



**GARA D'APPALTO CON PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA IN MODALITÀ  
SAAS DI UNA PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT E RELATIVI SERVIZI  
PROFESSIONALI PER LA REGIONE LAZIO**

**ALLEGATO 2 CAPITOLATO TECNICO**



## SOMMARIO

<b>PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
<b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b> .....	<b>5</b>
<b>ACRONIMI</b> .....	<b>7</b>
<b>OGGETTO DELL'APPALTO</b> .....	<b>9</b>
<b>CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA</b> .....	<b>10</b>
Modalità di erogazione .....	10
Durata della fornitura .....	11
Dimensionamento del sistema.....	11
<b>REQUISITI FUNZIONALI</b> .....	<b>16</b>
Anagrafiche .....	16
Portale informativo e collaborativo .....	17
Raccolta dei fabbisogni .....	17
Albo fornitori.....	18
Codifiche e classificazioni.....	20
Strumenti di negoziazione .....	20
Gare elettroniche .....	21
Convenzioni o accordi quadro.....	22
Aste elettroniche.....	23
Sistema dinamico di acquisto .....	23
Mercato elettronico.....	23
Cottimo fiduciario .....	23
Gestione dei contratti.....	24
<b>REQUISITI INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA</b> .....	<b>26</b>
Accessibilità ed usabilità .....	26
Protezione dati personali .....	27
Requisiti minimi di sicurezza .....	27
Gestione utenze .....	28
Modularità, flessibilità e standardizzazione .....	28
Integrazione con altri sistemi informativi .....	28
Integrazione con sistemi dell'AVCP e obblighi trasparenza.....	29
Sistema di monitoraggio.....	29
Livelli di servizio - SLA.....	30
Disponibilità del servizio.....	30
Tempi di risposta.....	31
Servizi di manutenzione .....	31



Servizi di center Help Desk.....	32
<b>SERVIZI PROFESSIONALI.....</b>	<b>32</b>
Servizi di configurazione iniziale ed avvio in esercizio.....	32
Servizio di formazione .....	33
Servizi di Help desk .....	34
Servizi di professionali di assistenza e supporto organizzativo .....	34
Servizi di manutenzione .....	35
Manutenzione adeguativa e correttiva.....	35
Manutenzione evolutiva .....	36
Modalità di rendicontazione giornate a consumo.....	36
Consegna dati a fine contratto .....	37
<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>38</b>
Modalità di accettazione dei prodotti/servizi .....	38
Modalità continuativa.....	38
Modalità progettuale .....	39
Pianificazione .....	39
Conduzione dell'appalto .....	41
Capo Progetto .....	41
Sede di lavoro.....	42
Penali per mancato rispetto dei livelli di servizio .....	42



## **PREMESSA**

La Regione Lazio si è prefissa la definizione di nuove modalità di approvvigionamento di beni e servizi con la finalità di perseguire la razionalizzazione degli acquisti ed il contenimento dei costi a carico dell'amministrazione. Per tale motivo è stata istituita la Direzione regionale Centrale Acquisti che ha tra i suoi principali obiettivi quelli di garantire il contenimento della spesa pubblica e la piena attuazione del piano di rientro dal debito sanitario, nonché l'ottimizzazione e l'innovazione dei processi di approvvigionamento dei beni e dei servizi.

Per il perseguimento dei sopra menzionati obiettivi La Direzione Regionale Centrale Acquisti, tramite l'Area Sistemi Informativi e di Monitoraggio, ha avviato un'azione volta a revisionare e re-ingegnerizzare i processi di acquisto in base ad un modello integrato di gestione della spesa regionale. Tale modello si fonda su alcuni principi fondamentali quali: l'uniformità e standardizzazione dei processi e, ove possibile, dei prodotti a supporto di questi, la riduzione dei tempi di accesso al mercato, la promozione di moderni strumenti di e-procurement con l'individuazione di ambiti innovativi per la razionalizzazione della spesa.

Questo modello è basato su l'impiego di soluzioni applicative informatiche modulari tali da costituire una piattaforma tecnologica integrata atta a supportare tutti i processi di gestione presenti all'interno dell'intero ciclo degli approvvigionamenti. Il perimetro del modello prevede uno scenario più ampio del solo Ente Regione e tale da consentire l'innovazione dei processi di acquisto in continua e costante partnership con gli Enti operanti nel territorio regionale, ed in particolare modo con gli enti del SSR.

Per l'implementazione della piattaforma integrata di gestione della spesa regionale è necessario la modifica ed integrazione di alcuni sistemi informativi esistenti con nuovi componenti da approvvigionare e realizzare ex novo. In tale ottica è stata emessa la presente procedura volta all'approvvigionamento della componente dedicata principalmente al supporto alle attività comprese nella fase di negoziazione, ma che comprende anche talune funzionalità a questa correlate quali la raccolta dei fabbisogni e la gestione del contratto.



## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Le principali direttive applicabili in materia sono elencate nel seguito.

### **Norme Comunitarie:**

Regolamento (CE) n. 2195/2002, come modificato dal Regolamento (CE) n. 596/2009, del Parlamento europeo, relativo al vocabolario comune per gli appalti pubblici (CPV)

Regolamento (CE) n. 451/2008 del Parlamento europeo, che definisce una nuova classificazione statistica dei prodotti associata alle attività (CPA)

Direttiva 2014/24/UE sugli appalti pubblici di lavori, forniture e servizi, che abroga la direttiva 2004/18/CE

Direttiva 2014/25/UE sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali che abroga la direttiva 2004/17/CE.

Direttiva 2014/23/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione

Direttiva 1999/93/CE del Parlamento europeo e del Consiglio Istituzione del quadro giuridico delle firme elettroniche a garanzia del corretto funzionamento del mercato interno

### **Norme Nazionali:**

- D.Lgs. 3 aprile 2013, n. 55

Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244

- Legge 24 dicembre 2012, n.228

Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello stato (legge di stabilità 2013)

- D.Lgs. 18 ottobre 2012, n.179

Ulteriori misure urgenti per la crescita del paese (Crescita 2.0 o Salva Italia) contenente le misure per l'Agenda ed Identità Digitale

- D.Lgs. 6 luglio 2012, n.95

Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini (Spending Review II)

- D.Lgs. 7 maggio 2012, n.52

Disposizioni urgenti per la razionalizzazione della spesa pubblica (Spending Review)



- Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 15 marzo 2012 - individua le tipologie di beni e servizi per le quali le Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato sono tenute ad approvvigionarsi mediante le Convenzioni;
- D.Lgs. 9 febbraio 2012, n.5  
Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo (art. 20 che modifica del 163/2006 sulla Banca dati nazionale dei contratti pubblici attiva dal 1 gennaio 2013)
- D.L. 13 maggio 2011 , n. 70  
Prime disposizioni urgenti per l'economia
- L. 27 Dicembre 2006, n. 296 (Finanziaria 2007)  
Consolidamento del ruolo delle Centrali di acquisto Regionali. (Art. 1, Commi 449-458)
- D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 (aggiornato alla Legge n. 27 del 24 marzo 2012)  
Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi, forniture (Gazzetta Ufficiale n. 100 del 2 maggio 2006)
- D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 (aggiornato alla Legge n. 27 del 24 marzo 2012)  
Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n.163 (impiego di strumenti elettronici)
- D. Lgs. 7 Marzo 2005, n. 82 (aggiornato alla Legge 4 Aprile 2012 n. 35)  
Codice dell'Amministrazione digitale
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di trattamento dei dati personali
- DPR 101/2002 superato dal D. Lgs 163/2006 + DPR 2007/2010
- D.L. 18 settembre 2001, n. 347 convertito, con modificazioni, dalla Legge 16 novembre 2001, n. 405  
Interventi urgenti in materia di spesa sanitaria. Decreto di promozione dell'adesione delle Aziende sanitarie ed ospedaliere alle convenzioni Consip
- L. 23 Dicembre 2000, n. 388 (Finanziaria 2001)  
Attribuzione a Consip S.p.A. delle responsabilità operative relative alla stipula delle Convenzioni Quadro previste ai sensi dell'art. 26 della L. 23 Dicembre 1999, n. 488. (Art. 58)
- L. 23 Dicembre 1999 n. 488 (Finanziaria 2000)  
Attribuzione al Ministero dell'Economia e delle Finanze degli oneri di stipula delle Convenzioni Quadro in materia di scelta del fornitore delle Amministrazioni dello Stato. (Art. 26)



- DPR 04.04.2002 che regola l'introduzione degli acquisti telematici nell'ambito della Pubblica Amministrazione e le cui disposizioni possono essere applicate dalle Regioni, dalle Province, dalle città metropolitane, dai Comuni e dalle Comunità Montane (art. 2, comma 4)

### **Normativa della Regione Lazio:**

- DGR 473 del 23 dicembre 2013 Proposta di legge regionale concernente: "Norme in materia di razionalizzazione e contenimento della spesa pubblica per l'acquisizione di beni e servizi"
- D.G.R. n. 202 del 3 aprile 2009 avente come oggetto la "Revisione dell'Albo dei fornitori di beni e servizi della Regione Lazio – DGR 211/2004"
- D.G.R. n. 211 del 02 aprile 2004 avente come oggetto "DPR 20 agosto 2001 n. 384 semplificazione dei procedimenti di spese in economia. Modalità e procedure da seguire per l'esecuzione in economia di beni e servizi"

### **ACRONIMI**

- **ASP:** Application Server Provider, un modello architetturale per l'erogazione di servizi informatici che prevede una remotizzazione elaborativa ed applicativa dei servizi.
- **AVCP:** Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture (ora confluita nell'Agenzia Nazionale Anticorruzione, ANAC)
- **CET:** Central European Time
- **CND :** Classificazione Nazionale Dispositivi medici
- **CV:** Curriculum Vitae
- **CVP:** Common Procurement Vocabulary, sistema di classificazione unico per gli appalti pubblici della Comunità Europea
- **DB:** DatabBase
- **DEC:** Direttore dell'Esecuzione del Contratto
- **DoS:** Denial of Service
- **DURC:** Documento Unico di Regolarità Contributiva
- **HTTP:** HyperText Transfer Protocol
- **KPI:** Key Performance Indicator
- **IDS:** Intrusion Detection System
- **IPS:** Intrusion Prevention System
- **MAC:** Manutenzione Adeguativa e Correttiva
- **MEF:** Ministero dell'Economia e Finanza



- **MEPA:** Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione
- **MEV:** Manutenzione Evolutiva
- **PEC:** Posta Elettronica Certificata
- **RdO:** Richiesta di Offerta
- **RUP:** Responsabile Unico del Procedimento
- **SaaS:** Software as a Service, modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via internet.
- **SDA:** Sistemi Dinamici di Acquisizione
- **SLA:** Service Level Agreement
- **SSR:** Servizio Sanitario Regionale





## **OGGETTO DELL'APPALTO**

Oggetto dell'appalto è la fornitura di beni e servizi volti alla realizzazione di un sistema telematico di e-procurement, accessibile via web, che preveda almeno i seguenti moduli:

- portale: permette all'Amministrazione e agli operatori interessati di consultare documentazione, normativa e notizie riguardanti l'intero processo di approvvigionamenti;
- raccolta fabbisogni;
- sistemi di negoziazione: funzionalità che permettano tutte le possibili modalità di negoziazione (gare telematiche, convenzioni, mercato elettronico, aste elettroniche, sistema dinamico di acquisto, cottimo fiduciario);
- gestione contratto;
- albo e valutazione fornitori;
- interfaccia con altri sistemi;
- reportistica;
- monitoraggio.

