

**Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione,
manutenzione, evoluzione e change management della piattaforma E-
PROCUREMENT SIAPS**

LOTTO 2

**Servizi di gestione, sviluppo, assistenza manutenzione ed evoluzione
del SIAPS**

CIG: B5D522AB20

CONTRATTO
SERVIZI DI GESTIONE, SVILUPPO, ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED
EVOLUZIONE DEL SIAPS

LOTTO 2 CIG B5D522AB20

L'anno **duemilaventicinque**, il giorno **07** del mese di **ottobre** presso la sede della So.Re.Sa. Spa in Napoli, Centro Direzionale, Isola G3,

TRA

SO.RE.SA. S.p.A., a socio unico con sede legale in Napoli (appresso indicata sinteticamente **So.Re.Sa.**) e domiciliata ai fini del presente atto in Napoli, Centro Direzionale Isola F9, capitale sociale euro 500.000,00= i.v., iscritta al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di Napoli P. IVA, Cod. Fisc. ed iscrizione al registro Imprese di Napoli 04786681215, in persona Direttore Generale, Avv. Fabio Aprea giusti poteri allo stesso conferiti dalla deliberazione del Consiglio di Amministrazione in data 03/07/2025

E

TEAMSYSTEM S.P.A., con sede legale in Pesaro alla via Sandro Pertini n. 88 iscritta al Registro delle Imprese di Marche al n. 01035310414, REA PS – 103483, C.F. 01035310414, P.IVA n. 01035310414, rappresentata ai fini del presente atto dal Legale Rappresentante dott. Federico Leproux (nel seguito per brevità anche “Fornitore” o “Impresa);

PREMESSO CHE

- So.Re.Sa. S.p.a., con Determinazione del Direttore Generale n. 68 del 27/02/2025, ha indetto una “Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione, manutenzione, evoluzione e change management della piattaforma E-PROCUREMENT SIAPS suddivisa in 2 lotti”;
- So.Re.Sa. S.p.a., con Determinazione del Direttore Generale n. 223 del 11/07/2025 e successiva rettifica con determinazione del Direttore Generale n. 364 del 05/09/2025, ha disposto l'aggiudicazione definitiva della “Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione, manutenzione, evoluzione e change management della piattaforma E-PROCUREMENT SIAPS suddivisa in 2 lotti”, del Lotto 2, CIG B5D522AB20, all'impresa in epigrafe, per una durata di 36 mesi con eventuale opzione a rinnovo per ulteriori 36 mesi e per un importo complessivo annuale di euro 1.127.737,50 oltre IVA, e ai patti ed alle condizioni di quanto prescritto negli atti di gara;

- sono state effettuate le comunicazioni dell'aggiudicazione di cui all'art. 90 del D. Lgs n.36/2023;
- il Fornitore ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente contratto;

Articolo 1 – Oggetto del contratto

So.Re.Sa. affida al Fornitore, che accetta senza riserva alcuna, la Fornitura dei Servizi di gestione, sviluppo, assistenza, manutenzione ed evoluzione del SIAPS che dovrà essere assicurato secondo quanto disposto all'interno degli atti di gara;

Articolo 2 - Norme regolatrici dell'appalto

I servizi oggetto dell'appalto di che trattasi vengono affidati ed accettati sotto l'osservanza piena, assoluta, inderogabile delle norme, condizioni, patti, obblighi, oneri e modalità richiamati e risultanti:

- ✓ dalle clausole del presente atto, ivi incluse le premesse di cui sopra e gli atti richiamati nelle medesime premesse, che formano parte integrante e sostanziale del presente contratto;
- ✓ dal Disciplinare di Gara e relativi allegati;
- ✓ dal Capitolato tecnico;
- ✓ dalle disposizioni di cui al D.lgs. n. 36/2023;
- ✓ dalle norme del Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di Diritto Privato;
- ✓ dall'offerta tecnica ed economica presentata dall'Impresa in sede di gara e che si allega a questo atto.

Articolo 3 - Durata e ammontare del contratto

Il Contratto avrà una durata di **36 (trentasei) mesi** dalla data di stipula, con eventuale **opzione al rinnovo per ulteriori 36 mesi**.

L'importo contrattuale, come dall'offerta presentata dall'impresa ammonta a **€ 1.127.737,50**.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Ai sensi dell'art. 120 del *Codice* sono ammesse modifiche contrattuali per sopravvenute necessità della stazione appaltante e/o per effetto di circostanze imprevedibili.

Qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Articolo 4 - Gruppo di lavoro

Il Fornitore svolge le prestazioni oggetto del presente contratto avvalendosi del Gruppo di Lavoro, nel rispetto dei requisiti minimi indicati nel Capitolato Tecnico della procedura di affidamento.

Per eventuali modifiche del Gruppo di lavoro si rinvia a quanto specificato nel capitolato.

Articolo 5 – Modalità di pagamento

Il pagamento del corrispettivo verrà disposto, entro i termini previsti dalle vigenti norme, previo accertamento da parte del DEC, della prestazione effettuata, in termini di quantità e di qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali. Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato quindi solo previa emissione del certificato di regolare esecuzione del servizio. L'Affidatario dovrà emettere la fattura elettronica, solo una volta acquisito il certificato di regolare esecuzione. I pagamenti saranno effettuati, entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, mediante accredito sul conto corrente bancario/postale che l'Affidatario ha indicato ai sensi dell'art. 3 comma 8 e 9, di cui alla legge n. 136 del 13 agosto 2010 sulla tracciabilità dei flussi finanziari. Si rappresenta che quanto previsto ai sensi dell'art. 3 comma 8 e 9 della L. 136/2010 ha carattere di obbligatorietà. In mancanza di tale adempimento il presente atto è da considerarsi nullo.

Articolo 6 – Verifiche di conformità e controlli

I servizi oggetto del presente appalto saranno soggetti a verifica di conformità da parte dell'Amministrazione, anche attraverso la nomina di un'apposita Commissione di collaudo, al fine di accertarne la regolare esecuzione rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto, nella documentazione prodotta dagli Operatori Economici Aggiudicatari nel corso dell'esecuzione dell'appalto e, ove migliorativa per l'Amministrazione, nell'offerta presentata dagli Operatori Economici Aggiudicatari stessi in sede di gara, fatte salve le eventuali leggi di settore e fermo restando quanto previsto nell'art. 116 D. Lgs. n. 36/2023.

In particolare, le attività di verifica di conformità saranno dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni della suddetta documentazione nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore. Le attività di verifica avranno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.

In fase di verifica, verranno comunque eseguite tutte le verifiche definite nel Piano dei Test approvato dal Committente, ferma restando l'insindacabile facoltà di effettuarne ulteriori, e verrà accertato che tutta la documentazione richiesta sia stata regolarmente redatta e consegnata.

L'Operatore Economico Aggiudicatario deve comunque comunicare per iscritto il "pronti alla verifica", nel rigoroso rispetto dei tempi indicati nel Piano di Qualità e Controllo approvato dalla Committente, fermo restando quanto previsto nel presente Capitolato e/o nel contratto e - ove migliorativa per la Società Appaltante - nell'offerta presentata dall'Operatore Economico Aggiudicatario in sede di gara.

Le verifiche di conformità sono avviate **entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi** a decorrere dalla ricezione da parte della Committente della comunicazione del "pronti alla verifica", salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Le operazioni necessarie alla verifica di conformità sono svolte a spese dell'Operatore Economico Aggiudicatario, il quale deve mettere a disposizione del soggetto incaricato della verifica, a propria cura e spesa, i mezzi necessari ad eseguirli. Nel corso delle attività di verifica/collaudo, inoltre, l'Operatore Economico Aggiudicatario deve costantemente garantire, senza alcun onere a carico della Committente, il pieno supporto e l'assistenza attiva per il corretto espletamento delle attività in questione.

Le attività di verifica di un intervento devono concludersi **entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi** a decorrere dalla ricezione da parte del Committente della comunicazione del "pronti alla verifica di conformità", salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Al termine delle attività di verifica, sarà redatto un apposito verbale nel quale saranno riportati:

- una sintetica descrizione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali e dei principali estremi

dell'appalto;

- gli estremi dell'eventuale provvedimento di nomina del soggetto incaricato della verifica di conformità;
- il giorno ed il luogo della verifica;
- le generalità degli intervenuti al controllo e di coloro che, sebbene invitati, non sono intervenuti;
- i rilievi fatti dal soggetto incaricato della verifica, le singole operazioni e le verifiche compiute, il numero dei rilievi effettuati ed i risultati ottenuti.

Ove la verifica non risulti positiva, in tutto o in parte, la Committente comunicherà all'Operatore Economico Aggiudicatario l'elenco delle anomalie riscontrate durante la fase di verifica/collaudato. In tal caso, l'Operatore Economico Aggiudicatario deve tempestivamente effettuare gli interventi correttivi necessari e deve comunicare per iscritto il nuovo "pronti alla verifica", fermo restando quanto previsto in tema di penali e di risoluzione/recesso.

Nel caso in cui anche la seconda verifica non risulti positiva, in tutto o in parte, la Committente si riserva l'insindacabile facoltà di dichiarare unilateralmente la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile, nonché di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

Articolo 7 – Penali

Fatta salva l'ipotesi di forza maggiore, So.Re.Sa. SpA si riserva di applicare al Fornitore le penali nel rispetto delle modalità riportate nell'art. 9 del Capitolato Tecnico.

Articolo 8 – Risoluzione

So.Re.Sa. potrà risolvere il Contratto al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 122, D. Lgs. 36/2023, in particolare nelle seguenti ipotesi:

- a) il contratto abbia subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto, ai sensi dell'articolo 120 del Codice;
- b) l'aggiudicatario venga a trovarsi, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto, in una delle situazioni di cui all'articolo 94, comma 1 e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto;
- c) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento

ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del codice dei contratti.

In caso di inadempimento del Fornitore anche di uno solo degli obblighi assunti con la stipula del Contratto che si protragga oltre il termine non inferiore, comunque, a 15 (quindici) giorni, So.Re.Sa. ha la facoltà di considerare risolto di diritto, nei confronti del Fornitore inadempiente, il Contratto e di ritenere definitivamente la cauzione, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

Si conviene altresì che la So.Re.Sa. S.p.A., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolve di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore a mezzo PEC, il Contratto, nei seguenti casi:

- a) qualora fosse accertata la non sussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti richiesti per la partecipazione alla procedura in esame per l'aggiudicazione dell'Appalto, nonché per la stipula del Contratto;
- b) qualora il Fornitore offra o, comunque, fornisca, in esecuzione del Contratto, beni e/o servizi che non abbiano i requisiti stabiliti dalle normative vigenti nonché nella documentazione di gara, ovvero quelli migliorativi eventualmente offerti in sede di aggiudicazione dell'appalto;
- c) qualora il Fornitore offra o, comunque, fornisca, in esecuzione di un Appalto, la fornitura di beni e/o servizi a condizioni e/o modalità peggiorative rispetto a quelle stabilite dalle normative vigenti, nonché dalla documentazione di gara o dall'Offerta Tecnica presentata;
- d) mancata reintegrazione della cauzione, eventualmente escussa, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della So.Re.Sa. S.p.A.;
- e) nel caso di violazione di una delle obbligazioni indicate agli articoli Riservatezza, Divieto di cessione del contratto, Tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della L. n. 136/2010, Adempimenti del Fornitore derivanti dal Protocollo di legalità, del presente atto;

La So.Re.Sa., in ogni caso, deve risolvere il Contratto al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 122, comma 2, D.Lgs. 36/2023, in particolare quando:

- a) nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;

- b) nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati per i reati di cui di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del II Libro.

So.Re.Sa. procede alla risoluzione del Contratto al verificarsi delle ipotesi di cui all'art. 122 comma 1, lett. b; comma 3 e comma 4 D. Lgs. 36/2023, in particolare:

- a) quando il direttore dei lavori o il responsabile dell'esecuzione del contratto, se nominato, accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'appaltatore, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni; in tal caso, invia al responsabile del procedimento una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima dei servizi/forniture eseguiti regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto all'appaltatore. Egli formula, altresì, la contestazione degli addebiti all'appaltatore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al responsabile del procedimento. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante su proposta del responsabile del procedimento dichiara risolto il contratto.
- b) qualora, al di fuori di quanto previsto al precedente punto b), l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'appaltatore rispetto alle previsioni del contratto, il direttore dei lavori o il responsabile unico dell'esecuzione del contratto, se nominato gli assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali l'appaltatore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con l'appaltatore, qualora l'inadempimento permanga, So.Re.Sa. risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.

In tutti i casi di risoluzione previsti nel presente Contratto, So.Re.Sa. avrà diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo. In ogni caso, resta fermo il diritto di So.Re.Sa. S.p.A. al risarcimento dell'ulteriore danno.

Articolo 9 - Recesso

La So.Re.Sa. S.p.A. ha diritto di recedere unilateralmente dal presente Contratto, in tutto o in parte, con un preavviso di un mese e in qualsiasi momento, senza preavviso, nei casi di:

- a) giusta causa,
- b) reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi,
- c) mutamenti di carattere organizzativo.

Si conviene che ricorre giusta causa, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- in ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Contratto.

In tali casi, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte di So.Re.Sa. delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel Contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ.

La So.Re.Sa. S.p.A. potrà recedere in qualunque tempo dal Contratto, in tutto o in parte, ai sensi dell'art. 123 del Codice, previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite, calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto dei lavori, servizi o forniture eseguiti.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'appaltatore da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni.

In ogni caso di recesso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore di So.Re.Sa.

In ogni caso si applicano le disposizioni di cui agli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159.

Articolo 10 – Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

Ciascun Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il Fornitore si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto le disposizioni di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.

Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del Contratto.

Articolo 11 – Garanzia fidejussoria a titolo di cauzione definitiva

A garanzia degli impegni assunti con il presente contratto o previsti negli atti da questo richiamati, l'Impresa ha prestato apposita cauzione definitiva, ai sensi comma 1 dell'art. 117 D. Lgs. 36/2023, fino a concorrenza della somma di € 65.647,85.

So.Re.Sa.:

- a) ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni in caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'Impresa;

- b) ha il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto all'impresa per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori;
- c) può richiedere all'Impresa la reintegrazione della cauzione ove questa sia venuta meno, in tutto od in parte; in caso di inottemperanza la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'Impresa.

La garanzia deve essere integrata ogni volta che So.Re.Sa. abbia provveduto alla sua escussione, anche parziale, ai sensi del presente contratto.

La cauzione definitiva si svincola con le modalità di cui al comma 8 dell'art. 117 D. Lgs. 36/2023.

Articolo 12 - Riservatezza

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la So.Re.Sa. S.p.A. ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto, rispettivamente, il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla So.Re.Sa. S.p.A.

Il Fornitore potrà citare i contenuti essenziali del Contratto – salvo che non sia diversamente disposto nei medesimi - nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore medesimo a gare e appalti.

Fermo restando quanto previsto nel successivo articolo, il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 (Codice della Privacy) e dal regolamento europeo GDPR.

Articolo 13 – Responsabili del Contratto

La So.Re.Sa. nomina Direttore dell'esecuzione del contratto la **dott.ssa Palma Felicia Romano** con il compito di emanare le opportune disposizioni alle quali l'impresa dovrà uniformarsi, di controllare la perfetta osservanza di tutte le clausole contrattuali e di curare che l'esecuzione della fornitura avvenga a regola d'arte ed in conformità a quanto previsto dagli accordi contrattuali.

L'impresa indica quale responsabile dell'esecuzione contrattuale per i rapporti organizzativi ed operativi con il Responsabile dell'esecuzione la **dott.ssa Carla Lavorgna**.

L'impresa dichiara altresì che l'indirizzo PEC al quale fare riferimento per ogni comunicazione successiva alla stipula del contratto sono: teamsystemgroup@pecteamssystem.com.

L'impresa accetta che qualunque futura comunicazione tra le parti avvenga tramite il predetto canale comunicativo.

Articolo 14 – Divieto di cessione del contratto

È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il Contratto, a pena di nullità, ai sensi dell'art. 119, co. 1 del DLgs 36/2023.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, la So.Re.Sa. S.p.A., fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

Articolo 15 – Subappalto

È ammesso il subappalto ai sensi dell'art. 119 del D.lgs. 36/2023.

L'affidamento in subappalto è sottoposto alle seguenti condizioni:

- a) che l'affidatario provveda al deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni;

- b) che al momento del deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante l'affidatario trasmetta altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal codice in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del Codice. Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, indica puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici.

Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante per le prestazioni oggetto del contratto di subappalto. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore per gli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276. Nelle ipotesi di cui al comma 11, lettere a) e c), l'appaltatore è liberato dalla responsabilità solidale di cui al secondo periodo del comma 6.

Ai sensi dell'art. 119, comma 12, del D. Lgs n. 36/2023, il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale. Il subappaltatore è tenuto ad applicare i medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro del contraente principale, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto. L'affidatario corrisponde i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso; la stazione appaltante, sentito il direttore dei lavori, il coordinatore della sicurezza in fase di esecuzione oppure il direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione della presente disposizione. L'affidatario è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di quest'ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

Si applicano, in quanto compatibili, le altre disposizioni di cui all'art. 119 del D. Lgs 36/2023.

Articolo 16 – Spese di contratto e trattamento fiscale

Il presente contratto è soggetto all'imposta di bollo così come previsto dall'art. 18, comma 10 del DLgs n. 36/2023.

Il soggetto aggiudicatario al momento della stipula del contratto assolve una tantum l'imposta da lui complessivamente dovuta quantificandola secondo gli scaglioni stabiliti dalla tabella A di cui all'allegato I.4 al Codice, in relazione all'importo massimo previsto nel contratto medesimo.

L'aggiudicatario, pertanto, al momento della stipula del contratto è tenuto a trasmettere copia del modello F24 ELIDE, attestante l'avvenuto pagamento dell'imposta di bollo così come previsto dall'art. 18 co.10 D.lgs. 36/23 (cfr. circolare ag. Entrate n. 22/E del 28 luglio 2023). Per il presente affidamento, richiamati gli artt. 1 e 3 dell'allegato I.4 e la tabella A, il valore dell'imposta di bollo è pari a **€ 250,00**.

