati, installati e rese operanti le applicazioni software e fornita tutta l'eventuale necessaria dotazione di strumenti e tecnologie per rendere pienamente operativo il sistema. Si richiede infine che le procedure siano realizzate in modo tale da evitare duplicazioni per le eventuali operazioni di data entry e data editing in questo modulo e nei moduli KMS (di cui al punto 5.3) e CMS (di cui ai punti 4.4 e 5.1).

## ***5.3 KMS – Knowledge Management System***

Il portale della Provincia di Teramo è stato realizzato in tecnologia Python/Zope/Plone; il modulo KMS dovrà basarsi su tali impostazioni e valorizzare le esperienze acquisite dall'Ente. Dovrà essere progettato e realizzato con l'obiettivo di ampliare il numero di informazioni gestite e le possibilità di fruizione e di ricerca, in forte simbiosi con il modulo CMS, del quale potrà sfruttare le funzionalità di pubblicazione web e di editing. Si richiede quindi di proseguire sulla strada già intrapresa in merito all'organizzazione e la classificazione della conoscenza, in particolare con l'ausilio della Face Classification e di interfacce chiare e intuitive. E' possibile proporre l'utilizzo di un motore di ricerca esterno (ad esempio un RDBMS oppure un web search engine Open Source) per potenziare le capacità di ricerca e di categorizzazione della piattaforma attuale.

## ***5.4 IMS – Integrated Messaging System***

Il modulo IMS dovrà essere progettato e realizzato per rendere disponibili funzionalità e strumenti, per la creazione di una community virtuale, quali mailing list, newsletter, chat server, generazione e invio di e-mail, SMS e MMS anche automaticamente, secondo condizioni prestabilite anche a gruppi di utenti. Dovranno essere realizzate anche le interfacce di gestione di questo modulo, massimizzando l'utilizzo di interfacce intuitive e via web e tenendo conto dell'integrazione con gli altri moduli. Potranno essere utilizzati, integrati e personalizzati software Open Source di grande affidabilità e diffusione come Mailman e PHPMailer per mailing list e newsletter, Jabber per chat e instant messaging; il fornitore potrà proporre anche l'utilizzo di un servizio di SMS/MMS che ritiene idoneo e, in caso di mantenimento dell'attuale gestore da parte dell'Ente, dovrà realizzare l'integrazione con le API da esso fornite.

Si segnala che, al momento attuale, l'Ente ha avviato un percorso di valutazione per rinnovare ed aggiornare il sistema di posta elettronica interno della Provincia per cui si può ipotizzare la migrazione da Microsoft Exchange Server, attualmente in uso, ad un sistema basato su tecnologie Open Source personalizzato ad hoc per le esigenze della Provincia.

Si richiede pertanto di valutare e proporre, per il modulo IMS, soluzioni tali da garantire la piena funzionalità ed integrazione con l'attuale sistema di posta elettronica ed indicare eventuali prerequisiti da soddisfare per soluzioni alternative che utilizzino tecnologie Open Source.

## 5.5 MCS – Multimedia Channels System

In questo modulo dovranno essere inclusi i componenti software che realizzano le funzionalità di audio e videoconferenza e quelle di streaming audio-video.

Per le prime si dovranno utilizzare tecnologie Open Source e standard aperti quali OpenH323 e SIP (interfacciabili con client per tutte le piattaforme), privilegiando la modalità di trasmissione P2P (così da minimizzare l'altrimenti pesante investimento in termini di dotazione server); per le seconde sarà possibile proporre tecnologie Open Source quali Video Lan Server, IceCast e altre da valutare in base alle tipologie audio-video da trasmettere e alla compatibilità che si vuole ottenere lato client; in linea con i propositi di Democrazia Digitale del progetto TeD, i contenuti dovranno essere fruibili dalla massima percentuale di cittadini possibile e sarà data particolare rilevanza alle proposte fatte in questa ottica.

Dovranno essere inoltre realizzate interfacce di gestione e archiviazione dei file multimediali, integrate con il resto dei moduli e semplici da utilizzare.

Ove possibile dovrà essere privilegiata, al fine di contenere i costi relativi alla connettività, la modalità di trasmissione broadcast; potrà inoltre essere proposta una sperimentazione della modalità unicast ma solo se propriamente giustificabile dal raggiungimento di un più alto numero di destinatari tra i Cittadini. Allo scopo di abbattere i problemi di incompatibilità e digital divide si dovrà pensare di inserire tutti i filmati anche sui principali sistemi di video sharing quali Google Video e YouTube sfruttando le loro grandi capacità in termini di hardware, banda e qualità dello streaming.