I beni e servizi che devono essere realizzati sono i seguenti:

- soluzione software;
- eventuale fornitura dell'Hardware e del middleware necessario al funzionamento della piattaforma;
- servizi professionali per tutte le attività di sviluppo, configurazione, installazione e collaudo;
- servizi di manutenzione adeguativa e correttiva della durata di 24 mesi a decorrere dalla messa in esercizio operativo con fine del periodo di collaudo funzionale;
- servizi di manutenzione evolutiva;
- servizi di formazione;
- servizi di professionali di assistenza e supporto organizzativo della durata di 24 mesi a decorrere dalla messa in esercizio operativo con fine del periodo di collaudo funzionale;
- servizi di Help Desk della durata di 24 mesi a decorrere dalla messa in esercizio operativo con fine del periodo di collaudo funzionale.



## **CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA**

Con la riorganizzazione delle strutture della Giunta Regionale, avvenuta a partire dal mese di Aprile 2013, è stata istituita la Direzione regionale Centrale Acquisti a cui è demandata l'attività di razionalizzazione dei processi di acquisto di beni e servizi.

La Centrale Acquisti regionale sta effettuando iniziative di acquisto centralizzato sulla spesa per il funzionamento delle strutture della Giunta Regionale e per le Aziende Sanitarie. La maggior parte delle iniziative di acquisto sono state eseguite sino ad oggi con modalità tradizionali, ad eccezione di una componente abbastanza limitata di negoziazioni telematiche realizzate facendo uso della piattaforma Consip.

E' interesse dell'Amministrazione regionale incrementare l'utilizzo di strumenti telematici di negoziazioni al fine di :

- gestire gli acquisti di beni e servizi attraverso strumenti tecnologici innovativi promuovendo la modalità di acquisti on-line (e-procurement);
- ridurre i tempi di acquisto ed approvvigionamento;
- migliorare l'efficienza e l'efficacia delle procedure;
- semplificare ed ottimizzare il processo di acquisto di beni e servizi;
- unificare e standardizzare le procedure di acquisto;
- creare un sistema di intermediazione digitale unico a livello regionale;
- ottenere risparmi sui prezzi di acquisto;
- dare vita ad una struttura regionale specializzata nel settore degli approvvigionamenti e controllo della spesa in generale.

A tal fine è volontà della Regione Lazio promulgare l'uso diffuso di soluzioni di e-procurement tale da consentire una rapida e massiccia diffusione delle negoziazioni in modalità telematica e con l'obiettivo di effettuare l'indizione della prima attività negoziale mediante la soluzione di e-procurement oggetto di fornitura nel più breve tempo possibile.

### **Modalità di erogazione**

In considerazione della recente costituzione, ed ancora limitata dimensione e struttura organizzativa della Centrale Acquisti, il bando è orientato ad un modello di fornitura in modalità ASP/SaaS tale da rendere possibile l'avvio in tempi brevi delle iniziative di acquisto evitando, almeno in un primo momento, la gestione dei servizi di gestione applicativa e sistemistica, la formazione ed il supporto all'utenza che, in tale modello saranno demandati al fornitore.



La soluzione proposta per la piattaforma telematica di e-procurement dovrà essere tale da garantire l'utilizzo dell'intero insieme delle funzionalità via WEB mediante un semplice accesso ad internet e l'uso dei più comuni browser.

Il modello di erogazione previsto deve prevedere la fornitura di adeguati applicativi software, ospitati all'interno della infrastruttura dell'aggiudicatario, ai quali devono poter accedere tutte le categorie di utenti senza comportare particolari investimenti, in termini di hardware e licenze software, per la Stazione Appaltante, ed in particolare alcun costo per gli operatori economici utilizzatori.

Il fornitore sarà responsabile della piattaforma hardware e software sulla quale sarà installata la soluzione comprensiva di tutte le applicazioni componenti il sistema, e dovrà garantire l'accessibilità alle stesse da parte degli utenti, oltre che la continuità di erogazione del servizio in accordo agli standard e livelli di servizio indicati nel presente capitolato.

Il fornitore dovrà garantire il possesso del codice sorgente degli applicativi e disporre del know how necessario e di idonea organizzazione, tali da garantire la rapida ed efficace implementazione di tutte le modifiche, evoluzioni e personalizzazioni del sistema che potranno essere richieste da parte della Stazione Appaltante nel corso dello svolgimento della fornitura.

### **Durata della fornitura**

La durata della fornitura è fissata in 24 mesi a decorrere dalla messa in esercizio operativo a seguito del completamento del collaudo funzionale.

E' prevista la possibilità per la Regione Lazio di richiedere la ripetizione del servizio per ulteriori 24 mesi, ai sensi del comma 5, lettera b), dell'art. 57 del D.Lgs. 163/2006.

### **Dimensionamento del sistema**

Il perimetro di attività della Direzione regionale Centrale Acquisti prevede uno scenario più ampio del solo Ente Regione e tale da consentire l'innovazione dei processi di acquisto in continua e costante partnership con gli Enti operanti nel territorio regionale, ed in particolare modo con gli enti del SSR. Questa visione è rappresentata all'interno della proposta di legge regionale in materia di razionalizzazione e contenimento della spesa pubblica per l'acquisizione di beni e servizi, il cui iter di definizione è stato avviato con la DGR n. 473 del 23.12.2013, che prevede appunto l'istituzione di un sistema regionale di acquisti composto dai seguenti soggetti:



a) strutture della Giunta regionale, degli enti pubblici dipendenti dalla Regione, degli enti e delle aziende del servizio sanitario regionale nonché delle società partecipate in misura totalitaria o maggioritaria dalla Regione.

b) enti locali del territorio regionale, loro consorzi o associazioni.

Nei confronti dei sopra citati soggetti, e con gli strumenti di governo della spesa tra cui la piattaforma di e-procurement di cui al presente bando, la Direzione regionale Centrale Acquisti effettua gare centralizzate per importi, di norma, superiori alla soglia comunitaria individuata dai regolamenti CE e dall'articolo 28 del d.lgs. 163/2006, in qualità di centrale di acquisto.

I soggetti di cui al precedente punto a) saranno comunque tenuti obbligatoriamente ad utilizzare gli strumenti di acquisto e negoziazione telematica messi a disposizione dalla Direzione regionale Centrale Acquisti, mentre con i soggetti di cui al precedente punto b) la Direzione regionale Centrale Acquisti opererà sulla base di specifici accordi con gli stessi.

In base alla pianificazione in atto sono previste circa 20 iniziative negoziali gestite dalla Centrale Acquisti nell'arco dell'anno 2014, distribuite fra gare ad evidenza pubblica, aste elettroniche, convenzioni quadro, a cui vanno aggiunti un numero molto più elevato (centinaia) di acquisti sotto soglia oggi effettuati prevalentemente mediante ricorso al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA). La piattaforma deve quindi essere in grado di supportare da subito almeno il volume atteso di iniziative proprie della Centrale Acquisti, mentre è volontà della Regione far utilizzare la piattaforma anche ad altre stazioni appaltanti per l'espletamento di proprie procedure di gara tra cui almeno le Aziende Sanitarie e gli Enti e le Società a partecipazione regionale.

In una prospettiva di medio periodo dovrà poi essere possibile l'utilizzo della piattaforma anche da parte delle altre amministrazioni del territorio regionale per l'espletamento delle relative procedure negoziali in modalità autonoma, con una crescita progressiva e massiva, e per le quali la soluzione prescelta dovrà garantire la piena rispondenza in termini funzionali e di prestazioni.

Nella tabella seguente sono riportati i principali indicatori di utilizzo della piattaforma ai fini del dimensionamento del sistema per i quali dovrà essere garantita la piena funzionalità da parte della soluzione proposta.

	<b>Start up</b>	<b>A regime</b>
N. Amministrazioni registrate	10	100
N. punti Ordinanti registrati	100	1000
N. punti Istruttori	100	1000
N. fornitori registrati	300	3000



Numero cataloghi da convenzioni attivati annualmente	10	100
Numero RdO su mercato elettronico medie annuali	100	1000
N. fornitori abilitati al Sistema Dinamico di Acquisto	50	500

La piattaforma di negoziazione a regime dovrà infatti supportare, secondo modalità omogenee ed uniformi, le esigenze delle stazioni appaltanti, o di singoli punti ordinanti all'interno di queste, che sono riepilogate nel seguito.

#### **Agenzie Regionali**

Agenzia Territoriale del turismo
Agenzia Regionale Parchi – ARP
Agenzia Regionale per la Difesa del Suolo (ARDIS)

#### **Direzioni Regionali**

Direzione Regionale Agricoltura e Sviluppo Rurale, Caccia e Pesca
Direzione Regionale Centrale Acquisti
Direzione Regionale Cultura e Politiche Giovanili
Direzione Regionale Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, Diritto allo Studio
Direzione Regionale Infrastrutture, Ambiente e Politiche Abitative
Direzione Regionale Lavoro
Direzione Regionale per lo Sviluppo Economico e le Attività Produttive
Direzione Regionale Politiche Sociali, Autonomie, Sicurezza e Sport
Direzione Regionale Programmazione Economica, Bilancio, Demanio e Patrimonio
Direzione Regionale Risorse Umane e Sistemi Informativi
Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria
Direzione Regionale Territorio, Urbanistica, Mobilità e Rifiuti

#### **Strutture della Giunta**

Ufficio di gabinetto del Presidente
Segretariato Generale
Segreteria della Giunta Regionale
Struttura di staff: Avvocatura Regionale

#### **Enti Pubblici Dipendenti**

A.RE.MOL. - Agenzia Regionale Mobilità
A.R.P.A. - Agenzia Regionale Protezione Ambientale
A.R.S.I.A.L. - Agenzia Regionale Sviluppo Innovazione Agricoltura Lazio
A.R.T. - Agenzia Regionale per i trapianti e le patologie connesse
Ente RomaNatura
I.R.Vi.T. - Istituto Regionale per le Ville Tuscolane
Istituto Regionale di Studi Giuridici del Lazio "A.C. Jemolo"
LAZIODISU



**Società Controllate**

Astral SPA
Lazio Service Spa
SAN.IM Spa
LazioMar Spa
Lazio Ambiente Spa
Co.tral. Spa
LAit Spa
Co.tral. Patrimonio Spa
Sviluppo Lazio Spa
ARCEA Spa
Ag. Re. Promozione Turistica del Lazio Spa (in liquidazione)

**Partecipazioni di Società Controllate**

Atral S.c.r.l.
STL – Società Trasporti Laziali S.c.r.l.
Terravision Lazio - in liquidazione S.r.l.
Co.tral. Progetti s.c.a.r.l.
Filas SpA
Risorsa Srl in Liquidazione dal 06/07/2011
Unionfidi Lazio SpA

**Aziende Sanitarie Locali**

ASL Roma A
ASL Roma B
ASL Roma C
ASL Roma D
ASL Roma E
ASL Roma F
ASL Roma G
ASL Roma H
ASL Rieti
ASL Latina
ASL Frosinone
ASL Viterbo

**Aziende Ospedaliere**

AO S. Andrea
AO S. Giovanni
AO S. Filippo Neri
AO S. Camillo – Forlanini

**Policlinici Universitari**

Policlinico Umberto I
Fondazione Policlinico Tor Vergata



**Istituti di Ricovero e Cura Carattere Scientifico**

Istituti Fisioterapici Ospedalieri

INMI Lazzaro Spallanzani

**Altre Aziende del Sistema Sanitario Regionale**

ARES 118



## **REQUISITI FUNZIONALI**

Come anticipato in precedenza l'intendimento della Regione Lazio è quello di incentivare le negoziazioni telematiche con lo scopo di innovare, ottimizzare e rendere più trasparenti i processi di acquisto, anche mediante l'uso della piattaforma di e-procurement.

