

## CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta ai sensi del titolo III del "Regolamento per gli Acquisti di Beni, Servizi e Lavori sotto Soglia Comunitaria", adottato da ATAP Spa ai sensi e per gli effetti dell'art. 36 comma 8 del D. Lgs. 50/2016, per **l'affidamento del servizio di fornitura in modalità SaaS di una piattaforma di e-procurement e servizi collegati.**

RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Marco Ardizio

C.I.G. (CODICE IDENTIFICATIVO GARA)

78121359BC

## 1 Introduzione

ATAP S.p.A. ha l'esigenza di implementare le seguenti soluzioni informatiche per la gestione efficace dei processi di approvvigionamento:

- Albo Fornitori
- Sourcing (Gare telematiche), integrato coi sistemi istituzionali (vedi § 10 Integrazioni).

Nel documento sono sviluppati i requisiti funzionali dei diversi moduli, le caratteristiche tecniche HW e SW e di Sicurezza, i livelli di servizio richiesti, le penali, le modalità di manutenzione e di aggiornamento degli applicativi, la stima dei costi.

Per le condizioni di partecipazione e i criteri di aggiudicazione si rimanda al Disciplinare di gara e relativa Griglia di valutazione.

### 1.1 Abbreviazioni e definizioni

AgID Agenzia per l'Italia Digitale - ai sensi del decreto legge n. 83/2012, convertito in legge n. 134/2012, l'ente DigitPA è stato soppresso ed è stata istituita l'Agenzia per l'Italia digitale

SA Stazione Appaltante

ANAC Autorità Nazionale Anticorruzione.

CPV Common Procurement Vocabulary, sistema di classificazione unico per gli appalti pubblici della Comunità Europea

DURC Documento Unico di Regolarità Contributiva

MEF Ministero dell'Economia e Finanza

MIT Ministero delle infrastrutture e dei Trasporti

MEPA Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione

PEC Posta Elettronica Certificata

RdO Richiesta di Offerta

DGUE Documento di gara Unico Europeo

SDA Sistemi Dinamici di Acquisizione

VPN Virtual Private Network

BD Business days (giorni lavorativi)

BH Business Hours (ore lavorative)

SLA Service Level Agreement (accordo sul livello del servizio)

In particolare per il presente documento valgono le seguenti definizioni:

- **Applicazione**  
Insieme di oggetti software mediante i quali vengono realizzate le funzionalità obiettivo dell'automazione
- **Web Service**  
Sistema software progettato per supportare l'interoperabilità tra diversi sistemi su una medesima rete; caratteristica fondamentale di un Web Service è quella di offrire un'interfaccia software, utilizzando la quale, altri sistemi possono interagire con lo stesso, attivando le

operazioni descritte nell'interfaccia tramite appositi "messaggi", che utilizzano solitamente il protocollo HTTP e formattati secondo lo standard XML.

- **Credenziali di accesso**

Username e password assegnati ad una persona fisica o, in generale, utente.

- **Profilo**

Elenco di funzionalità raggruppate per essere rese disponibili ad uno o più utenti.

- **Firma digitale**

Particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici

- **e-procurement**

Insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative che permettono l'acquisto di beni/servizi e l'affidamento di lavori online.

## 2 Perimetro del Progetto

- Numero di affidamenti diretti / procedure negoziate sotto soglia, media ultimo triennio: 820
- Numero di procedure aperte, media ultimo triennio: 10
- Numero di Fornitori da inserire in anagrafica Albo fornitori: attualmente circa 200.

## 3 Caratteristiche HW- SW e Sicurezza moduli Sourcing e Albo Fornitori

### 3.1 Caratteristiche tecnologiche di ordine generale

La soluzione oggetto di offerta dovrà essere erogata sulla base del paradigma "Cloud SaaS".

Tenuto conto della natura di società pubblica di ATAP S.p.A., la soluzione proposta dovrà essere conforme ai requisiti minimi di qualificazione di una soluzione SaaS per il cloud della pubblica amministrazione, così come definiti dalle circolari AGID nr. 2 e 3 del 9 aprile 2018 recanti "Criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider della PA" e "Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA". A tale proposito, conformemente a quanto previsto al punto 5.G.I. del Disciplinare di gara, il concorrente dovrà allegare alla documentazione da inserire nella Busta A – del plico d'offerta (relativa alla Documentazione amministrativa) una dichiarazione di impegno i cui contenuti sono esplicitati al suindicato punto del Disciplinare di gara.

L'offerente dovrà predisporre tutto quanto necessario a fruire delle funzionalità messe a disposizione dalla soluzione software oggetto di gara, attraverso una infrastruttura tecnologica che dovrà garantire:

- la potenza elaborativa necessaria ad offrire adeguato servizio al bacino di utenza atteso, come meglio specificato (vedi § 2 Perimetro del Progetto);
- lo spazio disco necessario per la memorizzazione dei dati "online", "storici", "archiviati";
- la protezione del servizio con idonei meccanismi di "failover";

- i servizi di backup sulla base di una policy che rispetti la normativa in vigore per i servizi della pubblica amministrazione;
- il servizio di Disaster Recovery.

### **3.2 Caratteristiche HW - SW**

L'architettura HW-SW e le modalità di erogazione del servizio devono essere descritte nell'Offerta Tecnica, considerando i livelli di servizio richiesti per l'erogazione della piattaforma. La soluzione erogata, secondo il modello SaaS/ASP, non dovrà comportare alcun investimento in infrastrutture hardware e licenze software, in quanto la gestione dell'intera architettura applicativa sarà a carico dell'Aggiudicatario in modalità centralizzata.

Sono di seguito riportati i requisiti minimi che devono essere descritti nella proposta progettuale:

- architettura basata su ambienti separati e indipendenti:
  - o ambiente di test
  - o ambiente di sviluppo
  - o ambiente di produzione;
- caratteristiche tali da garantire la continuità del servizio;
- appoggio ad una rete di interconnessione a banda larga senza "single point of failure" ed in grado di garantire connettività a banda piena in Italia;
- fruibilità di un canale di comunicazione PEC su cui far transitare le comunicazioni create in automatico dal sistema a fronte del verificarsi di eventi nei vari processi supportati;
- un meccanismo di tracciamento esteso delle attività eseguite dagli utenti del sistema, interni ed esterni, attraverso registrazioni di sistema (log applicativi);
- accesso a tutte le funzionalità del sistema attraverso un semplice browser web;
- connettività sicura tramite utilizzo del protocollo HTTPS;
- sulla postazione client non dovrà essere installato software specifico al funzionamento della soluzione, a meno di quanto necessario alla gestione della firma digitale e/o dello strumento di sottoscrizione;
- I browser da supportare dovranno essere almeno i seguenti:
  - o Microsoft Internet Explorer
  - o Microsoft Edge
  - o Mozilla FireFox
  - o Chrome
  - o Safari.

### **3.3 Sicurezza**

Sono di seguito riportati i requisiti minimi obbligatori per quanto concerne la Sicurezza.

Nell'Offerta tecnica dovranno essere dettagliate le modalità con cui tali requisiti sono assolti, e sarà

possibile inserire ulteriori elementi migliorativi.

