PROVINCIA
DI REGGIO EMILIA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE
N. 555 DEL 10/08/2017

OGGETTO

FORNITURA PROGRAMMA INFORMATICO PER GESTIONE GARE

copia informatica per consultazione

Servizio Affari Generali

IL DIRIGENTE

Premesso che:

con decreto del Presidente n. 106 del 19/07/2017, è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione per l'esercizio 2017 ed è stata affidata ai dirigenti responsabili dei centri di responsabilità l'adozione di tutti i provvedimenti di contenuto gestionale necessari per assicurare il perseguimento degli obiettivi assegnati;

l'art, 37, comma 4, lett, c) del D.Lgs.vo n. 50/2016 “Codice dei Contratti pubblici” riconosce, fra l'altro, le province quali stazioni uniche appaltanti, per i lavori, i servizi e le forniture per i quali i comuni non capoluogo di provincia e altri enti non possono approvvigionarsi in maniera autonoma;

con Decreto del Presidente n. 62 del 22/04/2015 e deliberazioni consiliari nn. 25 del 21/05/2015 e 36 del 02/07/2015, la Provincia di Reggio Emilia ha istituito, ai sensi dell'art.1, comma 88 della legge n. 56/2014, la Stazione Unica Appaltante (di seguito SUA) provinciale previa delega di funzione da parte del Comuni, delle Unioni di Comuni e delle Aziende Servizi alla Persona aderenti, relativamente alle procedure di appalto e concessioni di lavori, servizi e forniture;

Atteso che:

nell'arco dei due anni di operatività della stazione unica appaltante provinciale l'attività della stessa è aumentata in maniera esponenziale, passando dalla gestione di due procedure concorrenziali nel 2015, a 35 nel corso del 2016, a 24 nel primo semestre del corrente anno;

l'aumento consistente dell'attività, tenuto conto che le risorse umane impiegate presso la SUA non sono state incrementate, comporta la necessità di dotarsi di strumentazione informatica sia per la “gestione della gare”, sia per lo svolgimento di gare telematiche, in previsione della loro obbligatorietà prevista dal legislatore, nonchè per la formazione di un albo degli esecutori dei lavori pubblici con le caratteristiche previste dalla normativa vigente in materia e dalle Linee Guida dell'ANAC;

Considerato che:

al fine di individuare uno strumento appropriato e funzionale alle esigenze della Provincia si è svolta un'indagine di mercato fra varie imprese e, anche dopo varie demo, si è ritenuto che lo strumento più confacente alle esigenze dell'Ente debba avere almeno le seguenti caratteristiche tecniche, più precisamente definite nel Capitolato Tecnico allegato al presente atto:

- essere uno strumento web, che non necessita di installazione sulle postazioni degli utenti e che venga erogato dal fornitore come un servizio (SAAS=software as a service), in attuazione a quanto previsto dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA, punto 4.2.3 – 'Esercizio del sistema ComproPA' utilizzando una piattaforma di e-procurement offerta in SAAS da operatori di mercato;
- in quanto sistema erogato in modalità Saas, nel canone annuale devono essere

copia informatica per consultazione

ricompresi tutti gli adeguamenti normativi, effettuati nei tempi previsti dalla normativa vigente;
- consentire la gestione degli albi dei fornitori e permettere in particolare la configurazione dell'Albo degli esecutori di lavori pubblici, prevedendo la gestione di tutti i parametri specifici di questa tipologia. Consentire la registrazione degli operatori economici (seguendo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico) e l'inoltro della documentazione smaterializzata e firmata digitalmente;
- garantire una gestione multi-ente delle Gare in modalità telematica e tradizionale (cartacea) per la Provincia di Reggio Emilia (tutte le procedure previste dal Codice degli Appalti), che consenta sia la gestione delle proprie procedure, sia per gli Enti associati alla SUA;
- prevedere un'integrazione con il sistema di Protocollo dell'Ente, che consenta la protocollazione automatica delle comunicazioni coi fornitori;
- essere accessibile ad un numero illimitato di utenti, sia interni alla Provincia, sia di altri Enti convenzionati con la SUA: gli operatori provinciali dovranno poter gestire gare per la Provincia e per gli Enti associati, gli operatori degli enti invece potranno soltanto inserire e completare la documentazione relativa a gare proprie bandite dalla SUA;
- la predisposizione della procedura di gara deve consentire la pubblicazione automatica delle informazioni pubbliche, secondo l'art. 29 D.lgs. 50/2016, su apposito portale web, che possa essere facilmente linkato dal sito trasparenza della Provincia;

l'impresa che fornisce il software soddisfacente e funzionale alle esigenze dell'ente si ritiene sia quello fornito dalla Digital s.r.l. con sede a Cagliari P.IVA 03553050927, che fra l'altro offre delle condizioni economiche altamente concorrenziali, rispetto agli altri fornitori presi in esame;

Ritenuto pertanto di procedere alla fornitura del software predetto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) e 37, comma 2 del D.Lgs.vo n. 50/2016, procedendo con trattativa diretta attraverso il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione – Acquisti in rete PA ;

Visto l'art. 175 comma 5 quater lett. a) del D. Lgs. 267/2000 che attribuisce al responsabile del servizio Finanziario dell'Ente la competenza ad effettuare variazioni compensative del piano esecutivo di gestione fra capitoli di spesa dello stesso macroaggregato, escluse le variazioni dei capitoli appartenenti ai macroaggregati concernenti trasferimenti correnti, contributi agli investimenti e trasferimenti in conto capitale;

considerato che lo scrivente agisce anche come sostituto del Responsabile Finanziario dell'Ente;

per sostenere la spesa di cui al presente atto è necessario effettuare una variazione compensativa come segue:

• riduzione dello stanziamento del cap. 4613/1 del PEG 2017 (Macroaggregato 202, Missione 01 Programma 08 Titolo 2) di € 6.100,00;

copia informatica per consultazione

• aumento dello stanziamento del cap. 4613/2 del PEG 2017 (Macroaggregato 202, Missione 01 Programma 08 Titolo 2) di € 6.100,00.

Dato atto che:

l'importo della commessa è pari a euro 17.430,00 (IVA esclusa) così suddiviso:

Software albi informatizzati e gare telematiche	euro 9.950,00;
Formazione del personale interno e degli enti aderenti alla SUA	euro 2.480,00;
Modulo di integrazione con il protocollo	euro 5.000,00
Personalizzazione dei verbali di Gara	euro 500,00;

l'importo complessivo lordo, tenuto conto che la spesa per la formazione non è soggetta ad IVA, è pari a euro 21.329,00 e va imputata come segue:

- € 10.450,00, IVA esclusa, pari a € 12.749,00, IVA compresa alla Missione 01, Programma 08, codice del Piano dei Conti Integrato 1.03.02.19.001 ed al corrispondente capitolo 113, Articolo 1 “Gestione sistema informativo: manutenzione ordinaria, riparazioni, formazione” del PEG 2017 con esigibilità anno 2017;
- € 5.000, iva esclusa, pari a € 6.100,00, iva compresa, alla missione 01, programma 08, codice del piano dei conti integrato 2.02.03.02.001 ed al corrispondente capitolo 4613, articolo 2, “Acquisto attrezzature e procedure informatiche - software”, finanziato con avanzo, del Peg 2017 con esigibilità anno 2017;
- € 2.480,00, esente IVA, alla Missione 01, Programma 08, codice del Piano dei Conti Integrato 1.03.02.19.002 ed al corrispondente capitolo 113, Articolo 1 “Gestione sistema informativo: manutenzione ordinaria, riparazioni, formazione” del PEG 2017 con esigibilità anno 2017;

l'intervento rientra nell'obiettivo di gestione R02G5OG2 “Attività gestionale dei sistemi informativi” del PEG 2017, nonché nell'obiettivo R01G1OG10 “Informatizzazione Gara” del PEG 2017;

il CIG per la procedura in argomento è: Z5E1FA101F;

ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267

il fine che si intende perseguire e l'implementazione delle risorse strumentali a disposizione dell'Ente per lo svolgimento delle procedure di ricerca del contraente, nonché per la predisposizione dell'Albo degli esecutori dei lavori pubblici;

l'oggetto del contratto è la fornitura del software sopra indicato per la durata di un anno, con possibilità di rinnovo;
la scelta del contraente è avvenuta tramite trattativa diretta sul MEPA e il contratto sarà concluso secondo la modulistica fornita dal sistema;

con riferimento all'art. 26 del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, le prestazioni del servizio in oggetto non prevedono rischi da "interferenze in merito alla sicurezza" in quanto servizi di natura intellettuale e non è, pertanto, necessaria

copia informatica per consultazione

la redazione del DUVRI;

il Responsabile del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs.vo n. 50/2016 è Stefano Tagliavini, A.P. Servizi Generali;

il Responsabile dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 101 del decreto sopra citato è l'ing. Ilenia Incerti, P.O. U.O. Sistemi Informativi;

con provvedimento prot. 1907/2016 del 29 gennaio 2016 il Segretario Generale ha disposto, fra l'altro, che, la dott.ssa Del Rio, attualmente in congedo ordinario, in caso di assenza dal servizio, venga sostituita dal dott. Alfredo L. Tirabassi;

ai fini del controllo preventivo di regolarità amministrativa contabile di cui all'articolo 147bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000, il parere favorevole relativo alla regolarità tecnica del presente provvedimento, è reso unitamente alla sottoscrizione del medesimo
da parte del responsabile del servizio;

D E T E R M I N A

di autorizzare, per i motivi in narrativa riportati, la spesa di euro 21.329,00 lorda ed onnicomprensiva per la fornitura della strumentazione in premessa indicata;

di effettuare una variazione compensativa del Piano Esecutivo di Gestione ai sensi dell'art. 175, comma 5 quater, lett. a) del D.Lgs. 267/2000, così definita:

- riduzione dello stanziamento del cap. 4613/1 del PEG 2017 (Macroaggregato 202, Missione 01 Programma 08 Titolo 2) di € 6.100,00;
- aumento dello stanziamento del cap. 4613/2 del PEG 2017 (Macroaggregato 202, Missione 01 Programma 08 Titolo 2) di € 6.100,00.

di imputare il predetto onere come segue:

- € 12.749,00, IVA compresa alla Missione 01, Programma 08, codice del Piano dei Conti Integrato 1.03.02.19.001 ed al corrispondente capitolo 113, Articolo 1 “Gestione sistema informativo: manutenzione ordinaria, riparazioni, formazione” del PEG 2017 con esigibilità anno 2017;
- € 6.100,00, IVA compresa, alla Missione 01, Programma 08, codice del Piano dei Conti Integrato 2.02.03.02.001 ed al corrispondente capitolo 4613, articolo 2, “Acquisto attrezzature e procedure informatiche - software”, finanziato con avanzo, del PEG 2017 con esigibilità anno 2017;
- € 2.480,00, esente IVA, alla Missione 01, Programma 08, codice del Piano dei Conti Integrato 1.03.02.19.002 ed al corrispondente capitolo 113, Articolo 1 “Gestione sistema informativo: manutenzione ordinaria, riparazioni, formazione” del PEG 2017 con esigibilità anno 2017;

di dare atto che:

ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267

copia informatica per consultazione

il fine che si intende perseguire e l'implementazione delle risorse strumentali a disposizione dell'Ente per lo svolgimento delle procedure di ricerca del contraente, nonché per la predisposizione dell'Albo degli esecutori dei lavori pubblici;

l'oggetto del contratto è la fornitura del software sopra indicato per la durata di un anno, con possibilità di rinnovo;

la scelta del contraente è avvenuta tramite trattativa diretta sul MEPA e il contratto sarà concluso secondo la modulistica fornita dal sistema;

con riferimento all'art. 26 del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, le prestazioni del servizio in oggetto non prevedono rischi da "interferenze in merito alla sicurezza" in quanto servizi di natura intellettuale e non è, pertanto, necessaria la redazione del DUVRI;

il Responsabile del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs.vo n. 50/2016 è Stefano Tagliavini, A.P. Servizi Generali;

il Responsabile dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 101 del decreto sopra citato è l'ing. Ilenia Incerti, P.O. U.O. Sistemi Informativi;

con riferimento all'art. 26 del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, le prestazioni del servizio in oggetto non prevedono rischi da "interferenze in merito alla sicurezza" in quanto servizi di natura intellettuale e non è, pertanto, necessaria la redazione del DUVRI;

il CIG identificante la presente procedura è il seguente: Z5E1FA101F.

copia informatica per consultazione

Reggio Emilia, lì 10/08/2017

IL DIRIGENTE DEL
Servizio Affari Generali
F.to TIRABASSI ALFREDO LUIGI

Documento sottoscritto con modalità digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005.

(da sottoscrivere in caso di stampa)
Si attesta che la presente copia, composta di n. ... fogli, è conforme in tutte le sue componenti al corrispondente atto originale firmato digitalmente conservato agli atti con n ..... del .....
Reggio Emilia, lì.....Qualifica e firma .....

copia informatica per consultazione

CAPITOLATO TECNICO PER L'ACQUISIZIONE IN MODALITA SAAS DI UN SOFTWARE DI E-PROCUREMENT PER LA GESTIONE DELLE PROCEDURE DI GARA E DELL'ALBO DEI FORNITORI

1 PREMESSA

1.1 Situazione attuale

La Provincia di Reggio Emilia, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, gestisce procedimenti di gara per lavori, servizi e forniture per i propri uffici e ha istituito, con Decreto del Presidente n. 62 del 22/04/2015 e deliberazioni consiliari nn. 25 del 21/05/2015 e 36 del 02/07/2015, ai sensi dell'art.1, comma 88 della legge n. 56/2014, la Stazione Unica Appaltante (di seguito SUA) provinciale previa delega di funzione da parte del Comuni, delle Unioni di Comuni e delle Aziende Servizi alla Persona aderenti, relativamente alle procedure di appalto e concessioni di lavori, servizi e forniture.

1.2 Obiettivi dell'iniziativa

Il presente documento costituisce il Capitolato Tecnico (di seguito "Capitolato") per l'acquisizione di servizi per la gestione telematica delle procedure di affidamento e dei fornitori attraverso una piattaforma e- procurement.
I servizi, oggetto del presente documento, dovranno essere disponibili esclusivamente in modalità SaaS (Software as a Service) e consentire la gestione in modalità telematica delle procedure di affidamento per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture.
Con l'acquisizione del servizio oggetto del capitolato, la Provincia di Reggio Emilia intende raggiungere i seguenti obiettivi:
- migliorare l'efficienza e l'efficacia del processo di procurement in termini di tempistiche per l'espletamento degli affidamenti e di costi generali di gara;
- semplificare lo scambio di documentazione con gli Enti associati alla SUA, nella predisposizione delle gare;
- dematerializzare l'iter di gara, con significativi benefici in termini organizzativi e di impatto ambientale;
- disporre di reportistica di monitoraggio e repository integrati dei decumenti e dei dati;
- assolvere agli adempimenti previsti dall'ANAC (Autorita Nazionale Anticorruzione) e dalla normativa vigente sugli appalti pubblici;
- snellire e facilitare le attività di scambio delle informazioni con i fornitori;
- gestire il processo di qualificazione e valutazione dei fornitori della Provincia di Reggio Emilia.

Si stima che nel periodo di validità del contratto, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, verranno gestite n. 50 procedure di gara tra aperte e negoziate come SUA, oltre alle procedure ad uso interno.
Devono poter utilizzare il servizio operatori provinciali per la gestione di gare per la Provincia e per gli Enti associati e operatori degli Enti associati alla SUA, per la gestione della documentazione relativa a gare proprie bandite dalla SUA; si stima a titolo esemplificativo che il numero di operatori provinciali sia di circa 10 unità, di cui al massimo 5 contemporaneamente attivi sulla piattaforma, il numero di utenti degli Enti associati potrà essere almeno il doppio.

copia informatica per consultazione

Il presente Capitolato descrive le caratteristiche tecniche, funzionali e architetturali della piattaforma e-Procurement alle quali il fornitore aggiudicatario (di seguito Service Provider) dovrà attenersi nell'erogazione dei servizi richiesti.

2. DEFINIZIONI

Di seguito sono riportati alcuni dei termini ed acronimi che saranno utilizzati nel presente Capitolato:

- SaaS (Software As A Service) fa riferimento alla modalità di offerta di un'applicazione o di un servizio. Un servizio SaaS consiste nella possibilità per l'utente di utilizzare, in regime di noleggio, applicazioni e soluzioni residenti su server ed infrastrutture non poste sulla rete dell'organizzazione di appartenenza, ma posizionate presso la struttura del fornitore del servizio;
- Service Provider: operatore economico che assume il ruolo di "Gestore del Sistema Informatico" e che si occuperà dell'erogazione di servizi di hosting, di gestione sistemistica ed applicativa, di manutenzione ed assistenza, di help-desk, di monitoraggio, formazione;
- Manutenzione ordinaria: interventi di gestione ordinaria delle risorse hardware (di seguito HW) e software (di seguito SW), necessarie per il corretto funzionamento della soluzione offerta e di tutte le funzionalità richieste;
- Manutenzione preventiva: interventi volti alla verifica della piena operatività della piattaforma tecnologica fornita al fine di prevenire errori, malfunzionamenti e guasti;
- Manutenzione correttiva: interventi volti alla la rimozione di errori del sistema che si dovessero manifestare nel corso del contratto, al fine di garantire il mantenimento dell'operatività e delle funzionalità dell'applicazione software;
- Manutenzione adattiva: interventi volti ad assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del software applicativo rispetto alle variazioni normative che comportino interventi di modifica del software, senza alcun costo aggiuntivo per la Provincia di Reggio Emilia;
- Giornate lavorative/Ore lavorative: si intendono rispettivamente, le giornate da Lunedì a Venerdì, escluse le festività nazionali la fascia oraria 9:00 - 18:00.

3 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente capitolato ha per oggetto l'acquisizione di un servizio per la gestione telematica delle procedure di affidamento e dei fornitori attraverso una piattaforma e-procurement, in modalità SaaS. In particolare il Service Provider dovrà provvedere a:

- implementare (configurazione ed avviamento) ed erogare una piattaforma tecnologica in SaaS che permetta:
  - una gestione multi-ente delle Gare in modalità telematica e tradizionale per la Provincia di Reggio Emilia (tutte le procedure previste dal Codice degli Appalti), che consenta sia la gestione delle proprie procedure, sia per gli Enti associati alla SUA;
  - agli Enti associati alla SUA di accedere al sistema per completare ed integrare la documentazione delle gare di propria pertinenza;
  - l'implementazione degli albi dei fornitori della Provincia di Reggio Emilia ed in particolare la configurazione dell'Albo degli esecutori di lavori pubblici, prevedendo la gestione di tutti i parametri specifici per l'iscrizione a questa tipologia;
- erogare formazione per supportare gli utenti nell'utilizzo del sistema nella fase di start up, nella fase di messa a regime e dopo ogni rilascio di release o aggiunta di nuove funzionalità particolarmente consistenti;

copia informatica per consultazione

- fornire assistenza operativa agli utenti interni provinciali e agli Enti associati alla SUA;
- fornire assistenza tecnica e la manutenzione della piattaforma di e-procurement;
- aggiornare le funzionalità della piattaforma e tutte le attività previste nella fase di messa a regime della piattaforma.