La piattaforma dovrà consentire una gestione unitaria del processo di negoziazione, dal supporto alle attività di predisposizione delle gare, alla gestione dei contratti attivati a seguito dell'espletamento delle stesse, e consentire anche l'elaborazione della reportistica associata.

La soluzione deve essere organizzata per moduli completamente integrati, in modo da prevedere la massima rispondenza alle diverse esigenze di interoperabilità. Tutte le funzionalità devono essere disponibili tramite interfaccia web.

Tutte le funzionalità e tutti i supporti redazionali, manuali operativi, manuali utente, devono essere disponibili in lingua

Nei seguenti paragrafi sono descritte le caratteristiche funzionali minime che la piattaforma dovrà avere per rispondere alle necessità di negoziazione ipotizzate dalla Centrale Acquisti regionale. Sarà cura del fornitore indicare con il maggior dettaglio possibile l'insieme delle funzionalità e le caratteristiche riguardanti i componenti della soluzione proposta in modo tale da consentire una completa valutazione della soluzione offerta.

### **Anagrafiche**

La soluzione dovrà prevedere un'area che consenta all'Amministratore del sistema di visualizzare, modificare o inserire i dati rilevanti delle anagrafiche presenti a sistema. Le anagrafiche dovranno essere uniche per tutti i moduli della piattaforma e le modifiche dovranno essere adeguatamente storicizzate.

Le tipologie di anagrafica dovranno essere almeno le seguenti:

- anagrafica operatori Centrale Acquisti;
- anagrafica enti e società del sistema regionale degli acquisti (elencate in precedenza);
- anagrafica utenti;
- anagrafica operatori economici.

E' necessario inoltre che il sistema venga adeguato prontamente ai cambiamenti organizzativi dell'Amministrazione.





### **Portale informativo e collaborativo**

Il portale dovrà inoltre prevedere un'area riservata anche per altre tipologie di utenti (fornitori, imprese, dipendenti di altri enti pubblici).

Il sistema dovrà essere dotato di un'area riservata a disposizione dell'utente, che funga da portale per la gestione di tutte le gare di approvvigionamento, nonché di una sezione pubblica per la visualizzazione delle gare in corso e delle gare scadute.

In particolare, l'utente accederà autenticandosi con le credenziali di dominio, nel caso di dipendente regionale o con user-id e password per gli utenti appartenenti a strutture esterne. L'area riservata del portale, mostrerà all'utente esclusivamente le funzioni per cui è autorizzato.

Tramite il portale informativo e collaborativo dovrà essere possibile consultare e scaricare informazioni e dati concernenti:

- gare di appalto, sia quelle gestite attraverso la piattaforma, sia quelle gestite in forma cartacea ed in particolare le banche dati contenenti capitolati e documentazioni di gara gestite dalla Centrale Acquisti e da tutti i soggetti del sistema regionale di acquisto;
- l'albo fornitori regionale organizzato per categoria merceologica;
- normativa nazionale e regionale inclusi i regolamenti regionali inerenti gli acquisti;
- news e qualsiasi notizia riguardante eventi, convegni, ecc.. di settore.

Il portale dovrà prevedere la possibilità di accedere e scaricare la documentazione anche delle gare scadute, mentre le informazioni relative alle gare dovranno essere catalogate almeno in base a:

- nome procedura;
- tipologia gara;
- categoria;
- data pubblicazione;
- data scadenza offerte;
- stato di avanzamento;
- stazione appaltante.

### **Raccolta dei fabbisogni**

Al fine di fornire un ausilio alla pianificazione delle attività della Direzione Centrale Acquisti, per concorrere alla definizione del piano regionale degli acquisti previsto tra i compiti delle direzioni, è necessario che siano presenti sul sistema delle funzionalità tali da consentire a ogni direzione regionale ed agli enti e società comprese nel sistema regionale degli acquisti, di comunicare il proprio fabbisogno.



La piattaforma dovrà quindi disporre di un modulo che consenta, a tutti i soggetti del sistema regionale di acquisti, di inserire in modo strutturato le informazioni che si riferiscono ai quantitativi di acquisto previsti suddivisi per anno per le diverse categorie merceologiche, secondo un albero merceologico ed un nomenclatore unico regionale definito dalla Centrale Acquisti. Il modulo deve consentire la facile gestione di tutte le informazioni necessarie per attuare la pianificazione quali le quantità di approvvigionamento, la scadenza contrattuale, i prezzi corrisposti, ecc.

Le richieste di fabbisogno devono poter essere gestite secondo delle campagne temporali predefinite (di norma con copertura annuale e scadenza di caricamento dei dati entro il 30 giugno di ciascun anno) ma deve anche essere configurabile di volta in volta in modo che sia possibile lanciare in ogni momento delle raccolte personalizzata in funzione delle specifiche dei prodotti servizi per i quali devono esser raccolti i fabbisogni.

Deve essere possibile sia accedere alle informazioni di tutte le richieste compilate dai vari soggetti e di effettuarne l'aggregazione sia lo scarico ed il trasferimento automatico al sistema di monitoraggio ed analisi della spesa per poterle elaborare.

### **Albo fornitori**

La soluzione proposta deve essere corredata da un modulo di gestione dell'albo dei fornitori i cui requisiti sono indicati nel seguito.

E' stata avviata precedentemente all'indizione della presente procedura, l'acquisizione di un sistema regionale informatizzato di albo fornitori per la gestione unificata dell'albo a livello dell'intero sistema regionale di acquisto. Nel caso in cui, al momento della firma del contratto ed avvio delle attività di fornitura fosse già disponibile un sistema telematico regionale di gestione Albo Fornitori, dovranno essere concordate con la stazione appaltante, che renderà disponibili all'aggiudicatario tutte le specifiche tecniche e la documentazione associata al prodotto, le eventuali modalità di utilizzo e/o interfacciamento con tale sistema piuttosto che la sostituzione dello stesso con il modulo proposto in sede di offerta da parte del fornitore senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione. Tutte le eventuali attività di integrazione con l'Albo Fornitori regionale informatizzato, piuttosto che la sua sostituzione con il modulo proposto, dovranno essere comprese nell'offerta.

L'albo dovrà garantire un facile utilizzo da parte degli utenti nel pieno rispetto di quanto previsto dalla norma con particolare riferimento:

- alla capacità di gestire i requisiti di ordine generale per la qualifica dei fornitori previsti dall'articolo 38 del d.lgs. 163/2006



- a quanto sancito dai comma 11 e 12 dell'articolo 125 del suddetto D.lgs. in merito ai contratti pubblici riguardanti i lavori, servizi e forniture in economia (rotazione dei fornitori, istituzione degli elenchi per gli inviti in caso di cottimi fiduciari, ecc..)
- alla compatibilità ed integrazione con la banca dati nazionale dei contratti pubblici istituita presso l'Autorità dall'articolo 62-bis del codice dell'amministrazione digitale in base all'articolo 20 del D.L. 9 febbraio 2012, n. 5 (introduzione dell'Art. 6-bis al D.lgs. 12 aprile 2006, n. 163)
- e non ultimo, alle modifiche introdotte dal D.L. n. 95/2012 che ha, di fatto, dichiarato illegittimi i criteri che fissano, senza congrua motivazione, limiti di accesso connessi al fatturato aziendale per non escludere la possibilità di partecipazione alle gare alle piccole e medie imprese.

Il sistema deve inoltre avere semplici funzionalità di aggiornamento dell'albo con un facile utilizzo anche da parte degli enti regionali, consentendo inoltre la gestione della valutazione delle performance dei fornitori rispetto ai contratti stipulati (valutazione consuntiva) anche da parte delle strutture e le organizzazioni beneficiari dei beni e servizi acquistati siano queste sia interne sia esterne all'ente regione. L'albo deve essere strutturato in modo da facilitare la possibilità di inserimento ed iscrizione da parte delle PMI che fanno ancora un basso utilizzo delle tecnologie ICT.

Il sistema informativo dovrà garantire un servizio di certificazione on line dei fornitori in accordo a quanto previsto dall'art. 38 D.Lgs. 163/2006 per la gestione, almeno ma non solo, delle informazioni seguenti:

- Certificato di iscrizione alla Camera di Commercio;
- Certificato del Casellario Fallimentare;
- Certificato del Casellario Giudiziario;
- Certificato di regolarità fiscale;
- Certificato/autocertificazione di ottemperanza disciplina lavoro disabili;
- Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC);
- Annotazioni Osservatorio Autorità di Vigilanza;
- Richiesta informazioni del Prefetto (D.Lgs 6 settembre 2011 n. 159 art. 91);
- Richiesta Comunicazione antimafia (D.Lgs 6 settembre 2011 n. 159 art. 87);
- Certificato delle Misure di prevenzione;
- Certificato delle Sanzioni Amministrative;
- Tracciabilità dei flussi finanziari
- Certificazioni di qualità



- Certificazioni ambientali e sociali
- Curricula aziendali e professionali
- Referenze bancarie e capacità economico-finanziarie
- Protocollo d'intesa
- Patto di legalità

In funzione della necessità di ciascuna stazione appaltante deve comunque essere possibile un ampio livello di personalizzazione tale da consentire la facile richiesta di documentazione integrativa agli operatori economici, da sottoscrivere a mezzo firma digitale, obbligatoria o non, ai fini della completezza dell'iscrizione.

Il sistema deve consentire la generazione di un'autocertificazione contenente tutti i dati comunicati dall'operatore economico da utilizzare secondo modalità definite dalla Direzione Centrale Acquisti di gestire la richiesta di abilitazione all'albo.

Ancorché non prevista inizialmente la gestione delle opere e lavori il sistema deve prevedere anche una sessione di gestione dei professionisti tecnici (singoli o raggruppati) costituendo un albo personalizzato, categorizzato su tre livelli, in base al DPR 207/2010 e alla legge 143/1949.