- Allocazione delle responsabilità nel governo dei dati: devono essere assegnate responsabilità chiare e documentate circa il trattamento delle informazioni gestite dalla piattaforma.
- Classificazione delle informazioni: le informazioni gestite dalla piattaforma devono essere classificate e la classificazione comunicata all'ATAP.
- Back up e archiviazione: i dati devono essere archiviati su supporto a lunga conservazione a livello semestrale; giornalmente deve essere assicurato il back up del software e dei dati. Per il software e per i dati deve essere garantita una retention di 15 giorni.
- Dati di produzione: i dati di produzione non devono essere replicati o usati in altri sistemi a meno di quanto previsto nel requisito Back up e archiviazione.
- Analisi dei rischi IT: annualmente deve essere condotta una valutazione dei rischi informatici della piattaforma al fine di garantire il costante perseguimento dei massimi livelli di sicurezza (anche ai fini del corretto adempimento degli obblighi vigenti in materia di privacy) dell'infrastruttura informatica.
- Autorizzazione all'accesso: l'accesso informatico del personale (sia normale, sia privilegiato) ad applicazioni, sistemi, reti, data base deve essere ristretto e soggetto a procedura di autorizzazione.
- Ruoli e responsabilità di terze parti dell'Aggiudicatario: ruoli e responsabilità di terze parti che forniscono servizi all'Aggiudicatario devono essere chiaramente identificate e comunicate all'ATAP. Il concorrente in particolare dovrà chiarire se l'infrastruttura tecnologica impiegata per l'erogazione del servizio sia di sua proprietà o in hosting, se i servizi di cui ai su riportati alinea del § 3.1. richiesti a presidio del regolare e corretto funzionamento della stessa, siano svolti direttamente da personale interno all'azienda o affidati a fornitore esterno. Nel caso, il concorrente sarà tenuto a rendere noti sia i nominativi dei soggetti esterni incaricati di erogare i servizi su indicati sia il luogo dove è fisicamente dislocata l'infrastruttura tecnologica.
- Gestione delle chiavi di crittografia: le chiavi di crittografia devono essere generate e memorizzate in modo sicuro.
- Anti malware: sulla piattaforma deve essere presente un presidio anti malware basato su firme e su comportamento anomalo del codice. Le firme devono essere aggiornate al massimo ogni 12 ore.
- Capacity / resource management: la disponibilità, la qualità e la capacità delle risorse elaborative dedicate al servizio richiesto dall'ATAP devono essere misurate almeno una volta l'anno allo scopo di verificare che sussistano i requisiti prestazionali richiesti nel Capitolato.
- Logging: I log che riportano la registrazione degli accessi devono essere raccolti e conservati in conformità con le prescrizioni del codice della privacy.
- Crittografia: tutti i dati devono essere crittografati quando trasmessi su rete; i dati a riservatezza alta (ad es. prezzi) devono essere crittografati sul DBMS. Devono essere

utilizzati algoritmi non deprecati; le chiavi di crittografia simmetrica devono avere lunghezza minima di 128 bit. Le chiavi asimmetriche devono avere lunghezza minima di 1024 bit.

- Separazione dell'ambiente di produzione: Gli ambienti di produzione devono essere separati da quelli di non-produzione al fine da prevenire accessi non autorizzati o cambiamenti impropri agli asset informatici che supportano la piattaforma dell'ATAP.
- Rilevazione delle intrusioni: deve essere presente un sistema di rilevazione delle intrusioni in grado di monitorare e respingere attacchi informatici del tipo DoS, TCP/IP malformed packets, network probing.
- Regole di qualità delle password. Le password devono poter soddisfare i seguenti requisiti (opzionali a scelta dell'ATAP):
  - deve essere lunga minimo 8 caratteri;
  - devono essere protette, se memorizzate, da strumenti crittografici;
  - devono essere utilizzate combinazioni di lettere e cifre, caratteri minuscoli e maiuscoli, caratteri speciali;
  - è possibile effettuare solo 3 tentativi di digitazione della password corretta, superati i quali l'utenza viene revocata;
  - le password non devono mai essere visualizzate sullo schermo, sui record di log: se stampata la password, va mascherata o oscurata;
  - la password va cambiata a scadenze prefissate (es. ogni 3 mesi).
- Reporting annuale. Durante il periodo contrattuale, a livello annuale, l'Aggiudicatario deve fornire all'ATAP i seguenti documenti/report:
  - eventuali report di audit esterni
  - mappa dell'organizzazione della sicurezza dell'Aggiudicatario
  - mappa della classificazione delle informazioni
  - analisi dei rischi IT
  - lista degli amministratori di sistema
  - mappa dei ruoli e delle responsabilità di terze parti che offrono servizi all'Aggiudicatario
  - configurazione di alto livello del sistema antimalware e antintrusione
- Reporting mensile: Durante il periodo contrattuale, a livello mensile, l'Aggiudicatario deve fornire all'ATAP i seguenti documenti/report:
  - report sugli eventuali incidenti di sicurezza occorsi nel mese
  - report sui cambiamenti IT alla piattaforma schedulati nel mese
  - report su vulnerabilità di sicurezza corrette nel mese.
- Robustezza dell'applicazione: I controlli che l'applicazione effettua sulle varie funzionalità offerte dalla piattaforma (ad esempio, la gestione dei workflow di gara) non devono in alcun modo essere aggirabili e nel caso in cui falliscano non devono rendere disponibili informazioni all'utente della piattaforma (e.g. fail safe).

### **3.4 Proprietà e sviluppo del software offerto**

Il Concorrente dovrà esplicitare se il software offerto è di sua proprietà o meno, e se per gestirne lo sviluppo, l'adeguamento ed ogni eventuale modifica si renda necessaria anche a seguito di modifiche legislative al codice appalti, impiega o meno risorse qualificate interne o si affida a terze parti. Il concorrente dovrà fornire una sintetica descrizione della struttura aziendale eventualmente dedicata alle attività di manutenzione evolutiva ed aggiornamento del software o, in alternativa, rendere note le generalità delle terze parti a cui è affidata la suddetta attività, inclusi i principali SLA sottoscritti con i fornitori di riferimento e volti a garantire tempestività ed efficienza al processo di aggiornamento e modifica del software.

## **4 Dimostrazione delle applicazioni software**

### **4.1 Accesso web per la valutazione del software**

L'operatore economico durante la fase di valutazione delle offerte tecniche dovrà rendere disponibile alla Commissione l'accesso ad un server su cui sia installato il software oggetto della gara a solo scopo di agevolare la valutazione funzionale del prodotto, con funzionalità complete e abilitate all'uso. Nel caso di necessità, la Commissione potrà chiedere chiarimenti entro un termine congruo fissato dalla Commissione stessa.

### **4.2 Eventuale demo del software**

Qualora la Commissione ritenga necessario avere maggiori chiarimenti in fase di valutazione delle offerte tecniche, potrà richiedere al concorrente di organizzare presso la sede dell'ATAP una sessione dimostrativa del software proposto.

La dimostrazione dovrà rispettare un tempo massimo di tre ore per concorrente e potrà essere interrotta da richieste di chiarimenti verbali da parte della Commissione. L'indicazione della sede, la data e l'ora della dimostrazione saranno comunicati ad ogni concorrente via PEC o al numero di fax indicato nella domanda di partecipazione almeno 72 ore prima dello svolgimento della dimostrazione stessa.

ATAP metterà a disposizione dei concorrenti un locale attrezzato con postazione di lavoro e collegamento a internet. Eventuali altre apparecchiature ed il software necessari alla dimostrazione saranno a carico del concorrente. Eventuali specifiche esigenze relative al collegamento in rete dovranno essere comunicate ad ATAP almeno 48 ore prima dello svolgimento della dimostrazione.