Dovranno essere inoltre realizzate interfacce di gestione e archiviazione dei file multimediali, integrate con il resto dei moduli e semplici da utilizzare finalizzate alla ricerca di porzioni di registrazioni, da parte degli utenti, ad esempio per evento, data, relatore ed oggetto.

## 5.6 Hardware da fornire

Ai fini di una completa attivazione dei servizi previsti nel modulo precedente, come dotazione hardware il progetto richiede la fornitura di:

cod.	Q.	denominazione	caratteristiche
A)	n. 1	videocamera digitale Ethernet fissa AXIS 211A Network Camera o altro modello con le medesime caratteristiche	Obiettivo varifocale con diaframma DC per riprese in esterno; Power over Ethernet; Supporto per l'uso concomitante di Motion JPEG e MPEG-4; Supporto per audio bidirezionale.
B)	n. 1	videocamera digitale Ethernet mobile AXIS 214 PTZ Network Camera o altro modello con le medesime caratteristiche	Telecamera PTZ con zoom ottico da 18x e messa a fuoco automatica; Riprese diurne/notturne in condizioni di scarsa illuminazione fino a 0,005 lux; Supporto per audio bidirezionale; Supporto per l'uso concomitante di Motion JPEG e MPEG-4
C)	n. 1	video server AXIS 241QA Video Server o altro modello con medesime caratteristiche	4 canali; Supporto per l'uso concomitante di flussi Motion JPEG e MPEG-4; Funzione Motion Detection e buffer pre-/post-allarmi; Supporto per telecamere PTZ e a cupola; Supporto per audio bidirezionale integrato
D)	n. 1	Cam portatile PANASONIC Videocamera HDC-SD1EG-S o altro modello con le medesime caratteristiche	CCD; Stabilizzatore Ottico O.I.S.; Registrazione immagini in formato AVCHD; Supporto di registrazione SD/SDHC Memory Card; Lenti Leica Dicomar; 5 microfoni, surround 5.1 canali.

E)	n. 1	Radiomicrofono Sennheiser EW-135P o altro modello con le medesime caratteristiche	1.440 frequenze disponibili in UHF, per una ricezione da microfono libera da interferenze; Trasmissione sicura; Ricerca automatica, che assicura l'utilizzo delle frequenze migliori; Menu facile da usare, comprensivo di funzione di protezione nel caso di urti accidentali; Robusta custodia in metallo; Funzione MUTE, per eliminare l'audio, quando necessario.
----	------	---	---

## 5.7 DXS – Data eXchange System

Dovranno essere realizzati adattatori per lo scambio semi-automatico di informazioni tra i moduli del progetto TeD e l'esterno, secondo formati standard (tra i quali si ritiene irrinunciabile il formato XML).

## 6 Storage, backup e formato dei dati

Ogni componente oggetto della fornitura dovrà essere in linea con i requisiti allo stato dell'arte in termini di sicurezza, facendo uso di tecnologia SSL e certificati X509 ove possibile.

Quanto allo storage dei dati, anche al fine di permettere un'architettura cluster o distribuita relativamente al software applicativo, si dovrà far uso della soluzione di storage server già in dotazione e non oggetto della presente fornitura (si veda il capitolo 7), centralizzando tutti i dati su un sistema ad hoc dotato di grande capacità ridondata, scalabile e raggiungibile ad alta velocità con i più diffusi file system di rete (NFS, CIFS, FTP etc.).

Per quanto riguarda il backup dei dati nel progetto dovranno essere previste attività per la predisposizione all'esportazione dei dati in modo da poter utilizzare il sistema di backup del CED, già presente e non oggetto della presente fornitura (si veda il capitolo 7).

Ove possibile dovrà essere utilizzato il formato XML per lo storage e lo scambio delle informazioni ma senza stravolgere le funzionalità previste in tal senso dai vari componenti software Open Source selezionati per far parte del progetto. In particolare, si dovranno produrre degli adattatori per l'import/export dei dati dal formato nativo al formato XML.

## 7 Hardware da utilizzare

L'hardware da utilizzare, per la fornitura di cui al presente capitolato, e non oggetto di proposta, in condivisione con il resto delle applicazioni già in essere nell'ambito del progetto TeD prevede: per la parte server, 4 macchine HP DL360G5 (server Rack 1U, fino a 2 processori Intel Xeon con tecnologia EM64T, 4GB di RAM DDR 333 ECC espandibili, 2 HDD SATA interni in configurazione RAID 1, 2 LAN Gigabit), 1 storage server HP MSA 1500 SAN SCSI di grande capacità ridondata e scalabilità, 1 tape autochanger and loader HP 1/8 Ultrium920 G2, 1 switch HP StorageWorks 4/8 Base SAN Switch, 2 switch Gigabit Ethernet (uno per interconnettere tutta la componente server nella lan privata adibita all'interscambio di informazioni e uno per la connettività Internet).

