

**ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE TELEMATICA  
DELLE PROCEDURE DI AFFIDAMENTO DELLA SOGESID S.P.A.  
CIG: 7162074A6D**

---

**CAPITOLATO TECNICO**

---

## INDICE

### Sommario

<u>Premessa</u> .....	4
<u>1. CONTESTO</u> .....	4
<u>2. OGGETTO DEI SERVIZI DI GARA – IMPORTO – MODALITÀ DI PAGAMENTO</u> .....	5
<u>3. CARATTERISTICHE PROCUREMENT E FUNZIONALITÀ DELLA PIATTAFORMA E-PROCUREMENT</u> .....	7
<u>3.1 Prestazioni e principali caratteristiche tecnologiche della piattaforma</u> .....	7
<u>3.2 Abilitazione degli utenti alla piattaforma</u> .....	10
<u>3.2.1 Registrazione Utenti Esterni</u> .....	10
<u>3.2.2 Registrazione Utenti Interni</u> .....	11
<u>3.3 Funzionalità previste per le diverse procedure di scelta del Contraente</u> .....	12
<u>3.3.1 Gare telematiche</u> .....	12
<u>3.4 Gestione degli Elenchi telematici degli Operatori Economici</u> .....	13
<u>3.5 SICUREZZA</u> .....	14
<u>3.5.1 Personnel Security</u> .....	14
<u>3.5.2 Supply-chain Assurance</u> .....	14
<u>3.5.3 Operational Security</u> .....	14
<u>3.5.3.1 Software Assurance</u> .....	15
<u>3.5.3.2 Patch Management</u> .....	15
<u>3.5.3.3 Network Architecture Controls</u> .....	15
<u>3.5.3.4 Host Architecture</u> .....	15
<u>3.5.3.5 SAAS – Application Security</u> .....	15
<u>3.5.3.6 Capacity / Resource Provisioning</u> .....	15
<u>3.5.4 Identity and Access Management</u> .....	15
<u>3.5.4.1 Authentication</u> .....	15
<u>3.5.4.2 Authorization</u> .....	16
<u>3.5.4.3 Encryption</u> .....	16
<u>3.5.4.4 Identity and Access Management Systems offered to the Customer</u> .....	16
<u>3.5.5 Asset Management</u> .....	16
<u>3.5.6 Data and Services Portability</u> .....	16
<u>3.5.7 Business Continuity Management</u> .....	16

3.5.8	<u>Physical Security e Environmental Controls</u> .....	16
3.5.9	<u>Legal Requirements</u> .....	18
3.6	<u>Funzionalità di monitoraggio e di reportistica</u> .....	18
3.7	<u>Integrazione e interfacciamento con altri sistemi</u> .....	18
3.8	<u>Modalità di archiviazione e di consultazione dei dati, dei documenti e delle informazioni</u> .....	19
4.	<u>LIVELLO DI SERVIZIO DI MANUTENZIONE</u> .....	20
4.1	<u>Disponibilità del servizio</u> .....	20
4.2	<u>Risoluzione malfunzionamenti bloccanti</u> .....	20
4.3	<u>Risoluzione malfunzionamenti non bloccanti</u> .....	21
4.4	<u>Richieste interventi</u> .....	21
5.	<u>PROPOSTA PROGETTUALE</u> .....	21
5.1	<u>Fase iniziale e collaudo</u> .....	22
5.2	<u>Fase di messa a regime e funzionamento</u> .....	23
5.3	<u>Fase di transizione in uscita</u> .....	24
5.4	<u>Help desk tecnico e metodologie di supporto agli Operatori Economici</u> .....	25
6.	<u>ORGANIZZAZIONE DI PROGETTO</u> .....	265
6.2	<u>Competenze delle figure professionali</u> .....	265
6.3	<u>Struttura organizzativa dedicata alla manutenzione della piattaforma</u> .....	276

## **Premessa**

Il presente documento costituisce il Capitolato Tecnico (di seguito anche “Capitolato”) per l’acquisizione di Servizi per la Gestione Telematica delle Procedure di Affidamento attraverso una piattaforma e-Procurement.

I servizi, oggetto del presente documento, dovranno essere disponibili esclusivamente in modalità ASP (Application Service Provider) / SaaS (Software as a Service) e consentire la gestione delle

procedure di affidamento per l’acquisizione di lavori, servizi e forniture in favore della Sogesid S.p.A.

La Sogesid S.p.A. (d’ora in avanti anche “Sogesid” o “la Società”) provvede alla soddisfazione dei propri fabbisogni di approvvigionamento di lavori, servizi e forniture, attraverso l’utilizzo delle procedure previste dal D.lgs. 50/2016.

Con la presente gara, la Sogesid intende raggiungere i seguenti obiettivi:

- semplificare ed ottimizzare il processo di affidamento;
- garantire maggiore trasparenza;
- migliorare l’efficienza e l’efficacia del processo di procurement;
- fornire uno strumento che aiuti i fornitori nell’espletamento delle procedure di gara;
- facilitare le attività di scambio delle informazioni tra la Sogesid e i suoi fornitori;
- dematerializzare l’iter di gara, con significativi benefici in termini organizzativi e di impatto ambientale;
- disporre di report di monitoraggio;
- assolvere agli adempimenti previsti dall’ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione).

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche, funzionali e architetture della piattaforma e-Procurement alle quali il Fornitore Aggiudicatario (di seguito *Service Provider*) dovrà attenersi nell’erogazione dei servizi richiesti.

## **1. CONTESTO**

La Sogesid S.p.A, società pubblica *in house providing* al Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM) e al Ministero delle Infrastrutture (MIT), si configura come società di supporto tecnico delle strutture regionali/locali attraverso azioni ed interventi che concorrono da un lato ad avviare a soluzione le criticità ambientali, (bonifiche, emergenza e gestione rifiuti, dissesti idrogeologici ecc.) e dall’altro ad utilizzare, in modo idoneo ed efficace, i fondi strutturali nazionali e comunitari, evitando così il rischio “definanziamento”.

SOGESID Spa risponde alle esigenze sempre più complesse del Territorio e della Società, fornendo alla Pubblica Amministrazione la progettazione ed il coordinamento di azioni mirate, volte a soddisfare le necessità di assistenza tecnica, risanamento e salvaguardia ambientale, monitoraggio, ecosostenibilità, educazione ambientale tanto prioritarie per le realtà locali, quanto per la salute e la qualità di vita di ogni Cittadino.

SOGESID Spa ha recepito quanto disposto dall’art. 1, comma 503 della Legge n. 296/2006 (Legge Finanziaria 2007) ed è impegnata nel fornire assistenza e prestazioni di servizi nell’ambito della gestione delle risorse idriche e del servizio idrico integrato, in attuazione della parte III del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i. svolgendo le seguenti attività:

- a) fornitura di prestazioni ingegneristiche, elaborazione di studi, consulenze nei settori per l’uso e la gestione delle risorse idriche, in conformità alla normativa nazionale e comunitaria;
- b) attività di studio e di ricerca nei settori dell’uso e della gestione delle risorse idriche;
- c) monitoraggio e vigilanza in materia di rifiuti, in attuazione della vigente normativa e gestione

integrata dei rifiuti solidi urbani e dei rifiuti speciali;

- d) trattamento e smaltimento delle acque reflue civili;
- e) programmazione ed attuazione degli interventi di bonifica finalizzati al risanamento ambientale;
- f) prevenzione e piani d'intervento e monitoraggio per la tutela delle acque marine dall'inquinamento;
- g) protezione e ripristino dei corpi idrici, supporto ai controlli e vigilanza in materia di inquinamento delle acque interne, superficiali e sotterranee;
- h) promozione e implementazione di interventi finalizzati all'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;
- i) valutazione dell'impatto ambientale;
- j) azioni in materia di valutazione e risarcimento del danno ambientale;
- k) supporto tecnico allo svolgimento di attività internazionali connesse ai settori di competenza ed in particolare in materia di acque;
- l) attività in materia di promozione del processo "Agenda XXI";
- m) promozione dello Sviluppo Sostenibile e programmi di finanziamento con fondi UE, desertificazione, inquinamento, Life;
- n) studio e svolgimento di campagne informative in materia ambientale;
- o) progetti di educazione ambientale;
- p) studio ed elaborazione di programmi di formazione professionale in campo ambientale;
- q) predisposizione, divulgazione e gestione delle informazioni in materia di ambiente;
- r) elaborazione di studi e progetti in materia di assetto idrogeologico;
- s) interventi per pubbliche calamità;  
prevenzione e protezione dall'inquinamento in tutte le sue matrici ambientali, compreso il rischio industriale;
- t) progettazione e direzione di lavori di opere necessarie al completamento, integrazione e attivazione di sistemi idrici, fognari e irrigui;
- u) assistenza per il supporto alle attività per l'attuazione e la gestione degli accordi di programma relativi al trasferimento delle risorse idriche, di cui all'art. 158 del D. Lgs n. 152/2006.