Articolo 17 – Rinvio alla normativa vigente

A tutti gli effetti e per quanto non previsto dal presente testo contrattuale si fa rinvio alla vigente normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia, nonché ai principi di diritto amministrativo e contabile disciplinanti la materia.

Articolo 18 – Trattamento dei dati personali

Le parti, per quanto di rispettiva competenza, si atterranno alle disposizioni ai sensi dell'art.13 del D. Lgs. 30/06/2003, n.196 e dal GDPR, con particolare riguardo agli standard stabiliti in materia di sicurezza dei dati personali e di responsabilità verso gli interessati.

Articolo 19 – Tracciabilità dei flussi finanziari

Il contratto d'appalto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136.

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

- gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati, con l'indicazione dell'opera/servizio/fornitura alla quale sono dedicati;
- le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi;
- ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione de quo deve essere sottoscritta da un legale

rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro.

Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.

In occasione di ogni pagamento all'appaltatore o di interventi di controllo ulteriori si procede alla verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Il contratto è sottoposto alla condizione risolutiva in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Società Poste Italiane S.p.a. o anche senza strumenti diversi dal bonifico bancario o postale che siano idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per il corrispettivo dovuto in dipendenza del presente contratto.

Articolo 20 – Obblighi a carico dell'impresa

In ottemperanza a quanto statuito dal Patto di Integrità approvato con delibera del C.d.A. in data 17 novembre 2023 e dall'art. 3 della L. n.136/2010, l'Impresa:

- a) ha l'obbligo di comunicare alla Soresa i dati relativi alle società ed alle imprese chiamate a realizzare, a qualunque titolo, l'intervento anche con riferimento ai loro assetti societari ed a eventuali successive variazioni;
- b) deve osservare in maniera rigorosa le disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro, anche con riguardo alla eventuale nomina del responsabile della sicurezza, nonché il rispetto delle norme di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale, specificando, ove siano previste, che le spese di sicurezza non sono soggette a ribasso d'asta.

L'impresa assume, altresì, l'obbligo di:

1. riportare nel bonifico bancario o postale, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo gara (CIG). Il CIG, ove non noto, deve essere richiesto alla stazione appaltante;
2. comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Articolo 21 – Dichiarazioni rese dall’Impresa

Conformemente a quanto statuito dal Patto di Integrità in data 17 novembre 2023 e dall’art. 3 della L. n.136/2010, l’Impresa accetta espressamente le seguenti clausole contemplate dal Patto:

- a) l’Impresa si obbliga a non concludere con altri operatori economici alcun tipo di accordo volto ad alterare o limitare la concorrenza, ovvero a determinare un unico centro decisionale ai fini della partecipazione alla procedura di gara e della formulazione dell’offerta, risultata poi essere la migliore;
- b) l’Impresa si obbliga a non influenzare il procedimento amministrativo diretto a stabilire il contenuto del bando o di altro atto equipollente al fine di condizionare le modalità di scelta del contraente e di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno e s’impegna a non corrispondere né promettere di corrispondere ad alcuno –direttamente o tramite terzi, ivi compresi i soggetti collegati o controllati – somme di denaro o altre utilità finalizzate a facilitare l’affidamento dei singoli Contratti di Fornitura;
- c) l’Impresa si obbliga ad astenersi dal compiere qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o, comunque, violazione delle regole della concorrenza ovvero a segnalare tempestivamente a So.Re.Sa., alla Pubblica Autorità e alla singola Amministrazione contraente qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità e violazioni delle regole di concorrenza di cui dovesse venire a conoscenza durante la fase di esecuzione dei singoli Contratti di Fornitura, fornendo elementi dimostrabili a sostegno delle suddette segnalazioni;
- d) l’Impresa si obbliga a segnalare a So.Re.Sa. e alla singola Amministrazione contraente nonché alla Pubblica Autorità competente e alla Prefettura, qualunque tentativo di concussione e qualsiasi illecita richiesta o pretesa da parte dei dipendenti di Consip e/o della singola Amministrazione contraente o di chiunque possa influenzare le decisioni relative all’esecuzione dei singoli Contratti di Fornitura;
- e) l’impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa di cui all’art.5 Patto di Integrità che prevede la risoluzione immediata del contratto;
- f) l’impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell’autorizzazione al subappalto o al subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subcontratto, informazioni interdittive di cui all’art.10 del D.P.R. n.252/1998, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali di interesse. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell’acquisizione

delle informazioni del Prefetto, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite, le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della Soresa, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alla prima erogazione utile.

- g) l'impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa dell'autorizzazione al subappalto o al subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale.
- h) l'impresa si impegna ad osservare il divieto imposto da Soresa di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alla gara e non risultate aggiudicatarie, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche.

Articolo 22 – Foro Competente

Per qualsiasi controversia dipendente dal presente contratto, le parti eleggono domicilio in Napoli e riconoscono l'esclusiva competenza del Foro di Napoli.

Letto, approvato e sottoscritto

Firma per accettazione

SO.RE.SA. S.P.A.
Il Direttore Generale
(Avv. Fabio Aprea)
f.to digitalmente

TEAMSYSTEM SPA
Il legale Rappresentante
(dott. Federico Leproux)
f.to digitalmente

Sono specificamente ed espressamente approvati per iscritto gli articoli 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 ai sensi dell'art. 1341 II° comma cc.

Per espressa approvazione

TEAMSYSTEM SPA
Il Legale Rappresentante
(dott. Federico Leproux)
f.to digitalmente



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE,
MANUTENZIONE, EVOLUZIONE E CHANGE MANAGEMENT DELLA
PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT SIAPS SUDDIVISA IN 2 LOTTI**

LOTTO 1

CIG B5D5229A4D

**SERVIZI DI SUPPORTO AL GOVERNO DELL’EVOLUZIONE DELLA PIATTAFORMA
DI E-PROCUREMENT SIAPS**

LOTTO 2

CIG B5D522AB20

**SERVIZI DI GESTIONE, SVILUPPO, ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED
EVOLUZIONE DEL SIAPS**

ID APPALTO ANAC c656b9c1-84fd-45ea-a8e7-879a68750f94

CAPITOLATO TECNICO

Sommario

1. PREMESSE, CONTESTO DI RIFERIMENTO E DEFINIZIONE.....	4
1.1. Premesse	4
1.2. Definizioni e acronimi	5
1.3. Contesto di riferimento.....	6
1.4. Architettura di riferimento, strumenti, layer e licenze.....	7
1.5. Volumi gestiti	9
2. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO	10
3. LOTTO 1 - SERVIZI DI SUPPORTO AL GOVERNO DELL'EVOLUZIONE DELLA PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT SIAPS	10
3.1. A1 - Demand Management e supporto alla strategia evolutiva	11
3.2. A2 - Governance e Project Management.....	12
3.3. A3 - Change Management e Piano di Formazione	16
3.4. A3 –Supporto specialistico on site/remoto e Piano di Formazione.....	17
4. LOTTO 2 - SERVIZI DI GESTIONE, SVILUPPO APPLICATIVO, ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED EVOLUZIONE DEL SIAPS	19
4.1. B1 – Servizio di gestione, manutenzione adeguativa e correttiva, assistenza ed helpdesk 21	
4.1.1. Manutenzione correttiva e adeguativa	21
4.1.2. Gestione applicativa, assistenza ed Help Desk.....	24
4.1.3. Servizi di supporto specialistico/Formazione.....	27
4.2. B2 – Servizio di manutenzione evolutiva	28
4.2.1. Cicli di vita di sviluppo software e Manutenzione evolutiva.....	30
5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	36
5.1. Governo del progetto.....	36
5.1.1. Documenti di progetto.....	36
5.1.2. Strumenti di governo della fornitura	39
5.2. Modalità di interazione tra i due Lotti	39
5.3. Strumenti per l'esecuzione dei servizi.....	40
5.3.1. Soluzione per le attività di Test	41
5.3.2. Change, configuration e versioning management del software	42
5.4. Presa in carico delle attività	42
5.5. Trasferimento del know-how e passaggio di consegne a fine contratto	44
6. REQUISITI PREVISTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	46
6.1. Requisiti minimi dei servizi realizzativi (Lotto 2)	46
6.1.1. Compatibilità	46
6.1.2. Documentazione del software (progettuale, basi dati, gestione applicativa).....	46
6.1.3. Qualità del software	46
6.1.4. Predisposizione e supporto in ambiente di collaudo.....	47
6.1.5. Supporto alla consegna in gestione	47
6.1.6. Supporto al passaggio in esercizio.....	47

CAPITOLATO TECNICO

6.1.7.	Verifica e validazione del software	47
6.2.	Requisiti di sicurezza del software (Lotto 2)	48
6.2.1.	Requisiti di Usabilità e Accessibilità	49
6.2.2.	Requisiti architetturali.....	50
7.	COMPETENZE GENERALI PREVISTE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	51
7.1.	Composizione del Gruppo di Lavoro.....	51
7.1.1.	Profili professionali previsti per il Lotto 1	52
7.1.2.	Profili professionali previsti per i servizi del Lotto 2	56
8.	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E CONTROLLI	63
9.	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	65

1. PREMESSE, CONTESTO DI RIFERIMENTO E DEFINIZIONE

1.1. Premesse

La So.Re.Sa. S.p.A. – Società Regionale per la Sanità - è una società per azioni unipersonale, istituita dalla Regione Campania con DGRC n. 361 del 27/02/2004, in attuazione dell'art. 6, della L.R. n. 28 del 26/12/2003.

Con la legge regionale n. 16 del 07/08/2014 il ruolo di So.Re.Sa. è divenuto quello di centrale di committenza regionale e soggetto aggregatore.

Più in generale, gli obiettivi di So.Re.Sa. sono:

- > contenere la spesa pubblica, riducendo i prezzi unitari dei beni e servizi utilizzati dalle aziende sanitarie del SSR (e non solo) assicurando allo stesso tempo la qualità di beni e servizi acquisiti e la loro rispondenza ai fabbisogni;
- > garantire la trasparenza dei processi di acquisto, anche mettendo a disposizione strumenti elettronici di negoziazione e promuovendone la diffusione e l'utilizzo;
- > sostenere la libera concorrenza nel mercato della fornitura, favorendo la partecipazione anche delle PMI.

In questo scenario gli attori coinvolti sono sia gli operatori economici, con il relativo mercato di riferimento, che i destinatari dei servizi/beni aggiudicati, ovvero tutti gli enti del SSR e gli enti pubblici del territorio regionale.

In qualità di centrale di committenza/Soggetto Aggregatore So.Re.Sa. SpA, aggrega la spesa delle aziende sanitarie del territorio gestendo un sistema telematico centralizzato di negoziazione per l'acquisto di beni e servizi standardizzabili, realizzato attraverso le Convenzioni quadro, gli Accordi quadro e le altre procedure previste dal Codice degli appalti.

Il Sistema di e-procurement SIAPS, Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità, rilasciato in esercizio nel dicembre 2015, gestisce l'intero iter di acquisto, con la copertura di tutte le fasi tipiche del processo di selezione del fornitore (analisi dei fabbisogni, analisi del mercato, definizione della strategia di gara, valutazione delle offerte, aggiudicazione); il suo utilizzo, dopo una prima fase di uso esclusivo da parte di So.Re.Sa. SpA, è stato esteso a tutti gli enti del SSR, per i processi di acquisto eseguiti in modo autonomo.

So. Re. Sa. SpA ha poi provveduto, entro gennaio 2024, in quanto Gestore e Titolare della piattaforma di e-procurement SIAPS (Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità), a perfezionare l'iter di certificazione delle componenti del ciclo di vita del contratto, ai sensi dell'articolo 26, comma 1, del decreto legislativo, n. 36 del 31 marzo 2023, che prevede la certificazione da parte dell'AGID delle componenti delle PAD (piattaforme di approvvigionamento digitale) su richiesta dei Titolari degli stessi.

Come specificato all'interno del Codice degli Appalti, le PAD interagiscono con i servizi della BDNCP di ANAC tramite i servizi della PDND, nel rispetto delle relative regole tecniche, per svolgere una o più attività del ciclo di vita dei contratti pubblici ed assicurarne la piena digitalizzazione.

Più in dettaglio, la piattaforma SIAPS, di cui So.Re.Sa. è titolare e gestore, è stata certificata secondo le disposizioni in tema di digitalizzazione previste dal nuovo Codice dei contratti pubblici e le regole tecniche emanate da AGID con determina n. 137/2023, ed è stata inserita nel Registro gestito da ANAC ai sensi dell'art. 26 del d.lgs. 36/2023 per le fasi di pubblicazione e affidamento ed esecuzione contrattuale, di cui all'art.21 del d.lgs. 36/2023;

La presente fornitura riguarda due tipi di servizi articolati in due lotti distinti come specificato nel paragrafo dedicato all'oggetto dell'appalto:

Lotto 1 – Servizi di supporto al governo dell'evoluzione della piattaforma di e-procurement siaps

Lotto 2 - Servizi Di Gestione, Sviluppo, Assistenza, Manutenzione Ed Evoluzione Del Siaps.

1.2. Definizioni e acronimi

Di seguito vengono fornite le definizioni dei termini utilizzati nel corpo del presente Capitolato tecnico:

Amministrazione	So.Re.Sa. SpA
AASSLL	Aziende Sanitarie Locali
AAOO	Aziende Ospedaliere
AQ	Accordo Quadro
BDU	Banca Dati Unica
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CLOUD	Cloud Computing è un modello che consente di abilitare un accesso conveniente e su richiesta a un insieme condiviso di risorse informatiche configurabili
COMMITTENTE	Amministrazione che commissiona la fornitura
CRM	Customer Relationship Management
DB	Data Base
DG	Direttore Generale
DGRC	Delibera Giunta Regionale Campania
DR	Disaster Recovery
IA	Impresa Aggiudicataria
L.R.	Legge Regionale
MAC	Manutenzione correttiva
MAD	Manutenzione adeguativa
ME	Mercato elettronico
MEV	Manutenzione evolutiva

OE	Operatore economico
PA	Pubblica Amministrazione
PEC	Posta elettronica certificata
PI	Punto istruttore
PMI	Piccole e medie imprese
PM	Project manager
PO	Punto ordinante
RDBMS	Relational Database Management System
RDO	Richiesta di offerta
RUP	Responsabile unico procedimento
SAL	Stato Avanzamento Lavori
SDA	Sistema dinamico di acquisizione
SIAPS	Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità
SIAC	Sistema Informativo Amministrativo Contabile
SLA	Service Level Agreement
SO.RE.SA.	Società Regionale per la Sanità SpA
SSR	Servizio Sanitario Regionale
PAD	Piattaforma Approvvigionamento Digitale
BDNCP	La Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici
PDND	Piattaforma Digitale Nazionale Dati
US11	Ufficio Speciale per la crescita e per la Transizione Digitale
WBS	Work Breakdown Structure (struttura analitica di progetto)

1.3. Contesto di riferimento

Il SIAPS è la piattaforma di e-procurement gestita da So.Re.Sa. SpA, accessibile via web tramite i più diffusi web browser, quali MS IE, Firefox, Safari, Google Chrome, ecc., che prevede un insieme articolato di strumenti.

La piattaforma in esercizio (hardware e software) è ospitata nel data center regionale di Regione Campania nel private cloud “Pa Adeguata” sotto la supervisione dell’U.S.11 “Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale”, situato in appositi locali presso la sede di Napoli, mentre una configurazione sostanzialmente speculare è ospitata presso il data center dell’Università degli studi di Salerno presso la sede di Fisciano, per assicurare DR e continuità operativa.

So.Re.Sa. SpA, in qualità di gestore del sistema, è il soggetto responsabile del corretto funzionamento del sistema stesso, nonché delle infrastrutture necessarie al suo funzionamento (connettività, sicurezza informatica, logica e fisica).

Il sistema è in grado di gestire:

- tutte le tipologie di gara (procedure aperte, procedure negoziate, appalti specifici su Sistemi Dinamici di Acquisizione (SDA), Richieste di Offerta sul mercato elettronico (RDO), ecc.);

- tutte le modalità di aggiudicazione (prezzo più basso, qualità/prezzo con qualsiasi modalità di attribuzione del punteggio tecnico ed economico);
- l'utilizzo in piena autonomia da parte di qualsiasi Pubblica Amministrazione.

Oltre agli indispensabili adeguamenti normativi, la piattaforma, a partire dal suo avvio in esercizio, è stata oggetto di costante e continua evoluzione, sia per quanto concerne le funzioni di base, sia per garantire una costante innovazione e mantenere la soluzione adeguata alle richieste degli enti regionali e dei nuovi soggetti che aderiscono all'uso della piattaforma. Nel corso degli anni, infatti, il sistema si è costantemente arricchito con il rilascio di nuovi moduli e funzionalità quali, tra i più significativi:

- raccolta strutturata dei fabbisogni;
- strumenti avanzati di reportistica;
- sedute pubbliche in modalità virtuale;
- richieste di accesso agli atti;
- gestione delle concessioni;
- richieste di preventivo;
- gestione di tutte le comunicazioni e notifiche via PEC;
- Esportazione del Fascicolo di Gara.

Il sistema prevede, inoltre, apposite funzionalità di registrazione cronologica (log applicativi) delle operazioni eseguite, nonché dei cambiamenti che le operazioni introducono sulla base dati, per finalità di controllo e verifica degli accessi degli utenti.

