



CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA DI E-
PROCUREMENT E SERVIZI CONNESSI**

Sommarario

1	PREMESSA	4
2	DESCRIZIONE COMMITTENTE	5
3	CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA (requisiti minimi)	6
3.1	OGGETTO DELLA FORNITURA	6
3.2	CONTESTO DI RIFERIMENTO	7
3.3	IL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO	7
3.4	ARCHITETTURA E TECNOLOGIA	8
4	SICUREZZA	9
4.1	CARATTERISTICHE DI SICUREZZA DELLA PIATTAFORMA	9
4.2	REGISTRAZIONI DI SISTEMA E LOG DELLE ATTIVITÀ	9
4.3	CARATTERISTICHE DEL SISTEMA PER LA TERZIETÀ	10
5	CARATTERISTICHE FUNZIONALI	11
5.1	AREA ANAGRAFICA	11
5.1.1	FUNZIONALITÀ DISPONIBILI	11
5.1.2	GESTIONE DELLE UTENZE	12
5.1.3	AMBIENTE DI PROVA	12
5.2	AREA NEGOZIALE: UTILIZZO E GESTIONE MULTI ENTE	12
5.2.1	GESTIONE PROCEDURE DI GARA	12
5.2.2	PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE	13
5.2.3	DEFINIZIONE DELLA COMMISSIONE DI GARA (SE PREVISTO), VALUTAZIONE DELLE OFFERTE E STIPULA DEL CONTRATTO	14
5.2.4	FUNZIONALITÀ DISPONIBILI	14
5.2.5	AMBIENTE DI PROVA	15
6	SETUP ED ASSISTENZA TECNICA ED OPERATIVA	16
6.1.1	SETUP	16
6.1.2	HELP DESK TECNICO	16
6.1.3	ATTIVITÀ DI FORMAZIONE	16
7	SERVIZI OPZIONALI	17
8	QUALITÀ DEL SERVIZIO E PENALI	18
9	LIVELLI DI SERVIZIO DELLA FASE DI START UP	19
9.1	RISPETTO MILESTONE DI PROGETTO	19
10	LIVELLI DI SERVIZIO PER SUPPORTO E MANUTENZIONE	20
10.1	FINESTRE DI SERVIZIO	20

11	LIVELLI DI SERVIZIO “MANUTENZIONE ORDINARIA”	21
11.1	TEMPESTIVITÀ NELLA RISOLUZIONE (SLA-MANUT-01)	21
11.2	RIPETITIVITÀ DELLO STESSO GUASTO (SLA-MANUT-02)	22
11.3	DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO (SLA-MANUT-03)	23
11.4	TEMPI DI RISPOSTA DELL’APPLICAZIONE (SLA-MANUT-04)	23
12	CONDIZIONI DELLA FORNITURA	24
12.1	DURATA DEL CONTRATTO	24
12.2	CONTABILIZZAZIONE E PIANO DI PAGAMENTO	24
12.3	RESPONSABILITÀ	24
12.4	PROPRIETÀ DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA	24
12.5	SEDE DI LAVORO	24

1 PREMESSA

Il presente documento contiene le regole che disciplinano la fornitura della piattaforma di e-procurement e i relativi servizi di assistenza e formazione. Per e-procurement si intende: sistema informativo di gestione delle gare telematiche (gare aperte, ristrette, negoziate, affidamenti diretti, Accordi quadro e Convenzioni quadro).

Considerate le attività svolte dal Consorzio Asmez in termini di servizi di committenza pubblica, l'importo presuntivo di transato è così stimato:

€ 50.000.000,00 annui, per complessivi € 100.000.000,00 di gare transate sul sistema telematico nel biennio 2014-2015.

Tale attività sarà espletata mediante l'esperimento di circa 200 gare annue di importo variabile, per un valore medio di € 250.000,00/gara

Ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m. e i., il valore del presente appalto, calcolato in base alla percentuale a base di gara (0,40%) da applicarsi a ciascuna transazione telematica, è pertanto stimato in € 400.000,00, cui vanno aggiunti € 20.000,00 quale valore dei servizi opzionali (art. 7), eventualmente attivabili nel corso della durata contrattuale e non oggetto della prestazione principale.

Si precisa che la previsione di transato in piattaforma ed il conseguente valore dell'appalto sono stati stimati sulla base di un calcolo statistico effettuato sulle attività espletate dalla Committente e pertanto non costituiscono per l'appaltatore un minimo garantito.

La soluzione proposta dovrà essere erogata in modalità ASP/SaaS (Application Service Provisioning/ Software as a Service).

Verranno descritte di seguito: l'oggetto della fornitura richiesta con relative tempistiche, le modalità di erogazione, i livelli qualitativi attesi e quanto attiene alle condizioni di fornitura.

2 DESCRIZIONE COMMITTENTE

Il Consorzio ASMEZ è un Organismo di Diritto Pubblico ai sensi dell'art. 3, comma 26, D.Lgs. n. 163/2006.

2.1 MISSIONE, STRUTTURA, DIMENSIONI

Il Consorzio ASMEZ è un Ente senza fini di lucro a maggioranza pubblica costituito ai sensi dell'art. 2602 ss. c.c. da 1816 enti locali presenti in tutte le Regioni italiane.

Esso svolge un'attività di assistenza, consulenza e di supporto all'azione dei Comuni consorziati in diversi settori di attività.

Il Consorzio si propone di dare supporto a detti Enti per l'introduzione delle nuove tecnologie, per il miglioramento delle tecniche di gestione, per l'accesso ai fondi europei e per divenire effettivi protagonisti del contesto socio-economico della popolazione amministrata.

3 CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA (requisiti minimi)

La piattaforma di e-procurement dovrà essere operativa in ambiente di collaudo massimo entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto.

Di seguito vengono descritti i requisiti minimi ed il contesto di riferimento.

3.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

La soluzione non dovrà comportare per gli operatori economici e per il Committente, nell'ambito delle proprie attività, alcun investimento in infrastrutture hardware e licenze software, fatto salvo la necessità di un browser e di una connessione alla rete internet, ovvero, di strumenti atti alla firma digitale dei documenti laddove prevista.

L'aggiudicatario dovrà assicurare la corretta funzionalità del sistema informativo, la sicurezza e l'affidabilità della propria infrastruttura tecnologica e dovrà:

- essere proprietario dei codici sorgente, ovvero avere facoltà di accesso e modifica del codice sorgente, sia in termini operativi che di licencing (esempio nel caso di moduli open source) al fine di garantire la possibilità di modifica ed evoluzione delle funzionalità presenti;
- garantire contrattualmente e monitorare specifici livelli di servizio;
- garantire l'azzeramento dei rischi di avviamento, con conseguenti ritardi o mancate partenze imputabili alle componenti hardware;
- assicurare un adeguato livello di sicurezza infrastrutturale complessivo ai sensi delle norme vigenti in materia di sicurezza dei siti internet delle Amministrazioni Centrali e degli Enti Pubblici;
- garantire che le caratteristiche della fornitura e dei servizi connessi rispettino i requisiti di riservatezza, integrità, disponibilità e non ripudio.