## **5 Livelli di Servizio moduli Sourcing e Albo Fornitori**

Sono di seguito descritti i livelli di servizio minimi richiesti. Eventuali elementi migliorativi per quanto riguarda i livelli di servizio devono essere descritti nell'Offerta Tecnica.

### **5.1 Monitoraggio Ambiente di Produzione**

Il servizio di monitoraggio è effettuato da personale dell'Aggiudicatario sulla piattaforma (hardware, software e connettività) al fine di fornire un servizio applicativo completo.

Le modalità di erogazione del Monitoraggio devono essere descritte nell'Offerta Tecnica.

L'ambiente monitorato (insieme di sistemi e sotto-sistemi) è l'ambiente di produzione ossia l'Ambiente utilizzato dagli utenti dell'ATAP e dagli Operatori Economici per accedere alla gamma di funzioni attive.

## **5.2 Disponibilità del sistema**

"Disponibilità" del servizio significa che l'ambiente di riferimento (Produzione) è operativo, accessibile e in grado di svolgere le funzioni previste per gli utenti finali.

Il livello di disponibilità è definito in base alla seguente formula:

$$DIS = \{ 1 - [INTC - (INT1 + INT2 + INT3)] / DSC \} * 100$$

dove

*DIS*: livello di disponibilità espresso in percentuale %

*INTC*: periodo di indisponibilità durante il monitoraggio

*INT1*: periodo di indisponibilità dovuto alla manutenzione del Sistema, aggiornamenti e patch pianificate o comunicate in precedenza all'ATAP

*INT2*: periodo di interruzione a causa di eventi dovuti all'infrastruttura dell'ATAP come l'interruzione di energia elettrica, connessione internet o aria condizionata.

*INT3*: periodo di interruzione a causa di eventi di forza maggiore, ovvero un evento al di là del controllo dell'Aggiudicatario, come (i seguenti esempi non sono esaustivi): un'interruzione generale di energia elettrica o di connettività della dorsale di Internet, scioperi, dispute industriali, guerre, ragioni di stato, embarghi, atti di vandalismo e terrorismo, epidemie, inondazioni, terremoti, incendi ed altri disastri naturali.

*DSC*: Tempo totale a disposizione durante i periodi di "monitoraggio proattivo" e "monitoraggio reattivo".

Il livello di servizio minimo richiesto per la disponibilità della piattaforma è del 99,5% calcolato su base mensile e secondo la formula di cui sopra.

Dovranno essere garantiti i più alti livelli di continuità del servizio. A tale scopo il concorrente dovrà esplicitare quali sono le principali misure tecnologiche e logistico / organizzative adottate, in caso di necessità, per ripristinare il funzionamento del sistema e dell'infrastruttura necessaria all'erogazione del servizio a fronte di gravi emergenze che ne intacchino la regolare attività.

## **5.3 Tempi di risposta**

Sono richiesti i seguenti tempi di risposta minimi:

- il rilevamento viene effettuato nell'intervallo orario 9:00-18:00 durante i giorni lavorativi standard.
- I tempi di risposta sono valutati utilizzando l'intera gamma di funzionalità con i seguenti parametri di riferimento, considerati come utilizzo standard dell'applicativo da parte di utenti esperti:
  - Avvisi contenenti 5 negoziazioni on-line
  - RFX con 5 fornitori
  - RFX con Busta tecnica 10 parametri tecnici e Busta economica 10 parametri economici
  - Operazioni con un risultato di ricerca restituito composto da un massimo di 50 records.

I tempi di risposta minimi richiesti per la metrica di cui sopra sono riportati nella seguente tabella:

	<b>Funzionalità in tempo reale*</b>	<b>Funzionalità non in tempo reale</b>
<b>Tempi di risposta garantiti</b>	Inferiore ai 2 secondi nel 95% dei casi	Inferiore ai 3 secondi nel 97% dei casi

\* Escluso il tempo di caricamento per qualsiasi applet lato client.

L'Aggiudicatario deve in ogni caso rendersi disponibile a svolgere verifiche puntuali in collaborazione con l'ATAP, qualora casi di non conformità siano riportati per operazioni specifiche della piattaforma.

In particolare:

- verificare i tempi e la qualità delle risposte nello scambio di un pacchetto dati;
- verificare i tempi e la qualità delle risposte su un insieme specifico di porte applicative;
- verificare i tempi e la qualità delle risposte per il tempo di caricamento della pagina web principale attraverso un login simulato.

## **6 Funzionalità gestione Multi Divisione (opzionale)**

La soluzione richiesta, dal punto di vista della struttura organizzativa, deve poter essere organizzata creando due unità diverse (Divisioni), una per l'acquisto di Beni e Servizi e l'altra per Lavori.

Per ciascuna Unità Appaltante quindi possono essere replicati gli schemi organizzativi specifici in essere, con massima libertà anche di adattamento successivo.

All'interno della singola struttura organizzativa "Divisione" dovranno poter essere inseriti gli Utenti acquisitori, per cui vengono poi definite le gerarchie di diritti per operare (creazione, modifica, pubblicazione gare, qualifica, etc...) con un livello di dettaglio che raggiunge le singole funzionalità, e anche per ciascuna singola gara con diritti speciali.

L'eventualità che la soluzione proposta sia dotata di tali funzionalità specifiche costituirà valore

preferenziale in fase di valutazione dell'Offerta tecnica.

## **7 Funzionalità per la gestione dell'Albo Fornitori e Professionisti**

Le funzionalità per la gestione dell'Albo Fornitori e degli eventuali Elenchi dei Professionisti dovranno garantire il supporto all'intero processo di raccolta delle informazioni, valutazione in aderenza ai requisiti indicati in fase di configurazione.

Si elencano di seguito le principali caratteristiche che tali funzionalità dovranno possedere:

- sistema dinamico e flessibile per raccogliere ed aggiornare le informazioni relative agli Operatori Economici/Professionisti, basato sulla condivisione dei dati raccolti nel corso dei differenti processi di:
  - registrazione, inteso come ottenimento delle chiavi di accesso e abilitazione al sistema;
  - classificazione e candidatura, inteso come raccolta di informazioni specifiche sulle categorie merceologiche alle quali sono associati gli Operatori Economici/Professionisti (secondo l'albero delle categorie merceologiche specificamente configurato per ATAP in piattaforma);
  - iscrizione nell'Albo Operatori Economici/Elenchi Professionisti, inteso come processo di qualificazione ad opera di ATAP;
- interfaccia unica disponibile ai fornitori via internet per presentare il proprio profilo, per mantenerlo aggiornato e visualizzare il proprio status relativamente all'iscrizione all'Albo Operatori Economici/Elenchi Professionisti;
- sistema per ricercare e selezionare, ad opera di ATAP, gli Operatori Economici/Professionisti, da invitare a presentare offerta ovvero candidature per l'affidamento di incarichi professionali, integrandosi nativamente con gli altri moduli della piattaforma eventualmente attivati. **Le funzionalità di ricerca devono consentire di selezionare Operatori Economici/Professionisti sulla base di qualsiasi informazione ad essi relativa, gestita attraverso la piattaforma.** Possibilità di selezione degli operatori economici secondo criteri di ricerca impostati sulla base di attributi multipli e successivamente raffinabili (anagrafica, classificazione merceologica, qualifica, gare a cui ha partecipato, ...) possibilità di applicare l'estrazione automatica degli operatori economici secondo un principio di rotazione.