Per ulteriori dettagli e approfondimenti sulle funzionalità messe a disposizione del sistema SIAPS si rimanda alla lettura dei manuali pubblicati alla sezione PER LE IMPRESE del portale soresa.it

1.4. Architettura di riferimento, strumenti, layer e licenze

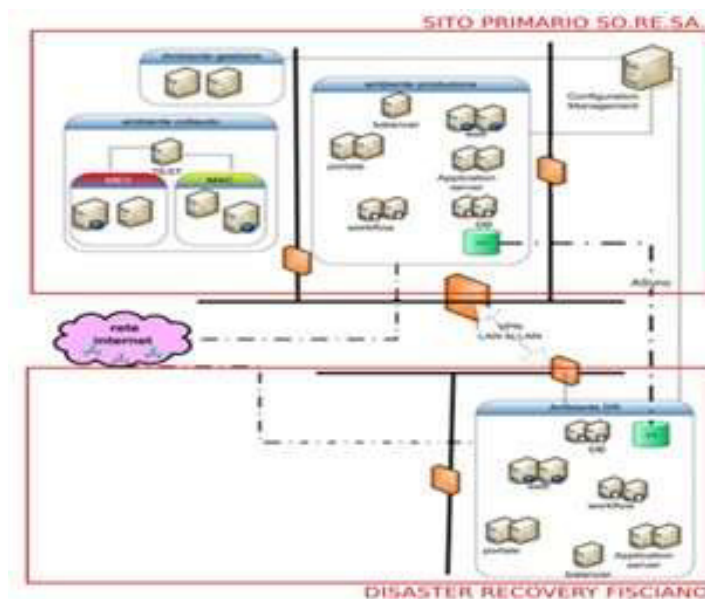
La piattaforma di e-procurement SIAPS è installata negli ambienti di esercizio e test della Regione Campania; l'infrastruttura è inserita nel private cloud "PA Adeguata" erogato e gestito dall'Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale (anche US11 nel seguito).

L'architettura del sistema, che sfrutta il paradigma web based di tipo three-tier, ed è implementata in tecnologia standard Microsoft, è basata sui seguenti ambienti separati e indipendenti:

Ambiente di test: dedicato all'effettuazione di test per lo sviluppo delle nuove funzionalità; i fornitori durante la loro attività di testing dovranno individuare i casi d'uso per l'implementazione di nuove funzionalità del software;

Ambiente di produzione: dedicato alla pubblicazione e all'erogazione dei servizi, cioè all'installazione e alla configurazione del prodotto software nell'infrastruttura di esecuzione utilizzabile dagli utenti finali.

La figura seguente schematizza l'architettura del sistema distribuita sui due siti:



Le componenti sono sviluppate con i linguaggi .NET e Php

Tutti i moduli funzionali sono installati su due Application Server con Web Server IIS v10 bilanciati da Bilanciatore Citrix Netscaler ADC VPX e sistema operativo MS Windows Server 2022 Standard in cui sono sviluppate le applicazioni Microsoft.NET e Joomla 3.10.12 che operano sulla base di un Database Microsoft SQL Server 2022 Standard Edition gestito in HA su 2 nodi e su un database MongoDB Community Server 7.0.11, entrambi i dbms sono installati su macchine Debian12.

Il sistema SIAPS è acceduto tramite:

- Meccanismo di Single Sign On (SSO) proprietario della Piattaforma
- Accesso con SPID, intermediato dal provider DedaGroup.

Il modulo di e-procurement del SIAPS, di cui So.Re.Sa. SpA detiene la proprietà e disponibilità del codice sorgente, è stato sviluppato utilizzando tecnologie e linguaggi di programmazione standard, come specificato nella tabella seguente:

Architettura SIAPS		
Layer	Tipologia	Strumenti
FRONT-END	Logica Presentazione	ASP.NET Razor Pages tramite configurazione Metabase Proprietario
	Logica Comunicazione	HTTPS - Ajax - GET & POST
	Sistemi Operativi	Tutti i sistemi operativi che sono in grado di supportare un browser web tra Chrome - Firefox -Safari – Edge
	Framework realizzativi	JQuery - Bootstrap - framework proprietario
BACK-END	Logica di Business	Configurazione dei processi tramite un BPM proprietario
	Sistemi Operativi	MS-Windows Server 2022 Std. Ed.
	Framework realizzativi	.NET Core 6
DATABASE	Gestione dati DB	MS-SQL Server 2012 Std. Ed. +
	Logica di gestione dati	Sistema relazionale con gestione transazioni MS- MTS
	Cache	MongoDb

REPORTING	Sistemi di Reporting	EVO PDF - PDF a moduli - esportazioni in strumenti di produttività individuale - sistemi proprietari
STRUMENTI UTILIZZATI	IDE	MS-Visual Studio
	Sistemi di build	MS-Visual Studio
	Sistemi di gestione DB	MS-SQL Manager Studio
LICENZE	Licenze per lo sviluppo	MS-Visual Studio - MS-SQL Server -LGPL - EVO PDF – Chilkat

Resta inteso che il codice sorgente del sistema sopra descritto è di proprietà dell'Amministrazione.

1.5. Volumi gestiti

Gli indicatori di utilizzo della piattaforma SIAPS si riassumono nella tabella che segue:

Informazione		Dati Anno 2024
UTENTI	Numero di amministrazioni registrate	37
	Numero di utenti PA registrati	3371
	Numero di utenti di operatori economici registrati	13372
	Numero di operatori economici registrati	12172
	Numero di operatori economici abilitati allo SdA (*)	232
	Numero di operatori economici abilitati all'Albo Fornitori (**)	588
PROCEDURE	Numero di procedure aperte bandite	477
	Numero di procedure negoziate inviate	413
	Numero di procedure ristrette inviate	3
	Numero di affidamenti diretti inviati	824
	Numero di appalti specifici banditi	5
	Numero di richieste di preventivo inviate	101
	Numero di convenzioni attive	317
ODF	Numero di odf emessi	85
Numero di interventi gestiti complessivamente dall' HELPDESK	Numero di "ticket" di I livello gestiti	6025
	Numero di "ticket" di II livello gestiti	502

2. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

Il presente appalto ha per oggetto servizi da destinare al governo del SIAPS ed è suddiviso in due lotti destinati ai servizi dettagliati nella tabella che segue:

LOTTO	ATTIVITÀ	METRICA	MODALITÀ	SEDE ATTIVITÀ
LOTTO 1 SERVIZI DI SUPPORTO AL GOVERNO DELL'EVOLUZIONE DELLA PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT SIAPS	A1 - Demand Management e supporto alla strategia evolutiva	A consumo	Secondo piano delle attività	Sede dell'Amministrazione o sede dell'aggiudicatario
	A2 - Governance e Project Management			
	A3 –Change Management e Supporto specialistico on site/remoto			
LOTTO 2 SERVIZI DI GESTIONE, SVILUPPO, ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED EVOLUZIONE DEL SIAPS	B1 – Servizio di gestione, manutenzione adeguativa e correttiva, Formazione ,assistenza ed helpdesk	A canone	Continuativo	Sede dell'amministrazione su richiesta di sessioni formative mirate
	B2 - Servizio di manutenzione evolutiva	A consumo	Secondo piano delle attività	

La fornitura ha la durata di **36 (trentasei) mesi, rinnovabili per ulteriori 36 mesi.**

3. LOTTO 1 - SERVIZI DI SUPPORTO AL GOVERNO DELL'EVOLUZIONE DELLA PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT SIAPS

Il Lotto 1 è destinato all'affidamento dei servizi di Supporto alla governance, gestione della domanda e del cambiamento della piattaforma SIAPS. L'affidamento consiste nel supporto al personale dell'Amministrazione So.Re.Sa. SpA in tutte le fasi di governo delle evoluzioni della piattaforma di e-procurement di So.Re.Sa. con particolare riferimento alle fasi di controllo e verifica del raggiungimento degli obiettivi definiti nell'ambito dei servizi previsti nel Lotto 2 e/o di forniture di terze parti.

I servizi comprendono la gestione del Demand Management e supporto alla strategia evolutiva, di Governance e Project Management, di Change Management e supporto specialistico on site, come meglio descritti nel seguito, volti a supportare l'evoluzione della piattaforma di e-procurement SIAPS coerentemente con gli obiettivi strategici di So.Re.Sa. e con gli indirizzi di innovazione e trasformazione digitale del Piano Triennale, in una logica di miglioramento costante e di economicità dei servizi erogati.

Di seguito, si descrivono i servizi in cui si articola la fornitura del Lotto 1.

3.1. A1 - Demand Management e supporto alla strategia evolutiva

Descrizione

L'Aggiudicatario dovrà supportare l'Amministrazione nell'esecuzione delle attività di Demand Management finalizzate alla raccolta e definizione delle esigenze di evoluzione dei processi collegati ai servizi applicativi erogati dalla piattaforma di e-procurement SIAPS.

I servizi di Demand Management assumono una particolare rilevanza nell'ottica di ottimizzare il processo di sviluppo della piattaforma che sarà eseguito dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2.

A tal fine, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà identificare e comprendere i requisiti di business e le esigenze delle diverse Direzioni aziendali, al fine di renderle coerenti e consentire una definizione delle priorità, rispetto ai criteri di scelta concordati ed alle indicazioni generali dell'Amministrazione, in un'ottica di innovazione e di miglioramento performance.

In particolare, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà:

- fornire supporto nell'interazione di alto livello con gli stakeholders delle strutture dell'Amministrazione per la definizione delle strategie, l'evoluzione delle procedure e delle applicazioni e dei servizi disponibili sulla piattaforma regionale di e-procurement;
- strutturare un processo di raccolta e stesura dei macro-requisiti progettuali;
- identificare e valutare i requisiti di business e le esigenze delle strutture organizzative;
- ove possibile, anticipare le esigenze dei diversi servizi, comprendendone le finalità e valutandone le priorità, anche in relazione alle esigenze degli utenti finali;
- verificare, in fase di definizione dei singoli interventi di sviluppo degli applicativi, le possibilità di riuso di esperienze precedenti e/o sviluppate da altre Amministrazioni;
- valutare, di concerto con l'Amministrazione, l'aderenza di quanto realizzato con i desiderata dell'utente e la coerenza dei costi e dei tempi stimati;
- supportare l'Amministrazione nelle attività operative partecipando direttamente, se richiesto, alle fasi di analisi, test e di supporto al collaudo dei servizi erogati dall'aggiudicatario del Lotto 2.

Con riferimento all'attività elencata all'ultimo punto, ove richiesto un supporto all'Amministrazione nelle attività di test e di supporto al collaudo, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà occuparsi della:

- valutazione della copertura dei casi di test rispetto ai requisiti e alle funzioni disponibili;
- integrazione dei piani di test con ulteriori casistiche a completamento della copertura dei requisiti;
- esecuzione di piani di test;
- verifica, registrazione e formalizzazione dei risultati dell'esecuzione dei piani di test;
- verifica della piena rispondenza dei requisiti funzionali e non funzionali.
- Formazione agli stakeholders dell'amministrazione sulle nuove funzioni messe a

disposizione a valle dei test che hanno avuto buon esito anche prima della messa in produzione delle release notes;

- Predisposizione e aggiornamento di manuali utente e/o regolamenti inerenti il sistema di e-procurement nel suo complesso;

Nello specifico, l'Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto alla progettazione dei test secondo quanto condiviso con l'Amministrazione, al monitoraggio del loro grado di copertura, alla verifica della completezza e della rispondenza dei test ai requisiti, al controllo e all'esecuzione dei risultati e dovrà fornire tutti i report per le necessarie verifiche dell'Amministrazione e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

L'operatore Economico Aggiudicatario dovrà altresì supportare l'Amministrazione nell'analisi dell'evoluzione delle possibili integrazioni della Piattaforma con altre componenti di Sistema dell'Amministrazione, che potrebbero diventarne parte a mezzo di riusi o che saranno sviluppate nel corso dell'esecuzione del Contratto.

Deliverable di fornitura

Il servizio di **A1 - Demand Management e supporto alla strategia evolutiva** dovrà produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

- Modello di Demand Management per la raccolta delle esigenze dell'Amministrazione e delle 17 aziende sanitarie della RC che utilizzano il SIAPS;
- Integrazione del Piano dei Test (a richiesta);
- Documentazione sull'esecuzione dei Test (a richiesta).

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

3.2. A2 - Governance e Project Management

Descrizione

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà supportare l'Amministrazione nelle attività di Governance e di Project Management per il coordinamento alle attività di supporto previste per la gestione degli interventi applicativi realizzati nel Lotto 2.

I servizi di Governance e Project Management sono articolati nelle attività di:

- Supporto alla Pianificazione e alla Gestione degli interventi progettuali;
- Supporto per il Monitoraggio dei servizi, come meglio descritti nel seguito.

a) Supporto alla Pianificazione e alla gestione degli interventi progettuali

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà supportare l'Amministrazione nel predisporre la pianificazione generale degli interventi realizzativi, sulla base delle esigenze espresse dall'Amministrazione, controllare l'andamento complessivo dell'esecuzione, sintetizzare gli avanzamenti e/o le rimodulazioni delle singole attività e/o dei singoli interventi progettuali, evidenziandone le interrelazioni complessive.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà assicurare – in un elenco non esaustivo - il supporto all'Amministrazione almeno per le seguenti attività, nell'ambito degli interventi realizzativi:

- il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Amministrazione;
- la definizione, l'attuazione e il controllo delle linee strategiche di intervento;
- l'indirizzo e il controllo delle evoluzioni dei nuovi processi e della piattaforma SIAPS;
- la governance della piattaforma SIAPS;
- il controllo costante dei servizi e dei relativi livelli di servizio complessivamente erogati dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2;
- l'individuazione di tutti i possibili stakeholders e/o fruitori di informazioni inerenti i servizi applicativi della piattaforma SIAPS;
- la definizione delle possibili azioni da porre in essere, per ottimizzare l'efficienza complessiva delle applicazioni e dei servizi previsti per la loro conduzione;
- la definizione di standard, metodologie e best practice, previa approvazione dell'Amministrazione, per il monitoraggio degli interventi di sviluppo applicativo.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà altresì fornire supporto operativo e metodologico per la gestione degli interventi progettuali al fine di:

- supportare l'Amministrazione per le decisioni in merito all'ottimizzazione degli interventi progettuali e delle iniziative;
- verificare e monitorare le milestone progettuali, identificandone le criticità e gestendone i rischi;
- suggerire eventuali azioni correttive a fronte di problematiche rilevate sugli interventi progettuali oggetto di monitoraggio o sulla raggiungibilità degli obiettivi del programma stesso.

In particolare, la pianificazione riguarderà l'esecuzione delle attività, nei tempi e nelle modalità più opportune al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio nell'erogazione dei servizi applicativi del Lotto 2. In tal senso, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà identificare e gestire le interdipendenze delle varie attività di progetto in funzione delle priorità identificate.

Il Fornitore Aggiudicatario, laddove necessario nell'ambito del servizio, sarà tenuto a coordinare e gestire i rapporti, le informazioni e le comunicazioni con l'Amministrazione e/o con soggetti terzi da esso indicati.

Per realizzare il servizio di supporto alla Pianificazione, il Fornitore Aggiudicatario dovrà rendere disponibile ed operativa una soluzione di pianificazione e gestione progettuale, al fine di verificare l'erogazione efficace ed efficiente dei servizi contrattuali, con particolare riferimento alla pianificazione delle attività, dei tempi, delle risorse e dei costi, al controllo dell'avanzamento, con il monitoraggio degli scostamenti dal preventivo e la gestione dei picchi di lavoro.

A corredo delle attività di governance e pianificazione, pertanto, il Fornitore Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibile, senza alcun onere per l'Amministrazione, un framework, consistente in un modello operativo, in grado di interfacciarsi con l'Aggiudicatario del Lotto 2 o anche di altri eventuali Fornitori Aggiudicatari dell'Amministrazione coinvolti nel processo di monitoraggio.

In particolare, la soluzione dovrà essere almeno in grado di realizzare, per conto dell'Amministrazione:

- la pianificazione, la gestione ed il monitoraggio di:
 - tempi;
 - attività operative;
 - stakeholders coinvolti;
- aspetti economici e finanziari;
- la rendicontazione ed il reporting delle attività;
- l'analisi dei rischi.

La soluzione proposta dovrà prevedere la produzione periodica di uno specifico documento denominato Masterplan, per analizzare e pianificare tutti gli interventi a carattere tecnologico dell'ambito applicativo che l'Amministrazione adotterà. Il Masterplan rappresenterà pertanto il punto di riferimento documentale in termini di pianificazione delle attività realizzative e delle iniziative progettuali in capo alla Amministrazione e dovrà contenere tutte le informazioni di sintesi derivanti dalle iniziative progettuali in ambito applicativo, comprese anche le esigenze ed i requisiti generali emersi durante le attività istituzionali di interazione con gli utenti e con l'Amministrazione, correlati ai relativi interventi realizzativi ed iniziative di riferimento.

In particolare, per ciascun intervento, dovranno essere evidenziati almeno i seguenti elementi:

- stati di avanzamento e milestone progettuali;
- deliverable di fornitura e output associati;
- eventuali non conformità e/o mancate accettazioni del servizio/prodotto;
- indicatori di qualità di servizio ed eventuali rilievi e/o penali associati.

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà aggiornare obbligatoriamente il documento di Masterplan, almeno a cadenza mensile, o con diversa periodicità concordata con l'Amministrazione, e comunque tempestivamente in base alle nuove esigenze derivanti dalle attività progettuali o su richiesta dell'Amministrazione. Il Masterplan dovrà essere costantemente

disponibile ed allineato, soprattutto rispetto alla governance complessiva dei progetti.

In particolare, per ciascun progetto, dovranno essere evidenziati almeno i seguenti elementi:

- stati di avanzamento e milestone progettuali;
- deliverable di fornitura e output associati;
- eventuali non conformità e/o mancate accettazioni del servizio/prodotto.

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà aggiornare obbligatoriamente il documento di Masterplan, almeno a cadenza mensile, o con diversa periodicità concordata con l'Amministrazione, e comunque tempestivamente in base alle nuove esigenze derivanti dalle attività progettuali o su richiesta dell'Amministrazione. Il Masterplan dovrà essere costantemente disponibile ed allineato, soprattutto rispetto alla governance complessiva dei progetti.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà

- gestire le change request agli interventi progettuali già pianificati a fronte di attività non previste o richiesta di una loro rimodulazione da parte dell'Amministrazione, con adeguato grado di flessibilità;
- supportare l'Amministrazione nella gestione delle criticità e delle aree di rischio progettuali (es. piano gestione rischi, sintesi rischi individuati e strategie di prevenzione; mitigazione);
- controllare e verificare la documentazione prodotta (es. Manuale utente, documentazione di specifiche tecniche e funzionali) in relazione ai livelli di servizio contrattuali;
- analizzare i risultati, definire e controllare l'attuazione delle azioni correttive necessarie al riallineamento del progetto rispetto agli obiettivi preposti.