La soluzione dovrà consentire la conduzione degli eventi negoziali e di tutte le transazioni telematiche in conformità con la vigente normativa sugli appalti pubblici. La fornitura dovrà prevedere la manutenzione correttiva e adeguativa in modo da garantire eventuali modifiche e/o integrazioni della normativa, che dovessero intervenire nel periodo di validità del contratto.

Il sistema, fornito dall'aggiudicatario, dovrà possedere i seguenti requisiti minimi:

- infrastruttura tecnologica stabile, performante e sicura;
- architettura basata sui seguenti ambienti separati ed indipendenti:
 - o ambiente di sviluppo, dedicato allo sviluppo delle funzionalità;
 - o ambiente di test, dedicato alle attività di test funzionale;
 - o ambiente di pre-produzione, in cui vengono rilasciati i nuovi sviluppi;
 - o ambiente di produzione, dedicato alla erogazione effettiva dei servizi sviluppati.
- l'accesso al sistema attraverso un'interfaccia "thin-client" di grande diffusione come il web browser mediante protocollo sicuro https. Sulla postazione dell'utente interno o operatore economico non dovrà essere installato alcun software specifico al funzionamento della soluzione, a meno di quanto necessario alla gestione della firma digitale e/o dello strumento di sottoscrizione;
- l'interfaccia web utente deve garantire adeguati livelli di accessibilità e usabilità e dovrà essere resa accessibile tramite i più diffusi browser Internet;
- un meccanismo di tracciamento esteso delle attività eseguite dagli utenti interni ed esterni del sistema;
- un sistema anti-intrusione in grado di respingere attacchi esterni;
- adozione di tecnologie antivirus su tutti i sistemi componenti la soluzione;
- crittografia di dati sensibili (prezzi, offerte, password, profilazione utenti, logging, ecc.);

- funzione di salvataggio presente in ogni fase di utilizzo della piattaforma, in particolare nelle fasi di registrazione degli operatori economici e nella preparazione delle offerte delle gare telematiche;
- orologio di sistema sincronizzato in base al protocollo NTP (Network Time Protocol) che garantisca la sincronizzazione con gli Internet standard time server.

L'aggiudicatario dovrà garantire un servizio costante di manutenzione tecnica con l'obiettivo di risolvere in tempi rapidi le problematiche relative ad errori o malfunzionamenti a livello applicativo. Il servizio di manutenzione dovrà prevedere:

- il salvataggio e la custodia dei documenti dell'attività del sistema;
- le attività volte a garantire il corretto funzionamento del sistema, la non violazione del sistema e la gestione di malfunzionamenti di componenti hardware o software;
- la gestione ordinaria delle risorse, hardware e software, necessarie al corretto funzionamento della soluzione, collocate presso una sede di competenza dell'aggiudicatario.

Si richiede inoltre, di garantire la continuità operativa, e in tal senso predisporre procedure ed infrastrutture adeguate per ripristinare nei tempi previsti nel seguito la piena operatività della piattaforma di e-procurement nel caso di blocchi fatali ed inattesi dei sistemi informativi del centro di elaborazione dati primario (Disaster Recovery). La strategia del "Disaster Recovery" deve basarsi sulla tecnica della replica asincrona e permettere di recuperare l'operatività del sistema. Inoltre, dovranno essere garantiti le seguenti caratteristiche:

RPO pari a 4 ore: il Recovery Point Objective (RPO) è uno dei parametri usati nell'ambito delle politiche di disaster recovery per descrivere la tolleranza ai guasti di un sistema informatico. Esso rappresenta il massimo tempo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza (ad esempio attraverso backup) e, conseguentemente, fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di guasto improvviso.

Al diminuire dell'RPO richiesto si rendono necessarie politiche di sicurezza sempre più stringenti e dispendiose, che possono andare dal salvataggio dei dati su supporti ridondanti tolleranti ai guasti fino alla loro pressoché immediata replicazione su un sistema informatico secondario d'emergenza (soluzione in grado di garantire, in linea teorica, valori di RPO prossimi allo zero).

RTO pari a 12 ore: il Recovery Time Objective (RTO) è il tempo necessario per il pieno recupero dell'operatività di un sistema o di un processo organizzativo in un sistema di analisi Business Critical System (ad esempio implementazioni di politiche di Disaster Recovery nei Sistemi Informativi).

È in pratica la massima durata, prevista o tollerata, del downtime occorso.

3.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Si precisa che lo strumento proposto deve essere consolidato e stabile nel rispetto delle procedure negoziali secondo le seguenti norme:

- D.Lgs. n. 163 del 2006 (Codice degli appalti);
- D.P.R. n. 207 del 2010 (Regolamento di esecuzione e attuazione del Codice degli appalti);
- e le successive modificazioni ed integrazioni;
- Legge 190/2012

3.3 IL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO

Il sistema di accreditamento, nella *gestione delle anagrafiche degli utenti* (Stazione appaltante/Operatore Economico), dovrà basarsi principalmente sulla realizzazione di un modulo di **Identity Provisioning**.

Il modulo dovrà gestire l'autenticazione degli utenti in base alle loro credenziali, permettendo all'utente registrato di *reimpostare la propria password* di accesso, e fornire un meccanismo di

condivisione delle informazioni dell'utente loggato per moduli esterni basato totalmente su tecnologie standard.

La piattaforma si dovrà, come standard per la trasmissione criptata dei dati, avvalere del protocollo SSL con certificato almeno a 256bit.

L'operazione di verifica della firma digitale dovrà essere gestita direttamente dall'applicazione stessa tramite un'interfaccia applicativa che effettuerà le operazioni di estrazione del documento originario firmato, verificandone la firma, l'integrità del documento firmato e la validità del certificato del firmatario. Inoltre, dovrà essere disponibile, sempre all'interno dell'interfaccia applicativa, la visualizzazione del firmatario ovvero dell'elenco dei firmatari, includendo anche i casi di firma e controfirma.

Tale gestione dovrà consentire la verifica dell'autenticità e il non ripudio dei dati.

3.4 ARCHITETTURA E TECNOLOGIA

La piattaforma dovrà essere una Web Application basata su un'architettura a tre livelli:

1. Client (la componente applicativa client side del servizio che viene eseguita nel browser);
2. Front end (la componente applicativa server side del servizio);
3. Back end (i sistemi di persistenza dei dati).

