



**Avviso di indagine di mercato finalizzata all'acquisizione di una piattaforma di enterprise social network e di servizi per la sua implementazione in ambiti pluritematici.**

La Regione Marche, nell'ottica di completare l'attuazione delle proprie strategie di comunicazione partecipativa non limitandosi all'utilizzo delle piattaforme esterne più affermate (es. Facebook, Twitter), intende acquisire una piattaforma di Enterprise Social Network a gestione interna:

- evolvibile (con particolare riguardo alle tecnologie del web semantico);
- installata, mantenuta e mantenibile nel tempo presso il datacenter regionale secondo requisiti di economicità;
- che rispetti gli standard di riferimento per la realizzazione di sistemi informativi regionali pubblicati sul sito istituzionale all'indirizzo **<http://www.regione.marche.it/StrutturaRegionale/tabid/1508/t/StrutturaSelected/v/51/Default.aspx>**;
- che garantisca la possibilità di definirne le caratteristiche di funzionamento ed in particolare la personalizzazione delle modalità di organizzazione, di possesso e di utilizzo dei dati, gestite in funzione dei target e delle redazioni di riferimento;
- che salvaguardi il rispetto delle linee guida e della normativa nazionale di riferimento in materia, tra cui le prescrizioni circa:
  - accessibilità degli utenti
  - inclusione, partecipazione attiva e diritto all'uso delle tecnologie nelle comunicazioni con le amministrazioni pubbliche
  - regolamentazione della comunicazione pubblica attraverso gli uffici stampa e gli URP
  - privacy e trattamento dei dati personali e sensibili
  - sicurezza
  - trasparenza
  - codice dell'amministrazione digitale
  - razionalizzazione e riduzione dei siti web delle PA
  - qualità e usabilità dei servizi e delle informazioni online
  - rilevazione della customer satisfaction dei cittadini
  - interoperabilità e cooperazione applicativa tra i sistemi informativi delle PA
  - dematerializzazione
- che costituisca il primo nucleo fondante sul quale avviare, in integrazione con il sistema di autenticazione regionale FedCohesion e con il progetto dell'infrastruttura Mcloud in ottica IaaS, PaaS e SaaS, lo sviluppo dei nuovi servizi avanzati previsti dall'Agenda Digitale Marche (ADM), approvata con Delibera di Giunta n. 1686/2013, ed in particolare:
  - la progettazione di una piattaforma denominata NESSO (Network Semantico Sociale), con caratteristiche di multicanalità, sicurezza e bidirezionalità, finalizzata ad implementare il nuovo paradigma di interazione web 3.0 tra soggetti di diverse "communities" virtuali regionali, nazionali o internazionali, anche in ottica di promuovere iniziative di cooperazione transnazionale all'interno della macroregione Adriatico-Ionica.
  - il progetto LOGIN (Linked Open data as Governance tools for Inclusive Networks) ed in particolare la realizzazione del fascicolo del cittadino, uno spazio digitale ad accesso autenticato in ambito cloud per consentire al cittadino l'invio, la conservazione sicura ed il recupero dei propri documenti nonché la fruizione di altri servizi di edemocracy, eparticipation ed egovernment (quali l'inoltro di istanze e la ricezione risposte in modo interamente digitale, l'accesso dematerializzato alle informazioni pubbliche personali, strumenti per la gestione di e-polls e dell'opinion mining, etc.).
- che rispetti (e se possibile ampli) le caratteristiche implementative, funzionali e tecnologiche

descritte nell'**allegato 1**.

Intende inoltre acquisire quegli ulteriori servizi, specificati sempre nell'**allegato 1**, necessari ad un'efficace messa in esercizio del nuovo ambiente social in un contesto pluritematico, rispetto al quale a priori non si conoscono con esattezza il numero di communities che verranno attivate né il numero di utenti che verranno coinvolti nel suo utilizzo. Al fine di valutare l'efficacia dello strumento, nell'ambito dei servizi descritti in **allegato 1**, verrà sperimentata l'attivazione di 4 community tematiche.

I servizi oggetto della presente indagine di mercato sono stati stimati per un importo complessivo di euro 180.000,00 e comunque nei limiti previsti dall'art.1 comma 1 del Regolamento Regionale n. 1 del 14/04/2014.