Ogni ulteriore informazione in merito alla Società e reperibile sul sito [www.sogesid.it](http://www.sogesid.it).

## **2. OGGETTO DEI SERVIZI DI GARA – IMPORTO - DURATA – MODALITÀ DI PAGAMENTO**

La presente gara ha per oggetto l'acquisizione del servizio di gestione telematica delle procedure di affidamento della Sogesid S.p.A., ai sensi del D.Lgs. 50/2016, attraverso una piattaforma e-Procurement, in modalità ASP/SaaS.

In particolare il *Service Provider* dovrà:

- a) rendere disponibile la soluzione tecnologica secondo le caratteristiche funzionali indicate nel presente documento. La soluzione dovrà essere accessibile attraverso *web browser* (tale accesso dovrà avvenire esclusivamente in modalità https);

- b) provvedere alla formazione specifica del personale Sogesid sulle procedure e sulle modalità gestionali ed operative della piattaforma;
- c) garantire un servizio di Help Desk, realizzato tramite un Contact Center multicanale, sia per il personale Sogesid che per gli Operatori Economici;
- d) assicurare il buon funzionamento della piattaforma attraverso una adeguata manutenzione;
- e) provvedere agli aggiornamenti della piattaforma a seguito di modifiche o integrazioni delle normative di riferimento.

La soluzione ASP / SaaS non dovrà comportare alcun investimento in infrastrutture, hardware e licenze software, sia per la Sogesid che per le imprese coinvolte telematicamente nei processi negoziali e di qualificazione, in quanto la gestione dell'intera architettura tecnica ed applicativa sarà a carico del *Service Provider*.

Il Service Provider assume il ruolo di “Gestore del Sistema Informatico, pertanto, è da ritenersi responsabile della sicurezza informatica, logica e fisica del sistema stesso rivestendone, a norma di legge, il ruolo di responsabile della sicurezza e di amministratore di sistema.

L'importo per l'affidamento delle attività oggetto della presente procedura è complessivamente pari ad Euro 600.000,00 (Euro seicentomila/00) oltre IVA. Non sono presenti oneri della sicurezza derivanti da rischi da interferenza.

L'appalto avrà la durata di 48 mesi consecutivi a far data dalla stipula del contratto, con possibilità di proroga di ulteriori 12 mesi.

E' prevista sin da ora la possibilità per la Stazione Appaltante di affidare l'appalto oggetto del presente bando all'aggiudicatario per un ulteriore anno, alle medesime condizioni e prezzi, in conformità a quanto previsto all'art. 63 del D.Lgs. 50/2016, nonché ai sensi e nei limiti previsti dall'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

Il corrispettivo di contratto, al netto del ribasso offerto sarà erogato secondo le seguenti modalità:

- 20% dell'importo dell'affidamento alla comunicazione di avvenuta emissione del certificato di collaudo relativo alla conclusione della “fase iniziale” che costituirà condizione inderogabile per l'emissione della fattura;
- 80% dell'importo dell'affidamento in quattro quote erogate con cadenza annuale previa emissione di uno stato avanzamento dell'attività (comprovabile da quanto richiesto dalla normativa sugli affidamenti di contratti pubblici).

I pagamenti saranno effettuati mediante bonifico bancario sul/sui conto/i corrente/i comunicati dall'Affidataria, come di seguito meglio indicato.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 7, della Legge n. 136/2010 e s.m.i. l'Affidatario avrà l'obbligo di comunicare alla Stazione Appaltante gli estremi identificativi di uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la Società Poste Italiane S.p.A. dedicati, anche in via non esclusiva, alla presente commessa, entro e non oltre sette giorni dalla loro accensione o della loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla stessa, nonché nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Dovrà, altresì, essere comunicata ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Con la sottoscrizione del contratto l'Affidatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i. e, ove ciò sia espressamente consentito, si impegna a far assumere i predetti obblighi anche a eventuali subfornitori e subcontraenti nonché a dare notizia alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura competente per territorio della violazione dei predetti obblighi da parte dei suindicati soggetti. Il mancato rispetto di quanto disposto in osservanza della predetta Legge comporta, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, l'immediata risoluzione del contratto.

### 3. CARATTERISTICHE PROCUREMENT E FUNZIONALITÀ DELLA PIATTAFORMA E- PROCUREMENT

Il *Service Provider* dovrà rendere disponibile un portale caratterizzato dalle seguenti aree logiche, ognuna con una gestione separata degli accessi e con particolari caratteristiche funzionali:

- **Area Pubblica:** accessibile da tutti gli utenti senza vincoli di autenticazione. In quest'Area dovrà essere possibile visualizzare e consultare le informazioni pubbliche della documentazione delle procedure di affidamento Sogesid e degli esiti; visualizzare i requisiti tecnici minimi, effettuare la procedura contatti del servizio di Help Desk e fruire delle Frequently Asked Questions (FAQ);
- **Area Fornitori:** accessibile unicamente dagli Operatori Economici registrati alla piattaforma in cui poter visualizzare tutte le procedure di affidamento, e quelle per le quali l'Operatore Economico ha ricevuto un invito. In quest'Area l'Operatore Economico avrà la possibilità di accedere alla documentazione di gara ed effettuare il download, leggere le comunicazioni ricevute da Sogesid ed inviare le comunicazioni alla stessa (per esempio richieste di chiarimenti) e predisporre ed inviare l'offerta;
- **Area Utenti Interni:** accessibile unicamente dagli utenti Sogesid. In quest'Area gli utenti Sogesid abilitati dovranno essere in grado di gestire in modo integrato l'intero processo di affidamento;
- **Area Negoziale:** accessibile solamente dagli Operatori Economici registrati alla piattaforma e dagli utenti Sogesid oppure personale esterno che opera per conto di Sogesid, coinvolti in un processo negoziale. In quest'Area gli Utenti dovranno essere in grado di gestire tutte le attività inerenti la fase di esecuzione delle procedure di affidamento.

L'interfaccia utente sarà personalizzata per essere user friendly, allo scopo di consentire un'utile ed efficiente gestione dei documenti e dei processi ed una rappresentazione chiara ed esaustiva dei dati.

#### 3.1 Prestazioni e principali caratteristiche tecnologiche della piattaforma

La piattaforma telematica e l'elenco telematico di operatori economici (di cui al successivo paragrafo 3.4) dovranno consentire alla Sogesid S.p.A. la possibilità di bandire e gestire procedure telematiche ed elenchi fornitori anche in nome e per conto di altre Stazioni Appaltanti per le quali la Società svolge il ruolo di supporto.

Conseguentemente la piattaforma, dotata di tutte le caratteristiche descritte all'interno del presente capitolato tecnico, oltre che delle migliorie proposte in sede di presentazione dell'offerta tecnica, dovrà essere agevolmente *customizzabile* e consentire l'espletamento di gare e la gestione di elenchi fornitori anche in nome e per conto di altre Stazioni Appaltanti.

Nell'ambito della fornitura devono essere presenti e resi disponibili alla stazione appaltante sia un ambiente di produzione con caratteristiche conformi a quanto richiesto in materia di affidabilità, continuità e livelli di servizio, sia un ambiente di sviluppo con capacità di ospitare adeguatamente anche test e collaudo dei nuovi sviluppi applicativi e funzioni di integrazione e scambio dati con gli altri applicativi e sottosistemi aziendali. Tali ambienti dovranno replicare integralmente l'ambiente di produzione ed essere accessibili agli utenti della stazione appaltante per le adeguate verifiche.

La soluzione proposta deve essere dotata di apposite soluzioni atte a garantire un'adeguata protezione di tutte le informazioni contenute e di tutte le transazioni gestite in accordo alla normativa vigente.

La soluzione dovrà essere strutturata per moduli integrati, affinché tutte le informazioni siano rese

automaticamente disponibili tra i diversi moduli oltre che prevedere la massima rispondenza alle diverse esigenze di interoperabilità.

I vari componenti della piattaforma dovranno essere modulari e progettati in modo tale da garantire la possibile evoluzione della piattaforma oltre che l'integrazione con altri sistemi. Deve essere prevista la massima flessibilità della soluzione proposta in termini di scalabilità tecnologica al fine di garantire il pronto e completo supporto sia agli aggiornamenti normativi sia di tipo funzionale e dimensionale richiesti dalla stazione appaltante dovute alle mutate esigenze in termini di numero di utenti e di funzioni applicative.