L'architettura logica dovrà essere anch'essa suddivisa in tre livelli:

1. **Interaction Layer** è il livello di interfacciamento con il canale di comunicazione con il client. Questo livello ha la responsabilità di analizzare le richieste in ingresso, validarle per gli aspetti specifici di canale e rimapparle sugli oggetti di dominio per poter invocare processi di business messi a disposizione dal livello sottostante. Questo livello si occupa anche di fornire l'opportuna risposta al client a seguito dell'esecuzione delle operazioni di business. L'Interaction Layer si occupa di gestire gli aspetti di navigazione.
2. **Business Logic** è il livello che implementa i veri e propri processi di business. Al suo interno sono definiti gli oggetti di dominio (le entità), i servizi che permettono la loro elaborazione, gli eventi che tali elaborazioni possono scatenare e i componenti interessati a processare tali eventi.
3. **Data Access Layer** è il livello di interfacciamento con i repository che forniscono persistenza ai dati. Tali repository possono essere: database, file system, sistemi di gestione documentale o sistemi remoti accessibili attraverso protocolli come ad esempio SOAP o in modalità REST.

La suddivisione in livelli dovrà guidare l'attribuzione delle responsabilità ai componenti del sistema, principio fondamentale della progettazione: il sistema è suddiviso in diverse componenti, ognuna con un compito specifico e l'esecuzione di specifiche funzionalità utente dovrà avvenire attraverso la loro collaborazione. I componenti non dovranno essere realizzati per soddisfare una singola funzionalità utente, ma per assumere un ruolo all'interno del sistema, favorendo in questo modo l'astrazione ed il riutilizzo delle componenti.

4 SICUREZZA

4.1 CARATTERISTICHE DI SICUREZZA DELLA PIATTAFORMA

La soluzione dovrà essere altamente scalabile, usufruendo di un set di servizi e facility professionali in alta affidabilità e disponibilità.

La piattaforma dovrà avere caratteristiche che assicurino la parità di condizioni dei partecipanti, il rispetto dei principi di trasparenza, di semplificazione dei procedimenti e l'adeguamento alla normativa vigente in tema di acquisti della Pubblica Amministrazione e materie connesse.

Il sistema dovrà rispettare i principi di sicurezza fissati dal D.Lgs. 196/2003 in tema di protezione dei dati personali, assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi; dovranno essere adottate idonee e preventive misure di sicurezza che, come richiesto dall'art. 31, consentiranno di eliminare, o comunque ridurre al minimo, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, gli accessi non autorizzati o i trattamenti non consentiti.

Dovranno essere adottate le misure elencate nell'art. 34 (*Trattamenti con strumenti elettronici*) e il sistema dovrà possedere anche i requisiti richiesti all'art. 77 e allegato XII relativi a firma elettronica, alla gestione delle offerte (ora e data di ricezione, riservatezza, apertura); rispettare la normativa vigente in tema di firma digitale, le regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici (DPCM 13 gennaio 2004).

Il rispetto della normativa vigente dovrà essere garantito da una continua attività di monitoraggio dell'evoluzione normativa e dalla conseguente attività di sviluppo applicativo.

Il servizio erogato dovrà avere le caratteristiche di seguito elencate.

La server farm dell'aggiudicatario, dove saranno ubicati i sistemi atti all'erogazione del servizio dovrà prevedere:

- sistemi anti-intrusione e presidio da parte del personale addetto durante tutti i giorni (Lun-Dom) dalle 08.00 alle 24.00 mentre, al di fuori di questo orario, l'accesso al building dovrà essere garantito da personale di vigilanza. L'accesso alla Server Farm dovrà essere consentito esclusivamente a personale specializzato e specificatamente autorizzato;
- un sistema di backup dell'UPS con autonomia minima 12 ore e garanzia di alimentazione carburante a quantità illimitata;
- connessione diretta al GIX (Global Internet Exchange);
- un servizio di load balancing in HA;
- una infrastruttura di switching ed architettura di firewall in HA Lite a protezione dei contenuti esposti verso il web pubblico;
- il backup dei dati realizzato secondo le seguenti policy:
 - full backup settimanale;
 - backup incrementale giornaliero;
 - salvataggio mensile con conservazione del mese precedente rispetto a quello corrente;
 - salvataggio annuale con conservazione dell'anno precedente rispetto a quello corrente;
 - agenti installati sulle macchine che consentono di realizzare un backup a caldo del file system.

I dati riservati (a titolo di esempio: le credenziali, i dati di gara, ...) dovranno essere soggetti a crittografia mediante algoritmi di cifratura con chiave simmetrica/asimmetrica in modo da celarne il contenuto.

Ai fini del diritto di accesso dovrà essere assicurata la completa tracciabilità di tutte le attività eseguite e la possibilità di recuperare la documentazione inserita. Ogni utente può accedere solo ai documenti di propria competenza.

Le sessioni utente, a seguito di un'autenticazione avvenuta con successo dovranno garantire meccanismi di controllo in grado di:

- validare la sessione ad ogni accesso alle risorse;
- permettere la scadenza di una sessione non utilizzata per un certo periodo (reimpostabile) in modo da impedire eventuali accessi non autorizzati mediante PC lasciati incustoditi senza aver eseguito la disconnessione dalla piattaforma.

4.2 REGISTRAZIONI DI SISTEMA E LOG DELLE ATTIVITÀ

La piattaforma messa a disposizione dovrà disporre di tutti gli strumenti necessari a garantire il funzionamento di un servizio sicuro.

Il sistema dovrà utilizzare diverse procedure e processi per raggiungere lo scopo:

- sia a livello applicativo che infrastrutturale, il sistema dovrà essere inserito in un ambiente transazionale;
- dovranno essere tracciati tutti gli eventi a livello sistemistico e tutte le interazioni applicative compiute dagli utenti;
- i dati, i documenti, i messaggi di posta elettronica ed ogni altro evento che viene generato o transita sul sistema dovrà rientrare nelle politiche di backup.

Dovrà essere possibile:

- recuperare dati e documenti generati o inviati dagli utenti: dovranno essere ricostruiti gli stati applicativi precedenti a un blocco di sistema;
- dall'analisi dei log di sistema e applicativi, si dovrà dare prova del percorso e delle azioni effettuate dagli utenti all'interno dell'applicazione.

Il tempo del sistema dovrà essere regolato e sincronizzato a livello di sistema operativo sull'ora italiana riferita alla scala di tempo UTC (IEN) di cui al Decreto del Ministro dell'Industria e dell'Artigianato 30/11/1993 n. 591, tramite protocollo NTP v4.

4.3 CARATTERISTICHE DEL SISTEMA PER LA TERZIETÀ

L'aggiudicatario dovrà garantire, per tutto il periodo di espletamento della fornitura, piena terzietà nei rapporti con le imprese concorrenti, in particolare:

- di improntare secondo i principi della massima correttezza gli eventuali rapporti con le imprese che interagiranno con il portale di e-procurement;
- di non frapporte ostacoli o dinieghi alla identificazione, abilitazione o a qualsiasi altra operazione necessaria per la partecipazione dell'impresa alle procedure di gara.