In ogni caso, la piattaforma dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità:

- gestione e condivisione delle informazioni anagrafiche dell'Operatore Economico/Professionista e di quelle specifiche di categoria (es. tecniche, economico-finanziarie, organizzative e di qualità) grazie all'ausilio di un unico database;
- possibilità di utilizzare le informazioni contenute nel database per la configurazione di campagne di popolamento Albo/Elenchi gestite online;
- piena libertà nell'impostazione delle modalità di raccolta delle informazioni e della valutazione

dei fornitori;

- possibilità da parte dell'Operatore Economico/Professionista di classificarsi, selezionando le diverse categorie dell'albero merceologico aziendale;
- gestione e monitoraggio del completamento e dell'esito del processo di qualificazione di ciascun Operatore Economico/Professionista;
- assegnazione/gestione delle responsabilità del processo di qualifica;
- registrazione di note ed inserimento di allegati a corredo di ciascun processo di qualificazione;
- registrazione e visualizzazione delle date in cui sono effettuate da parte degli utenti le attività più significative (es.: ultima modifica sui contenuti di un form online, associazione di ciascun Operatore Economico/Professionista ad una specifica categoria, ecc.).

Saranno premiate le soluzioni che offriranno nella gestione dei processi su riportati i maggiori livelli di automatismo sia lato ATAP (a puro titolo d'esempio: avviso automatico dell'avvenuto completamento della procedura di qualificazione dell'Operatore economico, avviso automatico di avvenuta modifica o aggiornamento da parte dell'Operatore economico di una o più informazioni richieste dall'Albo, avviso automatico di esclusione di un Operatore economico precedentemente attivo per sopravvenuta scadenza / mancato aggiornamento di informazioni essenziali) sia lato Operatore economico (avviso automatico di avvenuta scadenza di informazioni essenziali ai fini della corretta qualificazione, avviso automatico di avvenuto accreditamento nell'Albo fornitori di ATAP).

Si sottolinea che tutti gli elementi di configurazione dell'Albo Fornitori, ed in particolare i questionari e le domande da sottoporre ai Fornitori così come le categorie merceologiche, devono essere completamente flessibili ed essere quindi modificate e aggiornate direttamente da utenti "end user" della Stazione appaltante, in possesso di appositi diritti, e quindi senza la necessità di intervento del Service Provider o attività di programmazione del sistema.

Di seguito, le principali caratteristiche della procedura di accreditamento online (registrazione, classificazione e candidatura Operatore Economico/Professionista) definite dall'ATAP:

- piena libertà da parte dell'ATAP nell'impostare le modalità di raccolta delle informazioni;
- configurazione della procedura di accreditamento in modo tale da richiedere da subito a Operatori Economici/Professionisti tutte le informazioni necessarie (informazione societarie, selezione categorie, info specifiche di categoria);
- possibilità di strutturare i form online in più sezioni; possibilità di definire per ciascuno dei campi (domande) dei form online una serie di proprietà: tipo di valore (num, testo, boolean, data, ...) obbligatorietà, ricercabilità (criterio per la ricerca avanzata), monitoraggio (notifica ad utenti valutatori in caso di modifica del valore da parte degli Operatori Economici/Professionisti);
- possibilità di richiedere a Operatori Economici/Professionisti documenti elettronici firmati digitalmente, che la piattaforma deve essere in grado di verificare ai sensi della normativa vigente;

- possibilità da parte di Operatori Economici/Professionisti di effettuare una auto-classificazione tramite la selezione delle categorie merceologiche definite dall'ATAP attraverso una struttura gerarchica;
- processo di generazione e invio password tramite email a valle della compilazione da parte di ciascun Operatore Economico/Professionista dei dati minimi richiesti;
- accesso al sistema consentito a ciascun Operatore Economico/Professionista in qualunque momento al fine di integrare o aggiornare le informazioni inserite.

Inoltre, le principali caratteristiche della procedura di valutazione preventiva (qualificazione) sono le seguenti:

- configurazione del processo di qualificazione sulla base dell'insieme complessivo di informazioni prodotte dall'Operatore Economico/Professionista;
- assegnazione/gestione delle responsabilità del processo di qualifica ad uno o più valutatori;
- registrazione e visualizzazione della data di validità della qualifica;
- mantenimento dello storico delle modifiche effettuate sul singolo dato inserito nei form online (versioning);
- configurazione alert per scadenza qualifica e rinnovo periodico.

Viene richiesto che tali informazioni siano esportabili nei più comuni formati office e interrogabili in tempo reale mediante servizi web.

La copertura dei requisiti sopra espressi e le eventuali funzionalità migliorative costituiranno elemento di valutazione.

## **8 Funzionalità esourcing**

Il Servizio di e-Sourcing deve garantire un accesso semplice e lineare agli strumenti telematici per la preparazione di una gara.

Si sottolinea che il modulo Albo Fornitori e i moduli per la gestione delle Gare (RdO e Aste) devono essere un'unica soluzione nativa, in particolare l'anagrafica fornitori deve essere unica sia per Albo sia per Gare, in modo da consentire:

- massima flessibilità e consistenza del motore di ricerca anche direttamente all'interno della singola Gara;
- accesso a tutte le informazioni del Fornitore direttamente all'interno della singola Gara;
- consistenza del dato, deve essere possibile aggiornare dati e informazioni dell'Albo Fornitori direttamente da una procedura di gara, cioè elementi della Busta amministrativa di una gara possono essere i medesimi di un questionario dell'Albo Fornitori, in modo da mantenere il singolo dato consistente ed aggiornato.

Le caratteristiche dei moduli per lo svolgimento delle Gare devono consentire di svolgere procedure di gara secondo tutti i criteri previsti (Procedura Aperta, Ristretta, Negoziata con o senza bando,

affidamento diretto, etc..), cioè devono poter essere configurate secondo la specifica modalità di negoziazione e processo previsti dall'ATAP.

### **8.1 Funzionalità generali**

Per ogni singola gara deve essere possibile agli Utenti inviare e ricevere comunicazioni dagli Operatori economici in un'area riservata e sicura. Tali messaggi dovranno essere tracciati dal sistema e dovranno poter contenere degli allegati. Il sistema dovrà tracciare lato utente:

- Gli Operatori economici cui sono stati inviati i messaggi;
- Data e ora dell'invio;
- Visione da parte dei Fornitori del messaggio.

La piattaforma dovrà consentire l'invio di un unico messaggio in contemporanea anche a più Operatori economici, garantendo che ciascuno dei riceventi non sia in grado di conoscere i riferimenti degli altri destinatari del messaggio.

Gli Operatori economici non dovranno poter visionare messaggi non direttamente inviati loro. Qualora l'Utente decida di rispondere ad una richiesta inviata da un Operatore economico rendendo pubblica la sua risposta, gli altri Operatori economici non potranno vedere eventuali informazioni comunque riservate.

Un messaggio automatico sarà inviato dal sistema per avvisare gli Utenti e gli Operatori economici della ricezione di un messaggio, che dovrà essere però visualizzato attraverso l'accesso all'area riservata del sistema, per poterne tracciare la visione. I messaggi potranno essere stampati.

Solo gli Utenti autorizzati possono visionare e utilizzare l'area messaggi.