La piattaforma dovrà soddisfare i seguenti requisiti tecnologici minimi:

- a. infrastruttura tecnologica stabile, performante e sicura;
- b. architettura basata sui seguenti ambienti separati e indipendenti:
  - ambiente di collaudo/pre-produzione, in cui vengono rilasciati i nuovi sviluppi per effettuare il collaudo. Tale ambiente potrà essere utilizzato per effettuare test di integrazione con altri sistemi/applicativi esterni e dovrà:
    - o essere accessibile a Sogesid;
    - o essere dotato di front-end;
    - o replicare fedelmente l'ambiente di produzione;
  - ambiente di produzione dedicato alla erogazione effettiva dei servizi.
- c. identificazione degli utenti e autorizzazione all'accesso attraverso opportune credenziali inserite in fase di autenticazione "*user login*" ovvero, opzionalmente, mediante autenticazione forte a due vie "*two way strong authentication*" mediante Smart Card (o dispositivi equivalenti) con certificato di autenticazione emesso da un Ente Certificatore legalmente riconosciuto;
- d. flessibilità tale da garantire, anche attraverso un concetto di scalabilità tecnologica, l'adeguamento alle esigenze di Sogesid che evolveranno sia in termini di numero di utenti che di aree applicative da implementare (al fine di poter garantire l'aderenza ai continui aggiornamenti della normativa vigente);
- e. l'appoggio su una rete di interconnessione a banda larga, completamente "magliata", senza "*single point of failure*" ed in grado di garantire connettività a banda piena in qualsiasi Paese Europeo;
- f. configurazione di rete in grado di estendere il livello di ridondanza anche alla connessione internet, intesa come fornitura del servizio di accesso (ISP redundancy);
- g. l'utilizzo di standard aperti (es. XML, Json, Javascript, CSS, AJAX, SOAP, REST, ecc.);
- h. l'accesso al sistema attraverso un web browser mediante una interfaccia full web, ovvero basata sull'utilizzo di HTML5, CSS e Javascript senza prevedere lo scaricamento in locale sul client di ambienti di runtime esterni (es. Java, Flash, Silverlight). L'accesso dovrà avvenire esclusivamente attraverso il protocollo https e sulla postazione client non dovrà essere installato software specifico al funzionamento della soluzione, a meno di quanto necessario alla gestione della firma digitale. I browser da supportare dovranno essere almeno i seguenti:
  - Microsoft Internet Explorer (versione 8.9.10 e successive);
  - Google Chrome (versione 5.5.372 - 5.6.326-5.7 e successive);
  - Safari (versione 6.0.4 - 7.0.1 8.0 e successive);
  - Mozilla Firefox (versione 50-51-52 e successive);



- i. fruibilità di un canale di comunicazione PEC (Posta elettronica certificata) su cui far transitare le comunicazioni create in automatico dal sistema a fronte del verificarsi di eventi nelle varie procedure di affidamento;
- j. verifica integrata all'interno del sistema dei documenti firmati digitalmente tramite certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale ex DIGIT-PA ex CNIPA (previsto dall'art. 29, comma 1, del D.Lgs. n. 82/2005), generato mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall'art 38, comma 2, del D.P.R. n. 445/2000 e dall'art. 65 del D.Lgs. n. 82/05. Il sistema dovrà dare evidenza dei dati relativi alla firma digitale in modo da permettere la verifica senza ricorrere a software esterni, permettendo, inoltre, l'apertura del documento firmato. Il sistema dovrà altresì essere in grado di verificare la marcatura temporale (se presente);
- k. un meccanismo di tracciamento esteso delle attività eseguite da Utenti del sistema, interni ed esterni, attraverso registrazioni di sistema (log applicativi);
- l. la sincronizzazione di tutti gli orologi di sistema, con protocollo NTP, al "Central European Time" (CET); l'orario di sistema dovrà essere sempre visibile a tutti gli Utenti Esterni che partecipano alle procedure di affidamento;
- m. la sicurezza fisica del centro elaborazione dati; qualora le risorse hardware utilizzate non siano di proprietà del Service Provider, l'Impresa proprietaria di tali risorse dovrà garantire la sicurezza fisica del centro elaborazioni dati e adempiere a tutti gli obblighi di riservatezza richiesti al Service Provider;
- n. monitoraggio attivo di tutte le componenti software dell'architettura di sistema al fine di ricercare nuove versioni (upgrade) e correzioni di malfunzionamenti (patch);
- o. funzione di salvataggio presente in ogni fase di utilizzo della piattaforma, in particolare nelle fasi di preparazione e svolgimento delle negoziazioni telematiche;
- p. la disponibilità di servizi di import ed export di dati da e per sistemi esterni basati sull'utilizzo del protocollo https (e.g. web-services) eventualmente attivabili solo per indirizzi IP specifici;
- q. il dominio di accesso sarà comunicato da Sogesid al momento dell'aggiudicazione e non dovrà contenere alcun riferimento al gestore della piattaforma.
- r. Le caratteristiche Hardware della piattaforma non dovranno porre limite alcuno al numero di procedure di affidamento gestibili all'interno della piattaforma, in contemporanea.
- s. Devono essere disponibili adeguate tecnologie antivirus su tutti i moduli della piattaforma con funzioni di scansione di tutti i file gestiti dalla piattaforma e tali da poter identificare eventuali file sospetti al momento del caricamento ed inviare adeguate notifiche sia all'utente/fornitore che ha effettuato l'operazione sia all'amministratore di sistema.

Il processo delle operazioni dovrà garantire:

ATTUALITA'	il dato è aggiornato
TRACCIABILITA'	gli accessi al dato sono registrati

DISPONIBILITA'	il dato è disponibile e interrogabile
PORTABILITA	il dato è gestibile e migrabile in diversi ambienti operativi;
RIPRISTINABILITA'	il dato è salvato in ambienti sicuri ed è recuperabile.

## 3.2 Abilitazione degli utenti alla piattaforma

Il *Service Provider* dovrà garantire un sistema di abilitazione e gestione sia delle utenze interne che esterne a Sogesid. In particolare, attraverso un processo di registrazione, dovrà mettere a disposizione degli Utenti Esterni ed Interni gli account abilitati ai servizi offerti dalla piattaforma. Non dovrà esserci alcun limite al numero di utenti. Ad ogni utente registrato dovrà essere associato un identificativo univoco che verrà utilizzato durante il monitoraggio del sistema al fine di registrare tutte le attività svolte dall'utente sulla piattaforma.

Il processo di registrazione dovrà assicurare la riservatezza dei dati personali degli Utenti sia nella fase di trasferimento sia nella fase di conservazione a norma del D.Lgs. 196/2003.

### 3.2.1 Registrazione Utenti Esterni

Per la registrazione degli Utenti Esterni, il *Service Provider* dovrà rendere disponibile nell'Area Pubblica un'apposita sezione dedicata.

In particolare, dovrà essere possibile per l'Operatore Economico l'inserimento dei propri dati in un *form on line* e l'invio, tramite *upload*, di eventuali documenti necessari per la registrazione in formato elettronico, firmati digitalmente se richiesto. In seguito alla ricezione della richiesta di registrazione, il *Service Provider* dovrà condurre ogni debita verifica al fine di appurare che l'Operatore Economico abbia fornito tutte le informazioni obbligatorie. Una volta che la richiesta di registrazione sarà stata processata con successo, il *Service Provider* dovrà creare/attivare l'account e rilasciare all'Operatore Economico tutte le credenziali necessarie (*username* se non già indicata in fase di compilazione del *form on line* e le *password*).

Il processo di registrazione dovrà essere semplice ed intuitivo senza compromettere i requisiti di sicurezza. Dovrà, inoltre, garantire che gli Operatori Economici siano vincolati legalmente alle regole relative all'accesso e all'utilizzo del servizio così come definite da Sogesid. Inoltre, il *Service Provider* dovrà garantire la completa personalizzazione del processo di registrazione, dei *form* e *database* con i quali verranno memorizzati e gestiti i dati degli Operatori Economici, così come richiesto da Sogesid, senza limiti in termini di informazioni richieste e meccanismi di controllo. I suddetti *form* e *database* di registrazione dovranno essere, inoltre, modificabili in qualsiasi momento, su richiesta di Sogesid e senza compromettere le funzionalità del sistema in produzione.

Si segnala che nella fase iniziale di avvio, la piattaforma dovrà essere in grado di gestire il processo di registrazione e le procedure di affidamento con Operatori Economici dotati o meno di firma digitale, fermo restando che nella fase di funzionamento, dovrà essere personalizzazione del processo di registrazione su richiesta di Sogesid.

A seguito del corretto completamento del processo di registrazione, attraverso un sistema di gestione delle anagrafiche degli Utenti Esterni, Sogesid dovrà avere, in ogni momento, la possibilità di effettuare delle ricerche ed utilizzare dei filtri per la ricerca dei dati memorizzati, esaminare i dati di registrazione, scaricarli sul proprio pc nei formati word, excel, csv, xml.