Inoltre, dovrà essere applicata, la "Segregation of duties", principio cardine del controllo interno che consiste nell'evitare che un dipendente si trovi nella situazione di poter mascherare errori od irregolarità, relativi ad un'operazione commessa nello svolgimento delle proprie mansioni, senza che altri colleghi impegnati nella stessa operazione riscontrino l'errore o l'irregolarità. Lo scopo principale di tale separazione dovrà consistere nel prevenire o rilevare immediatamente possibili errori od irregolarità. Di conseguenza un errore potrà avvenire solamente se vi è collusione tra due o più responsabili.

La separazione di ruoli e attività nell'ambito del progetto, dovrà prevedere livelli di responsabilità chiaramente definiti con riferimento agli aspetti organizzativi e ai poteri decisionali.

Le risorse impiegate nelle attività sistemistiche di assistenza alla base dati non dovranno avere alcuna visibilità o accesso alle funzionalità relative all'attività di negoziazione e viceversa per le persone preposte all'assistenza funzionale per la negoziazione.

5 CARATTERISTICHE FUNZIONALI

La piattaforma fornita dall'aggiudicatario dovrà prevedere:

- un'area pubblica: accessibile a tutti gli utenti che accedono al portale sia anonimi che autenticati;
- un'area riservata: accessibile ai soli utenti autenticati;
- un indirizzario: in cui gli operatori economici possono operare sui loro dati anagrafici e/o aziendali e selezionare le categorie merceologiche di interesse attraverso una semplice registrazione che non preveda un sistema di qualificazione;
- un'area negoziale: accessibile agli utenti autenticati specificatamente coinvolti nei processi negoziali;

All'interno dell'area pubblica devono essere disponibili :

- tutti i documenti pubblici e le informazioni che riguardano la descrizione, le modalità e i requisiti minimi per l'accesso ai servizi del portale, la funzionalità di login per gli utenti abilitati (sia utenti interni che operatori economici);
- la funzionalità di registrazione degli operatori economici, l'elenco dei contatti dell'help desk, la funzionalità per la rigenerazione della password;
- visualizzazione dell'alberatura merceologica disponibile;
- la visualizzazione delle gare pubbliche, dando la visualizzazione dei seguenti dati/informazioni:
 - Stazione Appaltante;
 - Tipo di appalto;
 - CUP;
 - CIG;
 - Oggetto della gara
 - Importo a base d'asta;
 - Stato della gara;
 - Timing di gara.

Accedendo al singolo evento si dovrà dare la possibilità di partecipare all'evento e, previa registrazione ai servizi della piattaforma attraverso l'indirizzario degli operatori economici in esso presente, di scaricare i documenti di gara ed avere visibilità di ulteriori informazioni rese disponibili dalla stazione appaltante. Tale sezione dovrà permettere di effettuare ricerche a testo libero ovvero mediante campi strutturati.

- una sezione dedicata alle aggiudicazioni e alle informazioni di gara, conforme agli obblighi di trasmissione delle informazioni relative alle gare aggiudicate all'Autorità di Vigilanza dei Contratti Pubblici ai sensi dell'art. 1 comma 32 Legge 190/2012. Tale sezione dovrà permettere di effettuare ricerche testo libero ovvero mediante campi strutturati ed esportabili in formato excel.

5.1 AREA ANAGRAFICA

5.1.1 FUNZIONALITA' DISPONIBILI

Di seguito vengono elencate le principali funzionalità della area anagrafica che dovranno essere messe a disposizione del Committente:

- possibilità di creare e gestire le categorie merceologiche;
- possibilità di visualizzare i dati generali degli operatori economici e le relative categorie merceologiche selezionate;
- sistema di comunicazioni verso gli Operatori Economici con la possibilità di invio di mail libere agli Operatori Economici;
- Processo di registrazione:
 - dovrà avvenire attraverso il meccanismo del "passive scouting" in cui il fornitore si candida spontaneamente inserendo la propria richiesta all'interno del portale web;
 - completata la procedura on line di registrazione l'operatore economico deve ricevere una comunicazione via mail e/o PEC di avvenuta iscrizione;
 - L'operatore economico deve avere altresì la possibilità di selezionare le categorie merceologiche (sulla base di un albero di classificazione con livelli differenziati) su cui intende iscriversi. L'operatore potrà aggiornare la propria scheda aziendale sulla base delle proprie esigenze.
- Ricerca ed esportazione
 - Gli Enti utilizzatori del servizio devono avere la possibilità di ricercare e visualizzare i dati inseriti dagli operatori economici.

5.1.2 GESTIONE DELLE UTENZE

Di seguito vengono elencate le funzionalità richieste riguardanti la gestione delle utenze:

- gestione utenti in conformità con la normativa in materia di trattamento dei dati personali;
- in qualsiasi momento l'operatore economico deve avere la possibilità di modificare i dati anagrafici inseriti all'interno della piattaforma. I dati di registrazione a sistema saranno composti da informazioni standard e sufficienti ad identificare l'operatore economico. La piattaforma attraverso la scheda di registrazione e l'area ad essa dedicata dovrà:
 - permettere la modifica, l'aggiornamento ed il recupero delle credenziali di accesso;
 - consentire la modifica degli elementi identificativi dell'account;
 - salvare l'aggiornamento dei dati.

5.1.3 AMBIENTE DI PROVA

È richiesta la disponibilità di un ambiente di demo per poter verificare le funzionalità della stessa. Dovranno essere fornite le credenziali di accesso di Amministratore ed Operatore Economico.

Il Committente si riserva di contattare i concorrenti per supporto nell'utilizzo all'ambiente di demo.

La DEMO è comunque OBBLIGATORIA e si terrà presso la sede del Committente nei tempi e nei modi che verranno comunicati.

5.2 AREA NEGOZIALE: UTILIZZO E GESTIONE MULTI ENTE

La piattaforma dovrà consentire la funzionalità cosiddetta "Multi Ente" e dovrà riprodurre tutte le fasi di gara telematiche secondo quanto stabilito dalla normativa vigente e successive modifiche intervenute durante la durata contrattuale. Il sistema dovrà svolgere procedure aperte, ristrette o negoziate, sotto o sopra soglia, aste telematiche, Creazione degli Accordi quadro e relativi appalti specifici, Convenzioni Quadro, Manifestazioni di interesse e trattative dirette come definito dal D.Lgs. 163/2006. Lo spazio di gara sarà sottoposto a restrizioni di accesso sulla base dei profili utenti/ruoli ed il materiale di gara potrà essere visto e trattato solo da persone autorizzate. Gli operatori economici opportunamente profilati potranno accedere alle informazioni solo tramite identificazione fornendo le proprie credenziali. L'accesso alla procedura dovrà essere consentito a più operatori nei limiti e con le funzionalità proprie dello specifico profilo di abilitazione. Qualora il bando preveda una procedura ad invito ai sensi dell'art. 123 del D.Lgs. 163/2006, il sistema permetterà l'accesso solamente alle imprese invitate alla gara. Il sistema dovrà tenere traccia di ciascun percorso e azione effettuato dagli utenti sul sistema.