La soluzione SaaS non dovrà comportare alcun investimento in infrastrutture, hardware e licenze software, sia per la Provincia di Reggio Emilia e gli Enti associati, sia per le imprese coinvolte telematicamente nei processi negoziali e di qualificazione, in quanto la gestione dell'intera architettura tecnica ed applicativa sarà a carico del Service Provider.
Il Service Provider assumerà il ruolo di "Gestore del Sistema Informatico" dovendosi occupare della gestione di un sistema per acquisti basato su piattaforma di e-procurement e della conseguente erogazione di servizi di hosting, di gestione sistemistica ed applicativa, di manutenzione ed assistenza, di helpdesk, di monitoraggio, etc..
All'affidatario è inoltre attribuita la responsabilità di assicurare la sicurezza sia fisica che logica lungo tutto il ciclo di vita delle informazioni e per tutta la durata del contratto, vigilandone l'effettiva attuazione ed efficacia nel rispetto dei seguenti requisiti di sicurezza:

- l'accesso alle informazioni solo a chi ne ha diritto ed e stato autorizzato per quell'accesso (Riservatezza);
- accuratezza e completezza dell'informazione e dei sistemi per processarla, inclusa la non ripudi abilità e l'autenticità (Integrità);
- accesso ed un utilizzo dell'informazione e dell'asset tempestivi e affidabili (Disponibilità).

A tal fine, l'affidatario deve documentare la propria "Organizzazione della Sicurezza" finalizzata al rispetto dei requisiti di sicurezza del cliente; deve aver adottato un "Sistema di Gestione per la Sicurezza dell'Informazione" certificati ISO 27001 applicato ai servizi previsti nel Capitolato, nonché adeguare le politiche di sicurezza ai mutamenti di contesto, avviando, ove necessario, le azioni correttive e migliorative concordate con la Provincia di Reggio Emilia.

4 ARCHITETTURA E FUNZIONALITA' DELLA PIATTAFORMA di E-PROCUREMENT

4.1 Architettura ed organizzazione della Piattaforma E-procurement

La piattaforma e-procurement dedicata alla Provincia di Reggio Emilia, dovrà essere facilmente individuabile e contenere gli elementi distintivi dell'Ente, quali ad esempio il Logo e dovrà seguire lo schema logico di seguito riportato:

Area Pubblica: accessibile da tutti gli utenti senza vincoli di autenticazione, in quest'area dovrà essere possibile, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- visualizzare ed effettuare il download delle informazioni pubbliche, della documentazione delle procedure di affidamento e degli esiti, oltre che consentire il link a pagine del sito istituzionale o altri siti di interesse sugli appalti pubblici;
- visualizzare i requisiti tecnici minimi della piattaforma e le condizioni di registrazione ed abilitazione;
- consentire la procedura di registrazione dei fornitori alla piattaforma tecnologica per l'iscrizione all'Albo Fornitori della Provincia di Reggio Emilia e di recupero credenziali;
- effettuare il login all'area "riservata" sulla base della profilazione dell'account;
- visualizzare l'informativa cookies.
- dovrà essere implementata una funzione di ricerca dei bandi di gara con diverse tipologie di filtri.

copia informatica per consultazione

Area fornitori: accessibile unicamente dagli operatori economici registrati alla piattaforma e/o qualificati nell'Albo Fornitori, in cui poter visualizzare tutte le procedure di affidamento e quelle per le quali l'operatore economico ha ricevuto un invito ovvero ha presentato offerta. In quest'area l'operatore economico avrà la possibilità di accedere alla documentazione di gara ed effettuare il download, leggere le comunicazioni ricevute da Provincia di Reggio Emilia ed inviare le comunicazioni alla stessa (per esempio richieste di chiarimenti), predisporre ed inviare le offerte.

Area utenti interni: accessibile unicamente dagli utenti della Provincia di Reggio Emilia oppure al personale operante per conto degli Enti associati alla SUA, come richiesto dalla Provincia di Reggio Emilia. In quest'area gli utenti interni abilitati dovranno essere in grado di gestire in modo integrato l'intero processo di procurement (fase di preparazione dell'affidamento, qualifica del fornitore, fase negoziale, processo di aggiudicazione, etc..) Dovrà essere possibile per la Provincia di Reggio Emilia richiedere ruoli con differenti privilegi da attribuire ai diversi profili di accesso alla piattaforma.

4.2 Funzionalità

La piattaforma dovrà garantire alla Provincia di Reggio Emilia la copertura delle seguenti aree funzionali e fasi del processo di acquisizione di lavori:

- consentire agli utenti esterni la registrazione alla piattaforma telematica e l'assegnazione delle credenziali di accesso;
- espletare procedure di affidamento di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture in modalità telematica ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, sopra e sotto soglia comunitaria;
- assicurare il monitoraggio interno a Provincia di Reggio Emilia delle fasi procedurali dall'indizione della gara alla stipula del contratto;
- gestire il processo di qualificazione dei fornitori all'Albo Fornitori (inizialmente quello degli esecutori dei lavori pubblici) valutarli sulla base delle prestazioni erogate utilizzando algoritmi e meccanismi basati su sistemi di rating;
- integrare la piattaforma con le banche dati esterni ed i sistemi esistenti presso Provincia di Reggio Emilia, come riportato nel paragrafo 4.3

la piattaforma deve inoltre garantire, a fronte di una richiesta specifica successiva all'attivazione del sistema, anche a fronte di un canone aggiuntivo:

- di predisporre e pubblicare in modalità telematica, con unica operazione, i bandi di gara sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea GUUE sul sito del Ministero delle Infrastrutture e sulla piattaforma digitale dei bandi di gara presso l'ANAC e, nelle more dell'istituzione della piattaforma digitale presso l'ANAC, anche sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (GURI);
- di interloquire con il Sistema Informativo Monitoraggio Gare (SIMOG) e con il sistema AVCPASS dell'ANAC per i relativi adempimenti sia in fase di indizione e gestione della gara che di esecuzione del contratto e con tutti i sistemi informativi previsti dalla normativa in materia di appalti;

4.2.1 Registrazione ed abilitazione degli utenti alla piattaforma

Il Service Provider dovrà garantire all'interno della piattaforma un sistema di registrazione, abilitazione e gestione delle utenze, in particolare, attraverso un processo di registrazione, dovrà mettere a disposizione degli utenti esterni ed interni un account abilitato ai servizi offerti dalla piattaforma.

Non dovrà esserci alcun limite al numero di utenti esterni.

A titolo indicativo e non esaustivo, si indica che il numero degli utenti interni della piattaforma potrà essere pari a 30 unità.

copia informatica per consultazione

Ad ogni utente registrato dovrà essere associato un identificativo univoco che verrà utilizzato durante il monitoraggio del sistema al fine di registrare tutte le attività svolte dall'utente sulla piattaforma.

4.2.2 Registrazione Utenti Esterni

Per la registrazione degli utenti esterni, il Service Provider dovrà rendere disponibile nell'area pubblica un'apposita sezione dedicata. In particolare, dovrà essere possibile per l'operatore economico l'inserimento dei propri dati in un form on line e l'invio, tramite upload, di eventuali documenti necessari per la registrazione in formato elettronico, firmati digitalmente, se richiesto.

Una volta che la richiesta di registrazione sarà stata processata con successo, il Service Provider dovrà creare/attivare l'account e rilasciare all'operatore economico tutte le credenziali necessarie (username se non già indicata in fase di compilazione del form on line e le password).

Il processo di registrazione dovrà essere semplice ed intuitivo senza compromettere i requisiti di sicurezza.

Dovrà essere inoltre implementata, secondo le indicazioni previste nel 'Piano Triennale per l'Informatica della Pubblica Amministrazione 2017-2019', la possibilità di accedere al sistema mediante l'utilizzo delle credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

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

Gli utenti esterni registrati dovranno avere la possibilità di modificare in qualsiasi momento i dati di registrazione per adeguarli alla propria eventualmente mutata situazione (es. indirizzo, e-mail, etc.), cambiare la password di accesso e eliminare il proprio account dalla piattaforma. Inoltre, la Provincia di Reggio Emilia dovrà avere, in qualsiasi momento la possibilità di inibire l'attività di un utente esterno, qualora ciò si renda necessario per un qualsiasi motivo, anche a seguito d verifiche a campione.

4.2.3 Registrazione Utenti Interni

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

- Amministratore: ha accesso a tutte le funzionalità amministrative della piattaforma tecnologica, incluse tutte le gare, il database degli utenti esterni e la gestione degli utenti interni; il ruolo potrà essere attribuito a personale della Provincia di Reggio Emilia o gestito dal personale dell'affidatario, in accordo e con modalità concordate con l'Ente stesso;
- Dirigente/Responsabile della SUA o di un servizio interno alla Provincia: che possa almeno istruire e approvare procedure di gara per conto di tutti gli Enti facenti parte della SUA o per il servizio interno, selezionare l'operatore autorizzato ad avviare la seduta di gara ed inserire i nominativi del seggio di gara/commissione, possa effettuare la proposta di aggiudicazione, chiudere o annullare una procedura di gara e visualizzare l'elenco completo delle aggiudicazioni;
- Istruttore: che possa creare procedure di gara afferenti al proprio Ente e servizio e, a seguito dell'approvazione da parte del responsabile, gestirne: le richieste di chiarimento e le FAQ, i messaggi, gli inviti, la pubblicazione dei documenti e possa visualizzare l'elenco completo delle aggiudicazioni;

copia informatica per consultazione

- Operatore di sola consultazione: che possa visualizzare le gare del proprio servizio di competenza;
- Partecipante ad una commissione: che possa essere iscritto con ruolo di Presidente o membro della commissione.