Gli Utenti Esterni registrati dovranno avere la possibilità di modificare in qualsiasi momento i dati di registrazione per adeguarli alla propria eventualmente mutata situazione (es. indirizzo,

e-mail, etc.), cambiare la *password* di accesso e eliminare il proprio *account* dalla piattaforma. Inoltre, la Sogesid dovrà avere, in qualsiasi momento la possibilità di inibire l'attività di un Utente Esterno, qualora ciò si renda necessario per un qualsiasi motivo.

### 3.2.2 Registrazione Utenti Interni

Limitatamente agli Utenti Interni, il *Service Provider* dovrà garantire la creazione di diversi profili utente, ai quali saranno associati diversi privilegi di accesso a informazioni e attività che verranno concordati con Sogesid. A titolo esemplificativo, dovrà essere possibile la creazione e la gestione di almeno i seguenti profili:

<b>Profilo</b>	<b>Descrizione</b>
<i>Amministratore/Admin</i>	accesso a tutte le funzionalità amministrative del Portale, incluse tutte le gare, il database degli Utenti Esterni e la gestione degli Utenti Interni
<i>Responsabile del Procedimento</i>	accesso solamente alle proprie gare
<i>Supervisore</i>	accesso a tutte le gare, coordina il lavoro di tutti i <i>Buyer</i> , assegnando loro le funzioni di supporto ai <i>Responsabili del Procedimento</i>
<i>Buyer</i>	svolge attività di supporto e di inserimento/modifica delle gare di competenza di ciascun Responsabile del Procedimento a cui è stato assegnato
<i>Commissario</i>	i Commissari di gara, una volta registrati sulla piattaforma dovranno essere specificatamente abilitati per ogni gara per la quale hanno un incarico di commissione ed i loro poteri saranno limitati alle attività di valutazione delle offerte ricevute in tali gare
<i>Altri Utenti</i>	accesso a tutte le procedure di affidamento telematico gestite dalla piattaforma, in modalità di consultazione, inclusi i tracciati di log applicativo. A titolo indicativo si potrebbe trattare del personale di audit interno e/o esterno alla Sogesid o altri soggetti
<i>Utente Backup</i>	utente profilato per effettuare backup dei dati presenti sulla piattaforma ( <i>opzionale</i> )

### **3.3 Funzionalità previste per le diverse procedure di scelta del Contraente**

La piattaforma e-Procurement dovrà essere in grado di gestire in modalità interamente telematica tutte le fasi del processo di acquisto che vanno dalla creazione della gara, alla pubblicazione del bando, all'individuazione degli Operatori Economici, all'espletamento delle procedure di affidamento alla presentazione delle offerte fino all'aggiudicazione del contraente.

La piattaforma dovrà consentire lo svolgimento di tutte le procedure previste dalla normativa vigente, con modalità di aggiudicazione sia con il criterio del prezzo più basso che dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

La piattaforma dovrà altresì consentire il calcolo dell'anomalia e l'individuazione di tutte le offerte anormalmente basse ai sensi dell'art. 97 commi 2 e 3, del D.Lgs 50/2016.

Per le procedure di affidamento di importo inferiore a Euro 40.000,00 che prevedono una richiesta di più preventivi agli Operatori Economici la piattaforma dovrà prevedere un processo semplificato rispetto alle altre procedure di gara.

Il processo semplificato dovrà comunque garantire il rispetto del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.. Si segnala che per tali procedure il criterio di aggiudicazione maggiormente utilizzato risulta essere quello al prezzo più basso, ma che il sistema dovrà altresì consentire la possibilità di assegnazione di punteggi qualitativi.

#### **3.3.1 Gare telematiche**

Il *Service Provider* dovrà prevedere all'interno della piattaforma le seguenti funzionalità utilizzate sia da Utenti interni che Utenti esterni secondo lo schema di seguito riportato:

##### **Creazione gara**

- Consentire la definizione degli elementi di gara e dei relativi lotti: in particolare la definizione dei requisiti amministrativi, tecnici ed economici attraverso l'attribuzione di punteggi di valutazione per ogni voce (tecnica ed economica), sia punteggi discrezionali che automatici; i punteggi automatici non devono essere modificabili gara;
- Consentire la scelta degli Operatori Economici da invitare (se previsto dalla Commissione) applicando eventualmente diversi criteri di rotazione (manuale, casuale, basato sul numero di inviti/partecipazioni). Nell'eventualità di selezione manuale degli Operatori Economici deve essere possibile effettuare una ricerca avanzata che dia la possibilità di selezione sulla base dei dati disponibili all'interno degli Elenchi telematici degli Operatori Economici. In particolare i risultati della ricerca avanzata, anche per più criteri, dovrà dare come risultato una *vendor list*, all'interno della gara, che fornisca le informazioni degli Operatori Economici (ad esempio Ragione Sociale, Partita I.V.A, ...). I dati devono essere esportabili in formato *Excel*, contenendo anche tutti i contatti degli Operatori Economici;
- Possibilità di pubblicazione richiesta/gara, laddove previsto, sulla GUUE in modo automatico e predisposizione automatica del bando GURI;
- Meccanismi di alerting.

##### **Presentazione delle offerte**

- Gli Operatori Economici dovranno presentare offerta grazie ad un processo guidato che permetterà loro di inserire tutte le informazioni richieste e caricare la documentazione aggiuntiva;

- Gli Operatori Economici dovranno poter definire la modalità di partecipazione: se singola o in forma associata;
- Gli Operatori Economici dovranno poter definire (se previsto nella creazione della gara) i lotti a cui partecipare;
- Il sistema dovrà generare in modo automatico i documenti in formato non modificabile relativi alla domanda di partecipazione, alle schede tecniche ed all'offerta economica;
- Il sistema per gli allegati caricati dall'Operatore Economico dovrà verificare la presenza della firma digitale con eventuale verifica di validità e controllo di revoca presso la Certification Authority e la conformità all'originale del documento generato dalla piattaforma poi firmato dall'Utente;
- Possibilità per l'Operatore Economico di ritirare l'offerta e, eventualmente, ripresentarla;
- Possibilità per l'Operatore Economico di formulare le richieste di chiarimento e rispondere alle informazioni richieste dalla Sogesid gestendo anche gli allegati;
- Meccanismi di alerting.

### **Valutazione delle offerte**

La piattaforma dovrà consentire:

- L'attribuzione di Soggetto Abilitato alla verifica dei requisiti che si occuperà in composizione monocratica o collegiale dell'esame della documentazione amministrativa prodotta dai concorrenti. La piattaforma dovrà attribuire di *default* tale qualifica al responsabile del procedimento.
- L'attribuzione dei ruoli di presidente, segretario, membro o membro tecnico ad utenti del sistema o registrando utenze specifiche per la commissione di gara.
- Esame delle offerte nel rispetto dei requisiti di sequenzialità, sicurezza e segretezza secondo normativa con possibilità di ammissione o esclusione degli Operatori Economici in ogni passo di valutazione.
- Possibilità di richiedere chiarimenti/integrazioni agli Operatori Economici partecipanti in ogni fase della valutazione.
- Possibilità di attribuire punteggi tecnici discrezionali.
- Valutazione dell'offerta economica con il calcolo delle offerte anomale e, se richiesto, esclusione automatica secondo le indicazioni previste dalla normativa vigente e redazione della classifica.
- Il prezzo offerto dagli Operatori Economici non potrà in alcun modo essere modificato da Sogesid.
- L'attività svolta sul sistema dovrà essere tracciata da un sistema di log applicativo centralizzato che memorizza in modo immodificabile data, ora, utenza ed azione svolta con esito, disponibile per la consultazione e verifica da parte di utenze abilitate.

### **3.4 Gestione degli Elenchi telematici degli Operatori Economici**

Il *Service Provider* dovrà prevedere all'interno della piattaforma un sistema dinamico e flessibile

per raccogliere ed aggiornare le informazioni relative agli Operatori Economici, basato sulla condivisione dei dati raccolti nel corso dei differenti processi:

- Registrazione Operatore Economico;
- Gara telematica;
- Specifiche campagne di raccolta di informazioni, a totale discrezione della Sogesid, su determinate categorie merceologiche.

La piattaforma dovrà mettere a disposizione degli Operatori Economici un'unica interfaccia disponibile via internet per presentare il proprio profilo, per mantenerlo aggiornato e per visualizzare il proprio status relativamente all'iscrizione all'Elenco telematico degli Operatori Economici.

La piattaforma, inoltre, dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità per la gestione degli Elenchi Telematici:

- gestione e condivisione delle informazioni anagrafiche dell'Operatore Economico 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 delle gare telematiche, con l'opportunità di aggiornare direttamente il database fornitori attraverso le risposte offerte inviate dai fornitori nel corso delle negoziazioni;
- gestione e monitoraggio del completamento e dell'esito del processo di iscrizione di ciascun Operatore Economico (mediante gli "status" dell'Operatore Economico); registrazione di note ed inserimento di allegati anche firmati digitalmente, a corredo di ciascun processo di iscrizione.