Per ciascun professionista dovrà essere possibile gestire efficacemente le informazioni ed i dati relativi alle specializzazioni, alle tipologie di incarico e le categorie con relativi importi di affidamento degli ultimi dieci esercizi finanziari.

Dovrà essere possibile gestire con facilità tutte le informazioni relative all'albo dei professionisti, con possibilità di utilizzare filtri multipli dedicati per specializzazione, tipologia di incarico, categoria, importo, ecc..

### **Codifiche e classificazioni**

La piattaforma ed in particolare il modulo di gestione dell'Albo Fornitori deve gestire la classificazione merceologica multilivello unica regionale in associazione con le principali classificazioni merceologiche utilizzate su scala nazionale (CPV, CND, AVCP, classificazione Consip). La codifica regionale dovrà essere utilizzata in modo omogeneo ed uniforme per l'identificazione dei prodotti/servizi in tutte le fasi del processo di acquisto di beni e servizi dalla rilevazione dei fabbisogni alla pubblicazione dei cataloghi, alla stesura dei contratti di fornitura, fino alle fasi di ordini e pagamento delle stesse.

### **Strumenti di negoziazione**

La piattaforma di e-procurement deve garantire la gestione delle diverse tipologie di negoziazione, assicurando la piena rispondenza alle norme ed in particolare al Codice dei Contratti Pubblici oltre



che alle normative Europee. In particolare dovranno essere implementati i seguenti strumenti di negoziazione, dettagliate nei paragrafi seguenti:

- Procedure di gare elettroniche: strumenti che consentono la gestione in forma elettronica, intera o parziale, delle procedure di gara.
- Convenzioni: accordi-quadro, sulla base dei quali le imprese fornitrici, aggiudicatrici di gare su singole categorie merceologiche, s'impegnano ad accettare (alle condizioni e ai prezzi stabiliti in gara e in base agli standard di qualità previsti nei capitolati) ordinativi di fornitura da parte delle Pubbliche Amministrazioni, fino al limite massimo previsto.
- Aste elettroniche: strumento idoneo a stimolare attraverso la negoziazione telematica un'ulteriore fase competitiva all'interno delle ordinarie procedure di appalto. L'art. 3, comma quindicesimo, del Codice definisce l'asta elettronica come "un processo per fasi successive basato su un dispositivo elettronico di presentazione di nuovi prezzi, modificati al ribasso, e/o di nuovi valori riguardanti taluni elementi delle offerte, che interviene dopo un prima valutazione completa delle offerte permettendo che la loro classificazione possa essere effettuata sulla base di un trattamento automatico".
- Sistema Dinamico di Acquisto: processo di acquisizione interamente telematico per forniture di beni e servizi tipizzati e standardizzati di uso corrente. Procedura sempre aperta per tutta la sua durata a qualsivoglia operatore economico che soddisfi i criteri di selezione ed a cui ne possono richiedere l'ammissione in qualsiasi momento.
- Cottimo fiduciario: processo di acquisizione telematica per forniture di beni e servizi rientrante tra le cosiddette procedure in economia, in relazione al modesto valore del contratto o all'urgenza di provvedere e disciplinato dall'art. 125 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163.
- Mercato Elettronico: un mercato digitale su cui acquistare direttamente beni e servizi da fornitori selezionati ed abilitati quindi a presentare i propri cataloghi sul sistema, per valori inferiori alla soglia comunitaria. Il relativo modulo deve essere presente nella soluzione proposta ancorché l'Amministrazione valuta al momento come opzionale la possibilità di utilizzare tale funzionalità nell'ambito della piattaforma di e-procurement.

#### Gare elettroniche

Il modulo delle gare elettroniche deve possedere tutte le funzionalità necessarie per gestire interamente la procedura di gara in modalità smaterializzata, nel pieno rispetto delle norme vigenti consentendo alla Centrale Acquisti, ed alle altre stazioni appaltanti abilitate all'uso della



piattaforma, la predisposizione e la gestione di procedure di gara dematerializzate e informatizzate aperte o ristrette.

La piattaforma dovrà consentire una semplice gestione anche delle gare articolate in vari lotti distinti, e garantire il controllo, anche separatamente, delle aggiudicazioni pur mantenendo un uso unitario e comune dei dati relativi alla fase di predisposizione della gara ancorché con il trattamento indipendente di ogni singolo lotto.

La piattaforma deve prevedere sia la formulazione al prezzo più basso che quella all'offerta economicamente più vantaggiosa con la capacità di gestire le formule contenute nel D.P.R. n. 207 del 2010 ed avere la capacità di definirne di ulteriori. Il sistema dovrà prevedere la possibilità sia di effettuare automaticamente valutazioni di tipo quantitativo, ricorrendo a specifiche formule parametrizzabili di volta in volta, sia di gestire le valutazioni di tipo qualitativo effettuate dalla commissione di gara, inserendo gli esiti a sistema prima dell'apertura delle offerte economiche.

La soluzione di e-procurement dovrà consentire di creare e gestire facilmente template o modelli di gara.

#### Convenzioni o accordi quadro

La piattaforma deve consentire di gestire istituti previsti dalla vigente normativa quali, in particolare gli accordi quadro o convenzioni e deve quindi consentire, a seguito di un processo di gara smaterializzato, l'istituzione successiva di un catalogo elettronico, popolato dal o dai fornitori aggiudicatari dell'accordo con i prodotti offerti e le caratteristiche degli stessi. Grazie a tali cataloghi i punti ordinanti abilitati della Centrale Acquisti, e degli altri soggetti abilitati del sistema regionale di acquisti, potranno acquistare direttamente i beni/servizi, ai prezzi e le condizioni contenuti nelle convenzioni stesse attraverso la stipula di contratti di fornitura e l'emissione di ordini. Gli ordinativi dovranno essere firmati digitalmente attraverso il sistema.

Dovranno essere presenti semplici funzionalità di ricerca, con l'ausilio di un motore di ricerca avanzato, all'interno delle convenzioni basate su di un sistema di classificazione ad albero, in modo da consentirne l'individuazione univoca, e dovranno essere disponibili diversi parametri per emettere gli ordini elettronici di fornitura.

Sulla piattaforma deve essere presente una funzionalità che consenta alle singole Amministrazioni di utilizzare le suddette convenzioni nei limiti dei fabbisogni dichiarati. Dovranno essere rese disponibili tutte le informazioni relative alle convenzioni incluso l'importo residuo aggiornato continuativamente in base agli ordinativi emessi.



### Aste elettroniche

Il sistema dovrà consentire di gestire le aste elettroniche in accordo con quanto stabilito dalla normativa in vigore, in particolare dall'articolo 85 del D.Lgs. 163/2006 e dagli articoli 288 e seguenti del D.P.R. 207/2010).

La piattaforma deve consentire di impostare il prezzo base di partenza dell'asta elettronica di vendita, ed i concorrenti possano presentare rilanci al rialzo, per un periodo di tempo definibile, rispettando l'incremento minimo definito, a partire dal valore della base di partenza secondo i dettami del Regolamento al codice degli appalti (permettere la determinazione del "tempo base" ed inviare una notifica a tutti partecipanti quando scaduto tale termine si entra negli "ultimi 5 minuti" di gara che non consentono la visualizzazione della graduatoria e la possibilità di effettuare un solo rilancio). Altresì deve consentire le tipologie di asta elettronica come previsto dall'art. 292, comma 5, del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207.

il sistema deve effettuare dei controlli sui rilanci inseriti dal fornitore Al termine dell'asta devono essere visualizzate le graduatorie finali e deve essere possibile la generazione automatica dei verbali d'asta.

### Sistema dinamico di acquisto

La piattaforma di e-procurement deve consentire la gestione, ai sensi dell'articolo 60 del D.lgs. n. 163 del 2006, esclusivamente per via elettronica, di sistemi dinamici di acquisizione (SDA) per l'acquisto di forniture di beni e servizi tipizzati e standardizzati, di uso corrente, anche per importi soprasoglia comunitaria.

Deve essere gestita sia la fase di abilitazione, della durata di 4 anni ai sensi di legge, sia la fase dei confronti concorrenziali. Deve essere gestito tutto il processo di negoziazione in modalità completamente elettronica. I confronti concorrenziali, tra gli operatori economici ammessi al sistema dinamico d'acquisto stesso, potranno essere attivati sia dalla Centrale Acquisti sia direttamente dai singoli soggetti del sistema regionale degli acquisti in qualità di singola stazione appaltante, in funzione del tipo di bando e mediante predisposizione di specifici bandi semplificati.

### Cottimo fiduciario

Il sistema deve prevedere uno specifico modulo per la gestione delle procedure di cottimo fiduciario ai sensi dell'articolo 125 del D.Lgs. 163/2006 in tutte le sue fasi della procedura. Il sistema deve essere collegato all'albo fornitori.

### Mercato elettronico

Come anticipato la Regione si riserva la scelta di utilizzare, in un secondo momento rispetto alle funzionalità principali di negoziazione, la funzionalità di Mercato Elettronico sul sistema regionale



di e-procurement. La piattaforma dovrà comunque disporre di un simile modulo, disciplinato in particolare agli articoli 328 (Mercato Elettronico), 330 (Casi di utilizzo delle procedure di acquisto in economia), 332 (Affidamenti in economia), 335 (Mercato Elettronico e uso degli strumenti elettronici) del D.P.R.n. 207 del 2010. In ogni caso è richiesta l'abilitazione del solo acquisto tramite richiesta di offerta e non dell'acquisto diretto quindi non è necessaria la gestione di cataloghi di prodotti.

Attraverso questo strumento deve essere possibile in modo semplice ed intuitivo di ricercare i Fornitori, analizzando le caratteristiche specifiche in base alla categoria merceologica.

Il Punto Ordinante potrà selezionare categorie di beni ovvero servizi disponibili con l'ausilio di un motore di ricerca avanzato e allegare documenti in cui siano definite le specifiche tecniche dei beni/servizi oggetto della RdO.

### **Gestione dei contratti**

La piattaforma dovrà essere dotata di un apposito modulo dedicato alla gestione della contrattualistica tale da consentire almeno la produzione automatica, e la gestione della documentazione relativa ai contratti, scadenze, prezzari, oltre che il facile monitoraggio delle informazioni di base delle forniture.

Mediante questo modulo dovrà essere possibile monitorare la qualità ed il livello di servizio delle varie forniture indipendentemente se queste siano o meno state negoziate ed aggiudicate in modalità telematica mediante la piattaforma stessa.

Dovrà quindi essere possibile effettuare una classificazione dei contratti attivi, e poterne gestire facilmente le scadenze ed eventuali rinnovi, pianificare azioni di auditing sulle forniture in corso, effettuare il monitoraggio delle prestazioni e la verifica dei risultati ottenuti mantenendo sotto controllo i rischi legati alla gestione dei contratti stessi, grazie anche ad una standardizzazione delle procedure di gestione basata su contrattualistica standard (anche mediante l'utilizzo di modelli predefiniti da poter modificare e gestire in funzione della necessità e tipologia di contratto e di fornitura).