Deve essere possibile definire quali utenti possano accedere, in modalità di consultazione, ai tracciati di log applicativo.

4.2.4 Gestione della gara telematica e cartacea

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

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

Gare telematiche

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

- **Creazione della gara:**
  - Consentire la definizione degli elementi di gara e dei relativi lotti in caso di gara multi-lotto: in particolare la definizione dei requisiti amministrativi, tecnici ed economici attraverso l'attribuzione di punteggi di valutazione per ogni voce (tecnica ed economica), sia ~~punteggi~~ discrezionali che automatici;
  - Consentire la scelta degli operatori economici da invitare (in caso di procedura ad invito) applicando eventualmente diversi criteri di rotazione (manuale, casuale, basato sul numero di inviti/partecipazioni o eventualmente basato su specifico algoritmo fornito dalla Provincia di Reggio Emilia). Nell'eventualità di selezione manuale degli operatori economici, deve essere possibile effettuare una ricerca avanzata che dia la possibilità di selezione sulla base dei dati disponibili all'interno dell'Albo Fornitori. In particolare, i risultati della ricerca avanzata, anche per più criteri, dovrà dare come risultato una lista, all'interno della gara, che fornisca le informazioni degli operatori economici (ad esempio Ragione Sociale, Partita IVA, etc). I dati devono essere anche esportabili in formato Excel;
  - Il sistema dovrà prevedere, anche con costi aggiuntivi da concordare, la possibilità di pubblicazione richiesta/gara, sulla GUUE e del bando GURI;
  - Meccanismi di alerting.
- **Presentazione delle offerte:**
  - Gli operatori economici dovranno presentare l'offerta grazie ad un processo guidato che permetterà loro di inserire tutte le informazioni richieste da Provincia di Reggio Emilia e caricare la documentazione aggiuntiva; potranno inoltre definire la modalità di partecipazione: se singola o in forma associata secondo quanto previsto dalla normativa in materia di appalti;
  - Gli operatori economici dovranno poter definire (se previsto nella creazione della gara) i lotti a cui partecipare e presentare, in caso di gara multi-lotto, le offerte secondo le modalità riportate all'interno del disciplinare e della documentazione di gara; potranno inoltre ritirare l'offerta e, eventualmente, ripresentarla o formulare le richieste di chiarimento e rispondere alle informazioni richieste dalla Provincia di Reggio Emilia gestendo anche gli allegati;

copia informatica per consultazione

- Il sistema, per gli allegati caricati dall'operatore economico, dovrà verificare la presenza della firma digitale ed eventuale marcatura temporale con eventuale verifica di validità e controllo di revoca presso la Certification Authority e la conformità all'originale del documento generato dalla piattaforma poi firmato dall'Utente; il sistema inoltre dovrà prevedere una sistema di gestione delle offerte, che ne garantisca l'inviolabilità e la segretezza;
- Meccanismi di alerting.

- **Valutazione delle offerte:**
  - La piattaforma dovrà consentire:
    - l'attribuzione dei ruoli di presidente, segretario, membro o membro tecnico ad utenti del sistema o registrando utenze specifiche per la commissione di gara. Dovrà essere possibile aggiungere o sostituire i membri delle commissioni anche durante il processo di valutazione con relativa tracciabilità della variazione sui sistemi;
    - esame delle offerte nel rispetto dei requisiti di sequenzialità, sicurezza e segretezza secondo normativa con possibilità di ammissione o esclusione degli operatori economici in ogni passo di valutazione;
    - possibilità di richiedere chiarimenti/integrazioni agli operatori economici partecipanti in ogni fase della valutazione e possibilità di attribuire punteggi tecnici discrezionali con l'inserimento di eventuali commenti;
    - valutazione dell'offerta economica con il calcolo delle offerte anomale e, se richiesto, esclusione automatica secondo le indicazioni previste dalla normativa vigente e redazione della classifica;
    - in alcun modo, il prezzo offerto dagli operatori economici, potrà essere modificato da utenti della Provincia di Reggio Emilia;
    - la tracciabilità dell'attività svolta sul sistema con un sistema di log applicativo centralizzato che memorizza in modo immodificabile data, ora, utenza ed azione svolta con esito, disponibile per la consultazione e verifica da parte di utenze abilitate;
    - possibilità di rendere visibile ai partecipanti che si collegano tramite le proprie credenziali in fase di gara, a video e non tramite messaggistica, almeno: la lista dei partecipanti alla gara in fase di apertura delle buste amministrative, i risultati della verifica delle buste amministrative e l'esito del processo di ammissione alla gara; in considerazione della modalità di aggiudicazione della procedura di gara scelta, la lista degli ammessi e gli esiti della/e successiva/e fase/i di gara (ammissione e valutazione dell'offerta tecnica e successiva ammissione e valutazione dell'offerta economica). Gli esiti di ciascuna fase dovranno avvenire solo a seguito dell'approvazione da parte della commissione;
    - possibilità di gestire il processo di verifica delle offerte anormalmente basse attraverso la creazione di apposita commissione di valutazione e richiesta ai fornitori di informazioni e documentazione a supporto;
    - meccanismi di alerting;
    - la produzione dei fac simile delle dichiarazioni di non incorrere in alcuna causa di incompatibilità da parte dei componenti il seggio di gara e della commissione giudicatrice;
    - l'inserimento degli atti di gara della Provincia, quali a titolo di esempio la determinazione a contrattare e il provvedimento di nomina dei componenti della commissione giudicatrice con relativi curricula.

copia informatica per consultazione

Gare cartacee
Il sistema dovrà consentire la gestione di gare cartacee tradizionali, consentendo di utilizzare tutte le funzionalità sopra descritte per la gara telematica al punto '**Creazione della gara',** così da consentire la pubblicazione automatica nell'area pubblica, riferibile dal sito istituzionale dell'Ente. Dovrà poi essere possibile completare la procedura di gara al di fuori della piattaforma e procedere poi alla conclusione del fascicolo di gara solo dopo l'avvenuta aggiudicazione.

4.2.5 Aste elettroniche
La piattaforma, anche se il sistema non sarà inizialmente configurato, dovrà consentire di gestire, le Aste elettroniche in accordo con quanto stabilito dalla normativa in materia di appalti, anche riconoscendo al Service Provider un canone aggiuntivo.

4.2.6 Albo Fornitori
Il Service Provider dovrà prevedere all'interno della piattaforma un modulo senza limitazioni di configurazione per la creazione e la gestione di un Albo Fornitori on line, inteso come un elenco di operatori economici qualificati secondo tutte le fattispecie previste dal Codice degli Appalti.
Lo strumento dovrà essere incrementabile automaticamente, accessibile sulla piattaforma tecnologica di e-procurement della Provincia di Reggio Emilia ed eventualmente fruibile da altri Enti del territorio reggiano che ne facessero richiesta, su richiesta di un canone aggiuntivo, con modalità e livelli di accesso concordati dalla Provincia di Reggio Emilia con il Service Provider.
L'Albo Fornitori dovrà essere quindi, un sistema dinamico e flessibile per raccogliere ed aggiornare le informazioni relative agli operatori economici, basato sulla condivisione dei dati e dei documenti raccolti nel corso delle seguenti fasi:

- registrazione e qualificazione dell'operatore economico;
- gara telematica.

La piattaforma dovrà mettere a disposizione degli operatori economici un'unica interfaccia disponibile via internet per presentare la propria candidatura, per modificare il proprio profilo e mantenerlo aggiornato attraverso autocertificazioni automatiche e caricamento di documenti, per richiedere assistenza, per visualizzare il proprio status sia in merito all'iscrizione all'Albo sia per monitorare eventuali inviti da parte di Provincia di Reggio Emilia in attività negoziali.
L'albo dovrà essere inizialmente configurato soltanto come Albo degli esecutori di lavori pubblici, la suddetta struttura potrà subire modifiche e/o integrazione a totale discrezione della Provincia di Reggio Emilia.
La piattaforma dovrà mettere a disposizione della Provincia di Reggio Emilia almeno le seguenti funzionalità per la gestione dell'Albo Fornitori:

- gestione e condivisione delle informazioni anagrafiche dell'operatore economico e di quelle specifiche della categoria merceologica (es. tecniche, economico-finanziarie, organizzative e di qualità) grazie all'ausilio di un unico database attraverso un'organizzazione per singolo fornitore;
- possibilità di gestire in un unico fascicolo elettronico, organizzato per fornitore, tutta la documentazione legata al processo di verifica previsto dalla normativa in materia di appalti ai sensi della normativa di settore. A titolo esemplificativo si riportano alcuni dei documenti che dovranno poter essere gestiti in ciascun fascicolo:
  - Certificato CCIAA
  - Ottemperanza alla disciplina del lavoro dei disabili ex art. 17, L. n. 68/1999;
  - DURC;
  - Tracciabilita dei flussi finanziari;

copia informatica per consultazione

    - Certificazioni di qualità;
    - Certificati del Casellario Giudiziario;
    - Ottemperanza agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse;
    - Certificazione antimafia (comunicazione e informazione);
- dovrà inoltre essere prevista la possibilità di utilizzare le informazioni contenute nel database per la configurazione delle gare telematiche, con l'opportunità di aggiornare direttamente il database fornitori attraverso le risposte offerte inviate dai fornitori nel corso delle negoziazioni;
- gestione e monitoraggio del completamento e dell'esito del processo di iscrizione e qualifica di ciascun Operatore Economico (mediante gli "status" dell'Operatore Economico);
- registrazione di note ed inserimento di allegati anche firmati digitalmente, a corredo di ciascun processo di iscrizione;
- possibilità di ricerca, selezione ed ordinamento dei fornitori da invitare alle negoziazioni attraverso almeno i seguenti criteri (per informazioni anagrafiche, categoria merceologica, classe di importo, area geografica, etc) ed eventuali algoritmi segnalati dalla Provincia di Reggio Emilia;
- gestione delle scadenze dei documenti per i quali e stata configurata una durata di validità, conseguente all'inserimento della data di rilascio del documento da parte dell'utente interno/esterno;
- possibilità di invio di comunicazioni tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) agli operatori economici iscritti e funzionalità di alerting sia agli utenti interni, che agli Operatori economici nelle varie fasi di gestione del processo di qualifica.