### **3.5 SICUREZZA**

Il concorrente, nel rispetto delle politiche di sicurezza della Sogesid, dovrà fornire una dettagliata documentazione in merito a:

#### **3.5.1 Personnel Security**

- Politiche e procedure applicate all'atto dell'assunzione di personale da impiegare quale amministratore o operatore;
- Politiche di gestione del personale differenziate in base all'ubicazione fisica dei dati gestiti o delle applicazioni in esercizio (valido per i fornitori multinazionali);
- Programmi di formazione concernenti la sicurezza rivolti al personale;
- Processo di valutazione e miglioramento continuo.

#### **3.5.2 Supply-chain Assurance**

Nel caso in cui il *Service Provider* si avvalga di subcontractor:

- Nell'ambito della catena del servizio contrattualizzata, evidenza degli eventuali sotto servizi esternalizzati o affidati a subcontractor;
- Piani e frequenza degli audit rivolti agli outsourcer e/o ai subcontractor;
- Garanzia che gli SLA stabiliti con gli outsourcer e/o i subcontractor sono compatibili con gli SLA stabiliti con il cliente del servizio complessivo;
- Evidenza degli indicatori definiti per misurare i livelli di servizio stabiliti con gli outsourcer e/o i subcontractor;
- Garanzia che le politiche di sicurezza e i controlli stabiliti sono parte della relazione contrattuale con gli outsourcer e/o i subcontractor.

#### **3.5.3 Operational Security**

- Politica relativa all'accesso remoto;
- Politiche e procedure per la gestione della documentazione operativa;
- Separazione ambienti di sviluppo, collaudo e produzione;

- Evidenza dei controlli implementati per garantire la sicurezza delle infrastrutture che ospitano i dati e le applicazioni;
- Dettaglio relativo ad eventuali certificazioni (es. ISO 27001);
- Politiche e procedure applicate per contrastare il rischio rappresentato dai malicious code e dai mobile code;
- Politiche e procedure applicate alla gestione dei back-up e alla gestione dei supporti removibili, compresi gli aspetti attinenti la cancellazione sicura delle informazioni;
- Politiche, procedure e modalità operative applicate alla gestione dei log.

### **3.5.3.1 Software Assurance**

- Evidenza dei controlli implementati per proteggere l'integrità dei sistemi operativi e del software applicativo;
- Politiche e procedure applicate per verificare che le eventuali nuove release del software applicativo siano adeguate e prive di rischi intrinseci (Backdoor, Trojan, ...);
- Politiche, procedure e strumenti applicati per verificare che le applicazioni siano prive di vulnerabilità.
- Politiche, procedure e pratiche per correggere eventuali vulnerabilità rilevate.

### **3.5.3.2 Patch Management**

- Procedure applicate al patch management.

### **3.5.3.3 Network Architecture Controls**

- Evidenza dei controlli implementati per contrastare il rischio rappresentato dagli attacchi DOS e DDOS, di origine sia esterna, sia interna.

### **3.5.3.4 Host Architecture**

- Procedure e modalità operative applicate per assicurare l'hardening dei sistemi;
- Procedure, modalità operative e strumenti per assicurare servizi di Intrusion Prevention.

### **3.5.3.5 SAAS – Application Security**

- Politiche, procedure e modalità operative applicate per garantire l'isolamento dei servizi (multi-tenant).

### **3.5.3.6 Capacity / Resource Provisioning**

- Processi applicati nel caso si verificano elevate richieste di utilizzo di risorse;
- Garanzie circa il massimo numero di risorse disponibili entro un breve periodo (dimensioni di scalabilità);
- Garanzie circa la disponibilità di risorse aggiuntive entro un breve periodo (velocità di scalabilità).

## **3.5.4 Identity and Access Management**

### **3.5.4.1 Authentication**

- Modalità operative e strumenti utilizzati per garantire l'autenticazione in fase di accesso ai sistemi.

#### **3.5.4.2 Authorization**

- Politiche, procedure, modalità operative e strumenti applicati alla gestione delle autorizzazioni e dei privilegi (comprese le pratiche di provisioning e de-provisioning), con particolare riferimento al principio del minor privilegio;
- Garanzie circa il mantenimento della segregation of duty.

#### **3.5.4.3 Encryption**

- Politiche, procedure, modalità operative e strumenti di cifratura dei dati, delle informazioni, delle credenziali di autenticazione.

#### **3.5.4.4 Identity and Access Management Systems offered to the Customer**

- Evidenza delle modalità operative, del funzionamento e del grado di interoperabilità/integrazione dei sistemi di identity e access management messi a disposizione del Service Provider.

### **3.5.5 Asset Management**

Politiche, procedure, modalità operative e strumenti utilizzati per gestire e mantenere l'inventario degli asset gestiti.

### **3.5.6 Data and Services Portability**

- Standard, modalità operative e strumenti utilizzati per garantire che le informazioni gestite possano essere estratte dalle piattaforme e riutilizzate in altri ambiti operativi, anche nel contesto di una migrazione verso un altro Service Provider.

### **3.5.7 Business Continuity Management**

- Politiche, procedure, modalità operative, piani e strumenti definiti per garantire, nel rispetto dei livelli di servizio concordati, la continuità del business. In particolare, riguardo l'ambito del disaster recovery, come saranno soddisfatti i seguenti requisiti:
  - o Recovery Time Objective (RTO, inteso come il massimo tempo di indisponibilità del servizio): 4 ore;
  - o Recovery Point Objective (RPO, inteso come la massima perdita di dati sostenibile, in termini di distanza temporale tra il verificarsi dell'emergenza e l'ultimo salvataggio utile e ripristinabile dei dati): 1 ora;
- Politiche, procedure, modalità operative e strumenti utilizzati per gestire gli incidenti e il ripristino delle funzionalità.

### **3.5.8 Physical Security e Environmental Controls**

Politiche, procedure, modalità operative e strumenti definiti per la sicurezza fisica delle facility utilizzate.





### 3.5.9 Legal Requirements

Evidenze relative a:

- in quale nazione il Service Provider ha la propria sede legale;
- in quali nazioni il Service Provider ha le proprie sedi operative;
- l'ubicazione fisica delle informazioni gestite dal servizio contrattualizzato;

eventuali outsourcer o sub contractor che partecipano all'erogazione del servizio contrattualizzato;

- modalità di gestione della chiusura del contratto, anche in caso di completa cessazione delle attività da parte del Service Provider (fallimento, chiusura, ...);

rispetto del codice della privacy e dei correlati provvedimenti del Garante, là ove applicabile.

### 3.6 Funzionalità di monitoraggio e di reportistica

La piattaforma dovrà prevedere la possibilità di effettuare ricerche e consentire agli utenti, secondo i meccanismi di profilazione, di effettuare interrogazioni *on line* in base ad uno o più parametri di ricerca preselezionati e di generare report di sintesi che consentano di elaborare statistiche.

Nel dettaglio i report/statistiche previsti, dovranno ad esempio, consentire di ricercare gare per categoria merceologica/sottocategoria/classe di importo, per tipologia (lavori, servizi e forniture), soglia (comunitaria e non), ecc.

La piattaforma dovrà permettere di produrre documenti di reportistica di sintesi, aggregabili per diverse viste logiche, per singolo affidamento e/o per singolo Operatore Economico e complessivi, in cui dovranno essere presenti ad esempio le seguenti informazioni: Buyer della procedura di affidamento, numero di gara, numero di pubblicazione, tipologia di affidamento, ecc.

Su richiesta di Sogesid, dovrà essere possibile predisporre comunque estrazioni mirate e personalizzate dei dettagli al fine di realizzare report o statistiche sulle attività svolte. Per tutti i reports indicati dovrà essere consentita la esportazione su EXCEL , CSV , Pdf , formati open e su files in formato XML, estraibili dalla piattaforma tramite accesso dedicato con profilatura lato Sogesid.

Una funzionalità che permetta agli utenti Sogesid profilati di poter creare uno o più report all'interno di una pagina web, con informazioni tratte dal database dell'applicazione. Le pagine create dovranno essere allocate in area pubblica richiamabile dall'esterno.

L'interfaccia utente sarà personalizzata per essere il più possibile user friendly, allo scopo di consentire un'utile ed efficiente gestione dei documenti e dei processi ed una rappresentazione chiara ed esaustiva dei dati.