Inoltre, per le Richieste di Offerta / Informazioni (RdX) il sistema di e-Sourcing dovrà fornire le seguenti funzionalità principali:

- Compilazione e trasmissione del DGUE elettronico, ai sensi dell'art. 58 comma 10 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50. Deve essere garantita la rispondenza e l'adeguamento, presente e futuro, alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia ed emanate da MIT, AgID e ANAC;
- Motore di ricerca delle gare in base all'impostazione di differenti chiavi/filtri;
- Multiutenza (differenziazione dei livelli di utenza in base ai diritti e/o alla visibilità attribuite) con possibilità di modificare i diritti degli Utenti per ciascuna Area di Lavoro;
- Visualizzazione di un documento di sintesi relativo alla configurazione della RdX;
- Creazione automatica di verbali personalizzabili attestanti i momenti più significativi delle fasi della procedura relativa a RdX;
- Archiviazione di RdX anche secondo automatismi pre-impostati;
- Possibilità di condurre gare di prova per finalità di formazione o altro;
- Area documentale interna alla gara suddivisa in due zone distinte per gestire la possibilità di accesso e visibilità differenziati ai file caricati tra Utente e Operatori economici;

- Inserimento di file allegati di qualunque tipologia e dimensione tramite internet browser con opzione di caricamento multiplo;
- Visibilità delle seguenti informazioni, per ciascun documento allegato:
  - nome file;
  - descrizione allegato;
  - data e ora di inserimento nel sistema;
  - utente che ha inserito il documento.
- Possibilità di modificare la descrizione del documento allegato ovvero di disattivare l'accesso ad un documento precedentemente visibile.
- Dopo la pubblicazione di una RdX i riferimenti alle modifiche apportate dall'Utente dovranno poter essere visibili distintamente dagli Operatori economici invitati, con relativa data di variazione;
- Attribuzione della/e categoria/e merceologica/che di riferimento della RdX ai fini di reportistica delle gare e ricerca avanzata delle stesse;
- Possibilità di verifica della firma digitale (nella gestione degli allegati e delle buste di riposta di qualificazione, tecnica ed economica degli Operatori economici):
  - verifica automatizzata della firma digitale;
  - inserimento della marcatura temporale;
- Antivirus, che dovrà consentire l'attivazione delle seguenti opzioni:
  - blocco invio file infetti;
  - pop-up di alert che avvisa l'Utente se viene trovato un virus o sospetto tale nei file in trasferimento (l'Utente può così decidere se interrompere o proseguire nel trasferimento dei dati).

## 8.2 Modulo RdO

Il Modulo di Richiesta di Offerta deve supportare il processo di negoziazione attraverso le seguenti funzionalità:

- Definizione della struttura della RdO
  - Descrizione oggetto, definizione delle tempistiche di ricezione delle offerte, definizione della modalità di coinvolgimento dei fornitori (ad invito, aperta a tutti), modalità di aggiudicazione (al prezzo più basso, all'offerta più vantaggiosa), monitoraggio offerte anomale;
  - Selezione dei fornitori tramite ricerca strutturata nel database fornitori predisposto dall'acquirente;
  - Selezione dei fornitori tramite estrazione automatica degli operatori economici secondo più criteri di rotazione;
  - Inserimento di file allegati tramite internet browser con opzione di caricamento multiplo. Definizione di attributi specifici di visualizzazione per la Stazione Appaltante (allegati non visibili ai Fornitori);

- Sezioni della RdO, ognuna delle quali opzionale e indipendente dalle altre: Busta amministrativa permette di raccogliere informazioni di carattere amministrativo delle aziende invitate; Busta tecnica permette di raccogliere informazioni tecnico-operative sull'offerta dei fornitori e di abbinare eventuali punteggi per ogni parametro; Busta economica permette di raccogliere informazioni su un insieme di parametri di natura prevalentemente quantitativa definiti dall'acquirente;
- Visualizzazione di un documento di sintesi relativo alla configurazione della RdO;
- Pubblicazione della RdO con comunicazione ai fornitori associati alla RdO;
- Inserimento da parte dei fornitori di tutti gli elementi richiesti dall'acquirente e pubblicazione della risposta da parte dei fornitori stessi;
- Apertura delle buste / offerte ricevute da parte dell'acquirente o da una commissione;
- Gestione evoluta della Commissione di gara;
- Gestione delle regole e delle modalità di aggiudicazione (es.: al prezzo più basso, all'offerta economicamente più vantaggiosa, per singolo item, ...);
- Rilancio (selezionando i Fornitori coinvolti tra quelli invitati inizialmente, ovvero coinvolgendone di nuovi; in caso di rilancio, con eventuale visibilità su posizione in classifica ovvero su dettagli delle offerte effettuate);
- Multi-lotto: possibilità di valutare e aggiudicare ogni singolo prodotto/servizio in lotti separati. L'Utente dovrà poter vagliare le offerte e decidere quali aggiudicare o non aggiudicare;
- Generazione automatica di Verbali attestanti i momenti più significativi della RdO;
- Archiviazione delle RdO e funzionalità di ricerca delle stesse secondo differenti chiavi;
- Gestione di una Messaggistica con i fornitori associati alla RdO;
- Possibilità di modificare i diritti degli utenti per ciascuna RdO.

#### In caso di gara con più lotti

Durante la fase di valutazione della busta amministrativa dovrà essere consentita l'esclusione parziale del Fornitore (ad es. un Fornitore che richiede la partecipazione per tutti i lotti di gara può essere escluso solo su alcuni lotti). Le risultanze del processo di valutazione dovranno essere trasferite sui lotti (quindi se, in fase di valutazione della Busta amministrativa, un Fornitore viene escluso su un lotto, il sistema non dovrà consentire, esclusivamente per il Fornitore escluso, l'apertura delle offerte tecniche e/o economiche del lotto per il quale è stata comminata l'esclusione). L'esclusione di un partecipante durante la fase di esame della documentazione tecnica o economica dovrà riguardare esclusivamente il lotto in esame, senza interferire con il processo di valutazione della documentazione relativa agli altri lotti. Non dovrà comunque essere possibile accedere al contenuto delle buste economiche di qualsiasi lotto senza aver prima completato l'esame della documentazione tecnica di tutti i lotti.

Si evidenzia che la RdO deve avere una elevata flessibilità di configurazione con campi informativi a compilazione della Stazione Appaltante; tali campi oltre ad informazioni standard (oggetto, base

di gara, CIG, modalità di aggiudicazione, termine di presentazione delle offerte, etc...) devono poter essere integrati con campi ed informazioni aggiuntive completamente configurabili direttamente dalla Stazione Appaltante con funzionalità “end user” associate a specifici diritti. Deve essere quindi possibile definire “tipologie” di RdO con contenuti informativi e strutture differenti. I campi possono essere sia visibili ai Fornitori sia non visibili (informazioni interne della Stazione Appaltante, ad esempio valore di budget o altre informazioni riservate).

Il concorrente in particolare dovrà esplicitare quali siano le tecnologie e/o i processi adottati nel funzionamento del sistema a garanzia dell’inviolabilità delle offerte.

### **8.3 Firma digitale**

La soluzione deve essere completamente compatibile con tutti i sistemi di firma elettronica disponibili in Italia, indipendentemente dall’Ente Certificatore (CA) utilizzato rispettivamente dal fornitore o dall’acquirente in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa sulla Firma Digitale.