## 8 Housing e connettività

Relativamente al servizio di housing e alla connettività necessaria per la messa in opera dei servizi previsti dal progetto si utilizzeranno le attuali dotazioni del CED della Provincia di Teramo.

Il fornitore potrà eventualmente studiare una proposta indicativa relativamente alle caratteristiche di capacità e banda nominale, all'attestazione su carrier con alta disponibilità di peering con i provider presenti nel territorio della Provincia, al QoS della banda richiesta dai servizi oggetto della presente fornitura, così da verificare l'effettiva compatibilità degli stessi con le dotazioni attuali e permettere

alla Provincia di valutare eventuali upgrade.

Il CED è già dotato di UPS centralizzato in grado di supportare anche l'hardware richiesto dal progetto TeD.

## 9 Livelli di servizio, Assistenza e Manutenzione

Altro aspetto che verrà considerato come primario è il livello di servizio da garantire per ogni componente del progetto messo in produzione; in particolare si ritiene necessario che siano indicate le casistiche, le modalità di intervento ed i costi dei canoni annuali relativi alla manutenzione correttiva ed evolutiva che potranno essere resi operativi a decorrere dalla data di collaudo positivo delle forniture e un successivo periodo di sei mesi di garanzia.

Gli interventi per l'aggiornamento di sicurezza di tutti i sistemi e per il ripristino del servizio in caso di anomalie hardware o software dovranno essere regolati da un contratto di assistenza, che potrà decorrere dalla data di collaudo positivo delle forniture per un monte ore di supporto tecnico pari a 50 ore.

A tale riguardo sarà necessario prevedere procedure di SLA per hardware, software e un dimensionamento dei servizi tale da avere una stima affidabile dell'uptime medio annuo (possibilmente oltre 99,5%).

Nella pianificazione degli interventi si dovranno considerare le situazioni che possono in qualche modo ridurre la funzionalità del sistema così da poter inserire avvisi preventivi per gli utenti oltre ai normali avvisi di non disponibilità durante la stessa. Tali interventi dovranno essere per quanto possibile pochi, circoscritti e previsti in orari tali da limitare i disservizi per i cittadini.

Dovranno essere infine specificate le caratteristiche organizzative operate per la manutenzione correttiva e quella evolutiva.

I costi dei canoni sopra descritti dovranno essere riportati nel modulo allegato.

## 10 Formazione

Le azioni formative, oggetto della proposta, riguardano la qualificazione del personale e sono finalizzate ad ampliare, ai vari livelli di competenza, le conoscenze necessarie per l'accesso, l'uso, la visualizzazione e la gestione dei componenti progettuali e delle loro applicazioni.

Il piano di sviluppo degli interventi di formazione dovrà essere strutturato secondo quanto di seguito riportato.

Le modalità formative devono prevedere, per ciascuna sessione, lezioni frontali, a carattere tecnico-pratico, volte alla presentazione degli strumenti di democrazia digitale previsti dal progetto, favorendone la conoscenza e l'acquisizione delle nozioni indispensabili al loro utilizzo e gestione; particolare attenzione dovrà essere dedicata all'analisi delle problematiche di comunicazione relative alla gestione di una comunità internet.

I dettagli dei contenuti e delle date saranno concordati con la Ditta prescelta; il numero di partecipanti sarà di circa 15 unità, ciascuna giornata di formazione avrà la durata di 6 ore.

La proposta dovrà riportare il costo totale di tutti gli interventi, comprensivo delle docenze, delle eventuali spese di vitto alloggio e trasferimento dei docenti.

Si richiede inoltre di indicare il costo orario, onnicomprensivo, di docenza, al fine di poter concordare eventuali edizioni o interventi aggiuntivi.

Le aule e gli strumenti tecnici per lo svolgimento delle attività formative saranno messe a disposizione dalla Provincia di Teramo.

Cod.	Titolo	n. edizioni	Ore x edizione	Ore totali
Mod A	La democrazia digitale e il progetto Te.D.;	1	12	12
Mod B	Approfondimenti di telematica ed utilizzo degli strumenti per la comunità virtuale (community); sistemi di gestione dei contenuti;	1	12	12
Mod C	Approfondimenti sistemistici per l'utilizzo e la gestione dei	1	12	12

	componenti strumentali del progetto TeD			
Mod D	Normative giuridiche e comportamentali della partecipazione on-line con particolare riferimento agli strumenti messi in atto nell'ambito del progetto Te.D.	1	12	12
<b>TOTALE ORE</b>				<b>48</b>

## 11 Cronoprogramma e progetto esecutivo

Costituiranno titolo di ulteriore valutazione l'elaborazione dei progetti esecutivi e di un cronoprogramma completo di milestone e informazioni sul team che prenderà parte al progetto in ogni sua fase.