### 3.7 Integrazione e interfacciamento con altri sistemi

L'offerta tecnica dovrà contenere una dettagliata documentazione del modello dati di tutte le entità (es. Utenti, Gare, Operatori Economici ecc.) gestite nella piattaforma e delle modalità con cui tali informazioni possono essere esportate verso sistemi esterni oppure importate da sistemi esterni (es. Web Services SOAP o Rest, esportazione files, formato XML, Json ecc.) al fine di consentire la piena interoperabilità o, in altri casi, il riversamento/importazione di dati con altre componenti dei sistemi informativi aziendali Sogesid , a titolo indicativo e non esaustivo di seguito

riportati:

- Archiviazione Sostitutiva
  - Il *Service Provider* dovrà provvedere al riversamento dei dati archiviati, secondo una modalità che consenta il raggruppamento dei documenti, ad esempio: per gara, per singolo Operatore Economico, etc.
  
- DataWarehouse
  - La soluzione offerta deve consentire l'esportazione di estrazioni mirate e personalizzate, delle informazioni sulle procedure di gara al fine di realizzare report o statistiche. Tutte le informazioni dovranno essere esportabili in formato Excel, CSV, XML, dato aperto per consentirne il riversamento nel DataWarehouse aziendale Sogesid

Le modalità di integrazione della soluzione proposta con i sistemi informativi dovranno essere descritte nell'offerta tecnica, evidenziando in particolare gli scenari e le procedure già adottate in precedenti progetti di integrazione tipici di una soluzione di e-Procurement in ambito pubblico.

Tutti i dettagli inerenti le specifiche di interfaccia con gli altri sistemi informativi aziendali utilizzati da Sogesid saranno comunicati esclusivamente al *Service Provider*, che si impegna a prestare ogni servizio senza pretendere alcun onere aggiuntivo.

Il *Service Provider* dovrà prevedere all'interno della piattaforma, inoltre, la possibilità di elaborare i dati per l'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione). In particolare, il sistema dovrà consentire di;

- Richiedere e perfezionare il CIG;
- Estrarre ed inviare in maniera automatica tutti i dati delle gare necessari a rispondere agli adempimenti richiesti dall'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione).

### **3.8 Modalità di archiviazione e di consultazione dei dati, dei documenti e delle informazioni**

Il *Service Provider* dovrà predisporre e mantenere in uso un adeguato sistema di archiviazione e di consultazione elettronica di tutti i documenti, gli atti, i fatti e le manifestazioni di volontà prodotti o generati dall'interazione degli utenti interni ed esterni con il sistema, osservando tutte le disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia (10 anni). Tutti i dati archiviati dovranno essere custoditi dal gestore per tutta la durata del contratto e resi disponibili a Sogesid anche dopo la scadenza dello stesso. Dovrà essere assicurato, inoltre, un adeguato livello di *back up* del *software* e dei dati.

Sogesid si riserva anche successivamente alla chiusura del contratto la possibilità di richiedere in qualsiasi momento un riversamento massivo o selettivo con chiavi di lettura di documenti, dati e atti prodotti o generati dall'interazione degli utenti interni ed esterni con il sistema di archiviazione sostitutiva, relativi a specifiche gare o relativi periodi.

Il *Service Provider* dovrà procedere al riversamento entro 4 ore dalla richiesta nel caso in cui l'interrogazione sia subordinata ad una esigenza proveniente da un'autorità giudiziaria, mentre entro 3 gg lavorativi in tutti gli altri casi.

## 4. Livello di servizio di manutenzione

Sono da intendersi a totale carico del *Service Provider* tutte le attività di manutenzione ordinaria, correttiva ed adattiva della piattaforma fornita.

Risultano comprese altresì tutte le attività di riallineamento della documentazione e delle componenti a corredo in caso di manutenzione correttiva ed adattiva, nonché almeno 2 sessioni di formazione dedicata ai Focal Point individuati da Sogesid (il cui numero potrà raggiungere un massimo di 20 risorse) della durata di 2 giornate lavorative per ogni aggiornamento effettuato.

Il servizio di manutenzione della piattaforma tecnologica dovrà prevedere:

- Interventi di manutenzione ordinaria, in termini di:
  - gestione ordinaria delle risorse HW e SW, necessarie per il corretto funzionamento della soluzione;
  - attività volte a garantire il corretto funzionamento del sistema e il monitoraggio di allarmi derivanti da eccessivo carico di lavoro, malfunzionamenti di componenti HW e SW, violazione alla sicurezza del sistema;
  - pianificazione, esecuzione e controllo delle operazioni di salvataggio dei dati
  - riorganizzazione del database e tutte le altre operazioni periodiche richieste dal sistema applicativo
  - salvataggio e custodia dei log/documenti dell'attività del sistema, che potranno essere oggetto di richiesta specifica di Sogesid;
  - dump e/o backup del database on demand su sistema Sogesid (*opzionale*);
  - ripristino delle complete funzionalità del sistema, sia in termini di accesso al sistema che in termini di integrità logico-fisica dei dati, assicurando la ricostruzione dei dati fino all'ultima transazione eseguita;
  - interventi di manutenzione correttiva, attraverso la rimozione di errori del sistema che si dovessero manifestare nella durata del contratto, al fine di garantire la piena funzionalità e operatività dell'applicazione software.
  - interventi di manutenzione adattiva, al fine di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità software applicativo rispetto alle variazioni normative che comportino interventi di modifica del software, senza alcun costo aggiuntivo per Sogesid.

### 4.1 Disponibilità del servizio

Il *Service Provider* dovrà garantire il funzionamento della piattaforma 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all'anno, salvo i periodi di interruzione del servizio per attività di manutenzione.

Il *Service Provider* dovrà garantire una disponibilità del servizio pari ad almeno il 97% delle ore totali su base mensile o una percentuale migliorativa in base a quanto dichiarato in sede di offerta tecnica.

Si precisa che nel calcolo della disponibilità del servizio non saranno considerate interruzioni dovute a eventi di forza maggiore, inteso come un evento al di fuori del controllo del *Service Provider*.

### 4.2 Risoluzione malfunzionamenti bloccanti

Per malfunzionamento bloccante si intende un errore grave che impedisce l'utilizzo di almeno una "funzionalità critica", che impatta su tutte le operazioni utente e sull'utilizzo del sistema e che non consente il raggiungimento del risultato finale con funzionalità alternative.

Il *Service Provider*, in caso di errori bloccanti durante lo svolgimento di una procedura di affidamento nel lasso temporale pari a 48 ore dalla scadenza o durante una seduta pubblica/della commissione di gara, dovrà garantire comunque un tempo di risoluzione del malfunzionamento entro un massimo 6 ore (naturali e consecutive) o un tempo migliorativo in base a quanto dichiarato in sede di offerta tecnica.

In tutti gli altri casi, il *Service Provider* dovrà garantire la risoluzione del malfunzionamento entro massimo 12 ore (naturali e consecutive) o un tempo migliorativo in base a quanto dichiarato in sede di offerta tecnica.

### **4.3 Risoluzione malfunzionamenti non bloccanti**

Per malfunzionamento non bloccante si intende un errore che causa un degrado tollerabile di prestazione su una funzionalità, per periodi limitati o errori di minor entità che non pregiudicano l'operatività di base e le funzionalità chiave del sistema.

Il *Service Provider* dovrà garantire la risoluzione del malfunzionamento non bloccante entro massimo 36 ore (naturali e consecutive) o un tempo migliorativo in base a quanto dichiarato in sede di offerta tecnica.

### **4.4 Richieste interventi**

Il *Service Provider* dovrà creare una procedura con la quale gli Utenti Interni possano inviare segnalazioni e reclami scritti inerenti il servizio e le funzionalità della soluzione di e-Procurement.

L'Help desk dovrà garantire che l'erogazione del servizio risponda agli standard richiesti da Sogesid nel presente Capitolato e comunque dichiarati dal *Service Provider* in sede di offerta.

In particolare si dovrà prevedere la possibilità di inoltrare all'Help desk la segnalazione di qualunque malfunzionamento/anomalia di natura tecnica o qualunque richiesta di attività nell'ambito dell'erogazione del servizio applicativo, raccogliendo segnalazioni via email, web o telefono (tramite operatore). Il *Service Provider* dovrà garantire la tracciabilità del processo di risoluzione della segnalazione, documentando le attività svolte dall'Help desk e consentendo la verifica in tempo reale (on-line), da parte di Sogesid, dello stato della segnalazione di malfunzionamento tecnico/applicativo, in particolare indicando, ad esempio:

- la data e l'ora della segnalazione;
- descrizione dettagliata della segnalazione;
- livello di criticità della segnalazione;
- l'area di pertinenza della segnalazione;
- la data e l'ora di chiusura della segnalazione.

## **5. PROPOSTA PROGETTUALE**

Obiettivo di Sogesid è di disporre nel breve periodo di una piattaforma e-procurement telematica in modalità ASP / SaaS, per la gestione delle differenti tipologie di procedure di affidamento previste dalla normativa.

Il progetto si articola in tre macro-fasi:

- a. fase iniziale e collaudo;
- b. fase di messa a regime e funzionamento;
- c. fase di transizione in uscita.