Inoltre, la stessa piattaforma deve disporre di funzionalità evolute di verifica automatica della firma digitale in grado di attestare che:

- il documento non è stato modificato dopo la firma;
- il certificato del sottoscrittore è garantito da una Autorità di Certificazione (CA) inclusa nell’elenco pubblico dei certificatori;
- il certificato del sottoscrittore non è scaduto;
- il certificato del sottoscrittore non è stato sospeso o revocato.

La verifica della firma digitale riguarda i documenti firmati digitalmente, allegati dai fornitori e dalla Stazione Appaltante, in qualsiasi area della piattaforma.

### **8.4 Avvisi – Bandi – Pubblicità legale**

Alla piattaforma è richiesto di adempiere agli obblighi di pubblicità come da:

- D.Lgs. 50/2016;
- Pubblicazione automatica su GUUE;
- Pubblicazione automatica sul sito del ministero delle infrastrutture.

Il Modulo pertanto deve supportare la raccolta strutturata delle informazioni per le negoziazioni sopra soglia comunitaria e gestire l’invio ai siti degli organismi nazionali ed internazionali preposti alla pubblicazione delle comunicazioni e degli avvisi relativi ai bandi di gara (GUCE, GURI, ect).

A tal proposito in generale prevede le seguenti funzionalità:

- funzionalità avanzate per la compilazione online tramite form della documentazione necessaria alla pubblicazione degli avvisi disponibili in diverse lingue;
- Possibilità di visualizzare gli avvisi e le comunicazioni in formato PDF;
- Archiviazione automatica degli avvisi pubblicati e scaduti.

Ai fini della pubblicazione di Bandi e avvisi nella sezione del sito istituzionale della stazione appaltante, si richiede di rendere disponibile una pagina del portale informativo che visualizzi i contenuti delle gare della stazione appaltante, eventualmente filtrati in base a opportuni criteri definiti in fase di avviamento.

## **9 Gestione e manutenzione Sourcing, Albo Fornitori, Gestione Contratti**

### **9.1 Customer Care**

Deve essere messo a disposizione di ATAP un servizio di Customer Care per generare richieste / segnalazioni riguardanti qualsiasi malfunzionamento / anomalia di natura tecnica o per qualsiasi richiesta di attività riguardante il servizio applicativo.

Il servizio di Customer Care deve utilizzare un sistema di Trouble Ticketing basato su una piattaforma web fruibile attraverso un browser web standard in modalità protetta e collaborativa.

Tutte le chiamate vengono registrate nel sistema di Trouble Ticketing con requisiti minimi:

- La data della segnalazione;
- L'orario della segnalazione;
- Descrizione dettagliata della segnalazione.

Il processo per la risoluzione della segnalazione deve essere interamente tracciato dallo strumento di ticketing.

### **9.2 Manutenzione e supporto applicativo**

Le modalità di erogazione del servizio devono essere descritte nell'Offerta Tecnica, si riportano di seguito le indicazioni minime che dovranno essere rappresentate nel documento.

- Installazione di nuove release applicative;
- Installazione di patch applicative;
- Problema specifico segnalato da ATAP.

Dopo aver ricevuto una segnalazione di problema specifico, l'Aggiudicatario effettua:

- presa in carico della richiesta: l'Aggiudicatario analizzerà i dati ricevuti da ATAP, convaliderà la gravità del problema registrato da ATAP e chiederà qualsiasi informazione eventualmente mancante e necessaria a riprodurre il problema. Nel caso in cui il problema non sia legato alle soluzioni erogate dall'Aggiudicatario, la richiesta verrà chiusa;
- gestione della richiesta: una volta riprodotto il problema, l'Aggiudicatario trova e pianifica lo sviluppo di una soluzione in base alla gravità del problema. In alcuni casi, una soluzione alternativa e rapida sarà suggerita ad ATAP. La soluzione individuata sarà sviluppata, testata, rilasciata e, infine, installata a seconda della gravità del problema e delle relative procedure sui livelli di servizio; l'installazione della patch per risolvere il problema è eseguita come sopra indicato.
- chiusura della richiesta: l'Aggiudicatario chiuderà la richiesta quando la patch per risolvere il

problema è stata installata nell'ambiente di ATAP. L'installazione della patch per la risoluzione del problema deve essere eseguita come sopra indicato.

### Supporto tecnico generico

Dopo aver ricevuto una richiesta da parte di ATAP, l'Aggiudicatario svolge le seguenti attività:

- presa in carico della richiesta: analizza la descrizione della richiesta ricevuta e chiede ad ATAP qualsiasi informazione eventualmente mancante e necessaria per comprendere appieno la richiesta. Nel caso in cui la richiesta non sia in realtà legata alle soluzioni erogate dall'Aggiudicatario la richiesta viene chiusa.
- Gestione della richiesta: una volta compresa la richiesta, l'Aggiudicatario fornirà un piano ad ATAP per soddisfarla. L'Aggiudicatario svolgerà le attività necessarie.
- Chiusura della richiesta: l'Aggiudicatario chiuderà la richiesta quando sono state completate tutte le attività previste.

### 9.3 Livelli del Servizio di Customer Care

Nella tabella che segue sono riportati le basi d'asta dei tempi Business Hours / Business Days, considerati da Lunedì a Venerdì 8,00-18,00 (GMT +1), escluse le festività nazionali. Il valore del livello del servizio di customer care sarà oggetto di valutazione dell'offerta e sarà ottenuto sommando i prodotti degli scostamenti (migliorativi o peggiorativi) dei tempi offerti dai tempi previsti a base d'asta ( $SC = \text{Base d'asta} - \text{Tempo Offerto}$ ) per i relativi indici di criticità.

attività	Tempo a base d'asta (presa in carica richiesta + chiusura richiesta) (BS)	Indice di criticità (IC)	Tempo offerto (TO)	Scostamento (SC= BS-TO)	Valore (SC x IC)
<b>LSC1 - Installazione di una nuova release applicativa</b>					
<i>Necessità di installazione di una nuova release applicativa</i>	35 BD	1			
<b>LSC2 - Installazione di una patch applicativa</b>					
<i>Richiesta di installazione di una nuova patch applicativa (non correlata ad un problema segnalato da ATAP)</i>	7 BD	1			
<b>LSC3 - Problema specifico segnalato</b>					

da ATAP					
<i>Impatto critico non risolvibile con soluzione alternativa (Errori bloccanti)</i>	3 BH	2			
<i>Impatto grave risolvibile con soluzione alternativa (Errori non bloccanti per i quali si può continuare ad utilizzare la piattaforma, ma che mettono a rischio la funzionalità di alcuni moduli rilevanti)</i>	10 BH	1,5			
<i>Impatto minore</i> Problemi minori che in ogni caso non mettono a rischio moduli rilevanti della piattaforma	15 BD	1			
VALORE LIVELLO CUSTOMER CARE ( $\sum [SC * IC]$ )					

Nb: il valore assegnato costituirà un elemento di valutazione dell'offerta tecnica e **non dovrà essere inferiore a 0 (zero)** (base d'asta).

## 10 Integrazioni

Le integrazioni con altri sistemi informativi si devono basare sull'utilizzo di servizi web.

### 10.1 Integrazioni con i sistemi istituzionali

La piattaforma di e-procurement dell'Aggiudicatario dovrà consentire, nel rispetto delle regole di connettività definite da AgID, la possibilità di interagire almeno con i seguenti sistemi:

- BDNCP presso ANAC
- SIMOG presso ANAC (per richiedere CIG e/o SmartCIG e gestirne il ciclo di vita).