## 12 Documentazione

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere disponibile sotto licenza Creative Commons da stabilire e in formato digitale. In dettaglio dovranno essere previsti: manuali d'uso per le varie tipologie di utenza, documentazione tecnica, documentazione relativa alle licenze d'uso dei vari componenti, documentazione relativa alle procedure di manutenzione ed assistenza, aggiornamento, backup, disaster recovery.

## 13 Riuso ed obiettivi finali

Si ritiene auspicabile che il progetto rispetti gli obiettivi tecnici nella loro totalità ma anche quelli politici e temporali senza ridimensionamenti in corsa, in modo da poter innescare in tempi rapidi un meccanismo virtuoso di partecipazione politica tra l'Istituzione e il Cittadino, tra l'Istituzione e gli altri Enti Locali, tra l'Istituzione e le altre realtà della PA in una vera estensione digitale della Democrazia così come prevista dal piano e-Gov.

Dopo attenta valutazione e ove possibile, quanto sviluppato e integrato grazie alle risorse di questo progetto sarà inserito nel Catalogo del Riuso del Software per la PA, creando così le condizioni per raggiungere la più ampia base possibile di Amministrazioni con le stesse esigenze di democrazia digitale.

Si manifesta l'intenzione di procedere ove possibile al rilascio di una o più componenti con licenza Open Source, al fine di contribuire alla diffusione della democrazia digitale in altre Amministrazioni e territori d'Italia, eventualmente avvalendosi del supporto di player riconosciuti del mondo Free Software.

## 14 Importo

L'importo previsto per la fornitura dei servizi non dovrà superare la somma di **€ 40.000,00 (euro quarantamila,00)**, IVA 20% esclusa.

La somma prevista comprende tutti gli oneri e le spese che si renderanno necessari per la realizzazione del servizio.

L'importo offerto dall'aggiudicatario resterà fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto.

Con il prezzo offerto il prestatore di servizi si intende compensato per tutti gli oneri derivanti dalle presenti norme e per tutto quanto occorra per fornire la prestazione compiuta in ogni sua parte. Gli importi risultanti da eventuali risparmi di gara potranno essere utilizzati per il potenziamento ed il miglioramento dei servizi oggetto del presente capitolato.

## 15 Finanziamento

All'onere derivante dalla gara si farà fronte con Fondi erogati dal CNIPA (Centro Nazionale per

l'Informatica nella Pubblica Amministrazione) nell'ambito dei progetti di e-government.

## **16 Coordinamento delle attività ed obblighi dell'affidatario**

Le modalità di realizzazione del servizio dovranno essere concordate con il Dirigente della Provincia di Teramo responsabile dell'attuazione del Progetto TED, nel rispetto delle norme contenute nel presente Capitolato D'Oneri e nel Bando di gara .

L'amministrazione aggiudicatrice si riserva di chiedere, nei limiti dell'importo aggiudicato, eventuali adeguamenti dei servizi oggetto del presente capitolato.

I diritti di utilizzazione e sfruttamento economico dei prodotti e dei documenti cartacei e multimediali creati, inventati, predisposti o realizzati dal soggetto aggiudicatario nell'ambito o in esecuzione dei lavori dei presenti servizi rimarranno di titolarità esclusiva dell'Amministrazione che potrà dunque disporre senza alcuna restrizione la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo, la vendita, la duplicazione e la cessione anche parziale di detto materiale.

Detti diritti sono normati ai sensi della legge 633/41, così come mod.ed integr. dalla legge 248/00.

## **17 Subappalto**

Il soggetto affidatario è tenuto ad eseguire in proprio le prestazioni comprese nel contratto ed il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

## **18 Durata del contratto**

La fornitura del servizio è richiesta con decorrenza di 10 giorni dalla data di comunicazione della avvenuta aggiudicazione con chiusura entro il 30 settembre 2008.

Il sistema integrato del progetto TeD dovrà essere realizzato entro 90 giorni naturali e consecutivi dalla data di comunicazione della avvenuta aggiudicazione, mentre tutte le attività, compresa la formazione, dovranno avere termine entro il 30 settembre 2008.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di prorogare alla società aggiudicataria il servizio di manutenzione per le successive annualità.