Nell'erogazione del servizio, il Fornitore Aggiudicatario dovrà collaborare con tutte le strutture organizzative, interne ed esterne all'Amministrazione, coinvolte nel raggiungimento degli obiettivi, tramite le necessarie attività di coordinamento, controllo e comunicazione.

Nello specifico il Fornitore Aggiudicatario dovrà mettere in atto tutte le necessarie attività e strumenti di comunicazione con i Fornitori Aggiudicatari del Lotto 2, al fine di garantire una gestione integrata del processo ed una visione unitaria da parte dell'Amministrazione.

b) Supporto al Monitoraggio dei servizi

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà supportare l'Amministrazione nell'analisi e nella validazione dei dati afferenti i livelli di servizio contrattualmente previsti per l'esecuzione dei servizi del Lotto 2, rilevando i dati e le informazioni necessarie.

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 nello specifico dovrà supportare l'Amministrazione nella misurazione e verifica di tutti gli Indicatori di Qualità della fornitura del Lotto 2 e anche, su richiesta, nell'implementazione delle integrazioni necessarie ad ottimizzare il rapporto con altri Fornitori Aggiudicatari dell'Amministrazione coinvolti nell'evoluzione della piattaforma regionale di e-procurement.

In particolare, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà effettuare:

- monitoraggio dell'effettiva esecuzione di tutti i servizi, anche con le modalità proposte in Offerta tecnica ai fini del supporto nella predisposizione delle verifiche di conformità;
- raccolta e verifica degli Indicatori di Qualità della fornitura, indicatori di digitalizzazione;
- comparazione dei dati e delle informazioni raccolte;
- rilevazione di eventuali criticità e per ciascuna criticità effettuare un'analisi di dettaglio;
- definizione e proposta di opportune integrazioni e possibili soluzioni;
- aggiornamento periodico a cadenza almeno mensile o su richiesta dell'Amministrazione.

La predisposizione dell'analisi di dettaglio della criticità e la formulazione della proposta della possibile soluzione dovrà essere corredata da una chiara evidenza delle azioni e degli attori che le possono indirizzare e da una valutazione economica puntuale dei costi, rischi e benefici.

Infine, il Fornitore Aggiudicatario dovrà produrre mensilmente, o con diversa periodicità concordata con l'Amministrazione, e comunque su specifica richiesta della stessa, un apposito documento di sintesi in merito al monitoraggio degli Indicatori di Qualità contrattuali.

Deliverable dei servizi Governance e Project management

Il servizio di Governance e Project Management dovrà produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

- Documento di Masterplan;
- Documentazione per il Monitoraggio degli Indicatori di Qualità.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

3.3. A3 - Change Management e Piano di Formazione

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà garantire il supporto metodologico, progettuale e gestionale necessario per lo svolgimento di tutte le attività relative al cambiamento organizzativo e funzionale dell'Amministrazione sia ex-ante sia ex-post al rilascio in esercizio delle applicazioni sviluppate dal Lotto 2 della fornitura.

In particolare, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 dovrà provvedere, laddove necessario, a segnalare all'Amministrazione l'opportunità di attivare ed implementare un singolo intervento progettuale di Change Management.

In seguito all'approvazione formale dell'obiettivo progettuale il Fornitore Aggiudicatario dovrà prevedere almeno le seguenti attività:

- individuare e misurare gli impatti delle nuove applicazioni/release sui processi, sulle strutture organizzative e sui sistemi informativi;
- progettare gli interventi necessari per l'attuazione dei cambiamenti procedurali/organizzativi proposti;
- valutare e documentare i rischi connessi al cambiamento proposto, misurare l'incremento dell'efficienza/efficacia dell'intervento proposto e mappare le potenziali resistenze al cambiamento;
- elaborare una pianificazione di dettaglio dell'intervento proposto;
- realizzare e monitorare il piano di Change Management, comprensivo delle attività di formazione;
- allineare le risorse rispetto ai cambiamenti, gestire le resistenze al cambiamento e creare consapevolezza;
- produrre un report finale del progetto realizzato evidenziando gli elementi di "lesson learned".

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà altresì aggiornare i manuali d'uso della Piattaforma in coordinamento con il personale dell'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2.

3.4. A3 –Supporto specialistico on site/remoto e Piano di Formazione

È richiesto il presidio tecnico di una risorsa on site presso la sede di So.Re.Sa., che dovrà possedere una perfetta padronanza del dominio applicativo e comprovata esperienza sull'utilizzo di piattaforme e-procurement.

Le postazioni di lavoro per il personale del supporto specialistico on site dovranno essere messe a disposizione dall'amministrazione e il numero di giorni in presenza sarà definito dall'amministrazione in corso d'opera (a seconda del carico di lavoro); resta comunque inteso che la risorsa, alternativamente alle giornate in presenza, dia disponibilità ad erogare il supporto da remoto attraverso strumenti di video-conferenza per l'intera settimana lavorativa (lun/ven dalle ore 9:30 alle ore 17:30).

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 sarà chiamato a progettare ed erogare, anche in maniera congiunta alle figure professionali relativi all'aggiudicatario del Lotto 2 (vedi. Lotto 2 Figura Professionale - Formatore), percorsi di formazione dedicati, i quali dovranno permettere agli utenti della piattaforma di e-procurement di raggiungere la completa padronanza dei servizi applicativi disponibili su SIAPS.

La programmazione delle attività di formazione rientrerà nel Piano di formazione che dovrà essere approvato dall'Amministrazione.

L'attività di formazione prevede in via preliminare una valutazione in ordine alle effettive conoscenze e competenze del personale che utilizza la piattaforma di e-procurement.

Le attività di formazione, anche sulla base delle risultanze dell'analisi preliminare di cui sopra, dovranno essere:

- svolte in presenza, presso le sedi dell'Amministrazione, in aule configurate in modo da consentire idonee esercitazioni sulle diverse funzionalità del software o, alternativamente, in modalità e-learning;
- erogate a seguito del rilascio di nuovi servizi applicativi o a seguito di variazioni significative dell'operatività della piattaforma di e-procurement SIAPS.

Il servizio di formazione dovrà essere erogato da personale competente dell'Aggiudicatario del Lotto 1, ovvero dal personale dell'aggiudicatario del Lotto 2 (vedi le 70 giornate nel § 4.1.3), con provata conoscenza specifica dei software e attitudine ed esperienza maturata nell'attività didattica.

Ogni attività di formazione sarà sottoposta a verifica di conformità, a tale finalità si richiede che a valle delle singole sessioni di formazione i partecipanti siano sottoposti a:

- test finale di apprendimento;
- test finale di gradimento.

Tale modalità consente una verifica oggettiva dell'acquisizione delle competenze da parte dei partecipanti, ed attesta che la sessione formativa sia stata condotta in maniera adeguata ed esaustiva. I risultati dei test saranno riportati nel verbale, base per il rilascio del Certificato di collaudo e verifica di conformità dell'attività di formazione degli operatori.

In fase di valutazione dell'offerta verrà valutato il Piano di formazione presentato e le condizioni migliorative rispetto all'attività di formazione minima sopra descritta, in particolare la messa a disposizione di strumenti per una formazione continuativa degli utenti della piattaforma regionale di e-procurement quali:

- webinar periodici su tematiche specifiche;
- accesso a moduli e-learning sulla materia;
- tutorial consultabili on-line quale guida step by step;
- social/community di interesse condivisa con gli altri fruitori del software.

Tutti gli strumenti a supporto della formazione (web seminar, e-learning, manualistica, tutorial) devono essere resi disponibili in lingua italiana. Si precisa che tutti gli eventuali costi di trasferta sono a totale carico del Fornitore.

Deliverable di fornitura

Il servizio di Formazione e Change Management dovrà produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

- Piano di Formazione;
- Piano di Change Management;

- Manuali d'uso.

L'operatore economico aggiudicatario dovrà altresì aggiornare i manuali d'uso della piattaforma di e procurement in coordinamento con il gruppo di lavoro/personale del fornitore aggiudicatario del lotto 2.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

Modalità di remunerazione del Lotto 1

I servizi erogati dovranno essere oggetto di una pianificazione e successiva rendicontazione periodica concordata con l'Amministrazione al fine di poter utilizzare le figure professionali previste nel lotto. La rendicontazione sarà svolta in base alle giornate uomo effettivamente erogate per la realizzazione di specifici obiettivi/deliverable di progetto distribuite sulle varie linee di attività in maniera continuativa.

4. LOTTO 2 - SERVIZI DI GESTIONE, SVILUPPO APPLICATIVO, ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED EVOLUZIONE DEL SIAPS

Il servizio di Gestione, Sviluppo, Assistenza, Manutenzione ed Evoluzione del Siaps consiste nella realizzazione di funzionalità applicative "ad hoc" (software "custom"), volte a soddisfare specifiche esigenze di evoluzione della piattaforma di e-procurement SIAPS, non soddisfabili con software commerciale a pacchetto, codice aperto (open source) o software già in possesso dell'Amministrazione, né con software reperibile attraverso il riuso da altre P.A., come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

Resta inteso che il codice sorgente aggiuntivo realizzato diventa proprietà dell'Amministrazione.

Il servizio comprende due distinte tipologie di interventi sul software:

- Manutenzione correttiva, preventiva, normativa, migliorativa del software applicativo;
- Manutenzione Evolutiva (MEV) del software già esistente, che consiste in interventi volti ad arricchire applicazioni o prodotti esistenti di nuove funzionalità, o comunque a integrare o modificare funzionalità già esistenti.

Gli interventi di Sviluppo Software e MEV dovranno essere condotti secondo le modalità operative, il ciclo di lavorazione e gli standard (tecnici e di processo) indicati nel § 4.2.1.

Per ogni intervento che attiverà nell'ambito del servizio di Sviluppo e MEV, l'Amministrazione individuerà degli obiettivi specifici da raggiungere in collaborazione con il gruppo di lavoro del fornitore aggiudicatario del Lotto 1.

Il software realizzato dovrà essere facilmente riusabile e, laddove possibile, modulare, adattabile con facilità a diversi ambienti tecnologici. È importante anche orientare la progettazione verso la realizzazione di API (Open e Private) che consentano il riuso del software e/o l'utilizzo del software già sviluppato.

Sarà fondamentale tener presente la necessità di aggiornamento continuo della piattaforma di e-procurement SIAPS in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle linee guida adottate a livello nazionale e comunitario, con particolare riguardo agli standard previsti per le tecnologie ICT nelle P.A.

Con riferimento all'attività elencata, l'Aggiudicatario al fine di raggiungere elevati livelli di qualità dovrà svolgere congiuntamente o disgiuntamente a quanto già svolto per i servizi erogati nel Lotto 1, le attività di test dei pacchetti software sviluppati.

In particolare, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà occuparsi di:

- Coordinarsi con gli aggiudicatari del Lotto 1 al fine di consentire una governance ottimale del progetto;
- Svolgere attività di test funzionali e di integrazione con la più ampia copertura possibile;

Nello specifico, l'Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto alla progettazione dei test secondo quanto condiviso con l'Amministrazione, al monitoraggio del loro grado di copertura, alla verifica della completezza e della rispondenza dei test ai requisiti, al controllo e all'esecuzione dei risultati: dovrà fornire tutti i report per le necessarie verifiche dell'Amministrazione e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

Si precisa, inoltre, che l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà predisporre un proprio ambiente di sviluppo per gli interventi di manutenzione necessari alla piattaforma; tale ambiente non è messo a disposizione da So.Re.Sa. SpA.

Modalità di remunerazione del Lotto 2

I servizi erogati all'interno del Lotto 2 rispondono a due differenti metriche di erogazione:

- > A canone (per il servizio B1): per i servizi continuativi la cui erogazione è legata alla gestione, manutenzione e assistenza d'uso della piattaforma di e-procurement per i quali sarà riconosciuto un canone costante per tutto il periodo contrattuale;
- > A consumo (per il servizio B2): per i servizi di manutenzione evolutiva che saranno realizzati attraverso specifici interventi attraverso un mix di figure professionali alle quali sarà riconosciuto in fase di rendicontazione il prezzo offerto per i giorni erogati;

Di seguito, si descrivono i servizi in cui si articola la fornitura del Lotto 2.

4.1. B1 – Servizio di gestione, manutenzione adeguativa e correttiva, assistenza ed helpdesk

4.1.1. Manutenzione correttiva e adeguativa

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 deve prestare il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa su tutte le componenti software, parametrizzazioni e integrazioni comprese riguardanti la piattaforma di e-procurement oggetto del presente appalto (SIAPS), e su tutte le funzionalità realizzate in virtù della presente fornitura a decorrere dalla presa in carico e per tutta la durata dell'Appalto.

I servizi che il Fornitore Aggiudicatario dovrà realizzare comprendono:

- la manutenzione correttiva;
- la manutenzione adeguativa.

A conclusione degli interventi di manutenzione, il Fornitore Aggiudicatario dovrà aggiornare la documentazione in uso, inclusi i Manuali operativi (di concerto con il personale aggiudicatario del lotto 1).

Manutenzione correttiva

I servizi di manutenzione correttiva hanno ad oggetto l'insieme delle modifiche alle procedure ed ai programmi standard e realizzati ad hoc al fine di correggere le cause e gli effetti di malfunzionamenti dopo il rilascio in produzione.

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà eliminare le cause e gli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi a seguito della rilevazione di impedimenti all'esecuzione dell'applicazione (errori bloccanti) o di differenze tra il comportamento atteso e l'effettivo.

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà effettuare la diagnosi e, quindi, procedere all'eliminazione dei funzionamenti errati; dovrà eseguire il ripristino delle funzionalità previste dalle procedure e dai programmi, con rimozione degli effetti prodotti dai malfunzionamenti sulle basi dati.

Quando il malfunzionamento riguarda programmi del prodotto di base, il ripristino della funzionalità deve avvenire mediante l'applicazione di patch, correzioni o mediante l'applicazione di "note online rilasciate dal produttore" eventualmente modificando i programmi realizzati ad hoc, a tal fine il Fornitore Aggiudicatario dovrà monitorare i siti dei produttori dei software in uso sulla piattaforma regionale di e-procurement.

Nel caso in cui tali patch e/o note online non siano presenti, il Fornitore Aggiudicatario dovrà comunicare all'Amministrazione l'avvenuta segnalazione al produttore del software, e comunque intervenire, nei limiti consentiti, al fine di risolvere il malfunzionamento. Dell'emissione del patch e/o note online, dovrà essere data immediata comunicazione all'Amministrazione attraverso un

verbale di avvenuto rilascio.

Il servizio di manutenzione correttiva è esteso anche alle componenti software che il Fornitore Aggiudicatario svilupperà ex novo oppure modificherà. Nelle restanti ipotesi il Fornitore Aggiudicatario dovrà prendere in carico tutte le segnalazioni di malfunzionamento, sia quelle trasmesse dall'help desk sia quelle provenienti dal Direttore dell'esecuzione del contratto e suoi incaricati.

Sarà in ogni caso onere del Fornitore Aggiudicatario effettuare il costante monitoraggio e l'analisi degli applicativi per rilevare, autonomamente, anomalie e malfunzionamenti e proporre le necessarie soluzioni.

A tal fine, mensilmente il Fornitore Aggiudicatario dovrà fornire un report dell'attività di monitoraggio e analisi, con indicazione dei test eseguiti. Dovrà inoltre creare e aggiornare una registrazione dei malfunzionamenti del software con le informazioni necessarie per la valutazione e l'elaborazione di statistiche. Sarà onere del Fornitore Aggiudicatario documentare, all'interno del registro, tempi di risposta e soluzione, con una codifica che consenta all'Amministrazione di individuare l'esecutore dell'intervento manutentivo.

Tutte le componenti dovranno essere prese in carico, ai fini della manutenzione correttiva, dal Fornitore Aggiudicatario al momento dalla data di messa in produzione degli sviluppi applicativi resi a seguito di interventi di manutenzione adeguativa o evolutiva.

All'Amministrazione dovrà essere data adeguata evidenza delle componenti oggetto di intervento e della data di messa in produzione ai fini dell'assunzione della responsabilità, che si determinerà anche con riferimento alle componenti indirettamente impattate dalla manutenzione eseguita.

Per il servizio relativo alla risoluzione dei problemi di guasto si specifica che la presa in carico e la classificazione del problema dovrà avvenire entro 2 ore dal momento della segnalazione pervenuta dall'utente. La classificazione dovrà esser concordata con il Gestore del Sistema e dovrà tener conto della seguente specifica generale:

- i problemi di alta priorità si riferiscono agli eventi che pregiudicano gravemente il funzionamento del sistema, quali ad esempio il blocco del sistema o l'impossibilità di accesso ad esso da parte dell'utenza qualificata alle operazioni di sviluppo;
- i problemi di media priorità si riferiscono agli eventi relativi alle anomalie del dato o malfunzionamenti di parte dei servizi della piattaforma di e-procurement;
- i problemi di bassa priorità riguardano guasti o malfunzionamenti che non pregiudicano la disponibilità e l'utilizzo della piattaforma di e-procurement.

L'Amministrazione si riserva di concedere una dilazione temporale per la risoluzione delle problematiche di alta e media complessità dinanzi a motivazioni scritte e dettagliate dall'aggiudicatario.

Manutenzione adeguativa

Manutenzione conservativa

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base o l'introduzione di nuove apparecchiature.

A titolo esemplificativo sono considerati mutamenti dell'ambiente l'innalzamento di versioni del software di base, l'introduzione di nuovi prodotti software e le nuove modalità di gestione del sistema.

Inoltre, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà mantenere l'efficienza delle procedure, dei programmi e delle funzionalità della piattaforma di e-procurement al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro, ottimizzare i tempi di risposta dei sottosistemi, ad esempio al crescere di banche dati o all'ampliamento del parco utenza, apportare miglioramenti ed ottimizzazioni, anche al fine di garantire la maggiore usabilità degli applicativi, derivanti dalla modifica di maschere, transazioni, report, base dati, configurazioni e parametri.

La realizzazione del servizio potrà, tra l'altro, riguardare esigenze di migliorare le prestazioni, la robustezza e la sicurezza degli applicativi, senza alterare le funzionalità e migliorando la facilità d'uso.