Per l'acquisizione dei servizi di cui sopra, qualora sussistano e si realizzino le condizioni per avviare la susseguente procedura negoziata di gara ai sensi del Regolamento regionale n. 1 del 14/04/2014, l'Amministrazione, sulla base delle proposte progettuali pervenute, perfezionerà il relativo capitolato d'appalto; saranno invitati a partecipare gli operatori economici selezionati – nel rispetto dei principi della massima trasparenza, dell'efficienza dell'azione amministrativa, della rotazione, della parità di trattamento, non discriminazione e concorrenza – tra quanti, rispondendo al presente Avviso di indagine di mercato, hanno manifestato interesse in tal senso e siano risultati in possesso di idonea capacità economica e finanziaria ed idonea capacità tecnica e professionale, comprovata dai seguenti requisiti da dichiarare con autocertificazione:

- Aver riportato negli esercizi finanziari 2011-2012-2013 un fatturato globale non inferiore a Euro 300.000,00 (IVA esclusa) da intendersi quale cifra complessiva del triennio o nel minor periodo di attività dell'impresa. Ai sensi dell'art. 1 comma 2 del D.L. 6 luglio 2012 n. 95, si precisa che, gli importi richiesti sono necessari per consentire la selezione di un operatore affidabile, in considerazione della caratteristica di pubblica utilità dei servizi che devono essere svolti e dell'investimento economico che la ditta o RTI dovrà sostenere per la fornitura dei servizi previsti dal bando. Tale limite di fatturato, valutate le osservazioni dell'Autorità di vigilanza dei Contratti Pubblici (vedi ad esempio parere dell'Autorità n. 59/09 e precedenti deliberazioni n. 20, 33 e 62 del 2007), è ritenuto congruo ed a salvaguardia degli interessi della Stazione Appaltante. Va sottolineato che tale disposizione non pone limiti al fatturato aziendale singolo, ma solo al totale dell'intero eventuale raggruppamento. Tutte le PMI possono quindi partecipare, eventualmente costituendo una RTI, ciascuna nell'ambito delle proprie potenzialità. Per giustificati motivi, ivi compreso quello concernente la costituzione o l'inizio dell'attività da meno di tre anni, la società partecipante potrà comprovare la propria capacità economica e finanziaria mediante la presentazione di altra documentazione la cui idoneità sarà valutata dalla stazione appaltante.
- Avere effettuato negli ultimi 3 anni forniture basate su soluzioni proprie (di cui non si sia semplicemente utilizzatori – come nel caso dell'uso di piattaforme ad ampia diffusione quali facebook delle quali non si dispone della proprietà dei dati o della facoltà di sviluppare/modificare ogni singola funzionalità) di enterprise social network e/o di realizzazione di community tematiche, per un importo complessivo di almeno 50.000 Euro (IVA esclusa), svolte con buon esito e senza contestazioni di sorta.
- Aver effettuato o avere in corso di realizzazione (a seguito di aggiudicazione) almeno un progetto di Enterprise Social Network con la Pubblica Amministrazione centrale o locale basato su piattaforme proprie.
- Avere esperienza e specifica professionalità nel mondo web 2.0 e nella gestione di progetti di Enterprise Social Network e realizzazione/gestione di community tematiche "people centered".
- Avere competenza in materia di "comunicazione social" ed una struttura tecnico-organizzativa adeguata alla fornitura da espletare, costituita da personale qualificato, in grado di svolgere i servizi richiesti presso le strutture della Regione Marche, con almeno 3 anni di esperienza nella erogazione di servizi attinenti a quelli richiesti.