Il concorrente potrà indicare ogni altro servizio di connessione a banche dati pubbliche che, nell'ottica di garantire una migliore automazione del processo di acquisto, è in grado di mettere a disposizione di ATAP.

Il fornitore nella relazione tecnica potrà indicare eventuali ulteriori servizi di connessione a banche dati pubbliche, oltre ai 2 richiesti ai su riportati alinea, che intende mettere a disposizione di ATAP.

Il costo di tali ulteriori servizi tuttavia si intenderà già ricompreso nell'importo dell'offerta economica presentata.

### 10.2 Gestione GIG e SMART CIG e gestione delle comunicazioni ANAC

Il Modulo deve dare la possibilità ad ATAP di:

- richiedere e perfezionare CIG e SMART CIG tramite il Sistema;
- estrarre dal Sistema ed inviare in maniera automatica i dati delle gare richiesti dall'ANAC.

In particolare i dati riguardano le seguenti fasi della gara:

- in fase di creazione della gara, i dati necessari per l'ottenimento del CIG, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - Modalità di realizzazione
  - Oggetto della gara
  - Importo complessivo gara
  - Numero totale Lotti
  - Oggetto lotto
  - Importo del lotto
  - Quota parte dell'importo del lotto per attuazione della sicurezza
  - Se presenti, n. e data di pubblicazione su GUUE/GURI
- successivamente all'aggiudicazione della gara, i dati di aggiudicazione, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - Procedura di scelta del contraente (aperta, ristretta, negoziata con bando, negoziata senza bando, sistema dinamico di acquisizione, ecc.)
  - Asta elettronica (sì/no)
  - Criterio di aggiudicazione (prezzo più basso o offerta economicamente più vantaggiosa)
  - Data di invito
  - Data scadenza presentazione offerte
  - n. richieste di invito
  - n. invitati
  - n. offerte
  - n. offerte ammesse
  - offerta di massimo ribasso %
  - offerta di minimo ribasso %
  - valore soglia anomalia %
  - n. offerte anomale
  - n. esclusioni automatiche
  - n. esclusioni per insufficienti giustificazioni
  - Codice Fiscale aggiudicatario
  - Partita IVA aggiudicatario
  - Denominazione aggiudicatario
  - Avvalimento (sì/no, se sì specificando se per i requisiti o per l'attestazione)
  - CF impresa ausiliaria
  - Tipologia aggiudicatario (RTI, consorzio, impresa singola o GEIE)
  - Ruolo nell'associazione (mandataria o mandante)
  - CF rappresentante legale
  - Nominativo rappresentante legale
  - Ribasso di aggiudicazione %

- Importo di aggiudicazione
- Data di aggiudicazione definitiva
- Subappalto (sì/no)

**Ai fini dell'assegnazione del punteggio tecnico, bisognerà indicare nell'offerta tecnica l'elenco dei dati richiesti dall'ANAC che verranno memorizzati sul Sistema di e-Procurement proposto nonché la modalità di estrazione ed invio all'ANAC.**

Si chiede inoltre di specificare le modalità con cui viene elaborato e prodotto il file xml anticorruzione, ed in particolare la modalità di gestione dei file xml relativi agli anni precedenti, nonché le modalità di verifica e correttezza della qualità del file prima della pubblicazione.

L'Impresa DEVE indicare nell'offerta se e come soddisfa i requisiti di integrazione con i sistemi istituzionali e il rispetto delle regole tecniche emanate da AgID.

## **11 Tempi di implementazione**

Sono richiesti i seguenti tempi massimi di consegna dei moduli applicativi Sourcing e Albo Fornitori: **disponibili e operativi entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Contratto** (base d'asta).

In detto tempo dovranno essere espletate tutte le attività relative ai servizi di configurazione, formazione e start up Sourcing e Albo Fornitori descritti al successivo paragrafo 12.1.

## **12 Servizi di supporto all'avvio e utilizzo delle soluzioni**

I servizi richiesti per l'utilizzo delle soluzioni sono:

- Servizi di configurazione, formazione e avvio all'utilizzo lato ATAP;
- Servizi di help desk per assistenza operativa a utenti, sia lato Stazione Appaltante sia Operatori Economici.

Sono di seguito riportate le principali caratteristiche richieste.

### **12.1 Servizi di configurazione, formazione e start up Sourcing e Albo Fornitori**

Le attività richieste sono così riassunte:

- Analisi del contesto, definizione puntuale delle esigenze e dei flussi procedurali di ATAP;
- Adattamento delle funzionalità per soddisfare le esigenze secondo i flussi procedurali rilevati in ambiente di pre-produzione (test);
- Testing della configurazione implementata;
- Formazione utenti con erogazione di assistenza operativa in fase di avvio dell'utilizzo e dopo il rilascio in produzione;
- Eventuale caricamento massivo di dati predefiniti e/o template.

L'aggiudicatario dovrà configurare la grafica e lo stile della soluzione, secondo le indicazioni ricevute da ATAP.

In termini di processo l'Aggiudicatario deve consentire ad ATAP di poter modificare le condizioni di utilizzo della piattaforma nel corso del tempo, anche a seguito della fase di configurazione e set up iniziali.

Il fornitore deve mettere a disposizione degli utenti ATAP e degli Operatori economici adeguata manualistica, secondo i diversi profili e funzionalità previsti nei processi e modalità di utilizzo delle soluzioni. In particolare per gli utenti chiave dovrà essere disponibile documentazione approfondita avanzata.

È necessario che le interfacce utente siano intuitive, in modo da minimizzare l'utilizzo di formazione specifica, affidandosi invece ad istruzioni online (specie per gli Operatori economici).

L'Aggiudicatario nella fase di implementazione iniziale dovrà prevedere adeguate sessioni di formazione sulle funzionalità disponibili.

La formazione dovrà essere erogata nelle seguenti modalità:

- formazione iniziale da svolgersi, presso la sede ATAP di Biella – C.so Rivetti 8/b, in fase di configurazione iniziale della piattaforma (con particolare attenzione alle modalità per la configurazione dei diversi modelli di RdO e per le modalità di configurazione del modulo gare);
- formazione in affiancamento on site all'atto delle prime sedute di gara.

ATAP rende noto che, in ragione della propria struttura aziendale, il numero massimo di figure aziendali cui dovrà essere erogata la formazione è pari a 5.

Nell'Offerta tecnica dovrà essere specificato il piano di formazione, indicando il numero di giornate di formazione previste nelle varie modalità.

Sulla base delle caratteristiche della soluzione, delle implementazioni fatte e della struttura organizzativa e procedurale di ATAP, l'aggiudicatario deve supportare la redazione degli standard documentali, intesi come standard dell'ATAP e standard di gara ossia da utilizzare nelle procedure di gara.

Oltre agli standard documentali l'Aggiudicatario dovrà supportare attivamente la redazione dei regolamenti di utilizzo congruenti con le soluzioni implementate e le normative vigenti.

## **12.2 Servizi di Help Desk operativo**

È richiesta l'erogazione di un servizio di supporto operativo agli utenti nell'utilizzo delle funzionalità disponibili.

Le attività richieste sono così riassunte:

- supporto alla soluzione di problematiche legate all'utilizzo delle soluzioni e disponibilità a fornire informazioni tecnico-operative relative alle funzionalità (es. procedure di gara,

- iscrizione Albo, etc.);
- disponibilità di diversi canali di contatto e comunicazione (telefono, fax, email) e sistema ticket;
- orari 9-18 da lun a ven con esclusione dei giorni festivi.