Gli interventi di manutenzione conservativa la cui realizzazione stimata superi i 30 (trenta) giorni/uomo rientrano nell'ambito del servizio di manutenzione evolutiva.

Manutenzione implementativa

Inoltre, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà adeguare le procedure e i programmi mediante la realizzazione di nuove funzionalità e/o la modifica di funzionalità preesistenti, per rendere i sottosistemi rispondenti alle mutate esigenze dell'Amministrazione, alle modifiche organizzative o agli aggiornamenti della normativa ovvero migliorare alcune caratteristiche qualitative del software (ad es. la usabilità, le prestazioni, la sicurezza, la affidabilità, ecc.).

Tra le possibili esigenze da cui può scaturire un intervento di Manutenzione implementativa rientrano:

- l'aumento del numero di utenti che utilizzano la applicazione,
- cambi di requisiti qualitativi, per innalzare il livello di qualità di una applicazione e/o per migliorarne le performance.

Rientrano inoltre nel novero degli interventi di manutenzione implementativa, indipendentemente dalla stima dei giorni/uomo, gli adeguamenti discendenti da modifiche alla normativa sul Codice degli Appalti di cui al D. Lgs. n° 36/2024 e s.m.i. oltre alle nuove normative comunitarie, nazionali e/o regionali suffragate da delibere ufficiali emesse dall'organismo legislativo competente che impattino direttamente sulle funzionalità presenti della piattaforma regionale di e-procurement.

L'Amministrazione si riserva di validare a campione la congruità degli effort stimati, anche

ricorrendo a servizi di Quality Assurance erogati da terze parti.

Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva e adeguativa

Nella realizzazione dei servizi, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà seguire il processo di lavorazione di seguito descritto.

Intervento in assenza di segnalazione. In presenza di malfunzionamento riguardante i programmi standard, la cui risoluzione sia rilasciata dal produttore, il Fornitore Aggiudicatario dovrà effettuare un'analisi di impatto della sua applicazione ai sottosistemi, in caso di assenza di impatto dovrà procedere immediatamente, altrimenti dovrà presentare una programmazione dell'intervento al Responsabile del contratto, che approverà modalità e pianificazione, dopo avere esaminato le analisi di rischio presentate dal Fornitore Aggiudicatario.

Analogamente il Fornitore Aggiudicatario dovrà procedere per la manutenzione adeguativa derivante da modifiche normative. In ogni caso la realizzazione dell'intervento manutentivo dovrà essere preceduta da una comunicazione al Responsabile del contratto e ai suoi incaricati, che potranno richiedere ulteriori informazioni.

Intervento su segnalazione. Il Responsabile del contratto o suoi incaricati, nonché l'help desk di Il livello potranno richiedere l'intervento manutentivo a fronte di malfunzionamenti, anomalie, o in presenza di esigenze ulteriori non rilevate autonomamente dall'Aggiudicatario.

A seguito della presa in carico della segnalazione, effettuata l'analisi di impatto, l'Aggiudicatario dovrà sanare immediatamente il malfunzionamento in caso di assenza di impatto, diversamente, in caso di comprovato impatto, presentare una programmazione per la risoluzione dell'intervento; l'Amministrazione dovrà approvare la programmazione proposta, con stima dell'effort.

Deliverable di fornitura

Il servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva dovrà produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

- Registro delle manutenzioni correttive;
- Registro delle manutenzioni adeguative.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

4.1.2. Gestione applicativa, assistenza ed Help Desk

Il servizio di Gestione Applicativa comprende l'insieme di attività non sistemistiche che assicurano l'esercizio delle applicazioni software e delle banche dati della piattaforma di e-procurement e il

corretto avviamento in esercizio delle applicazioni realizzate ex novo e/o modificate a seguito di un intervento di Sviluppo, MEV o di manutenzione correttiva ed adeguativa.

Il servizio di Gestione Applicativa ed Help Desk è di tipo continuativo ed agisce in maniera proattiva, ovvero può essere attivato dal servizio di Help Desk di 2° livello, ovvero dalla Direzione dell'esecuzione del contratto.

In ogni caso il servizio agisce in stretta connessione con i referenti dell'Amministrazione e/o con il gruppo di lavoro del fornitore aggiudicatario del Lotto 1, che devono sempre indirizzare e coordinare le attività, indicare eventuali priorità, verificare i risultati delle attività svolte dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2.

Di seguito vengono descritti alcuni esempi (non esaustivi nel contesto generale di Gestione Applicativa) sulle principali attività da svolgere nei vari sottoservizi:

a) Gestione operativa

Il servizio ha l'obiettivo di assicurare nel tempo il corretto funzionamento delle applicazioni dell'Amministrazione in esercizio e fornire assistenza agli utenti nell'uso corretto delle funzionalità rilasciate, supportando la contestualizzazione dei processi di lavoro rispetto all'informatizzazione realizzata.

In tal senso, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà eseguire le attività di gestione operativa, comprendenti:

- attività di installazione, configurazione, manutenzione, monitoring, auditing e tuning di tutti i sistemi software;
- configurazione, gestione di back-up e restore su database e sistemi;
- creazione e manutenzione tabelle e altri oggetti degli RDBMS;
- gestione della sicurezza e delle relative politiche, nonché della business continuity delle piattaforme applicative software;
- gestione della configurazione;
- gestione dell'integrazione con altri sistemi informativi e/o prodotti software e del loro dimensionamento;
- le necessarie attività a supporto dell'esecuzione di tutti gli interventi manutentivi, la messa in esercizio e il collaudo, con predisposizione dei relativi ambienti.

b) Help desk per l'assistenza agli utenti

Con riferimento ai servizi di Help desk il Fornitore Aggiudicatario dovrà garantire l'articolazione sui due livelli richiesti per l'erogazione, tra l'altro, delle seguenti attività:

- analisi e soluzione delle problematiche nell'utilizzo della Piattaforma di E-procurement

SIAPS;

- creazione e gestione delle utenze, con collazione e consegna del documento di tracciamento di tutti gli utenti con distinzione di profilo e/o moduli usati;
- analisi, soluzione e/o segnalazione delle problematiche derivanti da malfunzionamenti a differenti gruppi di lavoro (es. manutenzione correttiva) o a Fornitori Aggiudicatari terzi, quali a titolo esemplificativo i gestori della rete o i titolari di contratti di manutenzione su prodotti software;
- assistenza agli utenti da remoto anche con brevi sessioni di affiancamento di utilizzo della piattaforma;
- collezione e consegna dei documenti tecnici descrittivi dell'architettura di sistema, dei prodotti, degli applicativi e delle funzionalità, da mantenere aggiornato alla luce delle manutenzioni effettuate.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà dimensionare pertanto un gruppo di lavoro che opererà sul servizio di Help desk di I e II livello nel rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio richiesti dall'Amministrazione.

Il modello di assistenza dovrà prevedere la messa a disposizione da parte del Fornitore di due numeri verdi (uno da telefonia fissa nazionale e l'altro da telefonia mobile/estero) attivi tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00. Nel corso di tale orario dovranno essere disponibili un numero di linee telefoniche e operatori in grado di rispondere assicurando i livelli di servizio di seguito fissati.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione oltre che i numeri di telefono anche una mail dedicata per l'attivazione del servizio di Help desk.

Infine, il Fornitore Aggiudicatario dovrà contribuire a che le applicazioni e la base dati trattate rispettino quanto previsto dalle misure minime di sicurezza di cui alla normativa sulla privacy. Il personale addetto al servizio dovrà fornire informazioni e risposte di tipo puramente tecnico in merito alle funzionalità inerenti ai diversi strumenti presenti sulla piattaforma.

a. Help desk e Assistenza di I livello

In particolare, l'assistenza di I livello dovrà prendere in carico tutte le segnalazioni riguardanti le richieste di supporto e le segnalazioni che arriveranno dagli utenti relative all'utilizzo delle funzionalità presenti sul sistema. Tale livello di assistenza è gestito mediante l'Help Desk attraverso telefonate e/o la mail dedicata al supporto sull'uso della piattaforma SIAPS.

b. Help desk e Assistenza di II livello

Più in dettaglio, l'assistenza di II livello si muove per fornire risoluzione a malfunzionamenti non risolti dal servizio di assistenza di I livello, di seguito si descrivono alcuni esempi che non esauriscono tutte le possibili fattispecie:

- Supporto Applicativo / Infrastrutturale che vede la gestione delle segnalazioni riguardanti

disservizi di natura applicativa e/o infrastrutturale. Si occupa inoltre di attivare la struttura preposta di So.Re.Sa. in caso di interventi necessari in ambiente di esercizio (es. rilasci applicativi correttivi / evolutivi, estrazioni e/o variazioni della base dati, indisponibilità dei

server, problematiche di connessione all'infrastruttura, ecc.); eroga inoltre supporto in termini di interventi diretti ed interventi ad hoc anche sui server e sulle basi di dati della piattaforma SIAPS, in accordo con le modalità di tracciatura degli interventi condivise e nel rispetto delle politiche di sicurezza e privacy;

- Configurazione e trattamento dati dei parametri di sistema: che vede la gestione delle segnalazioni riguardanti disservizi bloccanti per il proseguimento delle fasi di e-procurement, ad esempio nella fase di sottomissione dell'offerta da parte dell'operatore economico, che necessita un intervento "forzato" sul DB per correggere l'errore materiale compiuto dal RUP/utente di sistema che ha predisposto il modello di partecipazione alla gara.
- Parere Tecnico per analisi dei log applicativi estratti dal SIAPS su richiesta dell'amministrazione ; per parere si intende una relazione che dettagli le azioni che ha eseguito l'utente con particolare attenzione sugli errori bloccanti (incident/indisponibilità del sistema/bug non risolti/anomalie applicative)

Deliverable di fornitura Gestione applicativa ed Help Desk

Il servizio di Gestione applicativa, assistenza ed Help Desk dovrà produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

- Registro dei malfunzionamenti;
- Registro dei ticket utenti (trimestrale);
- Registro dei ticket utenti aperti da più di una settimana (settimanale);
- Registro delle chiamate in ingresso con separata evidenza di quelle con e senza risposta e dei tempi medi di risposta (settimanale, con rendicontazione trimestrale ai fini del calcolo degli SLA – vedi § 9 livelli di servizio e penali)
- Registro dei trattamenti dati;
- Registro dei pareri tecnici con analisi dei Log di sistema (post richieste da parte dei RUP).

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

4.1.3. Servizi di supporto specialistico/Formazione

Il servizio di supporto specialistico consisterà nell'erogazione di formazione attraverso le proprie

figure professionali in accordo con la progettazione del change management svolta dall'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto1. Le giornate comprese nel canone senza costi aggiuntivi per l'amministrazione dovranno essere in misura minima di 70 gg/uu per tutta la durata del contratto. Tale attività di formazione è compresa nella remunerazione a canone.

Deliverable servizi supporto specialistico/formazione

Per i servizi di assistenza da remoto e supporto specialistico si dovranno produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

- Rendiconto attività di supporto specialistico;
- Materiali a supporto dell'attività formativa.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

Si precisa che l'assistenza da remoto e di supporto specialistico deve essere rendicontata nei SAL periodici attraverso la fornitura dei rapporti di presenza delle risorse impiegate nel servizio con la descrizione puntuale dell'attività svolta.

4.2. B2 – Servizio di manutenzione evolutiva

Oltre allo sviluppo delle componenti precedentemente elencate e descritte, è inclusa nel presente appalto l'erogazione, a richiesta, di un servizio di manutenzione evolutiva della piattaforma di e-procurement SIAPS.

Gli interventi di manutenzione evolutiva sono finalizzati alla realizzazione di nuove funzionalità, o la modifica di funzioni preesistenti a seguito di sopraggiunte necessità non prevedibili all'atto dell'avvio delle procedure di acquisizione della fornitura

Il servizio di manutenzione evolutiva deve garantire l'erogazione di corrispondenti giornate/uomo (gg/u) di figure professionali specifiche per la realizzazione di specifiche evoluzioni software concordate con la Committenza.

Il sistema complessivamente ed in ottica evolutiva dovrà tendere alla modularità, in modo da poter supportare successivamente eventuali funzionalità aggiuntive o cambiamenti tecnologici o derivanti dall'innovazione del contesto di riferimento.

A seguito di una richiesta formulata dall'Amministrazione di implementazione di ulteriori requisiti rispetto a quelli già disponibili per i servizi applicativi della piattaforma regionale di e-procurement ovvero delle componenti descritte e dettagliate in precedenza, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 è chiamato a presentare un apposito Piano delle attività evolutive, che dovrà essere approvato formalmente dall'Amministrazione.

In ciascun Piano delle attività evolutive, il Fornitore Aggiudicatario deve indicare:

- il numero delle risorse da utilizzare, suddivise per profilo professionale;
 - il numero di giornate/persona da impiegare, per ciascuna risorsa da utilizzare;
 - la descrizione delle attività da realizzare;
 - le tempistiche di realizzazione e gli output previsti;
-
- il Piano dei test e di collaudo.

Con riferimento alle attività pianificate ed approvate dall'Amministrazione, al termine dell'esecuzione dell'attività richiesta, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 deve presentare un rapporto di riepilogo delle attività effettivamente erogate, che verranno valutate dall'Amministrazione attraverso uno o più dei seguenti indicatori di qualità:

- l'efficienza temporale;
- l'utilizzo delle risorse;
- l'accuratezza dei documenti prodotti;
- la correttezza dell'applicativo sviluppato;
- il rispetto degli standard;
- la soddisfazione dell'utente;
- la comprensibilità del prodotto.

Si precisa che la scelta degli indicatori impiegati ed i relativi obiettivi (valori soglia) da soddisfare, saranno definiti puntualmente ad ogni richiesta d'intervento. Qualora, in circostanze particolari, l'effort effettivamente erogato dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovesse subire uno scostamento rispetto a quanto stimato nel Piano delle attività evolutive approvato dall'Amministrazione, quest'ultima valuterà, mediante l'utilizzo dei predetti indicatori di qualità, se tale scostamento sia o meno giustificato.

Resta inteso che, in ogni caso, l'Amministrazione riconoscerà e autorizzerà il pagamento delle sole attività effettivamente svolte in esecuzione di quanto preventivato nel Piano delle attività.

Nel caso in cui la valutazione delle attività evolutive non soddisfi gli obiettivi richiesti, l'attività oggetto della valutazione non può essere considerata conclusa e il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà mettere in atto tutte le possibili azioni correttive al fine di ottenere il raggiungimento degli obiettivi richiesti e quindi la conclusione dell'attività.

L'Amministrazione procederà al pagamento ed allo scorporo (dal monte di giornate/persona destinate al servizio) delle sole giornate/persona indicate nei Piani delle attività preventivamente approvati.

Fermo restando quanto sopra l'Amministrazione si riserva l'insindacabile facoltà di utilizzare in tutto o in parte le giornate/persona disponibili per il servizio di Manutenzione evolutiva e nessun compenso sarà riconosciuto/dovuto al Fornitore Aggiudicatario per le giornate/persona

eventualmente non utilizzate.

4.2.1. Cicli di vita di sviluppo software e Manutenzione evolutiva

Il presente paragrafo ha lo scopo di descrivere le tre tipologie di ciclo di vita del software (ciclo completo, ciclo ridotto e ciclo a fase unica) che il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà utilizzare per la realizzazione dei prodotti software previsti nell'ambito della fornitura.

Si precisa che per procedere all'approvazione, ove prevista, dei prodotti relativi alle fasi delle

attività progettuali, la Committente si riserva almeno 10 (dieci) giorni lavorativi dalla consegna per la validazione dei prodotti. Pertanto, in sede di definizione del Piano di Lavoro dell'intervento, il Fornitore Aggiudicatario dovrà prevedere tale tempistica.

Ciclo completo

I servizi di sviluppo e implementazione software oggetto del presente appalto dovranno essere erogati secondo il ciclo di vita del software normalmente adottato per lo sviluppo di applicazioni, riportato nella tabella che segue con il dettaglio di deliverable da produrre e responsabilità degli attori coinvolti.

Fase	Attività	Input	Output	Soggetto responsabile		
				Amministrazione	Fornitori	
					Lotto 1	Lotto 2
Definizione	Identificazione necessità	Documentazione e tecnica prodotta dal fornitore del Lotto 1	- Business requirement - Documenti di analisi organizzativa.	Verifica e approva	Produce	Supporta
Analisi	Progettazione preliminare	- Business requirement; - Documenti di analisi organizzativa;	- Documento di Specifica dei Requisiti (DOSR) - Specifiche funzionali; - Glossario	Verifica e approva	n.a.	Produce
Disegno	Progettazione tecnica	- Documento di specifica dei requisiti (DOSR) - Specifiche funzionali	- Disegno Architettura tecnica - Disegno funzionale di dettaglio - Modello logico e fisico della piattaforma	n.a.	Revisiona e approva	Produce
	Progettazione e collaudo	- Documento di specifica dei requisiti (DOSR) - Specifiche funzionali - Disegno Architettura tecnica - Disegno funzionale di dettaglio	- Piano dei Test dettagliato - Piano degli Interventi Formativi	Verifica e Approva il Piano degli Interventi Formativi	Supporta (a richiesta su Test e Collaudo)	Produce

Realizzazione	Realizzazione codifica	• Documento di specifica dei requisiti (DOSR) • Specifiche funzionali • Disegno Architettura tecnica • Disegno funzionale di dettaglio	• Realizzazione architettura • Parametrizzazione • Codice sorgente	n.a.	n.a.	Realizza e predispone ambienti di deployment e SW versioning
	Produzione della documentazione	• Realizzazione architettura • Parametrizzazione • Codice sorgente • Disegno Architettura tecnica • Disegno funzionale di dettaglio	Manuale utente	Verifica e approva	Redige	Supporta
	Qualificazione finale	• Prodotto software installato • Piano dei Test dettagliato • Piano di collaudo • Piano degli Interventi Formativi	• Piano di collaudo • Certificazione di rilascio collaudo • Manuale di gestione applicativa	Acquisisce	Realizza	Supporta
	Installazione	• Piano di collaudo; • Manuale utente.	• Prodotto software installato • Piano d'installazione • Verbale d'installazione	Viene informata	n.a.	Installa e redige Piano Installazione
Collaudo	Collaudo	• Prodotto software installato • Piano di collaudo	• Verbale di collaudo • Certificato di conformità	Collauda ed emette certificato di conformità	Supporta	Supporta
Avvio in esercizio	Rilascio	• Configurazione base del prodotto software sul sistema di produzione • Manuale Utente • Manuale di Gestione Applicativa	Piano di rilascio	Utilizza	Coordina Aree tecniche interne e supervisiona	Coordina servizi di assistenza

Ciclo ridotto

Nel caso di realizzazione di interventi di sviluppo limitati in termini di effort e durata (per un numero inferiore a 40 giornate/uomo), si potrà adottare un ciclo di vita dello sviluppo “ridotto” che prevede l'accorpamento delle fasi di Analisi e Disegno in un'unica fase. Pertanto, il “Documento di specifica dei requisiti (DOSR)” conterrà sia gli aspetti funzionali che quelli tecnici.