La Piattaforma potrà prevedere, inoltre, un sistema di raccolta delle valutazioni delle prestazioni post-contrattuali svolte dagli operatori economici che concorrerà a definire un punteggio complessivo associato a ciascun fornitore, utilizzabile come ulteriore criterio di selezione del fornitore.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, per quel che riguarda la fase di qualifica all'atto della propria candidatura all'Albo Fornitori, l'operatore economico dovrà compilare un form guidato, strutturato e differenziato per categorie merceologiche (SOA, CVP, ecc) e per classi di importo. Il questionario proposto all'operatore economico dovrà quindi prevedere tutte le caratteristiche relative alle categorie da esso prescelte.

Il form, oltre le suddette sezioni relative ai requisiti previsti dalla normativa, dovrà essere composto da differenti aree di indagine (es. economico- finanziarie, tecniche, di organizzazione e di qualità, ecc) costituite da singole domande, con eventuale possibilità di caricare documentazione comprovante l'elemento qualificante.

L'operatore economico potrà inviare la propria candidatura dopo che avrà completato l'inserimento dei dati anagrafici e della documentazione minima richiesta ai fini dell'iscrizione e avrà selezionato le categorie merceologiche di suo interesse con gli eventuali dati di fatturato.

Per l'invio della candidatura l'operatore economico, dopo aver compilato il form e aggiunto le proprie informazioni, dovrà ottenere dal sistema un documento di sintesi, che potrà firmare digitalmente e ricaricarlo sulla piattaforma.

Le candidature dovranno poter essere approvate singolarmente dagli operatori provinciali autorizzati o approvate automaticamente dopo i termini previsti di legge, con l'onere da parte del personale provinciale di fare verifiche a campione, come previsto dall'apposito regolamento.

Durante la fase di valutazione della candidatura, l'utente interno alla Provincia di Reggio Emilia autorizzato, dovrà poter visualizzare le risposte date dall'operatore economico ed eventualmente richiederne la modifica, qualora risultino in contrasto con i documenti presentati, dichiarazioni rese o altri dati a sua disposizione. Gli utenti interni responsabili

copia informatica per consultazione

della gestione dell'Albo Fornitori dovranno inoltre essere in grado tramite la piattaforma di coinvolgere altri utenti interni, responsabili dell'esecuzione del contratto e dell'appalto, in modo che questi possano direttamente accedere alla piattaforma e compilare la parte di questionario di valutazione relativa all'esecuzione dell'appalto, anche per alimentare il meccanismo di rating.
La piattaforma dovrà tracciare tutte le operazioni effettuate da tutti gli operatori iscritti, nonché dagli utenti interni.

Funzionalità di monitoraggio e di reportistica
La piattaforma dovrà consentire agli utenti interni la possibilità di:

- effettuare ricerche;
- svolgere interrogazioni on line in base ad uno o più parametri di ricerca preselezionati;
- di generare report di sintesi.

Nel dettaglio i report/statistiche dovranno, a titolo esemplificativo e non esaustivo, consentire di ricercare gare per categoria merceologica/sottocategoria/classe di importo, per tipologia (lavori, servizi e forniture), soglia (comunitaria e non), e consentire la produzione di documenti di reportistica sintetica anche esportabili in formato .xsl.

4.3 Integrazione e interfacciamento con altri sistemi
Nella documentazione che dovrà fornire l'affidatario, dovrà essere presente un documento di sintesi che presenti tutte le possibili modalità con cui le informazioni contenute nel sistema possano essere esportate verso sistemi esterni oppure importate da sistemi esterni (es.Web Services SOAP o Rest , esportazione files, formato XML, Json ecc.) al fine di consentire la piena interoperabilità o, in altri casi, il riversamento/importazione di dati con altre componenti dei sistemi informativi aziendali.
Il Service Provider dovrà predisporre e mantenere in uso un adeguato sistema di archiviazione e di consultazione elettronica di tutti i documenti, gli atti, i fatti e le manifestazioni di volontà prodotti o generati dall'interazione degli utenti interni ed esterni con il sistema, osservando tutte le disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia, fino al completamento di ciascuna procedura di approvvigionamento ed alla successiva fase di contrattualizzazione, mantenendo la documentazione consultabile per tutta la durata contrattuale sia per quel che riguarda la documentazione inerente le procedure di gara che per quel che riguarda tutta la documentazione inerente gli operatori economici.
Dovrà essere assicurato, inoltre, un adeguato livello di back up del software e dei dati, tale da garantire l'efficace e adeguato completamento della fase di transizione in uscita, secondo le modalità ed i livelli di servizio indicati nel paragrafo dedicato all'interno del presente documento.
Il sistema dovrà poi garantire una completa ed efficace integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente, in particolare dovrà rispettare tutti i requisiti generali, i requisiti di sicurezza ed i principi contenuti all'interno dell'Appendice – Requisiti minimi dei sistemi telematici di acquisto e negoziazione alla Circolare n. 3 del 6 Dicembre 2016 emanata dall'AGID – Regole Tecniche aggiuntive per garantire il colloquio e la condivisione dei dati tra sistemi telematici di acquisto e di negoziazione.
Il sistema documentale adottato da Provincia di Reggio Emilia è conforme alle più recenti normative (DPCM 3 dic. 2013, DPCM 13 nov. 2014) e al CAD (Codice Amministrazione Digitale di cui al Decreto Legislativo 82 del 2015) in materia di protocollo informatico e conservazione a norma, pertanto è necessario che documenti e metadati a corredo, possiedano caratteristiche conformi alla suddetta normativa.

copia informatica per consultazione

Per l'attivazione dell'integrazione la Provincia di Reggio Emilia potrà fornire all'aggiudicatario un documento di descrizione dei web services del software di protocollo con le indicazioni operative per attivarne l'interrogazione e potrà fornire un registro di protocollo di test da utilizzare per effettuare le prove iniziali di integrazione e successivamente i test di collaudo della piattaforma. Nell'attivazione dell'integrazione con il sistema di protocollo il Service Provider dovrà garantire l'aderenza alle regole di protocollazione, classificazione, archiviazione, fascicolazione e conservazione a norma, in uso in Provincia di Reggio Emilia.
Il tracciato dei file dati e le regole di nomenclatura dei file documento, saranno definiti in fase di start up della piattafoma.
Il Service Provider dovrà quindi garantire la possibilità di trasferire alla Provincia di Reggio Emilia tutti i documenti digitali prodotti e scambiati attraverso la piattaforma, nonché tutti i metadati a corredo necessari alla loro identificazione, archiviazione e conservazione sui sistemi interni di Provincia di Reggio Emilia.

La piattaforma dovrà poi garantire, secondo le tempistiche di legge previste, l'interconnessione con tutte le piattaforme pubbliche previste ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, ai fini degli adempimenti previsti dal medesimo Codice e cosi come previsto all'interno della Circolare n. 3 del 6 Dicembre 2016 dell'AGID.
A titolo meramente informativo si rappresenta che il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 ha individuato i seguenti sistemi informativi pubblici direttamente coinvolti nel processo di acquisizione e negoziazione, cosi come riportato all'interno della Circolare n. 3 del 6 Dicembre 2016 dell'AGID:
- Banca dati nazionale dei Contratti Pubblici presso ANAC, di seguito indicata come BDNCP, di cui al D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 art. 29 (trasparenza), art. 36 (contratti sotto soglia), art. 213 (Autorità Nazionale Anticorruzione);
- Anagrafe unica delle stazioni appaltanti e dei soggetti aggregatori presso ANAC, di seguito indicata come AUSA, di cui al D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 art. 213);
- Albo Nazionale obbligatorio dei componenti delle commissioni giudicatrici presso ANAC, di cui al D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 art. 78;
- Banca dati nazionale degli operatori economici presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, di seguito indicata come BDNOE, di cui al D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 art. 81 (documentazione di gara);
- Sito web del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, di cui al D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 art. 29 (trasparenza);
- Sezione "Amministrazione trasparente" del sito web Provincia di Reggio Emilia, di cui al D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 art. 29 (trasparenza), art. 36 (contratti sotto soglia);
Piattaforma digitale dei bandi di gara presso l'ANAC, di cui al D.Lgs. 50 art. 73 (pubblicazione nazionale);

5 REQUISITI E CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA

La piattaforma tecnologica dovrà rispettare tutti i Requisiti generali, i Requisiti di sicurezza ed i principi contenuti all'interno dell'Appendice – *Requisiti minimi dei sistemi telematici di acquisto e negoziazione* alla Circolare n. 3 del 6 Dicembre 2016 emanata dall'AGID – '*Regole Tecniche aggiuntive per garantire il colloquio e la condivisione dei dati tra sistemi telematici di acquisto e di negoziazione',* secondo la tempistica prevista dalla circolare stessa.