5.2.1 GESTIONE PROCEDURE DI GARA

Di seguito vengono elencate le principali funzionalità e/o procedure che il modulo negoziale deve avere:

1. Un ambiente collaborativo per la preparazione della gara che deve permettere ai diversi soggetti coinvolti di impostare/caricare e modificare informazioni e documenti nel rispetto del proprio ruolo e con tracciamento delle attività effettuate:
 - definizione dell'oggetto della richiesta / gara;
 - definizione dell'importo di gara con la differenziazione tra voci soggette a ribasso e non;
 - caricamento della documentazione;
 - definizione delle componenti / lotti;
 - definizione dei requisiti amministrativi, tecnici ed economici attraverso la definizione di punteggi di valutazione (per gli elementi tecnici ed economici) secondo le richieste di capitolato;
2. Definizione della procedura di gara:
 - criterio di aggiudicazione: offerta economicamente più vantaggiosa/prezzo più basso;
 - indicazione del punteggio tecnico e dei criteri di calcolo dell'offerta;
 - possibilità di creazione gara con lotto singolo o multiplo;
 - presentazione dell'offerta in modalità telematica o tradizionale;
 - procedimento da svolgere: Gara in busta chiusa/asta elettronica;
 - unità di misura delle offerte: Valuta/Percentuale (%);
 - opzioni di visibilità pubblica della documentazione di gara;
 - segnalazione/esclusione offerte anomale;
 - elaborazione automatica della graduatoria.
3. definizione degli operatori economici da invitare attraverso l'Elenco degli operatori economici iscritti su piattaforma e sviluppo delle funzionalità di scelta libera o casuale delle ditte.

Il sistema dovrà consentire l'accessibilità alla documentazione in piattaforma secondo le seguenti modalità:

- in maniera pubblica,
 - previa registrazione alla piattaforma,
 - previo invito.
- La trattativa diretta dovrà essere effettuata con un processo semplificato rispetto alle altre procedure di gara, in modo che gli Enti fruitori del servizio possano, in modo celere, procedere alla pubblicazione di tale tipo di gara. Il processo semplificato dovrà comunque garantire il rispetto del D.Lgs. 163/2006 e consentire, se richiesto dal Committente, la gestione di richieste amministrative e tecniche.
 - Il sistema dovrà consentire la gestione delle aste telematiche secondo quanto previsto dal D.P.R. 207/2010, nel dettaglio dovrà consentire la pubblicazione di aste telematiche con durata minima garantita di 1 ora (in nessun caso l'asta potrà chiudersi prima della scadenza di tale termine), la gestione del base time e del tempo di buio.
 - Il sistema dovrà permettere la realizzazione delle procedure di Accordo Quadro e Convenzione Quadro, conforme a quanto previsto dalla normativa vigente in risposta ai requisiti ed alle funzionalità nella fornitura di uno "strumento innovativo di contrattazione, che stabilisce le regole relative ad appalti da aggiudicare durante un periodo massimo di quattro anni". Dovrà consentire di gestire le commesse nel lungo periodo e di accorpate gli approvvigionamenti ripetitivi ed omogenei, nell'ottica della semplificazione, senza rinunciare alla possibilità di "personalizzare" gli acquisti. Nell'ambito dell'Accordo, lo strumento dovrà permettere di definire condizioni di fornitura personalizzate, impostare la procedura di gara e concludere gli Appalti Specifici". La piattaforma deve prevedere la possibilità di abilitare all'accesso dell'Accordo Quadro i singoli Enti fruitori del servizio che desiderano creare appalti specifici. Relativamente all'Accordo Quadro dovrà essere previsto un pannello dedicato che permetta le seguenti funzionalità: l'attivazione degli Accordi Quadro; la visualizzazione dei propri accordi Quadro attivati (Stazione Appaltante Istituyente), la visualizzazione degli accordi quadro accessibili (istituiti da altre Stazioni Appaltanti).

La fase di creazione dell'Appalto Specifico dovrà prevedere l'utilizzo dei parametri impostati durante la fase di creazione dell'accordo quadro, preimpostato direttamente dalla Stazione Appaltante Istituyente, a titolo esemplificativo e non esaustivo vengono riportati di seguito parametri che devono essere contenuti:

- criterio di aggiudicazione: offerta economicamente più vantaggiosa/prezzo più basso;
- procedimento da svolgere: Gara in busta chiusa/asta elettronica;
- unità di misura delle offerte: Valuta/Percentuale (%);
- visibilità dell'appalto specifico: Sì/No;
- punteggio tecnico massimo assegnato in accordo quadro;
- segnalazione offerte anomale.

La procedura di Convenzione Quadro dovrà ottemperare a quanto previsto dalla normativa vigente:

L'Accesso alle Convenzioni dovrà avvenire attraverso un pannello di controllo dedicato che dovrà dare la possibilità di : attivare convenzioni, visualizzare le convenzioni in composizione, visualizzare le convenzioni attive sul portale; funzione di richiesta di adesione alla Convenzione da parte degli Enti fruitori del servizio. Le informazioni che dovranno essere disponibili a titolo esemplificativo ma non esaustivo sono:

- Denominazione;
- Stato;
- Fornitore;
- Importo contratto;
- Importo residuo;
- Dettaglio ordine;
- Categoria;
- Scadenza.

5.2.2 PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE

- gli operatori economici dovranno presentare offerta attraverso un processo guidato che permetterà loro di inserire tutte le informazioni richieste e caricare la documentazione;
- gli Operatori Economici dovranno poter definire la modalità di partecipazione: se singola o in forma associata;

- gli Operatori Economici dovranno poter definire (se previsto nella creazione della gara) i lotti a cui partecipare;
- il sistema dovrà generare in modo automatico i documenti in formato non modificabile relativi alla domanda di partecipazione, alle schede tecniche ed all'offerta economica;
- il sistema, per gli allegati caricati dall'Operatore Economico, dovrà verificare la presenza della firma digitale con eventuale verifica di validità e controllo di revoca presso la Certification Authority e la conformità all'originale del documento (se il documento è generato dalla piattaforma poi firmato dall'utente);
- possibilità per l' Operatore Economico di sostituire l'offerta caricata in piattaforma ma non inviata;
- Possibilità per l'Operatore Economico di fare/rispondere alle richieste di chiarimento gestendo anche degli allegati.