La piattaforma deve disporre di azioni funzionali al costante monitoraggio delle performance delle forniture attraverso l'uso di adeguati Key Performance Indicator (KPI) lungo l'intero processo di gestione degli acquisti.

In particolare deve essere dotata di adeguati strumenti (scorecards) per il calcolo e la valutazione delle performance del fornitore a livello di singola commessa ed a livello globale di fornitore iscritto. Il sistema deve consentire la gestione della valutazione delle performance dei fornitori rispetto ai contratti stipulati (valutazione consuntiva delle performance) da parte delle strutture e





delle organizzazioni beneficiari dei beni e servizi acquistati, siano queste interne od esterne all'ente regione. Deve quindi essere presente la possibilità di recepire e gestire i giudizi espressi dagli utenti sull'effettiva adeguatezza della fornitura/servizio.

Devono essere presenti metodologie di vendor rating in grado di effettuare selezioni in base a diversi criteri (stima dei costi, scelta tecnica, ecc...), applicabili in particolare in una vasta quantità di procedimenti negoziali, quali gli affidamenti sotto soglia o nelle procedure in economia.

Devono essere previste funzionalità per una efficiente gestione del rischio nella fornitura, nonché meccanismi in grado di effettuare una efficace valorizzazione dei fornitori più meritevoli in base ad informazioni puntuali sul livello di rispetto della qualità della fornitura ed al grado di conformità rispetto alle condizioni e livelli di servizi previsti dal contratto.

La soluzione deve consentire alla Stazione Appaltante la gestione di specifiche azioni correttive nella relazione con i fornitori, in una logica di miglioramento continuo delle prestazioni mediante meccanismi di condivisione e definizione con gli operatori economici, in ottica collaborativa, degli interventi ed obiettivi di miglioramento. Devono quindi essere disponibili idonei meccanismi in grado di controllarne e verificare il miglioramento nel tempo di indici prestazionali appositamente definiti.



## **REQUISITI INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA**

La piattaforma di intermediazione digitale proposta deve essere in lingua italiana e pienamente rispondente alle normative vigenti in materia di acquisti elettronici e contratti di acquisto per la pubblica amministrazione. L'infrastruttura deve assicurare i requisiti minimi richiesti in termini di sicurezza informatica, disponibilità del servizio e tempi di risposta.

I componenti dovranno comunque utilizzare schemi standard per applicativi Web based e tali che sulle postazioni client non debba essere richiesta l'installazione di alcun specifico software necessario per il funzionamento e la fruizione della varie componenti della piattaforma ad esclusione di quanto eventualmente necessario per consentire la gestione delle firme digitali. La piattaforma deve garantire la fruibilità mediante tutti i più diffusi browser presenti sul mercato indipendentemente dalla versione.

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 regionali. 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 atti a garantire un'adeguata protezione di tutte le informazioni contenute e di tutte le transazioni gestite in accordo alla normativa vigente, e nel pieno rispetto di quanto stabilito nella Raccomandazione AIPA 1/2000 "Norme provvisorie in materia di sicurezza dei siti internet delle Amministrazioni centrali e degli Enti pubblici".

Deve essere possibile e previsto l'uso della PEC (Posta elettronica certificata) per lo scambio di comunicazioni tra la piattaforma e gli utenti in specifiche fasi dei processi supportati (ad esempio per le richieste di offerta online, le aste elettroniche, ecc.)

Devono essere presenti adeguate soluzioni di sincronizzazione tra il clock di sistema e la sincronizzazione ufficiale nazionale ed il "Central European Time" (CET).

### **Accessibilità ed usabilità**

Il Sistema dovrà rispettare le norme di accessibilità così come stabilito dalla Legge 9 gennaio 2004 n. 4 (c.d. "legge Stanca") e del successivo Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75 "Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".



In particolare, saranno rispettate tutte le indicazioni riportate nel Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 (G.U. 8 agosto 2005, n. 183): “Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici”.

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.

### **Protezione dati personali**

Il Sistema dovrà prevedere, in ottemperanza di disposizioni e/o provvedimenti normativi, meccanismi di autenticazione, autorizzazione e profilatura per l'accesso alle funzionalità previste, ai dati e ai file trattati.

Per il trattamento dei dati personali e sensibili dovrà essere garantita la tutela e la riservatezza dei dati stessi in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e successive modificazioni ed integrazioni), ivi comprese le relative misure di sicurezza previste dal Codice.

Particolare attenzione sarà assicurata per la gestione di informazioni di carattere sensibile, per le quali sarà garantita una soluzione che comporti il pieno rispetto della normativa sopra citata e della ulteriore normativa di settore applicabile.

### **Requisiti minimi di sicurezza**

La soluzione deve garantire i requisiti di riservatezza, autenticità, integrità, disponibilità e non ripudio. 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.

La soluzione proposta deve essere dotata di appositi sistemi di tracciamento e registrazione a livello di sistema (log applicativi) delle attività eseguite da tutti gli utenti del sistema siano essi interni od esterni, e compresi gli utenti di amministrazione in accordo alla normativa vigente.

I meccanismi di identificazione degli utenti e autorizzazione all'accesso e tutte le fasi di autenticazione (user login), inclusi i processi di autenticazione forte mediante soluzioni in grado di gestire certificati di autenticazione emessi da Enti certificatori legalmente riconosciuti (smart-card, token, ecc.), devono essere realizzate in ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Allegato B, Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza.

Deve essere garantito un adeguato sistema anti-intrusione (IDS/IPS) in grado di monitorare e respingere attacchi di qualsiasi tipo tra cui, ma non solo, interruzioni del servizio (Denial of



Service, DoS), programmi ostili basati su protocollo HTTP (HTTP worms), vulnerabilità negli applicativi web e nei web server, ecc..

La soluzione deve garantire il trattamento dei dati sensibili (prezzi, offerte, sconti, password utente, ecc.) in pieno accordo alle normative vigenti in materia.

### **Gestione utenze**

La piattaforma deve avere la disponibilità di un sistema integrato di gestione di tutte le tipologie di utenze con la possibilità di operare per la creazione, modifica ed eliminazione di utenti.

L'accesso all'applicazione da parte dei vari utenti per le diverse funzionalità disponibili deve essere regolata mediante la creazione di adeguati ruoli e specifici privilegi per ciascun ruolo. Ogni ruolo deve essere configurato con un diverso insieme di diritti che determinano il particolare accesso alle informazioni e attività del sistema.

### **Modularità, flessibilità e standardizzazione**

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. I componenti dovranno essere in grado di adeguarsi ai mutamenti tecnologici ed all'interazione con altri progetti attualmente in fase di avvio quali : i sistemi di gestione del ciclo passivo e fatturazione elettronica, o i sistemi di monitoraggio della spesa, o anche i sistemi di gestione del magazzino e dei beni regionali.

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.

### **Integrazione con altri sistemi informativi**

La piattaforma dovrà essere predisposta per l'integrazione con altri sistemi e sottosistemi, sia già presenti nel Sistema Informativo della Regione Lazio, sia in fase di realizzazione. Tutti i componenti dovranno quindi essere in grado di interfacciarsi dal punto di vista tecnologico utilizzando standard riconosciuti e aperti dovendo interagire con le informazioni provenienti dagli altri moduli e dagli altri sottosistemi.

Dovendo garantire l'interoperabilità con gli altri sistemi informativi esistenti dovrà, ad esempio, essere garantito il trasferimento dei dati, dalla piattaforma ai sistemi : di analisi della spesa sanitaria;



ai sistemi di contabilità e bilancio della regione e dei soggetti del sistema regionale di acquisto; al sistema di monitoraggio della spesa regionale; e viceversa da tali sistemi alla piattaforma.

Dovrà essere facilmente attuabile la gestione di eventuali caricamenti massivi di dati mediante procedure automatiche. La piattaforma dovrà essere predisposta per la trasmissione dei dati all'Osservatorio regionale contratti pubblici. saranno rese disponibili da parte della Stazione Appaltante le specifiche di integrazione e scambio dati tra i differenti sistemi informativi.

### **Integrazione con sistemi dell'AVCP e obblighi trasparenza**

La piattaforma deve essere in grado di scambiare automaticamente i dati con i sistemi informativi dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (SIMOG, AVCPass, SMART CIG, Osservatorio dei contratti, ecc.) secondo le modalità e specifiche da questi definite.

Il sistema deve comunque consentire la gestione dei dati necessari per assicurare gli adempimenti previsti dall'articolo 7 comma 4 del D.Lgs. 12 Aprile 2006, n.163 e s.m.i. (Osservatorio dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture) con particolare riferimento a quelli di pertinenza della sezione regionale indipendentemente dalle modalità di svolgimento delle gare (es.: gare telematiche, gare svolte in modo tradizionale, adesione a gara CONSIP, ecc...).

La piattaforma deve disporre inoltre di adeguate funzionalità a supporto delle attività richieste dall'art. 1 comma 32 della legge 190/2012 e della direttiva AVCP del 22 maggio 2013 inerenti bandi e contratti tali da consentire la gestione in locale di un DB con i dati da caricare nei sistemi informativi dell'AVCP e la generazione automatica dei file che devono essere pubblicati sul sito istituzionale in base alla legge 190/2012.

La piattaforma deve garantire la gestione efficiente di tutti i dati necessari ad assicurare tutti gli adempimenti normativi previsti in materia di trasparenza ed anticorruzione, tra cui quanto previsto dalla L. 190/2012 e s.m.i., D. Lgs. N. 33 del 2013 ed il D. Lgs. N. 66 del 24.04.2014 , ed assicurarne la generazione secondo i formati e le modalità definite dalle norme.

### **Sistema di monitoraggio**

Dovrà essere reso disponibile da parte del fornitore verso agli utenti, interni ed esterni all'amministrazione, un servizio composto almeno da un numero telefonico, un fax, ed un indirizzo di mail, a cui poter effettuare le segnalazioni di non disponibilità del servizio ed attivare le richieste di intervento. Il servizio di ricezione delle richieste telefoniche dovrà essere disponibile dalle 8:00 alle 18:00 di tutti i giorni lavorativi mentre gli altri canali di ricezione dovranno essere disponibili H24 per 365 giorni/anno.

Per consentire alla Stazione Appaltante il continuo e costante monitoraggio dei livelli di servizio della fornitura, dovrà essere reso disponibile da parte del fornitore un apposito sistema di



monitoraggio, consultabile via web da parte degli utenti preposti della Stazione Appaltante, in cui dovranno essere adeguatamente inserite e gestite tutte le richieste di intervento provenienti dai vari canali.

Le segnalazioni dovranno essere classificate in base ad una tipologia di segnalazione concordata con la Stazione Appaltante per consentire un monitoraggio dello stato di avanzamento e soluzione delle richieste stesse. Il sistema deve essere dotato di idonee procedure di estrazione dati e reportistica da parte degli utenti preposti della Stazione Appaltante.