***Nel caso in cui il numero degli operatori risultasse superiore a dieci, l'Amministrazione si riserva la facoltà di invitare a partecipare alla procedura di acquisizione soltanto i primi dieci operatori selezionati in base all'ordine cronologico di arrivo delle proposte pervenute via PEC e protocollate in entrata.***

La risposta a tale avviso deve riportare il titolo: **“Indagine di mercato per acquisizione di una piattaforma di enterprise social network e di servizi per la sua implementazione in ambiti pluritematici”**, e consiste in una proposta progettuale (max 10 cartelle, 20 righe per cartella, carattere Arial 11) descrivendo in particolare:

- La piattaforma proposta in dettaglio: compliance rispetto agli obiettivi, alle richieste e agli standard tecnici regionali; caratteristiche implementative, tecnologiche e funzionali (rispetto ai requisiti richiesti, rimarcando eventuali elementi aggiuntivi a significativo valore aggiunto o elementi non presenti e che nel caso possono o non possono venire integrati); ambienti e linguaggi di sviluppo; componenti applicative sviluppate in proprio o riutilizzate da terze parti; componenti o funzionalità non ancora presenti e tempi di rilascio previsti; eventuali vincoli di pre-esistenza di software di base (database, middleware, sistemi operativi, application server, etc.); eventuali altri elementi utili di valutazione della proposta.
- L'eventuale disponibilità di un ambiente di prova/demo (fornire link, account ed istruzioni per l'accesso).
- Le modalità di integrazione con il protocollo regionale Cohesion.
- Le modalità di installazione e testing nella M-Cloud e nel datacenter regionale.
- Le modalità di avvio in sperimentazione delle 4 communities tematiche e la descrizione delle attività necessarie: personalizzazione grafica, implementazione, start-up, animazione, assistenza redazionale e pubblicazione contenuti, etc.
- Le modalità di esecuzione di altri servizi richiesti e/o offerti (formazione in aula e on the job, produzione documentazione, supporto onsite applicativo e sistemistico, manutenzione correttiva e adeguativa, etc.).
- L'analisi dei rischi e delle contromisure da considerare nello svolgimento della fornitura.
- La pianificazione temporale dell'esecuzione della fornitura e i “deliverables” previsti.
- Le modalità organizzative proposte per la gestione della fornitura ed i profili professionali delle risorse umane coinvolte (indicando la consistenza della fornitura e l'effort in termini di n° giornate/uomo – di 8 ore ciascuna – impiegate per profilo professionale).
- Il prezzo complessivo stimato, che non dovrà superare i limiti previsti dall'art.1 comma 1 del Regolamento Regionale n. 1 del 14/04/2014.
- Il quadro economico complessivo e riepilogativo in cui siano ben dettagliati ed individuabili i servizi e le forniture in precedenza illustrati.
- Dalla proposta progettuale deve inoltre evincersi che la ditta è disponibile a completare i servizi di fornitura e manutenzione evolutiva della piattaforma acquisita, di sviluppo software di integrazione nonché i servizi descritti di installazione, predisposizione, supporto, formazione e start up e quant'altro richiesto e/o offerto entro 18 mesi dalla firma del contratto.

Le proposte possono prevedere delle varianti, vincoli o condizioni, purché siano ben illustrate, motivate e quantificate economicamente.

La manifestazione di interesse, anche se informale, deve inoltre:

- riportare i dati identificativi dell'operatore economico e dei referenti da contattare per eventuali chiarimenti.
- riportare la dichiarazione di aver titolo a partecipare alle procedure di affidamento dei contratti pubblici secondo quanto previsto dal capo II del D. Lgs. 163/2006.
- essere debitamente sottoscritta dal legale rappresentante.
- essere vincolante per l'offerente e rimanere valida per almeno 90 gg dalla data di invio.
- autorizzare esplicitamente, ai sensi del D.Lgs. 196/03, il trattamento dei dati personali indicati nell'offerta, specificando chiaramente se il trattamento va limitato allo svolgimento della presente procedura o se possono essere conservati per eventuali procedure analoghe future

da parte della PF Sistemi informativi e telematici.

- autorizzare esplicitamente la PF Sistemi informativi e telematici ad utilizzare le informazioni contenute nelle proposte progettuali al fine di perfezionare un eventuale successivo capitolato tecnico, indicando, se esistono, quali informazioni non potranno invece essere usate e quindi dovranno essere mantenute riservate;
- pervenire alla P.F. Sistemi informativi e telematici entro il **12 settembre 2014** esclusivamente in formato elettronico, secondo le modalità previste dalla normativa vigente, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: **regione.marche.informatica@emarche.it**

Il procedimento avviato è di tipo preliminare ed esplorativo e quindi non si prefigura e non può essere assimilato ad una procedura di gara.