5.2.3 DEFINIZIONE DELLA COMMISSIONE DI GARA (SE PREVISTO), VALUTAZIONE DELLE OFFERTE E STIPULA DEL CONTRATTO

La piattaforma dovrà consentire:

- esame delle offerte nel rispetto dei requisiti di sequenzialità, sicurezza e segretezza secondo normativa con possibilità di ammissione o esclusione degli operatori in ogni passo di valutazione;
- possibilità di richiedere chiarimenti/integrazioni agli Operatori Economici partecipanti in ogni fase della valutazione;
- possibilità di attribuire punteggi tecnici discrezionali;
- valutazione dell'offerta economica con calcolo delle offerte anomale e, se richiesto, esclusione automatica secondo le indicazioni previste dalla normativa vigente e redazione della classifica;
- il prezzo offerto dagli Operatori Economici non potrà in alcun modo essere modificato dal Gestore della piattaforma e/o dalle stazioni appaltanti;
- gestione aggiudicazione provvisoria e definitiva con relative comunicazioni via mail e/o PEC;
- Generazione automatica dei verbali di gara (personalizzabili)
- Pubblicazione degli esiti;
- l'attività svolta sul sistema dovrà essere tracciata da un sistema di log applicativo centralizzato che memorizza in modo immutabile data, ora, utenza ed azione svolta con esito, disponibile per la consultazione e verifica da parte di utenze abilitate.

5.2.4 FUNZIONALITÀ DISPONIBILI

Di seguito vengono elencate le principali funzionalità e/o procedure che il modulo negoziale deve avere:

- Gestione di tutte le comunicazioni specifiche di gara ovvero richieste di chiarimenti/documentazione integrativa via web ed integrazione con i canali e-mail e PEC.
- Accesso alla documentazione tecnica di gara ed alla modulistica per i soli utenti registrati.
- Registrazione di tutti i messaggi gestiti attraverso la piattaforma. Tali messaggi dovranno essere mantenuti e disponibili all'interno della procedura di gara, coerentemente con gli specifici profili di utenza degli utilizzatori del sistema.
- Possibilità di monitoraggio della gara, visualizzando la ragione sociale degli Operatori Economici che hanno presentato offerta fino a quel momento. Si dovrà visualizzare per ciascuno anche: la data e l'ora della presentazione dell'offerta, la modalità di partecipazione (se singola o in forma associata);
- possibilità di revoca lotto e annullamento gara con gestione delle relative comunicazioni;
- disponibilità di un ambiente di test per simulazioni di gara da parte del Committente;
- al termine della valutazione amministrativa possibilità di sorteggio automatico dei fornitori partecipanti alla gara (ex art. 48 D.Lgs. 163/2006);
- inaccessibilità e segretezza dei documenti (inviolabilità dell'offerta);
- stati di gara coerenti con gli stati di gara AVCP;
- possibilità di scaricare in ogni fase di gara un file contenente: tutti i documenti di gara, i documenti forniti dagli Operatori Economici e le comunicazioni. Il file generato dovrà contenere i documenti in modo coerente con la fase di gara in cui ci si trova (es: se la valutazione economica non è iniziata in tale file si troveranno: i documenti di gara, i documenti amministrativi e tecnici degli Operatori economici e le comunicazioni scambiate fino a quel momento. Non si troveranno i documenti relativi alla fase economica, che a loro volta si troveranno solo a valutazione economica iniziata).

5.2.5 AMBIENTE DI PROVA

È richiesta la disponibilità di un ambiente di demo per poter verificare le funzionalità dell'area Negoziale dichiarate. Dovranno essere fornite le credenziali di accesso di Amministratore ed Operatore Economico. Il Committente si riserva di contattare i concorrenti per supporto nell'utilizzo all'ambiente di demo.

La DEMO è comunque **OBBLIGATORIA** e si terrà presso la sede del Committente nei tempi e nei modi che verranno comunicati.

6 SETUP ED ASSISTENZA TECNICA ED OPERATIVA

6.1.1 SETUP

L'aggiudicatario dovrà fornire ed attivare la piattaforma entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto, inoltre, dovrà essere fornita tutta la documentazione necessaria per effettuare il collaudo funzionale della piattaforma. Entro il medesimo termine, dovranno essere consegnati i manuali utente, sia lato utenti interni che operatori economici.

6.1.2 HELP DESK TECNICO

Help Desk Tecnico per le attività di set up, configurazione, progettazione, sviluppo e mantenimento a garanzia del corretto ed efficiente funzionamento del sistema in ogni sua parte per il periodo contrattuale, mediante assistenza online e utenza telefonica dedicata. Il servizio di help-desk dovrà essere disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 19,00 secondo gli standard minimi indicati al successivo punto 10.

16

6.1.3 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Attività di formazione per almeno 5 giorni lavorativi, affinché gli utenti interni possano prendere dimestichezza con la piattaforma di e-procurement sulle attività di base (esempio: tenere monitorata una gara, creare e valutare una gara ecc.). La formazione dovrà avvenire presso la sede del Committente e dovrà essere organizzata per classi. Durante la formazione dovranno essere consegnati a ciascun utente i manuali della piattaforma. Trascorso tale periodo di formazione il supporto continuerà attraverso una risorsa dedicata per un totale di 10gg/anno. Qualora il Committente necessitasse di ulteriori giornate oltre a quelle previste dal presente capitolato si riserva di negoziarle con l'aggiudicatario.

7 SERVIZI OPZIONALI

L'offerente dovrà presentare ulteriori servizi opzionali relativi, in particolare, a:

- espletamento della pubblicità legale;
- sviluppo di funzionalità telematiche della piattaforma non espressamente indicate nell'oggetto del presente appalto e non rientranti tra quelle già oggetto di valutazione ai punti 3-4-5-6.
- sistemi telematici per l'assolvimento degli adempimenti di controllo dei requisiti delle ditte concorrenti ex art.38 e 48 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m. e i.
- sviluppo di piani di formazione e assistenza post-produzione;
- eventuali ulteriori servizi ritenuti utili all'espletamento delle attività del committente.

I suddetti servizi potranno essere erogati mediante sviluppo della piattaforma di e-procurement ovvero mediante autonome modalità di erogazione da parte dell'offerente.

Le caratteristiche e le condizioni economiche dei servizi proposti sono elementi dell'offerta e saranno valutati secondo quanto indicato all'art.5 del Disciplinare di gara.

I servizi opzionali, esclusi dal contratto derivante dal presente appalto, costituiranno per il solo aggiudicatario proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c.

Il committente conserva per l'intera durata del contratto principale derivante dall'aggiudicazione la facoltà di accettare ciascuna delle proposte di contratto oggetto dei servizi opzionali offerti dall'aggiudicatario.

8 QUALITÀ DEL SERVIZIO E PENALI

I livelli di servizio (SLA) di seguito definiti sono quelli minimi che l'Aggiudicatario è tenuto a rispettare nell'esecuzione delle attività. Il Fornitore potrà impegnarsi con la presentazione della propria offerta tecnico-economica al rispetto di livelli di servizio migliorativi rispetto a quelli definiti dal Committente.

In questi casi il Committente farà riferimento agli SLA migliorativi indicati dall'Aggiudicatario che assumeranno valore contrattuale e di riferimento per la misurazione della performance e l'applicazione delle relative penali.

L'Aggiudicatario avrà la piena responsabilità del rispetto dei livelli di servizio concordati. Al fine della verifica dell'osservanza dei medesimi esso dovrà fornire al Committente la reportistica relativa ai livelli di servizio raggiunti.