### **Livelli di servizio - SLA**

Particolarmente importante nel contesto di riferimento risultano i livelli di servizio (SLA). In particolare occorre siano assicurati da parte del fornitore, degli SLA puntuali in particolare volti a scongiurare i contenziosi dovuti a possibili malfunzionamenti o cadute del sistema durante lo svolgimento delle negoziazioni (i.e. ricorso al Tar per mancata presentazione delle offerte a causa di guasti e/o malfunzionamenti di sistema o similari).

Nel seguito sono descritti i livelli di servizio richiesti per tipologia e severità di segnalazione. Qualora gli indicatori raggiungano, ad insindacabile giudizio della Società Appaltante, dei valori inferiori alle soglie indicate nel seguito, il fornitore dovrà sollecitamente presentare un piano di rientro dal problema, comprendente gli interventi adottati o proposti per fronteggiare e risolvere tale negatività e ricondurre l'indicatore entro i limiti previsti da contratto, e comprensivo delle motivazioni di tale situazione avvenuta a presentarsi. A seguito della comunicazione da parte del fornitore di avvenuto ripristino delle condizioni corrette la Stazione Appaltante procederà alla verifica del ricalcolo dell'indicatore ed in caso di persistenza dello scostamento si riserverà di applicare le penali previste descritte nel relativo paragrafo.

### **Disponibilità del servizio**

Deve essere assicurata un'attività di gestione dell'infrastruttura tecnologica con adeguato presidio da parte di personale del fornitore della piattaforma tale da garantire, a seconda della tipologia di problema determinata ad insindacabile giudizio della Società Appaltante, l'erogazione dei servizi in accordo alle seguenti specifiche :

- per l'**ambiente di produzione** : **in modalità continuativa** nell'intervallo temporale che va **dalle 8.00 alle 19.00 per tutti i giorni lavorativi**, e con intervento in reperibilità di personale specializzato del fornitore entro le 2 ore dalla avvenuta segnalazione del guasto al di fuori di tale orario e per tutti gli altri giorni;



- per l'**ambiente di sviluppo/test/pre-produzione: in modalità continuativa** nell'intervallo temporale che va **dalle 8.00 alle 19.00 per tutti i giorni lavorativi**, e con intervento in reperibilità di personale specializzato del fornitore entro le 4 ore dalla avvenuta segnalazione del guasto nell'intervallo temporale che va dalle 19.00 alle 24.00 per i giorni lavorativi unicamente.

Eventuali specifiche esigenze che dovessero necessitare una modifica ai suddetti intervalli temporali verranno comunicate anticipatamente da parte della Stazione Appaltante.

La soluzione offerta DEVE garantire, ad insindacabile giudizio della Società Appaltante, un livello di **disponibilità dell'ambiente di produzione**, in termini di operatività in esercizio delle varie funzioni ed accessibilità delle stesse, da calcolarsi su base mensile e per i livelli di servizio indicati, **pari o superiore al 99%**.

Le funzionalità dell'**ambiente di sviluppo/test/pre-produzione** devono invece essere garantite, per i livelli di servizio richiesti, per almeno il **90% del tempo o superiore**.

Si intende che l'ambiente di riferimento (produzione o sviluppo/test/pre-produzione) è nello stato di disponibilità quando è operativo ed usufruibile da parte degli utenti in tutte le sue funzionalità garantite dai componenti hardware, software e connettività messi a disposizione dal fornitore.

#### **Tempi di risposta**

I tempi di risposta delle varie funzionalità della piattaforma, misurati dai server applicativi al computer dell'utente finale ed escludendo eventuali tempi indotti dalla connessione internet, devono essere per l'**ambiente di produzione** nell'intervallo temporale che va **dalle 8.00 alle 19.00 per tutti i giorni lavorativi inferiori ai 10 secondi nel 93% dei casi**.

#### **Servizi di manutenzione**

Relativamente alle **funzionalità di negoziazione** di qualsiasi tipo per problemi tecnici che dovessero determinare malfunzionamenti del sistema, l'intervento deve essere garantito, a seconda della tipologia di problema determinata ad insindacabile giudizio della Società Appaltante, nei termini di seguito indicati:

- **presa in carico del problema entro 2 (due) ore lavorative** successive alla segnalazione mentre **soluzione e ripristino completo entro 4 (quattro) ore lavorative** successive alla segnalazione, **per malfunzionamenti che bloccano l'attività** sul sistema e la conseguente interruzione del servizio erogato di negoziazione.

Relativamente a **tutte le altre funzionalità**, con esclusione di quelle relative alla negoziazione, per problemi tecnici che dovessero determinare malfunzionamenti del sistema, l'intervento DEVE



essere garantito, a seconda della tipologia di problema determinata ad insindacabile giudizio della Società Appaltante, nei termini di seguito indicati:

- **soluzione e ripristino completo entro 8 (otto) ore lavorative** successive alla segnalazione, **per malfunzionamenti che bloccano l'attività** sull'intero sistema e la conseguente interruzione del servizio erogato;
- **soluzione e ripristino completo entro 16 (sedici) ore lavorative** successive alla segnalazione, **per malfunzionamenti anche gravi che tuttavia non bloccano l'attività** sull'intero sistema;
- **soluzione e ripristino completo entro 48 (quarantotto) ore lavorative** successive alla segnalazione, **per altre tipologie di malfunzionamenti.**

Fermo restando quanto sopra, si precisa che:

- per segnalazione del guasto/malfunzionamento s'intende la data e l'orario dell'effettuazione della chiamata telefonica e/o dell'invio di un messaggio di posta elettronica e/o dell'invio di un fax da parte della Società Appaltante verso il fornitore;
- per orario lavorativo s'intende il normale orario di lavoro, dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 18.00.

In ogni caso, resta inteso che la determinazione della causa del problema, l'individuazione del guasto ed il ripristino della piena funzionalità del sistema mal funzionante, sono interamente a carico del fornitore del servizio.

### **Servizi di center Help Desk**

Relativamente al servizio di help desk richiesto per la funzionalità di call center oggetto di fornitura deve essere assicurato il seguente livello di servizio con periodo di osservazione su base mensile:

- percentuale chiamate perse  $\leq 5\%$
- percentuale chiamate con risposta dell'operatore entro 1 minuto  $\geq 90\%$
- percentuale chiamate risolte  $\geq 98\%$

### **Servizi professionali**

#### Servizi di configurazione iniziale ed avvio in esercizio

Indipendentemente dalle modalità prescelte per l'erogazione della fornitura è fondamentale per la Regione Lazio che sia garantito l'avvio in tempi brevi delle prime iniziative di acquisto in modalità telematica.

Riveste particolare importanza il requisito legato ai tempi di attuazione e messa in esercizio della piattaforma di e-procurement che devono essere tali da consentire la realizzazione della prima attività negoziale entro 60 giorni dalla data di inizio delle attività.





Dovranno essere forniti tutti i servizi atti a svolgere la configurazione iniziale e le attività di set-up e la messa in atto dell'organizzazione necessarie per garantire il corretto funzionamento delle gestione operativa per tutta la durata del contratto.

Nella fase di avvio iniziale del contratto dovranno essere configurati i differenti moduli della piattaforma sulla base dei processi della Centrale Acquisti. Tutte le attività di personalizzazione dei moduli della piattaforma che si renderanno necessarie nel corso di esecuzione del contratto dovranno essere concordate con l'Area Sistemi Informativi e Monitoraggio della Direzione Centrale Acquisti, ed essere realizzate in base ad un documento di progetto contenente tempi, le modalità di esecuzione ed i risultati attesi.

In fase di configurazione iniziale dovranno essere caricati i dati anagrafici degli utenti, degli Enti e Società partecipate regionali e delle Aziende Sanitarie della regione, oltre ai dati degli operatori economici attualmente presenti sui sistemi di Albo Fornitori della Regione Lazio e dei sopra citati Enti, Società ed Aziende Sanitarie.

Tutti i dati saranno forniti dalla Stazione Appaltante secondo modalità, tracciati e supporti che verranno concordati con il fornitore al momento dell'avvio delle attività.

#### Servizio di formazione

Deve essere previsto un servizio di formazione allo scopo di far acquisire a tutti gli utilizzatori del sistema la competenza su tutte le funzionalità disponibili da svolgersi durante la fase di configurazione iniziale del sistema prima della sua entrata in esercizio operativo.

In questa fase tali sessioni di formazione saranno prevalentemente indirizzate agli utenti della Centrale Acquisti in modo da consentire il pieno e completo avvio in utilizzo iniziale della piattaforma con l'indizione delle prime iniziative negoziali. Le giornate formative in particolare, dovranno essere incentrate sia sugli aspetti funzionali della piattaforma sia sulla modellazione delle singole tipologie di iniziative di acquisto.

Ulteriori sessioni formative dovranno essere previste successivamente per gli utenti delle altre organizzazioni facenti parte del sistema regionale di acquisti quali punti ordinanti, punti istruttori ed eventualmente anche ai fornitori se sarà ritenuto necessario da parte della Stazione Appaltante.

Saranno oggetto di formazione iniziale anche i differenti modelli di processi di acquisto presenti presso le suddette differenti organizzazioni del sistema regionale di acquisti (Enti Società ed Aziende Sanitarie) che dovranno essere oggetto di apposite sessioni di simulazioni sull'ambiente di test/collaudato/pre-esercizio.

La formazione dovrà essere erogata presso la sede della Regione Lazio e predisposta su istanze dedicate dell'ambiente di test/collaudato/pre-produzione raggiungibili tramite appositi URL dedicati



che potrà fungere anche come ambiente di prova prima del collaudo che dovrà essere svolto sul sistema di produzione. Una volta completate le sessioni di formazione sull'ambiente di test/collaudo/pre-produzione tutta la documentazione e le personalizzazioni degli ambienti realizzati e rilasciati sull'ambiente di test/collaudo/pre-produzione dovranno essere fedelmente migrati sull'ambiente di produzione.

Oltre alle sessioni di formazione, dovrà essere prodotta adeguata manualistica ad hoc per tutti gli attori coinvolti che sarà diffusa agli utenti.

Dovrà essere prodotto, durante la fase iniziale di avvio della fornitura, un documento di "Specifiche e pianificazione del servizio di supporto all'avviamento", in cui saranno indicate le tempistiche e le modalità delle attività di formazione da erogare.

#### Servizi di Help desk

Devono essere previsti nella fornitura adeguati servizi di assistenza e supporto all'utenza incluso un help desk multicanale (telefono, fax, email, etc.) tale da garantire supporto a tutti gli utenti della piattaforma, sia della Centrale Acquisti e dei soggetti facenti parte del sistema regionale di acquisto, sia agli operatori economici che parteciperanno alle negoziazioni telematiche per tutta la durata della fornitura.

#### Servizi professionali di assistenza e supporto organizzativo

Dovranno essere previste nell'ambito della fornitura un adeguato numero di giornate/persona di supporto organizzativo per supportare la Centrale Acquisti nella diffusione dell'utilizzo degli strumenti della piattaforma presso le Amministrazioni ed Enti del territorio regionale nonché presso le Imprese, con particolare riferimento alle PMI del territorio.