## 5.1 Fase iniziale e collaudo

La fase iniziale e collaudo ha l'obiettivo di raccogliere nel più breve tempo possibile tutti i requirement in termini di conoscenze, risorse e asset di Sogesid necessari per un corretto funzionamento ed una rapida ed estesa utilizzazione della piattaforma con le caratteristiche e le funzionalità richieste dal presente Capitolato.

Sarà richiesto al *Service Provider* di effettuare un'analisi puntuale dei Regolamenti, dei processi, dei flussi procedurali e dell'attuale struttura organizzativa riguardanti il processo di procurement di Sogesid al fine di comprendere al meglio le esigenze della SGA (Servizio Gare e Appalti) e garantire le migliori soluzioni per il raggiungimento del risultato atteso.

In tale fase, il *Service Provider* dovrà provvedere, entro un massimo di 20 (venti) giorni solari dalla stipula del contratto, allo svolgimento di tutte le attività utili alla messa a punto della piattaforma affinché si possa procedere all'espletamento in modalità telematica delle tipologie di procedure *pilota* di seguito riportate:

- procedure di gara Negoziate con / senza pubblicazione di bando, da aggiudicare secondo il criterio dell'offerta più vantaggioso e secondo il criterio del minor prezzo
- procedure di gara aperte da aggiudicare secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa e secondo il criterio del minor prezzo
- procedure semplificate per affidamenti di importo inferiore a Euro 40.000;
- procedure di importazione dati da sistema attuale Sogesid

Per ciascuna procedura sopra elencata, il *Service Provider* dovrà garantire l'affiancamento durante l'espletamento delle procedure di gara e la formazione avanzata di alcuni Buyer, che verranno segnalati da Sogesid come *Focal Point* su specifiche tipologie di procedure, il cui numero potrà raggiungere un massimo di 20 risorse, attraverso sessioni di formazione articolate su più giornate al fine di permettere ai *Focal Point* di raggiungere un grado di conoscenza sufficiente per l'utilizzo della piattaforma per la gestione delle procedure assegnate.

Le sessioni di formazione ai *Focal Point* dovranno essere erogate presso le sedi Sogesid di Roma e Torino. Si precisa che tutti gli eventuali costi di trasferta sono a totale carico del *Service Provider*. Sogesid provvederà a fornire spazi e strumenti necessari per le sessioni formative.

In parallelo, a partire dalla stipula del contratto, il *Service Provider* dovrà comunque procedere allo svolgimento di tutte le attività utili alla completa messa a punto della piattaforma di e-Procurement al fine di consentire le operazioni di collaudo tecnico e funzionale nell'ambiente di pre-produzione.

Le operazioni di collaudo tecnico e funzionale dovranno avviarsi entro e non oltre 40 (quaranta) giorni solari dalla stipula del contratto.

Il Collaudo verrà condotto congiuntamente dal Responsabile dell'Esecuzione del contratto e dal Project manager designato dal *Service Provider*. Al termine del collaudo il Responsabile dell'Esecuzione del contratto provvederà alla redazione di un verbale di accettazione che dovrà essere sottoscritto anche dal Project Manager del *Service Provider*.

Nel caso di esito negativo del collaudo, il *Service Provider* dovrà provvedere entro 5 (cinque) giorni lavorativi a svolgere ogni attività necessaria affinché il collaudo sia ripetuto e positivamente superato.

Nel caso di secondo collaudo negativo verranno applicate le penali previste; verrà dato al *Service Provider* un nuovo termine perentorio per svolgere ogni attività necessaria affinché il collaudo sia ripetuto e positivamente superato e Sogesid si riserva comunque il diritto di risolvere il contratto.

## 5.2 Fase di messa a regime e funzionamento

Terminata la fase iniziale ed il collaudo funzionale e tecnico, prenderanno avvio le attività legate alla fase di messa a regime e di funzionamento della piattaforma di e-Procurement.

L'obiettivo di questa fase è quello di accompagnare gradualmente Sogesid nel percorso di adozione della nuova modalità di gestione telematica degli affidamenti per Lavori, Servizi e Forniture. Tutte le attività previste in questa fase sono volte al raggiungimento di un utilizzo sempre più diffuso della piattaforma di e-Procurement da parte degli utenti interni ed un coinvolgimento sempre più intensivo degli Operatori Economici.

In questa fase il *Service Provider* è chiamato a sviluppare un programma di interventi specifici, attraverso un approccio integrato e trasversale, in grado di far fronte ad un volume di attività progressivamente crescente in termini di affidamenti da gestire, utenti interni ed Operatori economici da supportare attraverso l'Help desk tecnico.

Le direttrici di intervento di tale fase progettuale sono:

- erogazione di sessioni di formazione;
- estensione e consolidamento dell'utilizzo della piattaforma;
- gestione integrazione ed interfacciamento con i sistemi informativi di Sogesid.

Limitatamente alla prima direttrice, *Erogazione di sessioni di formazione*, il concorrente dovrà descrivere le modalità di erogazione ed il livello di copertura proposto per ciascun utente.

In particolare, gli interventi di formazione dovranno avere ad oggetto, a titolo indicativo, l'utilizzo generale della piattaforma, le funzionalità, le modalità operative nell'espletamento delle procedure di affidamento, la realizzazione di report, ecc.

Il *Service Provider* dovrà erogare un numero minimo di giornate di formazione per utente di:

- almeno 4 giornate formative della durata di 8 ore per utente da erogare nel corso del primo anno di contratto;
- almeno 2 giornata formativa di 8 ore per utente da erogare in ciascuno dei successivi anni di contratto.

A titolo indicativo, il numero di utenti Sogesid è pari a 50 risorse e le sessioni di formazione dovranno essere erogate in gruppi di massimo 10 partecipanti presso le sedi Sogesid di Roma.

Si precisa che tutti gli eventuali costi di trasferta sono a totale carico del concorrente. Sogesid provvederà a fornire spazi e strumenti necessari per le sessioni formative.

In fase di esecuzione contrattuale Sogesid si riserva la facoltà di richiedere al *Service Provider* una rimodulazione delle giornate formative previste.

Per quel che concerne la seconda direttrice, *Estensione e consolidamento dell'utilizzo della piattaforma*, il *Service Provider* dovrà supportare la Sogesid nell'estendere e consolidare l'utilizzo della piattaforma per tutte le tipologie di procedure non previste all'interno della fase iniziale e collaudo attraverso attività di affiancamento agli utenti e modalità di supporto aggiuntive ai *Focal Point* indicati da Sogesid.

Gli aspetti fondamentali di tale direttrice si riferiscono, a titolo esemplificativo, alle modalità di supporto ai Buyer ed ai *Focal Point* durante l'espletamento delle procedure di affidamento.

L'ultima direttrice, *Gestione integrazione ed interfacciamento con i sistemi informativi di Sogesid*, prevede che il *Service Provider* provveda alla gestione delle opportune integrazioni con i sistemi informativi di Sogesid e delle migrazioni e/o caricamenti massivi di dati (per esempio dati anagrafici dei fornitori, storici, ecc), provenienti dalle attuali applicazioni presenti

in Sogesid, come descritto al paragrafo 3.7, mediante procedure informatiche automatiche, garantendo la riduzione al minimo delle interruzioni dei processi di business di Sogesid .

Le attività di tale direttrice dovranno essere realizzate entro e non oltre i 4 (quattro) mesi successivi alla stipula del contratto.

La metodologia ed i contenuti proposti dovranno essere descritti nell'offerta tecnica.

### **5.3 Fase di transizione in uscita**

Il *Service Provider* alla fine del suo mandato contrattuale dovrà garantire la massima disponibilità alle attività di passaggio a Sogesid e/o ad altro Operatore Economico, sia delle conoscenze relative alle peculiarità delle applicazioni, sia dei dati e le informazioni presenti sul portale, con particolare riferimento a quelle maturate nel periodo di erogazione della fornitura.

Le attività di trasferimento sono svolte mediante opportune sessioni di lavoro condivise con Sogesid, in modo da rispettare i termini relativi al passaggio di consegne.

Si precisa che il *Service Provider* dovrà garantire il servizio in essere per tutte le gare o attività avviate prima del termine del servizio sino a loro completo espletamento ovvero sino all'aggiudicazione e archiviazione a sistema di tutte le gare in corso, salvo diverso accordo con Sogesid.