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio definiti, l'Aggiudicatario sarà soggetto a penali nei termini di seguito indicati.

Inoltre, per qualunque arbitraria sospensione dei lavori da parte dell'Aggiudicatario (o per qualunque causa imputabile all'Aggiudicatario), laddove lo stesso Aggiudicatario non dovesse provvedere a svolgere le proprie attività nei termini previsti nel contratto, il Committente si riserva la facoltà di provvedere tramite terzi addebitando all'Aggiudicatario le spese sostenute e gli eventuali danni, fatto salvo il diritto di risolvere il Contratto.

9 LIVELLI DI SERVIZIO DELLA FASE DI START UP

9.1 RISPETTO MILESTONE DI PROGETTO

Per quanto concerne la fase progettuale di start up/configurazione, l'unico SLA richiesto è il rispetto delle dei tempi dichiarati.

Identificativo SLA	SLA-Start-up
KPI	Rispetto Milestone di progetto
Descrizione	Consegna dei Deliverable richiesti entro le date fissate (milestone) dal piano di lavoro
Ambito	Tutte le fasi di progetto
Algoritmo	Target = data concordata per consegna Deliverable – data effettiva consegna Deliverable
Sorgente informativa	Piano di Progetto e verbali dei SAL Verbali di riunione, di collaudo e go live
Periodo di misurazione	Ad ogni SAL
Livelli di Servizio	Pieno rispetto, ovvero nessun giorno di ritardo, delle milestone di progetto concordate con la Committente

19

Nel caso non venga rispettato lo SLA di rispetto delle milestone si avranno le seguenti penali:

	SLA non rispettato	Applicazione penale	Valore unitario Penale	Tipologia penale
Start up	SLA-Start-up Rispetto milestone di progetto	Per ogni gg. di ritardo rispetto al go-live concordato nel piano di progetto	€ 200/giorno per ogni giorno di ritardo	Progressiva

Al termine del Collaudo (e in ogni caso 15 gg prima del go live), il Committente esprimerà una valutazione sullo stato di avanzamento del progetto. In caso di ritardi nell'implementazione dello stesso per causa imputabile all'Aggiudicatario, e tali da compromettere la ripresa del servizio del portale acquisti, il Committente si riserva la facoltà di provvedere al servizio tramite terzi addebitando all'Aggiudicatario Fornitore tutte le spese sostenute. Resta il diritto di risolvere il Contratto e fatto salvo il risarcimento per gli eventuali danni.

10 LIVELLI DI SERVIZIO PER SUPPORTO E MANUTENZIONE

10.1 FINESTRE DI SERVIZIO

La Finestra di Servizio indica la fascia di tempo in cui l'Aggiudicatario è operativo e contattabile dal Committente.

La fascia temporale (giorni e orari e tipologia di disponibilità) è di minimo 8 ore nella fascia oraria dalle 9:00 alle 19:00 per 5/7 giorni feriali. **Sono considerati gg. feriali quelli dal lunedì al venerdì.** Sono considerati gg. festivi il sabato, la domenica e le festività nazionali.

11 LIVELLI DI SERVIZIO “MANUTENZIONE ORDINARIA”

La valutazione dell’osservanza degli SLA di seguito indicati e l’applicazione delle eventuali penali, avverrà a partire dal momento in cui i servizi saranno a regime.

Per quanto attiene al servizio d’integrazione delle attività di manutenzione correttiva, nei casi di mancato rispetto dei livelli di servizio richiesti, e in particolare nelle situazioni (accertate e documentate dalla Committente) di mancato rispetto dei tempi massimi di intervento e di quelli di risoluzione, fatta salvo il risarcimento degli eventuali maggiori danni, si riportano di seguito le penali definite.

11.1 TEMPESTIVITÀ NELLA RISOLUZIONE (SLA-MANUT-01)

L’aggiudicatario dovrà garantire un servizio tempestivo, garantendo un tempo di risoluzione inferiore o uguale al tempo massimo previsto per la correzione dell’anomalia.

Identificativo SLA	SLA-Manut-01	
KPI	Tempo di risoluzione	
Descrizione	Risoluzione anomalia entro il tempo target stabilito	
Ambito/Sistemi	Portale acquisti	
Algoritmo	Misurazione sul singolo intervento	
Sorgente informativa	Comunicazione formale Reportistica dall’Aggiudicatario e validata dal Committente	
Periodo di rendicontazione	Misurazione mensile (solare)	
Reportistica	Mensile	
Tempi di risoluzione target	0–Anomalia Bloccante o Emergenza	T. risoluzione <= 3h oppure (se inferiore) <= tempo risoluzione indicato nell’offerta del Fornitore
	1 – Anomalia Grave	T. risoluzione <= 6h oppure (se inferiore) <= tempo risoluzione indicato nell’offerta del Fornitore
	2 – Anomalia Normale	T. risoluzione <= 3 gg oppure (se inferiore) <= tempo risoluzione indicato nell’offerta del Fornitore
Livelli di Servizio	Tempo di risoluzione <= tempo target	

Tempo risoluzione = T segnalazione – T consegna soluzione funzionante

Per “Tempo di segnalazione” si intende il momento in cui il Committente invia all’Aggiudicatario la segnalazione di guasto attraverso il sistema di Trouble Ticketing o via e-mail .

Per “Tempo di consegna della soluzione” si intende il momento in cui il fornitore aggiudicatario chiude il ticket sul sistema del Committente o invia e-mail all’ente preposto dal Committente.

Il “Tempo di risoluzione” è misurato in ore lavorative facendo riferimento alla Finestra di Servizio indicata in questo documento.

Tuttavia qualora la segnalazione di un’anomalia ad alta priorità avvenga prima della chiusura della finestra di servizio, si richiede all’aggiudicatario di completare l’attività avviata anche fuori della finestra di servizio.

La definizione della modalità di comunicazione (via e-mail o altra modalità) sarà stabilita dal Committente prima dell’inizio della fornitura.

Nella seguente tabella è riportata la descrizione dei livelli di severità delle segnalazioni:

Severità	Descrizione
0- Bloccante o Emergenza	Malfunzionamento grave che impedisce l’utilizzo di almeno una “funzionalità critica”, con impatto bloccante su tutte (o su quelle che il Committente ritiene critiche) le operazioni utente e sull’utilizzo del sistema. Qualunque anomalia durante la fase di rilanci delle aste elettroniche. In tal caso è richiesta la presa in carico immediata del problema e la sua risoluzione nel minor tempo possibile.
1 - Grave	Malfunzionamento che causa un degrado tollerabile di prestazione su una

	funzionalità, per periodi limitati; non richiede un intervento urgente.
2 - Normale	Errori di minore entità che non pregiudicano l'operatività di base e le funzionalità chiave del sistema.

La classificazione dello stato di anomalia è definito dal Committente a suo insindacabile giudizio.