5.1 Requisiti generali dell'Infrastruttura Tecnologica

La piattaforma tecnologica dovrà soddisfare, oltre suddetti requisiti, anche i seguenti:

- infrastruttura tecnologica stabile, performante e sicura di proprietà del fornitore;

copia informatica per consultazione

- identificazione degli utenti e autorizzazione all'accesso attraverso opportune credenziali inserite in fase di autentificazione “user login” ovvero, opzionalmente, mediante autenticazione forte a due vie “two way strong authentication” che preveda anche l’utilizzo di token quali ad esempio Smart Card o dispositivi equivalenti, con certificato di autenticazione emesso da un Ente Certificatore legalmente riconosciuto;
- flessibilità tale da garantire, anche attraverso un concetto di scalabilità tecnologica, l'adeguamento alle esigenze di Provincia di Reggio Emilia che evolveranno sia in termini di numero di utenti che di aree applicative da implementare (al fine di poter garantire l’aderenza ai continui aggiornamenti della normativa vigente);
- l’appoggio su una rete di interconnessione a banda larga, ridondata così da garantire continuità del servizio;
- l’utilizzo di standard aperti (es. XML, Json, Javascript, CSS, AJAX, SOAP, REST ecc.);
- l’accesso al sistema attraverso un web browser mediante una interfaccia full web, ovvero basata sull’utilizzo di HTML5,CSS e Javascript senza prevedere lo scaricamento in locale sul client di ambienti di runtime esterni (es. Java, Flash, Silverlight). L’accesso dovrà avvenire esclusivamente attraverso il protocollo https e sulla postazione client non dovrà essere installato software specifico al funzionamento della soluzione, a meno di quanto necessario alla gestione della firma digitale. I browser da supportare dovranno essere almeno i seguenti:
  - Microsoft Internet Explorer;
  - Google Chrome;
  - Mozilla Firefox;
- fruibilità di un canale di comunicazione PEC (Posta elettronica certificata) su cui far transitare le comunicazioni create in automatico dal sistema a fronte del verificarsi di eventi nei vari processi supportati (gare telematiche, aste elettroniche, ecc.);
- verifica integrata all’interno del sistema dei documenti firmati digitalmente tramite certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da un organismo incluso nell’elenco pubblico dei certificatori tenuto dall’Agenzia per l’Italia Digitale (previsto dall’art. 29, comma 1, del D.Lgs. n. 82/2005), generato mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall’art 38, comma 2, del D.P.R. n. 445/2000 e dall'art. 65 del D.Lgs. n. 82/05. Il sistema dovrà dare evidenza dei dati relativi alla firma digitale in modo da permettere la verifica senza ricorrere a software esterni. Il sistema dovrà altresì essere in grado di verificare la marcatura temporale (se presente);
- un meccanismo di tracciamento esteso delle attività eseguite da Utenti del sistema, interni ed esterni, attraverso registrazioni di sistema (log applicativi);
- la sicurezza fisica del centro elaborazione dati: qualora le risorse hardware utilizzate non siano di proprietà del Service Provider, l’Impresa proprietaria di tali risorse dovrà sottostare a tutti gli obblighi di riservatezza richiesti al Service Provider;
- monitoraggio attivo di tutte le componenti software dell’architettura di sistema al fine di ricercare nuove versioni (upgrade) e correzioni di malfunzionamenti (patch);
- completa ridondanza in alta affidabilità di tutti i sistemi hardware e software per garantire la continuità operativa del servizio;
- funzione di salvataggio presente in ogni fase di utilizzo della piattaforma, in particolare nelle fasi di preparazione e svolgimento delle negoziazioni telematiche, sia lato Provincia di Reggio Emilia che lato imprese;

copia informatica per consultazione

- la disponibilità di servizi di import ed export di dati da e per sistemi esterni basati sull'utilizzo del protocollo https (e.g. web-services) eventualmente attivabili su specifiche richieste dell'Ente.

Le caratteristiche hardware della piattaforma non dovranno porre limite alcuno al numero di procedure di affidamento gestibili all'interno della piattaforma, in contemporanea, fermo restando il volume di procedure indicativo riportato nel paragrafo 1.2.

5.2 Requisiti di Sicurezza dell'Infrastruttura Tecnologica

Il Service Provider, in coerenza con i requisiti ed i principi contenuti nella Circolare n. 3 del 6 dicembre 2016 dell'AGID, dovrà fornire una soluzione tecnologica con le seguenti caratteristiche minime:

- la sicurezza nell'accesso del sistema, da garantire implementando il protocollo Secure Socket Layer (SSL) a cifratura forte (almeno 128 bit);
- back up e archiviazione: i dati dovranno essere archiviati su supporto a lunga conservazione a livello semestrale; giornalmente dovrà essere assicurato il back up del software e dei dati e come previsto dalle 'Misure minime di sicurezza ict per le pubbliche amministrazioni' (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 1 agosto 2015):
  - le procedure di backup devono riguardare il sistema operativo, le applicazioni software e la parte dati;
  - assicurare la riservatezza delle informazioni contenute nelle copie di sicurezza mediante adeguata protezione fisica dei supporti ovvero mediante cifratura;
- dati di produzione: i dati di produzione non dovranno essere replicati o usati in altri sistemi a meno di quanto previsto nel requisito back up e archiviazione;
- analisi dei rischi IT: annualmente dovrà essere condotta una valutazione dei rischi informatici della soluzione;
- autorizzazione all'accesso: l'accesso informatico del personale (sia normale, sia privilegiato) a applicazioni, sistemi, reti, data base dovrà essere ristretto e soggetto a procedura di autorizzazione;
- gestione delle chiavi di crittografia: le chiavi di crittografia dovranno essere generate e memorizzate in modo sicuro;
- antimalware: dovrà essere presente un presidio antimalware e antivirus che garantisca rispetto alla 'bontà' dei file caricati sul sistema e che questi possano infettare le postazioni degli utenti;
- capacity/resource management: la disponibilità, la qualità e la capacita delle risorse elaborative dedicate al servizio richiesto da Provincia di Reggio Emilia dovranno essere misurate almeno una volta l'anno allo scopo di verificare che sussistano i requisiti prestazionali richiesti nel presente Capitolato tecnico;
- sicurezza applicativa: le applicazioni messe a disposizione di Provincia di Reggio Emilia dovranno essere progettate in accordo con gli standard e le best practices di sicurezza;
- logging: i log che riportano la registrazione degli accessi dovranno essere raccolti e conservati in conformità con le prescrizioni del codice della privacy;
- crittografia: tutti i dati dovranno essere crittografati quando trasmessi su rete;
- rilevazione delle intrusioni: dovrà essere presente un sistema di rilevazione delle intrusioni in grado di monitorare e respingere attacchi informatici del tipo DoS, Web defacement, TCP/IP malformed packets, network probing etc.;
- il sistema di autenticazione all'accesso dovrà contemplare, in ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs. 196/2003, Allegato B, Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza, le seguenti modalità:

copia informatica per consultazione

    - credenziali di autorizzazione individuali;
    - parola chiave di lunghezza minima configurabile;
    - memorizzazione storico password;
    - obbligo modifica password al primo utilizzo;
    - possibilità di limitare la validità di una parola chiave ad un periodo massimo, configurabile separatamente da Utenti e Fornitori;
    - blocco password dopo un numero configurabile di tentativi di accesso non andati a buon fine;
    - combinazione di caratteri permessi per la password configurabile in fase di parametrizzazione;
    - procedura per la gestione degli accessi “in emergenza” in caso di prolungata indisponibilità del titolare;
- reporting annuale: durante il periodo contrattuale, con periodicità almeno annuale, l’aggiudicatario dovrà fornire al direttore dell’esecuzione del contratto i seguenti documenti/report:
    - eventuali report di audit esterni;
    - analisi dei rischi IT;
    - lista degli amministratori di sistema;
    - mappa dei ruoli e delle responsabilità di terze parti che offrono servizi all’aggiudicatario;
    - configurazione di alto livello del sistema antimalware e antintrusione;

  I report dovranno essere disponibili entro 20 giorni dalla scadenza.
- reporting mensile: durante il periodo contrattuale, con periodicità mensile, il fornitore dovrà fornire al direttore dell’esecuzione del contratto i seguenti documenti/report:
    - report sugli eventuali incidenti di sicurezza occorsi nel mese;
    - report sui cambiamenti IT alla piattaforma schedulati nel mese;
    - report su vulnerabilita di sicurezza corrette nel mese;
- gestione incidenti di sicurezza: l’affidatario informa tempestivamente la Provincia di Reggio Emilia sull’accadimento di incidenti di sicurezza e sulla loro tempestiva risoluzione;
- robustezza dell’applicazione: i controlli che l’applicazione effettua sulle varie funzionalità offerte dalla piattaforma (es., la gestione dei workflow di gara) non dovranno in alcun modo essere aggirabili e nel caso in cui falliscano non dovranno rendere disponibili informazioni all’utente della piattaforma (es., fail safe);
- conformità allo standard internazionale per la Gestione della Sicurezza delle Informazioni ISO 27001.

Il fornitore dovrà assicurare la riservatezza, disponibilità ed integrità dei dati personali, sensibili e giudiziari degli Utenti in conformità alle normative vigenti (D.Lgs. 196/2003), ottemperando inoltre a tutti gli adempimenti previsti per gli Amministratori di Sistema: sarà onere del fornitore adeguare le soluzioni proposte alle previste novità normative, quali il General Data Protection Regulation (GDPR 679/2016) di prossima attuazione.

Provincia di Reggio Emilia si riserva la facoltà di richiedere verifiche (penetration test, vulnerability assesssment, etc), che verranno concordate e pianificate con l’affidatario ed alle quali l’affidatario dovrà fornire adeguato supporto.