In particolare tra le funzionalità più critiche in termini di gestione e risoluzione di problematiche vi sono quelle relative alle gare telematiche.

È quindi richiesta l'erogazione dei seguenti servizi minimi in relazione alle Gare e Albo Fornitori:

- supporto alle Commissioni di gara durante le sedute pubbliche di apertura dei documenti d'offerta;
- supporto agli operatori nel compilare i questionari informativi (Registrazione, Albo Fornitori, etc...);
- supporto agli operatori nel rispondere alle Gare e nell'utilizzo di tutte le funzionalità disponibili
- invio agli operatori economici della documentazione richiesta per l'accesso al portale, anche se già disponibile on line (opzionale).

Si sottolinea che, data la natura particolarmente critica dei processi supportati, con specifico riferimento alle Gare, è necessario che il servizio e le risorse ad esso dedicate siano in possesso delle seguenti caratteristiche:

- risorse che siano in grado di assistere gli operatori nello svolgimento di gare telematiche e/o inserimento/mantenimento in Albo Fornitori o Sistema di Qualificazione online, con particolare competenza ed esperienza per il contesto pubblico al fine di garantire par condicio, riservatezza delle informazioni, ecc.
- disponibilità di adeguate risorse, dimensionate al perimetro del progetto (cfr. § 2);
- procedure e sistemi di audit interno sul comportamento delle risorse;
- possibilità di registrazione delle conversazioni.

Il Service Provider dovrà garantire il presidio delle suddette attività tramite numero telefonico dedicato, con periodo di osservazione su base mensile:

- **percentuale chiamate perse  $\leq$  5%;**
- **percentuale chiamate con risposta dell'operatore entro 1 minuto  $\geq$  90%.**

### 13 Conservazione sostitutiva dei documenti

Il concorrente dovrà indicare se intende offrire o meno un servizio di conservazione elettronica per la durata di anni 10 di tutti i documenti che saranno prodotti all'interno dei moduli Albo Fornitori e Esourcing e che per la loro natura, sono soggetti alla suddetta conservazione elettronica a termini di legge (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.).

In particolare il concorrente dovrà esplicitare, nel caso in cui intenda offrire tale servizio, se:

- il servizio sarà reso in proprio oppure affidandolo ad un soggetto esterno (in tal caso dovrà rendere noti i riferimenti del soggetto eventualmente incaricato della conservazione);

- se il soggetto incaricato della conservazione (il concorrente stesso o soggetto esterno) sia un conservatore accreditato presso l'AgID (art. 29 del Codice dell'Amministrazione Digitale) oppure no;

Nel caso in cui non intenda offrire tale servizio, il concorrente potrà esplicitare se sia in grado di offrire o meno soluzioni automatizzate per la raccolta dei documenti soggetti, a termine di legge, alla conservazione elettronica, per il successivo inoltro degli stessi ad un soggetto conservatore individuato da ATAP.

Si precisa sin d'ora che il costo per l'erogazione del presente servizio o per la realizzazione di qualsiasi soluzione alternativa / intermedia proposta dovrà considerarsi già incluso nell'offerta economica complessiva di gara. ATAP non sarà tenuta in alcun modo a corrispondere alcun ulteriore e specifico compenso a fronte degli impegni assunti dal concorrente in sede di relazione tecnica per il presente parametro tecnico.

#### **14 Collaudo**

Entro 15 giorni lavorativi dalla data di consegna della piattaforma, ATAP procederà al collaudo della stessa. La data del collaudo verrà tempestivamente comunicata all'Aggiudicatario.

Il collaudo riguarderà in particolare la corrispondenza del "prodotto" consegnato dall'Aggiudicatario con quanto descritto nell'offerta tecnica e la congruenza con le specifiche fornite.

Il collaudo si svolgerà con le seguenti modalità:

- esecuzione dei test funzionali;
- verifica della rispondenza ai requisiti non funzionali;
- verifica della documentazione consegnata.

Al termine del collaudo, se l'esito risulterà positivo, sarà redatto l'apposito Verbale di Accettazione.

Al Verbale di Accettazione, anche ove non sia riscontrata la necessità di ulteriori interventi correttivi sul prodotto consegnato, si dovranno comunque allegare tutte le segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti riscontrate durante il collaudo, anche se già rimossi.

Nel caso, invece, il collaudo si concluda con esito negativo, sarà redatto il Rapporto di Collaudo Negativo che riporterà l'elenco degli errori riscontrati, i corrispondenti interventi correttivi e la data della seconda seduta di collaudo che avverrà entro 25 giorni lavorativi dalla data del Rapporto di Collaudo Negativo. Gli oneri relativi agli errori imputabili all'opera dell'Impresa saranno a carico dell'Impresa stessa.

Alla seconda seduta di collaudo si procederà secondo le modalità previste dal presente paragrafo.

Nel caso che anche la seconda seduta di collaudo si concluda con esito negativo, ATAP potrà decidere, a proprio insindacabile giudizio, di risolvere il contratto.

#### **15 Durata della fornitura e chiusura attività**

La data d'inizio del progetto decorre dalla data di stipula del contratto. La durata della fornitura è fissata in 24 mesi a decorrere dalla stipula del contratto (rinnovabili per altri 24 mesi).

Alla scadenza del contratto, i dati presenti nella piattaforma dovranno essere resi disponibili ad ATAP

secondo le specifiche tecniche che saranno concordate con l'Aggiudicatario. Allo scadere del periodo contrattuale, senza vantare diritto ad alcun compenso comunque denominato, l'Aggiudicatario dovrà fornire la documentazione aggiornata relativa a tutte le basi dati utilizzate ed ai sistemi di registrazione dati su ciascuno degli archivi utilizzati e alle modalità utilizzate per la condivisione dati con sistemi di terze parti, in maniera tale che si possa poi disporre per l'alimentazione di eventuali altri sistemi.

Alla scadenza del contratto i dati dovranno essere resi disponibili alla stazione appaltante.

Dovrà essere fornito tutto quanto necessario affinché ATAP, direttamente o per il tramite di organizzazioni da questa incaricate, piuttosto che un altro fornitore appositamente selezionato, possano subentrare nella gestione delle attività mediante altro servizio analogo o una soluzione applicativa appositamente identificata.

La fase di passaggio ad un nuovo sistema non dovrà comportare alcuna interruzione di servizio per gli utenti e il fornitore dovrà fornire tutto il supporto e la collaborazione ritenuti necessari, ad insindacabile giudizio della stazione appaltante, per la migrazione alla soluzione applicativa subentrante.

## **16 Elenco dei Deliverable richiesti**

Segue l'elenco dei deliverable che l'Aggiudicatario dovrà produrre durante la fornitura:

1. Piano di avviamento;
2. Piano di formazione;
3. Consuntivazione periodica delle attività svolte
4. Prospetti di dettaglio mensili sulle attività di assistenza di I o II livello

In sede di offerta, inoltre, l'Impresa, oltre alla prevista relazione tecnica, dovrà presentare all'interno della Busta B – Offerta Tecnica Elementi qualitativi - almeno i seguenti documenti:

- Piano di avviamento (bozza)
- Piano di formazione (bozza).

Oltre a quelli sopra elencati, all'Impresa potrà essere richiesto di predisporre altri documenti a supporto delle attività che le verranno affidate da ATAP ed espressamente previsti nei verbali di affidamento.