Nel caso di mancato rispetto Tempestività nella risoluzione (SLA-Manut-01) si avranno le seguenti penali:

	SLA non rispettato	Applicazione penale	Valore unitario Penale	Tipologia penale
Supporto e Manutenzione	SLA-Manut-01 Tempestività risoluzione	Se le risoluzioni sono effettuate oltre i tempi target	100,00 € per ogni ora di ritardo rispetto al Target SLA per anomalie di priorità 0	Progressiva
			70,00 € per ogni ora di ritardo rispetto al Target SLA delle anomalie di priorità 1	Progressiva
			50,00 € per ogni ora di ritardo rispetto al Target SLA delle anomalie di priorità 2	Progressiva

11.2 RIPETITIVITÀ DELLO STESSO GUASTO (SLA-MANUT-02)

L'aggiudicatario dovrà garantire la correttezza delle soluzioni realizzate, definita fissando una misura minima di soluzioni rilasciate al primo collaudo funzionanti rispetto alle anomalie gestite nel periodo di riferimento (mese solare).

Identificativo SLA	SLA-Manut-02
KPI	Ripetitività dello stesso guasto
Descrizione	La qualità del servizio è misurata valutando la ripetitività della stessa tipologia di guasto (riferita alla stessa funzionalità) in un arco temporale di 30 gg.
Ambito/Sistemi	Portale acquisti
Algoritmo	Conteggio delle ripetizioni di guasti della medesima tipologia nei 30 gg. successivi alla 1ª risoluzione fornita
Sorgente informativa	Comunicazione formale Reportistica del fornitore validata dal Committente
Periodo di rendicontazione	Trimestrale (da risoluzione fornita)
Reportistica	Mensile
Livelli di Servizio	Nessuna ripetizione

Nel caso di mancato di ripetitività delle anomalie si avranno le seguenti penali:

SLA non rispettato	Applicazione penale	Valore unitario Penale	Tipologia penale
SLA-Manut-02 Ripetitività anomalia	Se ripetitività guasto in 30gg. > 0	500,00 € per ogni ripetizione	Progressiva

11.3 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO (SLA-MANUT-03)

Per “disponibilità” del servizio si intende che l’ambiente di riferimento (Produzione) è operativo, accessibile ed in grado di eseguire le funzionalità previste agli utenti finali.

Fermo restando che il Portale deve poter essere accessibile h24 per 7 giorni su 7, l’Aggiudicataria dovrà garantire una disponibilità del servizio in ambiente di produzione pari ad almeno il 97% delle ore totali su base mensile. Si precisa che nel calcolo del livello di disponibilità non saranno considerate interruzioni del servizio:

- le interruzioni dovute a interventi di manutenzione, aggiornamento, upgrade e correzioni programmati e comunque previamente concordati con la Committente;
- le interruzioni dovute a eventi di forza maggiore, intendendosi un evento al di fuori del controllo dell’Aggiudicataria.

L’aggiudicatario dovrà garantire la disponibilità continuativa del servizio a lui affidato, definita fissando una misura minima di disponibilità rispetto al periodo di riferimento (mese solare).

Identificativo SLA	SLA-Manut-03
KPI	Disponibilità del servizio
Descrizione	Disponibilità dell’applicazione da parte degli utenti finali (inclusendo front end e back end), al netto dei fermi pianificati e al netto delle problematiche di rete/hardware
Ambito/Sistemi	Portale acquisti
Algoritmo	$\% \text{ di disponibilità} = \frac{\text{Tempo di disponibilità}}{\text{Tempo Totale}^*} \times 100$ (* al netto delle ore dei fermi pianificati e concordati)
Sorgente informativa	Comunicazione formale Reportistica del fornitore validata dal Committente
Periodo di rendicontazione	Mensile (solare)
Reportistica	Mensile
Livelli di Servizio	% disponibilità $\geq 97\%$

Nel caso di mancato rispetto della disponibilità del servizio si avranno le seguenti penali:

SLA non rispettato	Applicazione penale	Valore unitario Penale	Tipologia penale
SLA-Manut-02 Ripetitività anomalia	Se ripetitività guasto in 30gg. > 0	500,00 € per ogni ripetizione	Progressiva

11.4 TEMPI DI RISPOSTA DELL’APPLICAZIONE (SLA-MANUT-04)

Per tempi di risposta si intendono i tempi della risposta in riferimento ad una connessione diretta alla piattaforma, escludendo l’elemento di interconnessione, via Internet, dai Server

Applicativi al Personal Computer dell’utente finale. Tali tempi di risposta devono risultare inferiori a 10 secondi.

È a carico dell’Aggiudicatario fornire reportistica mirata per monitorare l’occupazione della banda e i tempi di risposta del sistema.

Nel caso non vengano rispettati gli SLA concordati, l’aggiudicatario dovrà provvedere con gli adeguamenti tecnologici necessari e/o indicando al Committente interventi migliorativi a carico dello stesso aggiudicatario.

12 CONDIZIONI DELLA FORNITURA

12.1 DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è fissata in **24 mesi** a partire dalla data della firma del contratto.

12.2 CONTABILIZZAZIONE E PIANO DI PAGAMENTO

La contabilizzazione del servizio richiesto avverrà sulla base dei report mensili inviati dall'aggiudicatario sul transato in piattaforma ad avvenuta contrattualizzazione dei singoli appalti.

La liquidazione degli importi a favore dell'aggiudicatario avverrà a 30 giorni, a mezzo bonifico bancario, salvo diverse determinazioni assunte di concerto tra le Parti.

All'aggiudicatario non è dovuto alcun corrispettivo nel caso in cui le gare espletate mediante l'uso della piattaforma di e-procurement risultino non aggiudicate. Rientrano in questa ipotesi, a mero titolo esemplificativo, la gara deserta, le offerte inappropriate, le offerte dichiarate inammissibili ecc.

12.3 RESPONSABILITÀ

L'aggiudicatario si assume tutte le responsabilità derivanti dall'esecuzione del servizio di cui al presente Capitolato, sia nei confronti del Committente che nei confronti di terzi. In particolare, l'aggiudicatario manleverà e terrà pertanto totalmente indenne il Committente in conseguenza di qualunque danno arrecato a terzi.

12.4 PROPRIETÀ DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA

Tutta la documentazione prodotta e caricata sulla piattaforma per il Committente, attinente al presente capitolato, resterà di proprietà esclusiva del Committente stesso. A fine contratto l'aggiudicatario dovrà fornire al committente tutta la documentazione presente in piattaforma caricata durante il periodo di vigenza contrattuale.

12.5 SEDE DI LAVORO

Tutte le attività dell'appalto saranno svolte dall'Aggiudicatario presso i propri uffici, salvo incontri di avanzamento e di attività che la Committente richiederà di svolgere presso la propria sede concordati in corso di svolgimento dell'appalto. Nel caso fossero necessarie attività presso la sede del Committente, si precisa che le spese di trasferta e di mezzi per operare sono a carico dell'Aggiudicatario.