Responsabile unico del procedimento è la dott.ssa Serenella Carota.

Per ogni ulteriore informazione è possibile contattare la P.F. Sistemi Informativi e Telematici – Regione Marche ai seguenti riferimenti:

- Andrea Sergiacomi (funzionario tecnico area ICT) tel. 071 8063504 email: andrea.sergiacomi@regione.marche.it
- Patrizia Magi (referente amministrativo) tel. 071 8063601 email: patrizia.magi@regione.marche.it

### **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. N. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali, da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire alla Regione Marche di condurre le attività di cui all'art. 89 comma 1) del D.Lgs. 163/2006 tra le quali, a titolo esemplificativo, la definizione di strategie di acquisto su tipologie di beni e servizi, stabilire il prezzo base nei bandi o inviti mediante ricerche di mercato per analisi economiche e statistiche.

Ai sensi e per gli effetti della suddetta normativa, all'Amministrazione compete l'obbligo di fornire alcune informazioni riguardanti il loro utilizzo.

Il trattamento dei dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa sopra richiamata, dei regolamenti e della normativa comunitaria, avrà luogo con modalità sia automatizzate sia non automatizzate.

Il conferimento dei dati all'Amministrazione è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire le informazioni ed i dati richiesti relativi alla vostra azienda.

Di norma i dati forniti non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili" e "giudiziari", ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettere d) ed e) del D.lgs. 196/2003.

I dati per le finalità sopra evidenziate possono essere comunicati oltre che ai dipendenti dell'Amministrazione anche alle seguenti persone o enti che all'uopo possono effettuare operazioni di trattamento per conto dell'Amministrazione regionale: società o consulenti incaricati, Enti, Autorità o Istituzioni o Amministrazioni Pubbliche, collaboratori autonomi dell'Amministrazione o di altre società e/o Enti collegati.

L'elenco dettagliato dei soggetti ai quali i dati personali potranno essere comunicati, sarà fornito dietro espressa richiesta dell'interessato.

L'invio alla Regione Marche del Documento di "Risposta all'avviso di indagine di mercato" implica il consenso al trattamento dei dati forniti.

Il Responsabile del Procedimento  
(Dott.ssa Serenella Carota)

## **Allegato n. 1 – Caratteristiche dei beni e dei servizi oggetto di indagine**

### **Caratteristiche della piattaforma di enterprise social network**

#### **DI TIPO IMPLEMENTATIVO**

- ambiente ready to use alla data dell'avvio della procedura di indagine
- integrabilità di sviluppi custom: eventuale presenza di web services SOAP, servizi REST stateless, rappresentazioni Json/XML, web API invocabili / eventuale possibilità di utilizzare la tecnica dell'iFrame / eventuale esistenza di framework o altre features per integrare componenti software esterne o sviluppi customizzati / eventuale fornitura dei sorgenti (anche solo per sviluppi interni, con vincoli di non divulgazione a soggetti terzi, licensing che non preveda cedibilità, esclusività né rivendibilità del codice, etc.)
- uso illimitato rispetto alle esigenze dell'amministrazione regionale per un numero illimitato di communities e di utenze attivabili
- possibilità di modificare e personalizzare layout grafici (strutture, css, immagini, etc.) per ogni differente community/istanza
- possibilità di raggiungere le singole community attraverso un puntamento diretto tramite URI/URL (registrazione domini/host a carico della Regione Marche) o attraverso una directory regionale di sommario (web landing page) che presenti tutte le communities (e possibilmente i loro principali contenuti o riferimenti per orientare la scelta) alle quali il soggetto risulta abilitato