In particolare, a titolo illustrativo e non esaustivo, si elencano le attività richieste in fase di chiusura del servizio:

- Accesso riservato per utente Sogesid, che permette di visualizzare e scaricare tutti i documenti gestiti e relativa esportazione in XLS, PDF, CSV, dato aperto, secondo una struttura definita da Sogesid;
- Sessione descrittiva e tecnica al nuovo aggiudicatario entrante, con presenza di Sogesid sul modello di funzionamento della piattaforma, accompagnata da supporti materiali o manuali prodotti dal *Service Provider* uscente;
- Nel mese antecedente alla chiusura del servizio, passaggio a Sogesid e/o al nuovo Aggiudicatario entrante, di tutti i dati e le informazioni presenti e raccolte dalla data di stipula del contratto al subentro, nel formato e nella sequenza dati concordati con Sogesid (primo scarico dati);
- comunicazione a Sogesid dell'avvenuto completamento, inteso come aggiudicazione e archiviazione, di tutte le gare in corso al termine del servizio;
- successivamente all'aggiudicazione di tutte le gare in corso al momento del primo scarico di dati, passaggio a Sogesid e/o al nuovo Aggiudicatario entrante, di tutti i dati presenti e raccolti nel periodo antecedente al subentro nel formato e nella sequenza dati concordati con Sogesid (secondo scarico dati);
- disponibilità a sessioni di test e verifiche per validare contenuto e modalità del passaggio dei dati sopradescritti;
- ogni eventuale altra attività necessaria alla consegna dei dati e le informazioni presenti sul portale.

Si precisa che tali attività dovranno essere svolte secondo le tempistiche definite e comunque di concerto con Sogesid.

L'attività di trasferimento delle conoscenze al termine della fornitura è da considerarsi parte



integrante del servizio e pertanto non è previsto il relativo riconoscimento. Eventuali deroghe sono possibili solo su discrezionalità di Sogesid.

È compito e responsabilità del *Service Provider* uscente rendere disponibile personale qualificato per l'affiancamento nelle attività sopra descritte, indicando il responsabile delle attività.

Durante tale periodo la responsabilità della conduzione e della gestione del contratto rimarrà a carico del *Service Provider* uscente e qualunque anomalia comportamentale nei confronti del personale della società subentrante sarà oggetto d'immediata segnalazione. Qualora, viceversa, il personale della società subentrante creasse ostacolo alla regolare esecuzione delle attività, il fatto dovrà essere immediatamente segnalato ai responsabili di Sogesid che avranno facoltà di intervenire disciplinando l'affiancamento.

La metodologia ed i contenuti proposti dovranno essere descritti nell'offerta tecnica.

## 5.4 Help desk tecnico e metodologie di supporto agli Operatori Economici

Il *Service Provider* dovrà garantire per ogni giorno ferialo, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 18, a partire dalla fase iniziale:

- un *Help desk* tecnico-funzionale per i Buyer di Sogesid che a titolo esemplificativo dovrà

possedere le seguenti caratteristiche:

- accessibile mediante casella ed indirizzo di posta elettronica dedicato, numero telefonico dedicato, ecc;
- che garantisca il presidio delle seguenti attività:
  - Formazione all'utilizzo degli strumenti di gara telematica;
  - Assistenza alla profilazione dell'utenza;
  - Supporto in fase di visualizzazione di gara;
  - Supporto tecnico in fase di gara.
- un *Help desk* per gli Operatori Economici, che a titolo esemplificativo dovrà possedere le seguenti caratteristiche:
  - accessibile mediante casella ed indirizzo di posta elettronica dedicato, numero telefonico dedicato, ecc;
  - che garantisca il presidio delle seguenti attività:
    - Registrazione e assistenza degli Operatori Economici;
    - Assistenza all'utilizzo degli strumenti di gara telematica;
    - Supporto tecnico in fase di gara.

Tali *Help desk* dovranno gestire tutte le procedure di segnalazione reclami e di problemi tecnici sia da parte di utenti interni a Sogesid e da parte degli Operatori Economici, in modo continuativo ed appropriato al contesto Sogesid, attraverso linee dedicate.

Il servizio di *Help Desk* dovrà essere basato in Italia.

Il *Service Provider* dovrà garantire il presidio delle suddette attività in italiano e inglese ed il seguente livello di servizio, limitatamente alle chiamate al numero telefonico dedicato, con periodo di osservazione su base trimestrale:

<b>Help Desk % chiamate</b>	
Chiamate perse	≤ 5%
Chiamate con risposta dell'operatore entro 1 minuto	≥ 90%.

## 6. ORGANIZZAZIONE DI PROGETTO

### 6.1 Struttura organizzativa di progetto

Il concorrente dovrà descrivere l'organizzazione del progetto esponendo in particolare i seguenti argomenti:

- Organizzazione di progetto prevista per la fase di avvio e di collaudo, in termini di numero risorse coinvolte, competenze delle figure professionali, matrice dei ruoli e delle responsabilità previste.
  - Organizzazione di progetto prevista per la fase di messa a regime e di funzionamento in termini di numero risorse coinvolte, competenze delle figure professionali e delle responsabilità previste. In particolare si richiede di descrivere nali, matrice dei ruoli e soluzioni proposte e il team di risorse dedicato alla formazione in aula dei buyer e all'affiancamento delle risorse Sogesid nell'espletamento delle procedure di affidamento nella fase di messa a regime.
- Organizzazione di progetto prevista per la fase di transizione in uscita in termini di numero risorse coinvolte, competenze delle figure professionali, matrice dei ruoli e delle responsabilità previste.

La struttura organizzativa prevista dal *Service Provider* nell'erogazione del servizio dovrà rispondere ad un Project manager che assumerà il ruolo di referente per Sogesid, assicurando una presenza maggiore durante la fase iniziale e garantendo una costante disponibilità durante tutta la fase di esecuzione del contratto.

La struttura organizzativa, così come esplicitamente indicata in offerta tecnica, costituirà obbligo contrattuale per il *Service Provider*.

### 6.2 Competenze delle figure professionali

Il concorrente dovrà comprovare, mediante produzione di appositi curricula, di avere a disposizione una struttura operativa da dedicare in via esclusiva all'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto, composta dalle seguenti figure professionali:

- n.1 Project Manager
  - laureato con anzianità lavorativa di almeno 10 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea
  - di provata esperienza nella specifica funzione su progetti complessi
  - conoscenza della pubblica amministrazione italiana con particolare riferimento al quadro normativo pubblicistico.
  - Di provata esperienza di almeno 5 anni nell'ambito di progetti sui temi della

razionalizzazione degli acquisti e su temi relativi all'e-Procurement in contesti pubblici, con specifico riferimento allo start-up di centrali di acquisto e all'introduzione di strumenti telematici di negoziazione.

- un'approfondita conoscenza ed uso di tecniche di Program Management e di assicurazione e controllo qualità su progetti.
- Assume il ruolo di Responsabile del Contratto del Service Provider nei confronti di SOGESID e assicura il coordinamento, l'efficienza e la tempestività delle attività previste dal presente capitolato.
- Assicura il commitment delle risorse dedicate e il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- Gestisce le attività di Program Management, in collaborazione con il Responsabile dell'esecuzione del contratto di SOGESID.

➤ n.2 Specialista attività di supporto e-procurement

- laureato con anzianità lavorativa di almeno 5 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 3 anni di provata esperienza nella specifica funzione su progetti complessi sui temi della razionalizzazione degli acquisti e su temi relativi all'e-Procurement in contesti pubblici
- Possiede un'adeguata conoscenza delle metodologie e delle best practices inerenti gli strumenti di help desk, assistenza e formazione di tutti gli utenti (utenti interni ed esterni)
- conoscenza del settore pubblico, compresa la normativa vigente, con particolare riferimento all'attività di e-Procurement
- Garantire la perfetta esecuzione dei servizi di supporto previsto agli articoli precedenti
- Coordina e monitora lo stato di avanzamento delle attività interfacciandosi con gli altri esponenti delle strutture operative dedicate
- È in grado di promuovere il lavoro di team e di rapportarsi con i referenti interni;

➤ n.1 Specialista gestione IT della piattaforma

- Laureato con anzianità lavorativa di almeno 5 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 3 anni di provata esperienza nella specifica funzione su progetti complessi.
- Possiede adeguata conoscenza di metodologie di Information Technology, con particolare riguardo alle soluzioni di e-Procurement ed ha una conoscenza approfondita di architetture tecnologiche e disegno, sviluppo di piattaforme di e-Procurement
- Possiede una buona conoscenza dei processi di acquisto nella Pubblica Amministrazione e un'ottima conoscenza delle modalità di funzionamento di un ASP (Application Service Provider) / SaaS (Software as a Service).
- Dovrà pertanto garantire la perfetta esecuzione delle attività di manutenzione della piattaforma.

### **6.3 Struttura organizzativa dedicata alla manutenzione della piattaforma**

Il concorrente dovrà descrivere la struttura organizzativa prevista per la fase descritta nel capitolo 4 e la descrizione della metodologia adottata per garantire la perfetta esecuzione delle attività di manutenzione della piattaforma.

La struttura dedicata così come esplicitamente indicata in offerta tecnica costituirà obbligo contrattuale per il *Service Provider*.