6 SERVIZI DI MANUTENZIONE E DI SUPPORTO

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

copia informatica per consultazione

Risultano comprese altresì tutte le attività di riallineamento della documentazione e delle componenti a corredo in caso di manutenzione correttiva ed adattiva, nonché un'adeguata sessione di formazione dedicata alle risorse individuate da Provincia di Reggio Emilia in caso di aggiornamento significativo delle funzionalità del sistema.
Il servizio di manutenzione della piattaforma tecnologica dovrà prevedere:
- gli interventi di manutenzione ordinaria, in termini di:
    - gestione ordinaria delle risorse HW e SW, necessarie per il corretto funzionamento della soluzione;
    - attività volte a garantire il corretto funzionamento del sistema e il monitoraggio di allarmi derivanti da eccessivo carico di lavoro, malfunzionamenti di componenti HW e SW, violazione alla sicurezza del sistema;
    - pianificazione, esecuzione e controllo delle operazioni di salvataggio dei dati, riorganizzazione del database e tutte le altre operazioni periodiche richieste dal sistema applicativo;
    - salvataggio e custodia dei log/documenti dell'attività del sistema, che potranno essere oggetto di richiesta specifica di Provincia di Reggio Emilia;
    - ripristino delle complete funzionalità del sistema, sia in termini di accesso al sistema che in termini di integrità logico-fisica dei dati, assicurando la ricostruzione dei dati fino all'ultima transazione eseguita;
- gli interventi di manutenzione preventiva, volti alla verifica della piena operatività della piattaforma tecnologica fornita al fine di prevenire errori, malfunzionamenti e guasti;
- gli interventi di manutenzione correttiva, attraverso la rimozione di errori del sistema che si dovessero manifestare nel corso del contratto, al fine di garantire il mantenimento dell'operatività e delle funzionalità dell'applicazione software;
- gli interventi di manutenzione adattiva, al fine di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del software applicativo rispetto alle variazioni normative che comportino interventi di modifica del software, senza alcun costo aggiuntivo per Provincia di Reggio Emilia.
Nel caso di interventi di manutenzione, che comportino sospensione del servizio, il Service Provider dovrà provvedere a concordare con il referente della Provincia di Reggio Emilia gli interventi da effettuare e le modalità di sospensione del servizio, inoltre in caso di manutenzione adattativa per il rispetto di nuove normative, la piattaforma dovrà essere adeguata non oltre gli eventuali termini perentori stabiliti dalla normativa stessa.

6.1 Disponibilità del servizio

Il Service Provider dovrà garantire il funzionamento della piattaforma 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all'anno, salvo i periodi di interruzione del servizio per attività di manutenzione.
Il Service Provider dovrà garantire una disponibilità del servizio pari ad almeno il 97% delle ore totali su base mensile; si precisa che nel calcolo della disponibilità del servizio non saranno considerate interruzioni dovute ad eventi di forza maggiore, intesi come eventi imprevisti ed imprevedibili, al di fuori del controllo del Service Provider, o interruzioni concordate con il referente della Provincia di Reggio Emilia dovute ad interventi manutentivi programmati.

6.2 Risoluzione malfunzionamenti bloccanti

Per "malfunzionamento bloccante" si intende un malfunzionamento grave che impedisce l'utilizzo di anche solo una "funzionalità critica" per l'Utente interno e/o esterno, che impatta su tutte le operazioni utente e sull'utilizzo del sistema e che non consente il raggiungimento del risultato finale con funzionalità alternative.

copia informatica per consultazione

Il Service Provider, in caso di malfunzionamenti bloccanti durante lo svolgimento di una procedura di affidamento nel lasso temporale pari a 48 ore dalla scadenza del termine di presentazione delle offerte o durante una seduta pubblica o riservata della commissione di gara, dovrà garantire comunque un tempo di risoluzione del malfunzionamento entro un massimo 6 ore (naturali e consecutive) dalla segnalazione/richiesta di intervento/evento nel 98% dei casi.
In tutti gli altri casi, il Service Provider dovrà garantire la risoluzione del malfunzionamento entro massimo 12 ore (naturali e consecutive) dalla segnalazione/richiesta di intervento/evento nel 98% dei casi.
Le "funzionalità critiche" saranno congiuntamente individuate tra la Provincia di Reggio Emilia ed il Service Provider in fase di configurazione della piattaforma.

6.3 Risoluzione malfunzionamenti non bloccanti

Per malfunzionamento non bloccante si intende un malfunzionamento che limita, ma non impedisce l'utilizzo all'utente interno e/o esterno di una "funzionalità critica", consentendo comunque il raggiungimento del risultato finale con funzionalità alternative.
Per "malfunzionamenti non bloccanti" si intendono, altresì:

- un malfunzionamento che causa un degrado di prestazione su una "funzionalità critica", tollerabile per periodi di tempo limitati e che non pregiudicano l'operatività di base del sistema;
- un malfunzionamento che impedisce l'utilizzo di almeno una "funzionalità non critica" del sistema e che non pregiudica l'operatività di base del sistema.

Il Service Provider dovrà garantire la risoluzione del malfunzionamento non bloccante entro massimo 36 ore (naturali e consecutive) dalla segnalazione/richiesta di intervento/evento nel 98% dei casi.
Le "funzionalità non critiche" saranno congiuntamente definite tra Provincia di Reggio Emilia ed il Service Provider in fase di configurazione della piattaforma.

6.4 Richieste interventi

Il Service Provider dovrà mettere a disposizione una procedura con la quale gli utenti interni possano inviare segnalazioni e reclami scritti inerenti il servizio e le funzionalità della soluzione di e-Procurement.
Il servizio di Help desk (Paragrafo 6.5) dovrà garantire che l'erogazione dei servizi risponda agli standard richiesti dal committente nel presente Capitolato e comunque dichiarati dal Service Provider in sede di offerta.
In particolare, si dovrà prevedere la possibilità di inoltrare all'Help desk la segnalazione di qualunque malfunzionamento/anomalia di natura tecnica o qualunque richiesta di attività nell'ambito dell'erogazione del servizio applicativo, raccogliendo segnalazioni via email, web o telefono (tramite operatore). Il Service Provider dovrà garantire la tracciabilità del processo di risoluzione della segnalazione, documentando le attività svolte dall'Help desk e consentendo la verifica in tempo reale (on-line), da parte della Provincia di Reggio Emilia, dello stato della segnalazione di malfunzionamento tecnico/applicativo, in particolare indicando, ad esempio:

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

La risoluzione di tutte le problematiche sottoposte al servizio di assistenza, al di fuori dei casi previsti per la manutenzione correttiva, dovranno avvenire entro un massimo 8 ore (naturali e consecutive) dalla segnalazione/richiesta di intervento/evento.

copia informatica per consultazione

I livelli di criticità delle segnalazioni sono intrinsecamente connesse alla tipologia di malfunzionamento segnalato ed alla funzionalità impattata (bloccante ovvero non bloccante), saranno comunque, definiti nel dettaglio congiuntamente da Provincia di Reggio Emilia ed il Service Provider in fase di implementazione della piattaforma e comunque prima della fase di collaudo della piattaforma stessa.

6.5 Help desk tecnico

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

- un Help desk tecnico-funzionale per gli utenti della Provincia di Reggio Emilia che dovrà possedere le seguenti caratteristiche minime:
  - accessibile mediante casella ed indirizzo di posta elettronica dedicato, numero telefonico dedicato, sistema di ticketing, ecc;
  - che garantisca il presidio delle seguenti attività:
    - assistenza alla profilazione dell'utenza;
    - supporto in fase di creazione e gestione di gara;
    - supporto tecnico in fase di gara;
    - supporto nella gestione dell'Albo Fornitori;
    - registrazione degli operatori economici.

7 PROPOSTA PROGETTUALE

L'obiettivo della Provincia di Reggio Emilia è di disporre nel breve periodo di una piattaforma telematica in modalità SaaS, per la gestione delle differenti tipologie di procedure di affidamento previste dalla normativa.
Il progetto si articola in tre macro-fasi:

a) fase di start up della piattaforma;
b) fase di messa a regime e funzionamento;
c) fase di transizione in uscita.

Il Service Provider dovrà provvedere, entro un massimo di 10 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto, a sottoporre al referente della Provincia di Reggio Emilia un piano di lavoro (PDL) contenente le specifiche modalità e tempistiche di configurazione ed attivazione della soluzione informatica, con indicazione di ciascuna attività, risorse e tempi di esecuzione. Tale piano dovrà essere approvato da Provincia di Reggio Emilia entro e non oltre 10 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione del documento.
Entro un massimo di un mese dalla stipula del contratto, dovrà essere effettuata l'attivazione della piattaforma in esercizio completa di tutte le funzionalità richieste dal presente capitolato e nelle modalità in esso indicate.
Contestualmente alla stipula del contratto e prima dell'avvio dell'esecuzione del medesimo il legale rappresentante del fornitore verrà nominato Responsabile ex art. 29 del D.Lgs.vo n. 196/2003, per la gestione dei dati e della Piattaforma Telematica svolta nell'ambito del rapporto negoziale.

7.1 Fase di start up della piattaforma

La fase di *start up* ha l'obiettivo di raccogliere nel più breve tempo possibile tutti i requisiti in termini di conoscenze grazie anche ad un'analisi puntuale dei regolamenti, dei processi, dei flussi procedurali e dell'attuale struttura organizzativa riguardanti il processo di procurement della Provincia di Reggio Emilia al fine di comprendere al meglio le esigenze e garantire un corretto funzionamento ed una rapida implementazione della piattaforma con le caratteristiche e le funzionalità richieste dal presente Capitolato fino al collaudo della stessa.

copia informatica per consultazione

Nel periodo previsto per la messa a punto della piattaforma, il piano di lavoro dovrà essere aggiornato da parte del Service Provider e condiviso con il referente della Provincia di Reggio Emilia: esso dovrà contenere lo stato di avanzamento di ciascuna attività con la segnalazione di eventuali issues, vincoli e relative azioni da intraprendere.
Una volta terminata l'attività di analisi seguirà l'implementazione, l'esecuzione e il testing della soluzione informatica che terminerà con la fase di collaudo, condotta congiuntamente dal referente della Provincia di Reggio Emilia e dal capo progetto designato dal Service Provider.
Prima dell'avvio del collaudo, il Service Provider dovrà condividere con Provincia di Reggio Emilia un documento contenente i casi di test da eseguire con l'Ente e che verrà aggiornato con i relativi esiti; al termine del collaudo il referente della Provincia di Reggio Emilia provvederà alla redazione di un verbale di accettazione che dovrà essere sottoscritto anche dal capo progetto del Service Provider.
Resta inteso che le attività di start-up ed i test di collaudo dovranno essere comprensivi anche delle verifiche inerenti l'integrazione e l'interfacciamento con i sistemi informativi di Provincia di Reggio Emilia, nello specifico con il sistema di protocollo.
La fase di start up terminerà con il rilascio in produzione della soluzione informatica che ha superato positivamente il collaudo.