Ciclo a fase unica

Nel ciclo a fase unica, le fasi di Analisi, Disegno e Realizzazione sono interamente accorpate. Non

è, pertanto, prevista alcuna interazione tra l'Amministrazione e i Fornitori Aggiudicatari dalla fase di definizione dei requisiti fino alla realizzazione del software.

I requisiti tecnici e funzionali potranno essere prodotti in forma non strutturata (es. verbale) ma condivisi con l'Amministrazione.

Descrizione delle attività del ciclo di vita

Nei paragrafi seguenti sono descritti i principali obiettivi delle fasi che costituiscono i cicli di vita.

Fase di Definizione

La fase di Definizione è volta a identificare e dettagliare le effettive esigenze utente e definire le caratteristiche dell'intervento richiesto al fine di giungere alla definizione dell'ipotesi di soluzione e dell'applicabilità dei prodotti opzionali, alla pianificazione dei tempi di realizzazione ed alla stima

dell'effort.

La fase deve garantire il raccordo tra gli aspetti tecnologici ed applicativi, in particolare:

- devono essere condivisi gli obiettivi e le date al fine di predisporre il Piano di lavoro dell'intervento. Eventuali successive ripianificazioni devono essere concordate con tutti gli attori coinvolti nel processo di sviluppo;
- deve essere verificata la disponibilità delle risorse hardware e/o software necessarie per la realizzazione dell'intervento ovvero devono essere identificate le eventuali esigenze di implementazione e modifica delle infrastrutture;
- devono essere condivisi i requisiti architetturali / tecnologici / gestionali da rispettare nella realizzazione dell'intervento nonché le esigenze informative sulla documentazione da allegare a quanto realizzato;
- deve essere effettuata la condivisione dei livelli di servizio dell'applicazione/soluzione da realizzare. Gli scopi principali della fase di definizione sono:
- descrivere formalmente i sistemi / applicazioni esistenti sui quale insiste l'intervento identificato e individuare problemi, vincoli, carenze e peculiarità di ogni funzione analizzata;
- definire un modello del sistema da realizzare che rappresenti la struttura logica in termini di comportamento complessivo, informazioni da trattare, funzioni da svolgere o a cui fornire supporto;
- indicare il ciclo di vita da adottare, tutti i prodotti attesi e se necessario prevedere un piano di qualità di obiettivo;
- proporre la pianificazione delle attività, in termini di stima di tempi, risorse ed effort realizzativo (secondo la metrica adottata) e gestione del rischio;
- realizzare i prodotti di fase.

La fase può avere in input documenti preesistenti elaborati da So.Re.Sa. S.p.A., quali studi di

fattibilità, verbali di riunioni, bozze di requisiti, documentazione dei sistemi esistenti e/o disegno architettuale.

La responsabilità della fase è attribuita al Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 ma è richiesta una forte e costante interazione con il personale dell'Amministrazione al fine di pervenire in tempi brevi alla formalizzazione completa dell'intervento, concordando le modalità tecniche di realizzazione, nonché l'applicabilità di alcuni prodotti (prototipo e campione tecnico, convalida della tecnologia, ecc.).

L'attività di raccolta requisiti, quando richiede l'interazione con gli utenti, verrà svolta congiuntamente con il personale dell'Amministrazione. Il Fornitore Aggiudicatario ne dovrà curare la verbalizzazione. La fine della fase è rappresentata dalla approvazione di tutti i documenti di fase (attività inclusa nel criterio di fase "attivazione"). Con l'attivazione, l'Amministrazione autorizza a proseguire nelle attività, secondo la stima e la pianificazione proposte.

Per il dettaglio dei prodotti di fase si rimanda ai cicli di vita descritti nella tabella precedente.

Fase di Analisi

La fase di Analisi è volta a definire in modo completo ed esaustivo il sistema e/o le funzioni da realizzare o modificare, con riferimento ai processi individuati e alle modalità con cui tali processi risulteranno visibili all'utente. La responsabilità della fase è attribuita al Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2.

I principali obiettivi della fase di analisi sono:

- descrivere formalmente il sistema e/o le funzioni da sviluppare in termini di esigenze funzionali dell'utenza e di esigenze non funzionali, in modo chiaro, esaustivo e sistematizzato, compresa la descrizione logica delle interconnessioni con altri sistemi/applicazioni/apparati;
- individuare la soluzione applicativa e/o tecnologica adeguata al soddisfacimento delle esigenze funzionali di cui sopra, con particolare attenzione a facilitarne la comprensione da parte dell'Amministrazione e di tutte le strutture coinvolte nell'intervento (tecniche, applicative);
- validare e dettagliare la pianificazione e la stima dell'effort, motivando eventuali scostamenti;
- progettare il piano di test con particolare attenzione all'individuazione delle tipologie di test (es. funzionali, di integrazione, di non regressione, di conformità ai requisiti di standard infrastrutturali e ai processi di gestione, di performance, test accessibilità, ecc.), della base dati necessaria per il test, di eventuali script e criticità note;
- individuare i rischi di progetto e definire le azioni correttive;

- realizzare i prodotti di fase;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti. La fase ha in input i documenti prodotti nella fase di Definizione.

Anche durante la fase di Analisi dovranno essere documentati, sotto forma di verbale, gli incontri con gli utenti.

Qualora tecnicamente e funzionalmente possibile, le specifiche funzionali dovranno essere corredate dalla realizzazione di un prototipo che rappresenti almeno le modalità di navigazione e il layout grafico delle interfacce.

Il documento di Specifiche funzionali e l'eventuale prototipo sono soggetti a verifica da parte dell'Amministrazione. La fine della fase è definita dall'approvazione di tutti i documenti di fase.

Fase di Disegno

La fase di Disegno è volta a tradurre tutte le caratteristiche della soluzione in specifiche tecniche di dettaglio necessarie alla generazione dei prodotti finali. La documentazione deve riportare tutti i dettagli stabiliti e condivisi nella fase di definizione al fine di garantire le esigenze informative di tutte le strutture coinvolte.

Gli scopi principali della fase di Disegno sono:

- descrivere ogni elemento da realizzare, le modalità d'integrazione con gli altri elementi, i vincoli e i controlli cui devono essere sottoposti gli elementi;
- descrivere tutti i dati trattati raggruppati per insiemi logici (schema logico e fisico dei dati), e rappresentare il mapping con lo schema concettuale;
- dettagliare le modalità di interconnessione con altri sistemi/applicazioni/apparati;
- progettare i test coinvolgendo tutte le strutture interessate dalla realizzazione e rilascio dell'intervento;
- validare e dettagliare la pianificazione motivando eventuali scostamenti;
- realizzare i prodotti di fase;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

La fase ha in input i documenti prodotti nelle fasi precedenti.

Per taluni obiettivi, può essere prevista la realizzazione, nel periodo iniziale della fase di Disegno, di un campione tecnico che permetta di svolgere verifiche tecniche.

La fine della fase è definita dall'approvazione dei documenti di fase, sottolineando che l'avvenuta consegna non esclude la possibilità di dover apportare modifiche, in tempi successivi alla fine della fase, a fronte delle verifiche effettuate dai referenti dell'Amministrazione.

La responsabilità della fase è attribuita al Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2.

Fase di Realizzazione

La fase di Realizzazione è finalizzata alla produzione delle componenti applicative e/o infrastrutturali che compongono il sistema oggetto dell'intervento, verificando inoltre la loro correttezza e funzionalità.

Gli scopi principali della fase di Realizzazione sono:

- effettuare l'implementazione del sistema, producendo il codice sorgente;
- eseguire i test e relativo codice di test volto a verificare e validare il codice prodotto in termini di funzioni, prestazioni, usabilità e accessibilità, nonché di tutti i requisiti stabiliti nelle fasi precedenti;
- progettare ed eseguire specifiche verifiche della corretta configurazione e predisposizione dell'ambiente di collaudo al fine di garantire le condizioni necessarie all'inizio ottimale della successiva fase di collaudo;
- realizzare i prodotti di fase;
- consegnare i componenti realizzati e la relativa documentazione;

- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

Si ritiene di particolare importanza la stesura del Piano del change, documento guida per la predisposizione degli ambienti in gestione. La fase ha in input i documenti prodotti nelle fasi precedenti. La fine della fase è definita dalla consegna dei prodotti di fase, sottolineando che l'avvenuta consegna non implica di per sé accettazione.

Fase di Collaudo

La fase di collaudo del software e/o delle infrastrutture realizzate nell'ambito dell'intervento è di responsabilità dell'Amministrazione, che potrà avvalersi del supporto di Fornitori Aggiudicatari terzi e, per gli interventi realizzati nell'ambito del Lotto 2, del Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1.

Saranno oggetto di verifica durante il periodo di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa.

La fase di collaudo comprende la rimozione delle anomalie fino al momento dell'accettazione e il supporto all'installazione delle procedure e/o dei sistemi realizzati. Il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a garantire la massima collaborazione e il supporto necessario fino al superamento con esito positivo delle verifiche previste dal Piano di Test.

La fase si conclude con l'accettazione dei prodotti e della relativa documentazione.

Fase di Avvio in esercizio

La messa in esercizio del software è sempre effettuata dai team sistemistici dal fornitore aggiudicatario del Lotto 2, in modo controllato, previo esito positivo di tutte le verifiche e i collaudi previsti per la tipologia di software da installare. Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 è tenuto a

dare alle strutture tecniche dell'Amministrazione tutta l'assistenza, le informazioni e la documentazione necessarie alla corretta messa in esercizio del software.

A tal fine, si richiede al Fornitore Aggiudicatario di effettuare le seguenti attività:

- Redazione del Piano di Rilascio: il Fornitore Aggiudicatario dovrà redigere, per ogni rilascio in produzione, un documento nel quale sono indicati i tempi e le attività necessarie alla distribuzione e all'installazione delle nuove funzionalità realizzate e/o modificate;
- Esecuzione delle attività di rilascio: il Fornitore Aggiudicatario dovrà collaborare con i referenti di So.Re.Sa. alle attività di distribuzione e installazione del software realizzato.

5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

5.1. Governo del progetto

Per **entrambi i Lotti**, le attività oggetto del presente appalto devono essere eseguite integralmente e a perfetta regola d'arte nel rigoroso rispetto dei termini, delle condizioni e delle modalità previsti nel presente Capitolato Tecnico e/o nel contratto e/o nei Piani di Lavoro, approvati dall'Amministrazione, fermi restando – ove compatibili e migliorativi per la Committente – gli impegni assunti dall'Operatore Economico Aggiudicatario in sede di offerta.

Sono incluse nella gestione del progetto le modalità di conduzione, monitoraggio e rendicontazione degli interventi progettuali, il coordinamento, l'organizzazione e la composizione del team di progetto, gli strumenti utilizzati per garantire il rispetto dei livelli essenziali di servizio e la gestione del rischio.

In particolare, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà dare evidenza dei seguenti aspetti:

- la programmazione delle attività e delle risorse necessarie per lo specifico progetto;
- il monitoraggio dell'andamento dei servizi;
- la memorizzazione delle principali caratteristiche del progetto;
- la gestione degli aspetti relativi alla rendicontazione delle attività;
- le elaborazioni statistiche e reportistica sulle informazioni gestite;
- la pubblicazione di tutti i documenti e prodotti predisposti in esecuzione del contratto.

5.1.1. Documenti di progetto

Per **entrambi i Lotti**, al fine di assicurare la corretta programmazione degli interventi e il monitoraggio delle prestazioni rese, gli Operatori Economici Aggiudicatari, in fase di avvio del servizio, dovranno predisporre i seguenti documenti:

- Piano di Lavoro della Fornitura;
- Piano della Qualità Generale;
- Stato Avanzamento Lavori (SAL);

Piano di Lavoro della Fornitura

Entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio del servizio, gli Operatori Economici Aggiudicatari sono tenuti a presentare il Piano di Lavoro della Fornitura che dovrà includere almeno le seguenti informazioni:

- le modalità di erogazione dei servizi, con particolare riferimento alla sequenza di attività prevista per ciascun servizio;
- l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato sul contratto, con il dettaglio dei ruoli e delle responsabilità attribuite a ciascun componente del gruppo di lavoro;
- le tempistiche di avvio e conclusione del singolo intervento;
- la scomposizione dei deliverable contrattuali al fine di definire unità di lavoro al livello di dettaglio idoneo a esercitare un efficace controllo in fase di esecuzione;
- la baseline per misurare le prestazioni di tempi e costi;
- gli indicatori da utilizzare per misurare lo stato di avanzamento e il calendario programmato per la presentazione di deliverable e lo svolgimento di riesami e verifiche;
- le principali milestone di progetto;
- i problemi aperti e/o le decisioni pendenti;

- la stima dei costi di ogni attività (effort previsto).

Sarà cura dei Fornitori Aggiudicatari consegnare un aggiornamento del Piano di Lavoro della Fornitura ogni qual volta si determini una variazione significativa dei suoi contenuti.

Il Piano di Lavoro della Fornitura ed i suoi successivi aggiornamenti dovranno essere formalmente sottoposti all'Amministrazione che avrà 10 (dieci) giorni lavorativi per approvare, mediante comunicazione formale scritta, la documentazione presentata e validare, di fatto, le stime di impegno e le tempistiche di realizzazione proposte.

In caso vengano formalizzate osservazioni a fronte delle quali occorra apportare variazioni di contenuto del Piano di Lavoro della Fornitura, questo dovrà essere riconsegnato entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla formalizzazione delle osservazioni stesse, salvo diverso termine assegnato dall'Amministrazione in tale sede.

Sulla base di quanto definito nel Piano di Lavoro della Fornitura, l'Operatore Economico Aggiudicatario produrrà, con cadenza trimestrale, lo Stato Avanzamento Lavori (SAL).

Piano della Qualità Generale

Entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio del servizio, l'Operatore Economico Aggiudicatario deve produrre un Piano della Qualità della fornitura che, nel rispetto dei criteri del proprio Sistema di Gestione della Qualità, definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura.

Il Piano della Qualità costituirà il riferimento anche per le attività di verifica e validazione delle attività svolte e dovrà riportare i seguenti contenuti minimi:

- scopo e campo di applicazione del Piano;
- norme tecniche e leggi applicabili;
- documentazione da utilizzare, fornita dalla Committente;
- organizzazione (struttura organizzativa) della fornitura con indicazione di ruoli, responsabilità e interfaccia con l'Amministrazione;
- modalità di comunicazione con l'Amministrazione;
- definizione della metodologia di Project Management adottate dal Fornitore Aggiudicatario;
- deliverable da rilasciare;
- WBS e GANTT di progetto con le milestone relative al rilascio dei deliverable della fornitura;
- strumenti e tecnologie utilizzate nella realizzazione del progetto;
- tipologie e modalità di svolgimento dei test interni;
- modalità di gestione delle non conformità relative al presente appalto.

Il Piano della Qualità deve essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o comunque su richiesta della Stazione Appaltante, ogni qualvolta lo reputi

opportuno.

Il Piano della Qualità ed i suoi successivi aggiornamenti dovranno essere formalmente sottoposti all'Amministrazione che avrà 10 (dieci) giorni lavorativi per approvare, mediante comunicazione formale scritta, la documentazione presentata.

In caso vengano formalizzate osservazioni a fronte delle quali occorra apportare variazioni di contenuto del Piano di Lavoro della Fornitura, questo dovrà essere riconsegnato entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla formalizzazione delle osservazioni stesse, salvo diverso termine assegnato dall'Amministrazione in tale sede.

Tutte le attività oggetto del presente appalto dovranno essere svolte nel rigoroso rispetto del Piano della Qualità, approvato dalla Stazione Appaltante.

Stato Avanzamento Lavori (SAL)

Con cadenza trimestrale o su richiesta espressa dell'Amministrazione, gli Operatori Economici Aggiudicatari dovranno produrre e consegnare lo Stato Avanzamento Lavori che dovrà riportare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- percentuale di avanzamento dei singoli interventi;
- nome, descrizione dell'intervento;
- stato delle attività: attività concluse nel periodo in esame e attività in corso e/o previste a

breve;

- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

5.1.2. Strumenti di governo della fornitura

A supporto delle attività di governo della fornitura di ciascun Lotto, gli Operatori Economici Aggiudicatari dovranno dotarsi e mettere a disposizione dell'Amministrazione un sistema di **SLA management e reporting** per l'analisi automatica e l'aggiornamento in tempo reale degli andamenti degli Indicatori di qualità, di cui al § 9.

In particolare, lo strumento dovrà consentire di effettuare verifiche sui livelli di servizio previsti contrattualmente e pertanto dovrà raccogliere i dati elementari, calcolare gli Indicatori di qualità della fornitura e fornire report di sintesi e di dettaglio sulle analisi svolte.

Nel caso in cui i dati elementari siano gestiti da sistemi dell'Amministrazione, i Fornitori Aggiudicatari dovranno predisporre ed assicurare quanto necessario per il caricamento automatico dei dati, nel formato e con la periodicità concordata con l'Amministrazione stessa.

Dovranno, inoltre, essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato nell'erogazione dei servizi, in termini di figura professionale e grado di utilizzo.