#### **DI TIPO FUNZIONALE**

- funzionalità multilingua
- possibilità di personalizzazione dei metadati per il profiling degli utenti per ogni singola community/istanza
- gestione di gruppi e sezioni ad accesso pubblico e privato, con funzionalità di invito, lettura/scrittura attività e contenuti, abilitazione permessi degli utenti da parte dell'amministratore, moderazione, etc.
- gestione relazioni tra utenti, navigazione tra le reti di contatti
- caratteristiche di comunicazione e partecipazione in modalità web 2.0 e "people centered" (forum, lancio di news e temi di discussione, post di commenti, scambio di informazioni, strumenti di gradimento – configurabili a livello di community/istanza – quali "mi piace" o valutazione 1-5 stelle, diffusione e condivisione su altri social network, etc.)
- instant messaging, private/public messaging
- gestione calendari condivisi, gestione notifiche/conferme di partecipazione ad eventi reali o virtuali, funzionalità "doodle-like" per il matching delle disponibilità nella definizione di date per appuntamenti
- gestione sondaggi e questionari
- statistiche - ad elevato livello di granularità - sull'uso della piattaforma
- gestione contenuti html ed ipertestuali, documentali, grafici e multimediali, in forma di wiki, di blog; eventuali feature di inserimento intelligente (es. postare un link a youtube automaticamente genera una finestra di preview e visualizzazione del video)
- tag, bookmark e motore di ricerca intelligente full text
- interfacce di inserimento WYSIWYG, interfaccia utente semplificata ed intuitiva, helponline, eventuale utilizzo di CMS evoluto per la gestione della struttura gerarchica dei contenuti

#### **DI TIPO TECNOLOGICO**

- multicanalità (interfacce web e app per smartphones) e/o interfaccia "responsive"
- multibrowsing (microsoft internet explorer, google chrome, firefox mozilla) e cross platform (windows, linux, apple) per gli utilizzatori finali
- accesso delocalizzato (senza ulteriori vincoli a parte disporre di una connessione ad Internet dal proprio media)

- sicurezza delle comunicazioni (https-criptazione ssl, accesso autenticato) e degli ambienti (possibilità di attivare tecniche di ridondanza e high availability, backup delle applicazioni e dei dati, protezione anti-hacking e ottimizzazione del codice in tal senso, etc.)
- integrazione dell'identificazione degli utenti con il sistema regionale di autenticazione FedCohesion (basato su token SAML2.0 con openLDAP ed Active Directory quali identity providers di riferimento)
- architettura multitier (basata almeno su 3 livelli: presentation + domain logic + data storage)
- utilizzo di tecnologie in grado di rendere l'applicazione o alcuni suoi elementi cloudizzabili in ottica SaaS (per la loro implementazione nel sistema Mcloud basato sui livelli IaaS OpenStack, KVM e PaaS CloudFoundry/IronFoundry)
- rispetto dei requisiti di accessibilità previsti dalla normativa nazionale (laddove ciò non sia interamente perseguibile per la specificità del paradigma di comunicazione e per altre caratteristiche che rendono il sistema evoluto rispetto ad un tradizionale sito web statico: indicazioni, proposte, soluzioni, vincoli)
- implementazione basata su sistemi e tecnologie PaaS open source (Linux, Apache Tomcat, Mysql o Postgresql)

### **Servizi di supporto**

(stimati per un effort minimo di almeno 270 gg/uomo da erogare nell'arco di un periodo contrattuale di circa 18 mesi):

- Installazione e testing della piattaforma in Cloud presso il datacenter regionale
- Formazione informatica degli amministratori (sistemisti e sviluppatori della PF Sistemi Informativi) in aula e tramite assistenza on the job; produzione della documentazione tecnica e della manualistica di riferimento
- Supporto onsite di livello sistemistico ed applicativo e manutenzione correttiva e adeguativa della soluzione
- Personalizzazione grafica, implementazione, start-up e avvio in sperimentazione di almeno 4 communities regionali (orientativamente: 1. Servizi SPRINTMarche di internazionalizzazione delle PMI 2. Rete per la biodiversità 3. eCluster ICT e reti di imprese per la crescita digitale 4. Tavolo permanente SUAP e semplificazione procedimentale, sebbene i settori oggetto della sperimentazione verranno definiti successivamente in base alle effettive esigenze regionali), incluse le attività di formazione delle redazioni coinvolte, di supporto alla produzione e pubblicazione di contenuti, di animazione e moderazione delle communities avviate

*Su richiesta può essere fornita ulteriore documentazione tecnica o organizzata una call conference di approfondimento con riferimento alle specifiche di integrazione del sistema di autenticazione regionale FedCohesion, alle caratteristiche dell'infrastruttura Mcloud in esercizio presso il datacenter regionale o ad altri elementi di contesto o tecnologici sui servizi di communities citati.*