Parallelamente all'attivazione della piattaforma dovrà essere concordato un piano della formazione del personale provinciale sull'uso dell'intera piattaforma (gestione gara e albo fornitori) e del personale degli Enti associati alla SUA, per le funzionalità a loro riservate.

Si dovranno prevedere:
- almeno 2 giornate formative presso la sede della Provincia, della durata di 8 ore da erogare nel corso del primo anno di contratto, di cui 4 ore dedicate anche al personale degli enti associati alla SUA;
- almeno 2 giornate formative di 4 ore da erogare in videoconferenza.

Le sessioni di formazione potranno essere organizzate indicativamente per gruppi di 15 partecipanti e dovranno avere ad oggetto, a titolo indicativo, l'utilizzo generale della piattaforma, le funzionalità, le modalità operative nell'espletamento delle procedure di affidamento, la realizzazione di report, ecc.
Si precisa che tutti gli eventuali costi di trasferta e gli strumenti necessari (es. pc, materiale informativo, eventuale manuale operativo) sono a totale carico del Service Provider.
Provincia di Reggio Emilia provvederà a fornire al Service Provider gli spazi necessari per le sessioni formative ed eventualmente, su richiesta del Service Provider e in accordo tra le parti, strumenti aggiuntivi a disposizione di Provincia di Reggio Emilia (es. proiettore).

7.2 Fase di messa a regime e funzionamento
A seguito del collaudo della piattaforma, prenderanno avvio le attività legate alla fase di messa a regime della piattaforma di e-Procurement.
L'obiettivo di questa fase è quello di accompagnare la Provincia di Reggio Emilia nel percorso di adozione della nuova modalità di gestione telematica delle procedure di scelta del contraente per gli appalti di Lavori, Servizi e Forniture e dei fornitori.
Tutte le attività previste in questa fase sono volte al raggiungimento di un utilizzo sempre più diffuso della piattaforma di e-Procurement da parte degli utenti interni e degli Enti associati alla SUA ed un coinvolgimento sempre più intensivo degli operatori economici.
In questa fase il Service Provider è chiamato a supportare gli utenti interni attraverso l'Help desk tecnico.

copia informatica per consultazione

7.3 Fase di transizione in uscita

Il Service Provider, alla fine del suo mandato contrattuale e comunque almeno nei 2 mesi antecedenti la scadenza contrattuale, dovrà garantire la massima disponibilità alle attività di passaggio alla Provincia di Reggio Emilia e/o ad altro operatore economico, sia delle conoscenze relative alle peculiarità delle applicazioni, sia dei dati e le informazioni presenti sula piattaforma tecnologica, con particolare riferimento a quelle maturate nel periodo di erogazione della fornitura.

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

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

- possibilità per gli utenti della Provincia di Reggio Emilia di visualizzare e scaricare tutti i documenti gestiti nella piattaforma, in particolare dovrà essere possibile effettuare un export di tutti i documenti organizzandoli in cartelle per singolo fascicolo di procedura di gara;
- comunicazione alla Provincia di Reggio Emilia dell'avvenuto completamento, inteso come aggiudicazione e archiviazione, di tutte le gare in corso al termine del servizio;

L'attività di trasferimento delle conoscenze al termine della fornitura è da considerarsi parte integrante del servizio oggetto del presente contratto e pertanto non sarà riconosciuta al Service Provider alcuna remunerazione per tali attività. In caso di necessita specifiche. La Provincia di Reggio Emilia si riserva la possibilità di richiedere all'operatore economico la quotazione di determinate attività non inizialmente concordate. Tale quotazione non sarà in alcun modo vincolante per Provincia di Reggio Emilia, che si riserva di avvalersi anche di terzi per il supporto allo svolgimento di suddette attività.

8 LIVELLO DEI SERVIZI E PENALI

L'erogazione del servizio di manutenzione tecnica dovrà avvenire secondo i livelli di servizi richiesti nel presente capitolato ed esemplificativamente sintetizzati nel presente quadro sinottico:

1. Recovery Time Objective (RTO, inteso come il massimo tempo di indisponibilità del servizio): 4 ore

Per ogni ora di decadenza del servizio rispetto a quanto richiesto sarà comminata una penale di € 150,00 (centocinquanta/00).

2. Recovery Point Objective (RPO, inteso come la massima perdita di dati sostenibile, in termini di distanza temporale tra il verificarsi dell'emergenza): 1 ora

Per ogni ora di decadenza del servizio rispetto a quanto richiesto sarà comminata una penale di € 400,00 (quattrocento/00).

3. Funzionamento della piattaforma 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all'anno. Disponibilità del servizio su base mensile (nel calcolo della disponibilità del servizio non saranno considerate interruzioni dovute a eventi di forza maggiore, inteso come un evento al di fuori del controllo del Service Provider o interruzioni concordate con il Referente Provincia di Reggio Emilia dovute a interventi manutentivi) in ambiente Produzione Pari ad almeno il 97% delle ore totali.

Per ogni punto percentuale di decadenza del servizio rispetto a quanto richiesto sarà comminata una penale di € 500,00 (cinquecento/00).

4. Tempo di risoluzione del malfunzionamento in caso di errori bloccanti, durante lo svolgimento di una procedura di affidamento nel lasso temporale pari a 48 ore dalla scadenza o durante una seduta pubblica/della commissione di gara, dovrà garantire

copia informatica per consultazione

comunque entro un massimo 6 ore (naturali e consecutive) dalla segnalazione/richiesta di intervento/evento.

In tutti gli altri casi, il Service Provider dovrà garantire la risoluzione del malfunzionamento entro un massimo 12 ore (naturali e consecutive) dalla segnalazione/richiesta di intervento/evento nel 98% dei casi. In caso di ritardo nella prestazione dei servizi di manutenzione correttiva di problemi bloccanti che si verifichino durante lo svolgimento di una procedura di affidamento nel lasso temporale pari a 48 ore dalla scadenza o durante una seduta pubblica/della commissione di gara verrà applicata una penale pari ad € 400,00 (quattrocento/00) per ogni ora di ritardo. In tutti gli altri casi verrà applicata una penale pari ad € 100,00 (cento/00) per ogni ora di ritardo.

5. Risoluzione malfunzionamenti non bloccanti entro un massimo 36 ore (naturali e consecutive) dalla segnalazione/richiesta di intervento/evento nel 98% dei casi.

In caso di ritardo nella prestazione dei servizi di manutenzione correttiva di problemi non bloccanti verrà applicata una penale pari ad € 20,00 (venti/00) per ogni ora di ritardo.

6. Risoluzione di tutte le problematiche sottoposte al servizio di assistenza, al di fuori dei casi previsti per la manutenzione correttiva entro un massimo 6 ore (naturali e consecutive) dalla segnalazione/richiesta di intervento/evento nel 98% dei casi.

In caso di ritardo nella prestazione dei servizi di manutenzione correttiva di problemi non bloccanti verrà applicata una penale pari ad € 50,00 (cinquanta/00) per ogni ora di ritardo.

7. Interventi manutentivi ed allineamento della Piattaforma nel caso di interventi normativa relativi alla disciplina in materia di appalti: gli interventi e l'allineamento della piattaforma dovranno avvenire entro gli eventuali termini perentori stabiliti dalla normativa stessa. In caso di ritardo nella prestazione dei servizi di allineamento normativo del sistema verrà applicata una penale pari ad € 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di ritardo.

10 MODALITA DI EROGAZIONE

I servizi dovranno essere erogati a canone annuale, salvo gli specifici interventi formativi e di implementazione dell'Integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente, che dovranno invece essere erogati una tantum.

Dovranno in particolare essere valutate come componenti progettuali ed erogati una tantum:

- le giornate di formazione agli utenti interni;
- le attività di configurazione del sistema di integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente.

Dovranno invece essere valutate come componenti a canone annuale:

- funzionamento della piattaforma secondo i requisiti concordati;
- assistenza operativa mediante servizio di help desk utenti interni;
- assistenza ai fornitori via ticket;
- assistenza tecnica e manutenzione della piattaforma di e-procurement
- aggiornamenti delle funzionalità della piattaforma secondo i diversi livelli di manutenzione descritti nei paragrafi precedenti
- servizio di amministrazione della piattaforma

11. DURATA

Il contratto in oggetto ha la durata di un anno dall'affidamento del servizio rinnovabile. Per esercitare la facoltà di rinnovo la Provincia deve dare comunicazione all'impresa entro un mese dalla scadenza del contratto.

copia informatica per consultazione

PROVINCIA
DI REGGIO EMILIA

Visto, si attesta con esito FAVOREVOLE la regolarità contabile e la copertura finanziaria della spesa della determina N. 555 del 10/08/2017.

Reggio Emilia, lì 10/08/2017

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO BILANCIO

F.to TIRABASSI ALFREDO LUIGI

copia informatica per consultazione