I Fornitori Aggiudicatari si impegnano, inoltre, a fornire il database contenente tutti i dati elementari rilevati, utilizzato per la valorizzazione degli Indicatori di qualità. Il sistema dovrà prevedere la

possibilità di esportare i report in formati dati e grafici di comune utilizzo e visualizzabili tramite comuni suite applicative per l'ufficio (es. Office Suite), ai fini di un successivo ed eventuale trattamento (es. modifica, manipolazione, esportazione, ecc.). È richiesta altresì la fornitura di strumenti idonei per effettuare interrogazioni e query delle basi dati sopra definite.

È bene precisare che lo strumento di SLA management e reporting dovrà essere messo a disposizione dell'Amministrazione o di eventuali terzi da essa delegati, per l'intera durata del contratto e senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, **entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi** dalla data di stipula del contratto, comprensivo di tutti gli eventuali elementi migliorativi offerti in sede di gara.

Nell'ipotesi in cui la proposta si basi su una soluzione che debba essere sviluppata o personalizzata, è richiesto l'utilizzo di prodotti open source e l'implementazione di meccanismi che consentano l'accesso dall'esterno delle sedi dell'Amministrazione.

5.2. Modalità di interazione tra i due Lotti

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di Lotti di fornitura speculari e collegati (lotti aventi ad oggetto SERVIZI DI PM PER IL MIGLIORAMENTO DELLA

PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT e corrispondenti lotti di servizi realizzativi e applicativi), nella logica di suddivisione dei ruoli rispetto ai servizi erogati dai relativi fornitori.

In tale contesto, la fornitura dei servizi di Project management per lo sviluppo della piattaforma di e-procurement (Lotto 1) ha l'obiettivo primario di fornire all'Amministrazione il necessario sostegno per l'attuazione di una politica di controllo e governo della gestione IT e di supporto all'evoluzione strategica e tecnologica.

A tal fine, l'Amministrazione si riserva di individuare dei meccanismi di governo complessivo della fornitura attraverso l'integrazione degli obiettivi progettuali assegnati ai Fornitori Aggiudicatari dei due Lotti. Ciò potrà avvenire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso:

- Richiesta di partecipazione ad incontri di coordinamento di progetto e SAL di integrazione;
- Coordinamento della pianificazione e dell'esecuzione della fase di definizione ed analisi dei requisiti;
- Condivisione di documentazione e know-how di progetto;
- Scambio di best practice.

5.3. Strumenti per l'esecuzione dei servizi

Per l'erogazione dei servizi, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà mettere a disposizione della fornitura gli strumenti di seguito descritti e provvedere alle attività di predisposizione e attivazione degli stessi (es. progettazione, approvvigionamento, installazione, configurazione).

Inoltre, gli strumenti dovranno essere messi a disposizione della Committente o, a richiesta

dell'Amministrazione del Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1, per l'intera durata contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo, ed i Fornitori Aggiudicatari saranno tenuti al loro costante utilizzo per tutte le attività cui essi si applichino.

L'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2 sarà altresì responsabile della loro gestione, ne garantirà la disponibilità e le prestazioni e, previa approvazione da parte dell'Amministrazione, provvederà:

- alla loro evoluzione, sia come potenza elaborativa sia come funzionalità;
- all'adeguamento dei prodotti software alle versioni correnti nonché alle evoluzioni del mercato/tecnologie.

Si precisa che il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà rendere disponibili tali strumenti, su proprie piattaforme e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi dalla data di attivazione del servizio. Tale termine si applica anche a tutte gli elementi migliorativi eventualmente offerti in sede di gara.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere, nel corso dell'esecuzione del contratto, la parziale/totale sostituzione di tali strumenti con altri resi disponibili dall'Amministrazione, la quale fisserà un tempo massimo per l'adozione dei nuovi strumenti che, comunque, non potrà superare i

due mesi solari dalla richiesta.

In ogni caso, le suddette modifiche non potranno determinare oneri aggiuntivi per l'erogazione dei servizi.

5.3.1. Soluzione per le attività di Test

Il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà disporre di una propria Test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di Test management con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura.

Lo strumento dovrà consentire:

- la progettazione dei test;
- la verifica del grado di copertura dei test rispetto ai requisiti e il controllo dell'esecuzione e la memorizzazione dei risultati;
- la produzione di report per le necessarie verifiche;
- la possibilità di riutilizzo dei test in successivi contesti (ad esclusione dei test relativi al software di funzionalità native di pacchetti applicativi e alla loro installazione).

Si precisa che i test devono riguardare anche gli aspetti prestazionali, di sicurezza ed accessibilità disciplinati nel successivo § 6.

I test dovranno garantire la verifica di corretto funzionamento (non regressione) non solo a livello di funzione ma anche a livello di singolo "servizio" (nella sua interezza) che richiami/utilizzi la funzione stessa.

Nel caso di intervento di sviluppo, manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa o manutenzione correttiva su applicazioni per le quali sia stato già utilizzato un prodotto di test management per la progettazione dei test, questi dovranno essere riutilizzati, aggiornati e riconsegnati a fronte dell'intervento effettuato.

Le Test factory dovranno essere operative entro la fine della fase di presa in carico delle attività progettuali, di cui al § 5.4. Durante tale fase, l'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare la rispondenza ai requisiti minimi richiesti (ed eventualmente dichiarati in Offerta Tecnica).

L'automazione dei test (test automatizzato) deve essere realizzata con modalità determinate in fase di pianificazione, di concerto con l'Amministrazione, e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto.

I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2, e su richiesta dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1, con caratteristiche di autoconsistenza, quindi oggettivi, ripetibili in tutti gli ambienti rilasciati in gestione, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue e dall'ambiente.

I Fornitori Aggiudicatari sono tenuti a delineare gli obiettivi generali delle attività di test, la strategia

di test e l'organizzazione e a progettare ed eseguire tutti i test: test di sistema, di prestazione, di sicurezza ed altre tipologie di test che, di volta in volta, sarà necessario attivare per la verifica della rispondenza del prodotto software oggetto di realizzazione ai requisiti software, funzionali e non funzionali.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo nell'ambiente di riferimento della Committente.

Da un punto di vista operativo, si precisa che:

- **Esclusivamente per il Lotto 1:** a conclusione della fase di testing da parte del Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2, l'Amministrazione richiederà all'Operatore Economico Aggiudicatario incaricato del servizio di supporto alla governance IT e PM di avviare la propria fase di test che, oltre a replicare tutto il piano di test svolto dal Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2, dovrà integrarlo con ulteriori casi di test in modo da raggiungere una copertura ancora più ampia e ottimizzare l'esecuzione del collaudo da parte dell'Amministrazione;
- **Esclusivamente per il Lotto 2:** completata la propria attività di testing, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà rendere disponibili all'Amministrazione e al Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 tutte le informazioni contenute negli strumenti di test management, permettendo al personale dell'Amministrazione e del Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 di verificare lo stato d'avanzamento del progetto. Il Fornitore Aggiudicatario dovrà garantire la massima copertura dei casi di test automatizzati nell'ambito del servizio di sviluppo e di manutenzione evolutiva e di manutenzione adeguativa, al fine di ottimizzare

i tempi di esecuzione dei test e di creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (es. Manutenzione Correttiva).

5.3.2. Change, configuration e versioning management del software

L'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà utilizzare un proprio strumento di **Change, configuration e versioning management**.

Per l'intera durata del contratto, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 è responsabile dell'implementazione, della manutenzione e dell'evoluzione della predetta soluzione che dovrà essere messa a disposizione del Committente, del Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 e di eventuali terzi individuati dall'Amministrazione.

5.4. Presa in carico delle attività

Per **entrambi i Lotti**, a partire dalla data di stipula del contratto, i Fornitori Aggiudicatari dovranno

richiedere il supporto dell'Amministrazione o di terzi da essa designati (es. il Fornitore Aggiudicatario uscente) al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti e garantire la continuità della gestione, per un periodo massimo pari a **60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi**.

L'attività potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, catalogo dei sistemi e delle applicazioni, documentazione relativa agli sviluppi in corso, base dati, ecc..) con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana (training-on-the-job) condotta dal Fornitore Aggiudicatario uscente e verifiche periodiche di stato avanzamento lavori. È responsabilità dei Fornitori Aggiudicatari verificare il materiale/documentazione ricevuto e segnalare eventuali insufficienze/carenze informative.

Ai fini della formalizzazione dell'avvenuta esecuzione delle attività previste per l'affiancamento, dovranno essere prodotti appositi verbali sottoscritti dalle parti interessate.

Al termine del periodo di affiancamento, il completamento del passaggio di consegne ed il conseguente passaggio delle responsabilità di gestione del Sistema ed erogazione dei servizi ai Fornitori Aggiudicatari sarà formalizzato in un apposito verbale.

I Fornitori Aggiudicatari dovranno inoltre acquisire il know-how necessario al completamento delle attività a carattere realizzativo in corso. Si precisa, infatti, che tali attività dovranno essere prese in carico in modo da garantirne all'Amministrazione il completamento entro i tempi concordati.

Durante le attività di training-on-the-job, la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore Aggiudicatario uscente. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Amministrazione, anche sulla base di eventuali

proposte migliorative presentate dal Fornitore Aggiudicatario in sede di offerta.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, i Fornitori Aggiudicatari non percepiranno alcun corrispettivo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'elenco che segue si riepilogano alcune delle attività che dovranno essere realizzate dai Fornitori Aggiudicatari nel periodo di presa in carico:

- formalizzazione dei processi e delle modalità operative per l'erogazione dei servizi, delle procedure di comunicazione ed escalation e delle modalità di interazione tra l'Amministrazione, il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 1 e il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2;
- acquisizione della documentazione esistente ed eventuale aggiornamento dei processi e delle politiche per la gestione applicativa
- acquisizione e verifica della baseline applicativa;

- predisposizione, personalizzazione e popolamento degli strumenti richiesti e offerti dal Fornitore Aggiudicatario;
- definizione del contenuto e del formato della reportistica periodica.

5.5. Trasferimento del know-how e passaggio di consegne a fine contratto

Per **entrambi i Lotti**, gli Operatori Economici Aggiudicatari, nel corso dell'esecuzione del contratto, sono tenuti a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura alla Committente o a terzi indicati dalla stessa.

L'Operatore Economico Aggiudicatario è, pertanto, obbligato a redigere e consegnare, **entro 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi** dalla data di stipula del contratto, un piano di trasferimento di know-how che verrà approvato dalla Committente.

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà, inoltre, provvedere all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, all'impiego delle risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Inoltre, l'Operatore Economico Aggiudicatario, su richiesta della Committente, dovrà essere affiancato dal personale indicato dall'Amministrazione nell'operatività quotidiana relativa soprattutto ai servizi di gestione applicativa. La responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore Aggiudicatario. Si precisa che l'Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto ad ospitare, senza alcun onere aggiuntivo, il personale designato dalla Committente, qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a

supporto, di responsabilità dell'Operatore Economico Aggiudicatario, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how.

Negli ultimi 60 (sessanta) giorni solari di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale o di parti di servizi, il Fornitore Aggiudicatario, su richiesta dell'Amministrazione, dovrà fornire al personale della stessa, o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile

In particolare, il Fornitore Aggiudicatario si impegna a:

- > trasferire all'Amministrazione o a terzi da essa designati, il know-how necessario alla presa in carico e/o all'acquisizione delle migliorie/soluzioni offerte, di cui l'Amministrazione intenda acquisire la proprietà;
- > rilasciare il codice sorgente aggiornato (opportunamente commentato) e consegnare la

documentazione aggiornata della base dati;

- > facilitare la presa in carico del Fornitore Aggiudicatario subentrante anche attraverso la disponibilità ad eseguire attività operative sulle infrastrutture gestite, necessarie alla predisposizione ed attivazione degli strumenti e soluzioni a supporto dell'erogazione dei servizi dal Fornitore Aggiudicatario subentrante;

Tale periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare nonché in base a quanto eventualmente indicato in offerta.

6. REQUISITI PREVISTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

6.1. Requisiti minimi dei servizi realizzativi (Lotto 2)

Esclusivamente per il Lotto 2, tutti i prodotti software sviluppati o modificati dall'Operatore Economico Aggiudicatario dovranno soddisfare i requisiti minimi riportati nel presente Capitolato.

La progettazione e la scrittura del codice dovrà dunque incorporare i requisiti minimi di accessibilità e le caratteristiche minime di qualità del software, in modo nativo. Le risorse professionali, con il supporto di metodologie e di strumenti, dovranno risultare addestrati allo sviluppo di software di qualità.

6.1.1. Compatibilità

Il software realizzato / modificato dovrà essere compatibile con release / livello effettivo degli ambienti di collaudo / esercizio, attivi al momento in cui il software sarà utilizzato. È, pertanto, obbligo dell'Operatore Economico Aggiudicatario predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti della Committente, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti dell'Operatore Economico Aggiudicatario e quelli target.

6.1.2. Documentazione del software (progettuale, basi dati, gestione applicativa)

Il software realizzato / modificato dovrà essere documentato secondo gli standard dell'Amministrazione o, in assenza, secondo standard e best practice messi a disposizione dall'Operatore Economico Aggiudicatario. Il livello di documentazione, in ogni caso, dovrà permettere l'efficiente ed efficace presa in carico del progetto e/o dei sistemi in esercizio da parte dell'Amministrazione o da terzi da essa delegati nonché la rapida e affidabile diagnosi dei malfunzionamenti rilevati sul software.

Le modalità dipenderanno da:

- grado di criticità del software;
- modello di produzione adottato;
- finalità e tipologie del software stesso e degli utenti.

Un software non sufficientemente documentato non può essere rilasciato.

La qualità della documentazione dovrà essere dichiarata dal Fornitore Aggiudicatario sia in fase di attivazione dell'obiettivo e/o del servizio sia in fase di rilascio in collaudo.

6.1.3. Qualità del software

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà assicurare la qualità del software rilasciato o modificato in aderenza alla ISO IEC 25010 e successivi aggiornamenti.

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà certificare l'esecuzione delle misurazioni e il superamento delle soglie di qualità per le caratteristiche / sotto caratteristiche previste dal modello

ISO 25010, partendo dalle misurazioni CISQ delle caratteristiche di qualità, e assicurando l'assenza di non conformità.

In caso di manutenzione evolutiva, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà effettuare un assessment qualitativo del software e si impegna a migliorare il livello di qualità di partenza. In caso di peggioramento anche solo di una sola misurazione del software, il software non sarà accettabile.

6.1.4. Predisposizione e supporto in ambiente di collaudo

Per ciascun progetto / obiettivo realizzativo di software, l'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2, senza oneri aggiuntivi, dovrà supportare le strutture tecniche dell'Amministrazione nella predisposizione dell'ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.) e alla predisposizione degli script per il testing proceduralizzato o automatico.

Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo.

La fase di realizzazione (o equivalente) si intende chiusa solo quando le attività di verifica hanno dato esito positivo dei suddetti test.

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alle attività di collaudo.

In particolare, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà garantire la presenza on site di 1 (uno) giorno lavorativo del proprio team di collaudo per garantire il passaggio di conoscenza sulle funzionalità rilasciate e per il supporto all'esecuzione dei test proceduralizzati o automatici e altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo e richieste dalla Committente per ottimizzare il collaudo e il successivo rilascio in esercizio.

6.1.5. Supporto alla consegna in gestione

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alla consegna in gestione del software realizzato al fine di assicurare un appropriato passaggio di consegne al servizio di gestione, manutenzione adeguativa e correttiva, assistenza ed helpdesk.

6.1.6. Supporto al passaggio in esercizio

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alle strutture dell'Amministrazione finalizzato al rilascio del software realizzato nell'ambiente di esercizio. Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

6.1.7. Verifica e validazione del software

Tutto il software rilasciato o modificato deve essere stato sottoposto a processi di verifica e validazione al fine di assicurare la minor difettosità possibile e ridurre anomalie e malfunzionamenti

in esercizio.

L'Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto alla progettazione dei test (test di modulo, di funzione, di integrazione o di sistema, di prestazione, di sicurezza applicativa, di compatibilità, di usabilità, di accessibilità, di stress o di carico del sistema, ecc.), al monitoraggio del grado di copertura degli stessi, alla verifica della completezza e della rispondenza dei test ai requisiti, al controllo-esecuzione e memorizzazione dei risultati.

In particolare, dovrà fornire tutti i report per le necessarie verifiche dell'Amministrazione e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

A tal fine, l'Operatore Economico Aggiudicatario del Lotto 2 dovrà disporre di un prodotto di test management con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (test proceduralizzato).

6.2. Requisiti di sicurezza del software (Lotto 2)

Per i servizi realizzativi previsti per il Lotto 2, la progettazione e lo sviluppo di sistemi software devono sempre essere effettuati seguendo le best practice relative alla sicurezza informatica in conformità alle "Linee guida per lo sviluppo del software sicuro" di AgID.

Il software applicativo ammesso all'esercizio deve essere immune almeno per i Top Ten Risk di OWASP correnti, SANS Top 25. Il software deve essere sottoposto ad opportune verifiche di sicurezza dopo ogni modifica significativa e comunque prima dell'entrata in esercizio di ciascuna versione. Lo stesso deve essere progettato e sviluppato in conformità agli standard aggiornati OWASP ASVS 4.0 di livello 2.

Dal risultato di suddetta analisi, si deve chiaramente evincere l'immunità del sistema prodotto (in ogni sua parte) ai Top Ten Risk di OWASP correnti, la conformità agli standard di sicurezza OWASP ASVS 4.0 di livello 2 e SANS Top 25.

Inoltre, già in fase di progettazione, deve essere predisposto un documento contenente tutti i software di base utilizzati dal sistema e le loro configurazioni previste. Tutte le configurazioni devono essere hardenizzate, in conformità a quanto disposto dall'allegato 3 delle "Linee guida per lo sviluppo del software sicuro". Il disegno di progetto deve contenere tutti gli eventuali accorgimenti di sicurezza che si rendessero necessari per connettere i diversi componenti del sistema, in conformità a quanto disposto dall'allegato 4 delle "Linee guida per lo sviluppo del software sicuro".

Nel caso di utilizzo di tool per l'esecuzione delle attività di cui al presente paragrafo, tali strumenti devono essere preventivamente comunicati e approvati dagli uffici competenti in materia dell'Amministrazione.