In particolare le attività che dovranno essere svolte sono le seguenti:

- Predisposizione di un piano di comunicazione e diffusione della piattaforma;
- Supporto alle azioni attuative previste dal piano;
- Supporto operativo alle Amministrazioni ed Enti regionali nell'utilizzo della piattaforma;
- Supporto nell'eventuale adeguamento di regolamenti e procedure delle Amministrazioni ed Enti regionali legati all'utilizzo della piattaforma;
- Supporto all'organizzazione di incontri con le Associazioni di categoria per lo sviluppo dell'utilizzo dello strumento presso le imprese.

Il servizio dovrà essere erogato da risorse con le seguenti caratteristiche



Tipologia	Descrizione	Numero giornate previste su 24 mesi di durata contrattuale
Specialista di e-procurement Senior	Risorsa con almeno 8 anni di esperienza lavorativa di cui almeno 5 in progetti di assistenza legati all'implementazione, gestione e diffusione di piattaforme di e-procurement in ambito pubblico. E' richiesta una profonda esperienza in analisi e reingegnerizzazione di processi legati ai processi di acquisto in ambito pubblico E' richiesta la conoscenza della normativa in materia di appalti pubblici	120
Specialista di e-procurement	Risorsa con almeno 5 anni di esperienza lavorativa di cui almeno 3 in progetti di assistenza legati all'implementazione, gestione e diffusione di piattaforme di e-procurement in ambito pubblico. E' richiesta esperienza nell'assistenza a stazioni appaltanti nell'utilizzo di strumenti di e-procurement	120

#### Servizi di manutenzione

Successivamente al rilascio del sistema in esercizio si avvia la fase progettuale relativa alla manutenzione del sistema. In questa fase devono essere erogati i servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva, oltre ai servizi di assistenza e di consulenza organizzativa descritti in precedenza.

#### Manutenzione adeguativa e correttiva

Per il sistema oggetto di fornitura dovrà essere erogato un servizio di manutenzione adeguativa e correttiva (MAC) a decorrere dalla data del collaudo positivo e per tutta la durata della fornitura. Si precisa che:

- la manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi;
- la manutenzione adeguativa comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico, del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (d'ambiente, di sicurezza). Tale manutenzione comporta inoltre il continuo e costante recepimento delle variazioni ed integrazioni della normativa di settore.



### Manutenzione evolutiva

Oltre alla realizzazione delle funzionalità elencate nei paragrafi precedenti, dovrà essere fornito un servizio di MEV che preveda la fornitura di un plafond di almeno 60 (sessanta) giornate/persona da erogarsi a consumo nell'arco della durata complessiva del progetto previsti per la realizzazione di nuovi sviluppi e/o interventi di manutenzione evolutiva sui moduli già esistenti.

Per ogni attività di manutenzione evolutiva dovrà essere presentato un piano di lavoro specifico nel quale vengono dettagliate le singole attività ed i tempi di realizzazione, in particolare:

- descrizione delle attività da realizzare;
- output previsti;
- nuovo piano dei test e collaudo.

### Modalità di rendicontazione giornate a consumo

Per quanto riguarda lo svolgimento delle attività relative al servizio di MEV, da realizzare a consumo previo autorizzazione della Stazione Appaltante durante lo svolgimento del contratto, il fornitore deve garantire l'adeguato livello di professionalità del personale impiegato, fornendo se richiesto dalla Stazione Appaltante i CV del personale stesso.

Per la rendicontazione delle giornate effettuate, sarà utilizzato un parametro di pesatura atto a considerare la esperienza professionale riconosciuta al personale del fornitore impiegato.

Tipologia	Descrizione	coefficiente moltiplicativo
Analista senior	Personale con comprovata esperienza nel settore ICT superiore ai 10 anni, di cui almeno 5 nell'erogazione dei servizi e nello sviluppo, manutenzione e gestione di piattaforme di e-procurement	1,2
Programmatore	Personale con comprovata esperienza nel settore ICT superiore ai 6 anni, di cui almeno 3 nello sviluppo, manutenzione e gestione di piattaforme di e-procurement	1
Programmatore junior	Personale con comprovata esperienza nel settore ICT superiore ai 3 anni, di cui almeno 1 nello sviluppo software di e-procurement	0,7

A titolo meramente esemplificativo si riporta il seguente esempio, ai fini del calcolo dei gg/persona imputabili per una generica attività.

Si ipotizza che per l'attività, preventivamente concordata, sia accettata dalla Stazione Appaltante una pianificazione che prevede l'impiego di un Analista senior per 2gg/persona, di uno Programmatore per 3 gg/persona e di due Programmatori junior per le attività di sviluppo e/o di



configurazione del sistema per 5 gg/persona. Ai fini del calcolo dei gg/persona imputabili per tale attività, da scalare dal monte complessivo previsto dalla presente fornitura, il calcolo da eseguire è il seguente:  $2gg * 1,2 + 3 + 5 * 2 * 0.7 = 12.4$  gg/uomo.

N.B. L'esperienza comunque acquisita in virtù della presente fornitura, non viene comunque riconosciuta per la determinazione dei gg/persona necessari per l'erogazione del servizio on-site.

### **Consegna dati a fine contratto**

Il fornitore dovrà garantire alla fine del contratto di fornitura la disponibilità di tutti i dati gestiti dalla piattaforma di e-procurement, e dagli altri sistemi con cui si è interfacciata, secondo le specifiche tecniche che saranno rese disponibili da parte della Stazione Appaltante. Dovrà essere fornito tutto quanto necessario affinché la Regione Lazio, direttamente o per il tramite di organizzazioni all'uopo 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 ritenuto necessario, ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, per la migrazione alla soluzione applicativa subentrante. In particolare il fornitore entro 3 (tre) mesi dalla fine delle attività sarà obbligato a fornire alla Stazione Appaltante tutti i dati presenti nei database e nei singoli fascicoli di gara, garantendone la conservazione sostitutiva, secondo le modalità ed i formati indicati dalla Stazione Appaltante.



## **MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

La Stazione Appaltante si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte nel presente capitolato tecnico anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Appaltatore. La Stazione Appaltante si riserva il diritto di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da essa stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, ecc.).

In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Appaltatore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità delle singole attività. La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di avvalersi dell'opera di terzi a supporto dello svolgimento delle attività di propria competenza.

E' prevista una fase di Collaudo funzionale della durata di 60 giorni relativa alla messa in esercizio della piattaforma durante la quale verranno monitorate le prestazioni del sistema per verificarne l'effettiva rispondenza a quanto previsto nei documenti di gara e nell'offerta.

### **Modalità di accettazione dei prodotti/servizi**

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione dei servizi oggetto della fornitura, viene di seguito esposta la matrice di corrispondenza tra i servizi stessi e la loro modalità di esecuzione descritta nel seguito.

<b>Servizi</b>	<b>Modalità di Erogazione</b>	<b>Sede</b>
Servizi di configurazione iniziale ed avvio in esercizio	modalità progettuale	Fornitore / Stazione Appaltante
Servizio di formazione	modalità progettuale	Stazione Appaltante
Servizi di help desk	modalità continuativa	Fornitore
Servizi di professionali di assistenza e supporto organizzativo	modalità progettuale	Stazione Appaltante e/o Amministrazioni e Enti del territorio
Servizi di Manutenzione Adeguativa e Correttiva	modalità progettuale	Fornitore
Servizi di Manutenzione Evolutiva	modalità progettuale	Fornitore
Consegna dati a fine contratto	modalità progettuale	Stazione Appaltante

### **Modalità continuativa**

Per modalità continuativa si intende un servizio/attività non scomponibile in fasi e che vengono erogati in modo ininterrotto o in cui non è prevedibile il momento di attivazione.



Tali servizi sono continuativi in quanto attivabili da inizio fornitura ed erogabili potenzialmente per tutto l'intervallo contrattuale, salvo diverse indicazioni dell'Amministrazione. Per i servizi erogati in modalità continuativa vale la pianificazione generale.

### **Modalità progettuale**

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale verranno scomposti in Obiettivi. Per ogni obiettivo il fornitore dovrà fornire il Piano di Obiettivo, redatto in conformità con quanto specificato dal piano generale. Ciascun obiettivo potrà essere costituito da una unica fase o suddiviso in più fasi, in funzione della complessità dell'obiettivo e del ciclo di vita previsto dal piano generale. Indipendentemente dal ciclo di vita e dal numero di fasi, il piano di Obiettivo dovrà obbligatoriamente indicare le milestone riportate nella tabella seguente alle quali corrispondono altrettanti atti che formalizzano lo stato di avanzamento dell'obiettivo.

<b>Milestone</b>	<b>Attore</b>	<b>Descrizione</b>
Richiesta Piano esecuzione	Stazione Appaltante	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e delle dimensioni di un Obiettivo
Consegna Piano esecuzione	Fornitore	Trasmissione del piano contenente i tempi e le dimensioni stimati per l'Obiettivo
Autorizzazione attivazione Obiettivo	Stazione Appaltante	Autorizzazione al fornitore ad attivare l'Obiettivo secondo il piano previsto
Consegna prodotti obiettivo	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
Accettazione obiettivo	Stazione Appaltante	Accettazione finale dell'Obiettivo, previo collaudo o accettazione dei prodotti finali

In ragione della dimensione, criticità e tipologia dell'Obiettivo dovrà essere definito il ciclo di vita più appropriato.

### **PIANIFICAZIONE**

Il Fornitore dovrà presentare in fase di offerta un Piano Complessivo di Progetto che dovrà comprendere almeno le seguenti attività e/o Piani di Obiettivo:

- configurazione iniziale ed avvio in esercizio del servizio; dovranno essere dettagliate tutte le attività di personalizzazione, distinte per ciascun modulo della piattaforma, le attività di caricamento delle anagrafiche, e le successive attività di collaudo del sistema, distinguendo almeno tra quelle funzionali e quelle derivanti da integrazioni con altri sistemi informativi,



evidenziando le milestone di inizio e fine collaudo, e di avvio in esercizio. Tra i deliverable il verbale di collaudo;

- erogazione del servizio; si dovrà avere evidenza dei punti di verifica trimestrali sui livelli di fornitura. Tra i deliverable i report di avanzamento semestrali;
- formazione; dovranno essere dettagliate le attività necessarie alla predisposizione degli ambienti di formazione, e quelle di erogazione delle attività di formazione, dettagliati per moduli formativi basati sulle diverse funzionalità negoziali oggetto della fornitura. La pianificazione delle attività di formazione dovrà avere natura ciclica, con la maggior parte delle attività previste durante la fase di configurazione iniziale e di avvio in esercizio, ma è richiesta una proposta di pianificazione di massima delle azioni di formazione necessarie per garantire la corretta attivazione delle ulteriori Stazioni Appaltanti e/o Punti Ordinanti delle altre Amministrazioni che è previsto facciano uso degli strumenti oggetto di fornitura (Aziende Sanitarie, Enti e Società regionali elencate in precedenza e facenti parte del sistema regionale degli acquisti);
- fine fornitura; si dovrà dare evidenza della data entro la quale è prevista la riconsegna finale dei dati gestiti dal servizio ed oggetto della fornitura, della relativa documentazione tecnica, e di tutta la documentazione gestita dal Capo Progetto durante il periodo di erogazione del servizio.