## **19 Pagamenti e penali**

Il pagamento della somma dovuta alla società affidataria avverrà previa verifica della regolare realizzazione dei servizi offerti.

L'erogazione della somma avverrà secondo le seguenti modalità:

**50%** al collaudo del sistema integrato del progetto TeD;

A tal fine la società aggiudicataria provvederà a rimettere al Dirigente della Provincia di Teramo responsabile dell'attuazione del Progetto TED, in uno alla relativa fattura, apposita e dettagliata relazione sulle attività svolte.

**50%**, della somma alla data di scadenza del contratto, previa verifica delle attività svolte, compresa la formazione.

A tal fine la società aggiudicataria provvederà a rimettere al Dirigente della Provincia di Teramo responsabile dell'attuazione del Progetto TED, in uno alla relativa fattura, apposita e dettagliata relazione sulle attività svolte.

Il soggetto aggiudicatario si impegna a rendere note le eventuali variazioni che si dovessero verificare nella persona autorizzata a riscuotere e comunque la Provincia di Teramo, in difetto di tale notificazione e anche se dette variazioni venissero pubblicate a norma di legge, è esonerata da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti.

In caso di mancata realizzazione del servizio nei modi e nei tempi previsti dal presente capitolato, l'Amministrazione appaltante si riserva la possibilità di riscuotere la fideiussione.  
In caso di ritardo nella erogazione del servizio verrà applicata una penale nella misura di € 100,00 per ogni giorno di ritardo.

## **20 Cauzione**

L'impresa aggiudicataria, per la stipula del contratto, dovrà provvedere a prestare cauzione definitiva nella misura del **10%** dell'importo di aggiudicazione entro e non oltre quindici giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione e per tutta la durata del rapporto contrattuale.

La cauzione definitiva, versata a garanzia della buona esecuzione del contratto e del risarcimento di eventuali danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi contrattuali, resta vincolata fino a quando, scaduto il contratto non sia stata liquidata l'ultima fattura e definite tutte le eventuali contestazioni e vertenze che fossero in corso tra le parti.

## **21 Responsabilità ed obblighi**

L'impresa affidataria assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e danni arrecati a terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nella esecuzione delle prestazioni stabilite e si impegna a rispettare le norme regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli obblighi relativi. Si impegna, altresì nelle prestazioni oggetto del presente appalto, a rispettare le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro collettivi applicabili alla data di stipulazione.

## **22 Trattamento dati personali**

Ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, e successive modifiche e integrazioni, si informa che il trattamento dei dati personali dei soggetti richiedenti è finalizzato unicamente alla stesura di un elenco per l'eventuale successivo affidamento dell'incarico professionale, con modalità e strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei richiedenti

## **23 Controversie**

Per qualsiasi controversia tra le parti sarà competente il Foro di Teramo.

## **24 Oneri a carico dell'affidatario**

Tutte le spese inerenti la stipula del contratto di incarico, ivi comprese quelle relative all'imposta di bollo e di registro, sono a carico dell'affidatario .

f.to il Dirigente del I° Settore di Staff  
dott. Piergiorgio Tittarelli

## PROVINCIA DI TERAMO

### Allegato A)

<b>MODULI</b>	<b>ATTIVITA'</b>	<b>COSTI in euro, comprensivi di IVA</b>
Upgrade Plone 3 - E-Learning - KMS - IMS - MCS - DXS	Progettazione, Realizzazione, Integrazione, Avvio Operativo	
Licenze d'uso (eventuale)	(eventuale elenco)	
Hardware (Paragrafo 5.7 ) <b>n. 1 videocamera</b> digitale Ethernet fissa AXIS 211 A (di cui al punto A), <b>n. 1 videocamera</b> digitale Ethernet mobile AXIS 214 PTZ (di cui al punto B), <b>n. 1 video server</b> AXIS 241QA (di cui al punto C), <b>n. 1 Cam portatile</b> PANASONIC Videocamera HDC-SD1EG-S (di cui al punto D) <b>n. 1 Radiomicrofono</b> Sennheiser EW-135P (di cui al punto E)		
GARANZIA HARDWARE	36 mesi	Gratuita
GARANZIA (Realizzazioni e personalizzazioni)	6 mesi di garanzia a partire dalla data di collaudo positivo dell'intera fornitura	Gratuita
ASSISTENZA	50 ore	
MANUTENZIONE	La proposta economica prevede un periodo manutentivo di 36 mesi	
FORMAZIONE	Si allega piano formativo (in ore) (Punto 10).	
	<b>Totale</b>	

Data e firma del Legale Rappresentante dell'Impresa

---