Il Piano Complessivo di Progetto, eventualmente aggiornato ed approfondito con un livello di dettaglio maggiore, dovrà essere approvato dalla Stazione Appaltante prima dell'inizio delle attività del servizio.

Modifiche ed aggiornamenti al Piano Complessivo del Progetto proposte dovranno comunque essere preventivamente approvate dalla Stazione Appaltante.

In caso di richieste da parte della Stazione Appaltante di attivazione da erogare secondo modalità progettuale, l'Appaltatore dovrà presentare, entro 7 (sette) giorni dal ricevimento delle richieste, uno specifico Piano Obiettivo per la realizzazione di quanto richiesto dalla Stazione Appaltante. Tale pianificazione dovrà essere approvata dalla Stazione Appaltante prima della attivazione delle attività. Le attività svolte dovranno essere inserite nella rendicontazione trimestrale di avanzamento lavori del servizio.

Il Piano Complessivo di Progetto dovrà quindi comprendere almeno anche i seguenti aspetti:

- l'analisi dei rischi e dei problemi associati alle varie fasi;
- il controllo della progettazione;
- il resoconto delle fatturazioni prodotte per le attività erogate e lo stato dei corrispettivi erogati dalla Stazione Appaltante;
- il resoconto del livello di servizio erogato, con riferimento ai periodi su base trimestrale.





### **Conduzione dell'appalto**

La conduzione dell'appalto è a totale carico dell'Appaltatore che deve svolgere le attività in piena integrazione e coordinamento con il Responsabile del Procedimento (RUP), o il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) se nominato, della Società Appaltante, nonché con il personale della Società stessa coinvolto nella gestione delle attività progettuali.

### **Capo Progetto**

Al momento dell'avvio delle attività l'Appaltatore deve nominare un responsabile per il coordinamento delle attività appaltate (Capo Progetto) il quale deve garantire il costante coordinamento con il Responsabile del Procedimento nominato dalla Società Appaltante.

In particolare il Capo Progetto designato dall'Appaltatore avrà l'onere di seguire tutte le fasi di esecuzione dell'appalto, assicurando il rispetto delle condizioni contrattuali e di quanto offerto dall'Appaltatore in sede di gara, nonché di provvedere affinché vengano rispettate le linee di indirizzo strategico e operativo impartite dalla Società Appaltante, oltre alle norme ed alle prescrizioni comunque applicabili in materia.

Il Capo Progetto riveste il ruolo di interfaccia unica tra la Stazione Appaltante ed Appaltatore e dovrà curare tutti i rapporti di natura amministrativa ed economica con la Stazione Appaltante.

L'Appaltatore dovrà predisporre il Piano di Progetto esecutivo e mantenere aggiornato lo stesso durante tutta la durata del servizio includendo le necessarie variazioni includente di volta in volta il Piano delle Attività richiesto per il servizio di Supporto on-site e per le attività di manutenzione evolutiva.

L'Appaltatore dovrà inviare tutte le rendicontazioni sulle attività svolte, sui livelli di servizio, le richieste di informazioni e delucidazioni, le autorizzazioni a svolgere attività non previste dal presente capitolato, e ogni altra comunicazioni di qualsiasi natura esclusivamente per il tramite del Capo Progetto.

Compiti del Capo Progetto sono almeno quelli di seguito elencati:

- Predisposizione della pianificazione delle attività, secondo il livello di dettaglio concordato con il RUP o il DEC, per le attività di messa in esercizio, formazione e consulenza organizzativa on site, ecc. (Piano Complessivo di Progetto);
- Redazione della documentazione concordata e necessaria per le riunioni periodiche di Avanzamento Lavori (Stato del Servizio);
- Redazione dei report di avanzamento semestrali contenenti tutte le informazioni relative alle misurazioni e verifiche atte alla determinazione del rispetto degli SLA contrattuali;



- Predisposizione dei documenti di intervento per servizi professionali di assistenza e supporto organizzativo, a seguito di formale richiesta da parte della Stazione Appaltante, sia in fase di preventivazione che di consuntivazione (singoli Piani di Obiettivo).
- Tempestiva comunicazione al RUP o DEC di eventuali fattori di rischio, che possano avere conseguenza sull'operatività dei servizi oggetto della presente fornitura;
- Gestione della documentazione di progetto, comprensiva di tutte le comunicazioni e relazioni realizzate durante la durata del servizio (varie revisioni del Piano Complessivo di Progetto).

### **Sede di lavoro**

La Sede di lavoro è quella del fornitore, tranne che le seguenti attività, che si svolgeranno nelle sedi indicate dal referente regionale, secondo quanto indicato nel paragrafo “modalità di accettazione dei prodotti/servizi”:

- riunioni con l'Appaltatore, sia quelle periodiche, sia quelle convocate a fronte di eventi non programmati;
- parte dell'attività di configurazione iniziale per cui è necessaria l'interazione con l'organizzazione della Stazione Appaltante;
- attività di formazione;
- Servizi di professionali di assistenza e supporto organizzativo.

### **Penali per mancato rispetto dei livelli di servizio**

Le attività oggetto dell'appalto devono essere pienamente e correttamente eseguite entro e non oltre i termini previsti nel presente Capitolato e/o nel Disciplinare e/o nel Contratto e nella documentazione prodotta nel corso dell'esecuzione dell'appalto, fermi restando - ove compatibili e migliorativi per la Società Appaltante - gli impegni assunti dall'Appaltatore in sede di gara.

La Società Appaltante in caso di inadempimenti dell'Appaltatore (non dipendenti da quest'ultima ovvero da forza maggiore o caso fortuito) si riserva l'insindacabile facoltà di applicare le seguenti penali:

Relativamente ai servizi di configurazione/personalizzazione e messa in esercizio:

- per ogni giorno naturale di ritardo rispetto ai termini indicati per la piena e corretta esecuzione delle attività necessarie per la messa in esercizio del sistema una penale fino all'1°/00 (uno per mille) del valore annuo del corrispettivo di aggiudicazione, IVA esclusa.

Relativamente alla disponibilità del sistema:



- nel caso di mancato rispetto per più di 3 (tre) casi rilevati su base mensile dei livelli di disponibilità dell'ambiente di produzione indicati nel presente Capitolato la Società Appaltante avrà l'insindacabile facoltà di applicare una penale pari allo 1°/00 (uno per mille) del totale della voce "canone " del corrispettivo di aggiudicazione, IVA esclusa;
- nel caso di mancato rispetto per più di 5 (cinque) casi rilevati su base mensile dei livelli di disponibilità dell'ambiente di sviluppo/test/pre-produzione indicati nel presente Capitolato la Società Appaltante avrà l'insindacabile facoltà di applicare una penale pari allo 0,5°/00 (zero virgola cinque per mille) del totale della voce "canone " del corrispettivo di aggiudicazione, IVA esclusa.

Relativamente al servizio di manutenzione correttiva (MAC):

- Per ogni ora di ritardo (non dipendente dalla Società Appaltante ovvero da forza maggiore o caso fortuito) per il corretto ripristino dei malfunzionamenti "bloccanti" delle funzionalità di negoziazione ed il pieno ripristino in operatività del sistema, rispetto alle tempistiche massime indicate per i servizi di manutenzione del presente Capitolato, la Società Appaltante avrà l'insindacabile facoltà di applicare una penale fino all'1°/00 (uno per mille) del 30% (trenta per cento) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, IVA esclusa.
- Per ogni giorno lavorativo di ritardo (non dipendente dalla Società Appaltante ovvero da forza maggiore o caso fortuito) per la corretta esecuzione delle attività di manutenzione correttiva dei malfunzionamenti "bloccanti" di funzionalità differenti da quelle di negoziazione, rispetto alle tempistiche massime indicate per i servizi di manutenzione del presente Capitolato, la Società Appaltante avrà l'insindacabile facoltà di applicare una penale fino all'1°/00 (uno per mille) del 25% (venticinque per cento) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, IVA esclusa.
- Per ogni giorno lavorativo di ritardo (non dipendente dalla Società Appaltante e/o dalla Regione Lazio ovvero da forza maggiore o caso fortuito) per la piena e corretta esecuzione delle attività di manutenzione correttiva dei malfunzionamenti "non bloccanti", rispetto alle tempistiche massime indicate per i servizi di manutenzione del presente Capitolato, la Società Appaltante avrà l'insindacabile facoltà di applicare una penale fino allo 0,5°/00 (zero virgola cinque per mille) del 30% (trenta per cento) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, IVA esclusa.

Relativamente al servizio di call center:

- nel caso di mancato rispetto per più di 3 (tre) casi rilevati su base mensile dei livelli di servizio indicati nel presente Capitolato la Società Appaltante avrà l'insindacabile facoltà di applicare



una penale pari allo 0,5°/00 (zero virgola cinque per mille) del totale della voce “canone “ del corrispettivo di aggiudicazione, IVA esclusa;

Fermo restando quanto sopra, qualora l’ammontare delle penali applicate ecceda il limite del 10% (dieci per cento) del corrispettivo complessivo contrattuale, IVA esclusa, la Società Appaltante avrà l’insindacabile facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell’art. 1456 del Codice Civile, nonché di procedere in danno dell’Appaltatore, fermo restando il diritto al risarcimento dell’eventuale maggior danno subito dalla Società stessa.

Gli inadempimenti contrattuali che possono dar luogo all’applicazione delle penali saranno contestati dalla Società Appaltante all’Appaltatore mediante PEC, ovvero via fax, ovvero lettera raccomandata a/r. In tal caso, l’Appaltatore deve comunicare, con le medesime modalità (PEC ovvero via fax ovvero raccomandata a/r), le proprie deduzioni alla Società Appaltante nel termine massimo di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione delle contestazioni. Qualora tali deduzioni non siano ritenute accoglibili, ad insindacabile giudizio della Società Appaltante, ovvero non vi sia stata risposta nel termine sopra indicato, la Società Appaltante potrà applicare all’Appaltatore le penali come sopra indicate a decorrere dall’inizio dell’inadempimento.

La Società Appaltante potrà compensare i crediti derivanti dall’applicazione delle penali di cui sopra con quanto dovuto all’Appaltatore a qualsiasi titolo o ragione (dunque, anche a titolo/ragione derivante da un diverso appalto affidatogli dalla Società Appaltante) ovvero, in difetto avvalersi della cauzione definitiva prodotta al momento della stipula del Contratto, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

In caso di escussione della cauzione definitiva, l’Appaltatore deve provvedere alla sua completa reintegrazione entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni solari e consecutivi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Società Appaltante.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui sopra non esonereranno in nessun caso l’Appaltatore dall’adempimento dell’obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l’obbligo di pagamento delle penali stesse.

Fermo restando quanto sopra, l’applicazione delle suddette penali non precluderà il diritto della Società Appaltante a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.