A tale scopo, dovranno essere svolte le seguenti attività:

- stesura dei requisiti di sicurezza, dei casi di abuso tramite opportuna rappresentazione, di

concerto con uffici competenti della Società Appaltante;

- esecuzione dei test di sicurezza durante le fasi di sviluppo e di rilascio per la verifica delle

compliance con i requisiti forniti; in caso di non conformità sarà informata formalmente la Società Appaltante;

- analisi di sicurezza del codice sorgente e del sistema realizzato prima dell'entrata in esercizio dello stesso al fine di certificare l'aderenza ai requisiti di sicurezza previsti;
- analisi e test di cui al punto precedente per rilasciare una evidenza attestante sia la conformità almeno al livello 2 dell'OWASP ASVS 4.0 sia l'immunità ad almeno i Top Ten Risk OWASP correnti.

Nel caso in cui ciascun sistema prodotto non soddisfi i requisiti di sicurezza prescritti o che non raggiunga la conformità al livello 2 dell'OWASP ASVS 4.0 o non raggiunga l'immunità ad almeno i Top Ten Risk di OWASP correnti e SANS Top 25, il sistema non potrà essere ammesso al collaudo.

Tutte le eventuali vulnerabilità scoperte successivamente all'entrata in esercizio dei sistemi dovranno essere risolte entro i successivi 15 (quindici) giorni lavorativi, mantenendo lo standard di sicurezza previsto anche dopo eventuali manutenzioni evolutive/adequative o correttive al software.

6.2.1. Requisiti di Usabilità e Accessibilità

Il software dovrà rispettare le norme relative alla qualità in termini di accessibilità, trasparenza, usabilità secondo le indicazioni contenute nel sito di Designers Italia (<http://designers.italia.it>). Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di tutela e protezione dei dati personali e, in particolare, dal Regolamento UE 2016/679, l'applicativo dovrà garantire che, per impostazione predefinita, i dati personali eventualmente trattati non siano resi accessibili a un numero indefinito o a soggetti non autorizzati.

Inoltre, i sistemi dovranno rispettare gli standard WCAG 2.1 livello A e Livello AA e, laddove più restrittivi, i requisiti tecnici della legge Stanca descritti nell'allegato A aggiornato con il D.M. 20 Marzo 2013. Tale conformità dovrà essere dimostrata mediante la predisposizione di un report iniziale da aggiornare a seguito di eventuali modifiche che impattano sull'accessibilità del sistema. La verifica della conformità allo standard deve essere effettuata per la preventiva approvazione da parte dell'Amministrazione.

Nel caso di applicazioni Web, l'accesso ai sistemi dovrà avvenire via pagine HTML (HTML5) – sono da escludersi Java, Silverlight e Flash – e dovrà essere garantita la compatibilità con la maggioranza dei browser attualmente in commercio e almeno quelli che coprono l'85% del market share worldwide.

6.2.2. Requisiti architetture

Per l'erogazione dei servizi previsti dal sistema di e-procurement, So.Re.Sa. SpA metterà a disposizione del fornitore infrastrutture adeguate e correttamente dimensionate, comprese le licenze dei sistemi operativi e del data base, sia sul sito primario che sul sito secondario (disaster

recovery e continuità operativa) presso la piattaforma cloud regionale "PA Adeguata" gestita dall'Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale di Regione Campania.

Più in dettaglio So.Re.Sa. SpA metterà a disposizione, e sarà responsabile dei seguenti punti:

1. la connettività;
2. l'infrastruttura di rete;
3. le macchine virtuali e lo spazio disco su cui il fornitore dovrà configurare e gestire tutto quanto necessario al funzionamento dell'applicativo (data base, file system, ecc.) oltre che l'applicativo stesso;
4. Allineamento fra il sito primario e il secondario e predisposizione delle procedure per la gestione dei disastri.

Il fornitore, invece, sarà responsabile della gestione applicativa e dovrà quindi assicurare:

1. Attività di installazione, configurazione, manutenzione, monitoring, auditing e tuning di tutti i sistemi software;
2. Creazione e manutenzione tabelle e altri oggetti degli RDBMS;
3. Gestione della configurazione;
4. Gestione dell'integrazione con altri sistemi informativi e/o prodotti software;
5. Pianificazione della capacità necessaria al corretto funzionamento della Piattaforma;
6. Attività di collaudo e messa in esercizio, con predisposizione dei relativi ambienti.

Il fornitore dovrà, nel corso dell'appalto, collaborare con So.Re.Sa. SpA nella definizione degli aggiornamenti e/o nelle revisioni/progettazioni delle infrastrutture (con acquisizioni a carico di So.Re.Sa. SpA), nonché farsi carico delle eventuali migrazioni in nuovi ambienti.

Nel caso di applicazioni Web, il software dovrà essere fruibile utilizzando il protocollo HTTPS, dovrà essere scalabile, modulare, orientato ai servizi e sarà ospitato su ambiente virtuale.

Nell'ambito del progetto, a fronte di significative variazioni della piattaforma dovrà essere fornito anche un documento nel quale siano indicati i nuovi requisiti di carattere infrastrutturale, in particolare:

- le risorse computazionali stimate richieste in termini di vCPU (considerando un rapporto di oversubscription di pCpu:vCpu 1:2), vRAM, spazio disco (utile) ivi comprensivo della parte relativa ai backup;
- il numero nonché la tipologia delle macchine virtuali di cui dovrà comporsi il sistema di produzione e quello di test/collaudo.

I sistemi non dovranno avere alcuna dipendenza da hypervisor specifici. Dovrà essere presente un

diagramma di deployment di massima, con un mapping tra le VM (e/o eventuali container) e i diversi componenti, e, inoltre, dovranno essere elencati tutti i servizi/componenti del sistema e le loro interazioni.

Ogni operazione effettuata da qualsiasi utente attraverso l'interfaccia grafica dovrà essere opportunamente registrata nei modi e formati preventivamente stabiliti di concerto con la società appaltante.

Sarà cura dell'Operatore Economico Aggiudicatario supportare l'Amministrazione nella raccolta dei log in formato standard con eventuali regole di correlazione / alerting.

La configurazione di base delle macchine virtuali sarà curata degli uffici competenti nella gestione e manutenzione dei sistemi dell'Amministrazione, mentre le configurazioni/personalizzazioni di tutte le altre componenti applicative del sistema saranno a cura del gruppo di progetto che provvederà anche a predisporre opportune guide e a rilasciare copia di tutte le configurazioni effettuate. Nel rispetto della normativa in materia di tutela e protezione dei dati personali e, in particolare, del Regolamento UE 2016/679, in ogni fase di sviluppo, progettazione e release del sistema dovrà essere garantito che, per impostazione predefinita, siano trattati solo i dati necessari per l'esecuzione del servizio da erogare tramite i sistemi.

Tutto il codice sorgente, commentato in maniera dettagliata e conforme alla best practice degli specifici linguaggi utilizzati, dovrà essere consegnato ai referenti di progetto corredato dai documenti di progetto ad esso riferibili; tale documentazione dovrà essere consegnata anche in formato HTML, qualora gli strumenti utilizzati ne consentano la generazione automatica. Con la consegna del codice sorgente, ne sarà altresì contestualmente trasferita la proprietà in capo all'Amministrazione.

7. COMPETENZE GENERALI PREVISTE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1. Composizione del Gruppo di Lavoro

Per l'erogazione dei servizi del Lotto 1 e del Lotto 2 previsti nel presente Capitolato Tecnico, gli Operatori Economici Aggiudicatari sono tenuti a costituire e mantenere per l'intera durata dell'appalto un Gruppo di Lavoro che disponga di tutte le competenze richieste nei precedenti paragrafi e sia in grado di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

In linea generale, l'erogazione del servizio in oggetto richiede da parte delle risorse professionali impiegate un elevato livello di specializzazione e di esperienza specifica.

A tal proposito, le risorse preposte all'erogazione dei servizi devono, in base al ruolo ricoperto,

soddisfare i seguenti requisiti:

- Esperienza di lavoro in progetti analoghi a quello in oggetto;
- Disponibilità e attitudine sperimentata al lavoro di gruppo;
- Capacità di ascolto e di comunicazione scritta, verbale e non verbale, nonché capacità motivazionale;

- Orientamento al cliente e al problem solving;
- Flessibilità, elevata capacità di percezione e comunicazione del valore di progetto.

In fase di esecuzione contrattuale, l'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione dei componenti del team di progetto, fino a un massimo pari al 20% del totale, senza alcun onere aggiuntivo per la medesima.

In caso di richiesta di sostituzione di unità di personale deputate all'esecuzione del presente appalto, l'Operatore Economico Aggiudicatario deve provvedere entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta, integrando il Gruppo di Lavoro con soggetti dotati di esperienza e capacità pari o superiori a quelle dei soggetti da sostituire, ferma restando la necessità di ottenere la preventiva autorizzazione scritta da parte dell'Amministrazione medesima.

Nel rispetto dei limiti suddetti, l'Operatore Economico Aggiudicatario potrà sostituire i componenti del proprio team, previa comunicazione scritta all'Amministrazione. I curricula vitae delle risorse proposte saranno oggetto di valutazione e accettazione da parte dell'Amministrazione stessa.

Le medesime previsioni e limiti dovranno intendersi rispettati anche nel caso la sostituzione riguardi le eventuali risorse aggiuntive proposte quale elemento migliorativo dell'offerta.

In sede di presentazione dell'offerta, l'offerente dovrà allegare all'offerta tecnica, per i profili per i quali è prevista l'attribuzione di un punteggio tecnico, n° 1 curriculum vitae nominativo per ciascuna figura professionale che si intende impiegare per l'esecuzione dell'appalto.

7.1.1. Profili professionali previsti per il Lotto 1

Per l'erogazione dei servizi di PMO per lo sviluppo della piattaforma di e-procurement, di cui al Lotto 1, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà dispiegare un team di progetto, composto dai seguenti profili professionali:

- Capo Progetto;
- Specialista di Tematica e-procurement e di Piattaforme di E-procurement certificate;
- Consulente Senior;
- Analista di Business;

Ruolo	Capo Progetto
Anzianità lavorativa	Minimo 15 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 10 nella specifica funzione
Titolo di studio	Laurea Magistrale o cultura equivalente

CAPITOLATO TECNICO

Descrizione sintetica	Gestisce e coordina l'intervento progettuale assicurando il rispetto dei tempi e dei costi e dialoga con l'Amministrazione per la definizione degli obiettivi progettuali
Missione	- Gestisce le attività di PM e la loro evoluzione sulla base dei bisogni, costi e piani concordati con gli utenti interni; - Assicura la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente interno; - È responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali coerenti con gli obiettivi, i costi e i tempi predefiniti; - Organizza e coordina il team dello specifico progetto, garantendo la costante disponibilità di risorse adeguate da un punto di vista sia funzionale che tecnico.
Principali task	Dialoga con l'Amministrazione recependo ed indirizzando le esigenze di innovazione tecnologica e gestione di tematiche complesse, garantendone il recepimento e l'efficace indirizzamento nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi; - Fornisce supporto metodologico, procedurale e tecnico per il monitoraggio dell'andamento dell'iniziativa progettuale (PMO); - Definisce ed implementa procedure e tecniche per la gestione dei rischi e delle criticità di un progetto informatico (Risk Management); - Gestisce il piano di lavoro dello specifico progetto, supervisionandone i progressi, garantendo il contenimento dei rischi, anche in conseguenza di variazioni in corso d'opera e ripianificazioni, e curandone la rendicontazione verso la Committente; - Organizza, coordina e conduce il team di progetto ed il servizio; - Assicura la qualità della fornitura.
Competenze	- Project and Portfolio Management; - Risk Management; - Relationship Management; - Change Management.
Conoscenze	- Normativa relativa agli appalti pubblici; - Metodologie, tecniche e prodotti software di Project Management e riskmanagement; - Principali tendenze evolutive dei sistemi di e-procurement disponibili sul mercato; - Processi di Change Management; - Principali sistemi/prodotti di comunicazione e collaborazione; - Strumenti MS Office 2010 e successive versioni.
Abilità	- Project e Program Management; - Risk Management; - Stima di tempi, risorse e costi e pianificazione delle attività; - Controllo dell'avanzamento delle attività di progetto; - Autorevolezza e comprovata esperienza nella conduzione di progetti applicativi complessi e/o di medie e grandi dimensioni; - Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni; - Coordinamento di gruppi di lavoro; - Ottime capacità relazionali e interpersonali.

Ruolo	Specialista di tematica e-procurement
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 3 nella specifica funzione
Titolo di studio	Laurea Magistrale o cultura equivalente
Descrizione sintetica	Fornisce competenze specialistiche altamente qualificate su temi specifici (normativi e tecnici) allo scopo di assicurare un supporto valido, innovativo e proattivo, all'individuazione di miglioramenti e di ottimizzazioni dei servizi e dei sistemi.
Missione	Dialoga con la Committente recependo ed indirizzando le esigenze di innovazione, di complessità tematica e garantendone il recepimento e l'efficace definizione nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi.

Principali task	- Fornisce supporto di dominio altamente specialistico su processi e negli ambiti dell'e-Procurement. - Redazione di specifica documentazione, relazioni e studi.
Competenze	- Project e Program Management; - Analisi dei processi e BPR; - Demand Management; - Formazione e Change Management.
Conoscenze	- Normativa relativa agli appalti pubblici; - Conoscenza approfondita del contesto e delle tematiche inerenti a: - Codice degli Appalti, - Codice dell'Amministrazione Digitale, - Funzionamento della PA; - Ottima conoscenza di processi primari e di supporto della PA; - Ottima conoscenza degli ambiti funzionali, delle aree e delle tematiche, indicati nel Capitolato Tecnico; - Conoscenza della lingua inglese (tecnica); - Ottime capacità relazionali e interpersonali.
Abilità	- Supporto consulenziale su processi e temi specifici; - Consulenza tematica specialistica in materia di codice degli appalti; - Consulenza tematica specialistica in materia di codice dell'Amministrazione Digitale; - Redazione di specifica documentazione, relazioni e studi.

Ruolo	Consulente Senior
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 5 nella specifica funzione
Titolo di studio	Laurea magistrale in discipline tecniche-scientifiche, economico-gestionali o culturae equivalente
Descrizione sintetica	Possiede competenze specialistiche altamente qualificate sui temi del PMO e dialoga con l'Amministrazione assicurandogli un valido supporto.
Missione	- Gestisce ed implementa le attività di PMO e la loro evoluzione sulla base dei bisogni, costi e piani concordati con gli utenti interni; - Assicura la qualità di servizio e la soddisfazione del cliente interno.
Principali task	- Dialoga con l'Amministrazione recependo ed indirizzando le esigenze di innovazione tecnologica e gestione di tematiche complesse, garantendone il recepimento e l'efficace indirizzamento nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi; - Fornisce supporto metodologico, procedurale e tecnico per il monitoraggio dell'andamento dell'iniziativa progettuale (PMO); - Definisce ed implementa procedure e tecniche per la gestione dei rischi e delle criticità di un progetto informatico (Risk Management); - Raccoglie e analizza le esigenze degli utenti interni; - Definisce i requisiti funzionali e di business dell'Amministrazione; - Elabora studi di fattibilità, analisi di mercato e benchmark; - Analizza il modello operativo e organizzativo dell'Amministrazione e progetta ed implementa nuovi modelli organizzativi; - Supporta l'Amministrazione nella gestione del cambiamento (Change Management); - Gestisce e realizza le attività di formazione degli utenti.
Competenze	- Project e Program Management; - Analisi dei processi e BPR; - Demand Management; - Formazione e Change Management.

Conoscenze	• Normativa relativa agli appalti pubblici; • Metodologie, tecniche e prodotti software di Project Management e riskmanagement; • Ciclo di vita del <i>software</i> e delle metodologie e standard ISO 9000; • Tecniche di progettazione di modelli aziendali e di analisi organizzativa e BPR; • Tecniche di Change Management; • Metodologie e tecniche per la raccolta dei requisiti di business e formalizzazione • Tecniche e metodologie per la progettazione di sessioni formative.
Abilità	• Project Management dei singoli interventi progettuali; • Definizione dell'IT <i>strategy</i>; • Analisi organizzativa e BPR; • Realizzazione di interventi di Change Management; • Stima di risorse per realizzazione di progetti; • Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni; • Coordinamento di gruppi di lavoro; • Ottime capacità relazionali e interpersonali.

Ruolo	Analista di Business
Anzianità lavorativa	Minimo 4 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 2 nella specifica funzione
Titolo di studio	Laurea Triennale o cultura equivalente
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali
Missione	• Identifica aree dove sono necessari cambiamenti del Sistema Informativo per supportare il business plan e ne controlla l'impatto in termini di gestione del cambiamento; • Formula i requisiti funzionali; • Ricostruisce, laddove necessario, scenari evolutivi partendo dai processi in essere; • Analizza le esigenze di mercato e le traduce in soluzioni ICT; • Partecipa alla redazione del piano di test e alla sua esecuzione.
Principali task	• Interagisce con i referenti della Committente per rilevare, analizzare e formalizzare i requisiti utente, coerentemente con i processi di business sottesi; • Cura la rilevazione, definizione ed analisi funzionale dei requisiti, producendo la documentazione relativa; • Supporta le definizioni e la realizzazione dei piani di test • Controlla la realizzazione del software, il relativo testing e il rispetto di standard e linee guida; • Garantisce l'interazione tra team di lavoro, specialisti di prodotto/tecnologia, referenti della Committente ed eventuali ulteriori soggetti indicati dalla Committente stessa.
Competenze	• IS and Business Strategy Alignment. • Business Plan Development; • Testing; • User Support; • Needs Identification; • Process Improvement.
Conoscenze	• Normativa relativa agli appalti pubblici; • Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti; • Tecniche e prodotti software per Project Management e risk management; • Tecniche di prototipazione; • Strumenti MS Office 2010 e successive versioni; • Lingua inglese (tecnica).

Abilità	• Disegno di processi e di funzionalità applicative; • Coordinamento di gruppi di lavoro; • Buone capacità relazionali e interpersonali.
----------------	--

7.1.2. Profili professionali previsti per i servizi del Lotto 2

Per l'erogazione dei servizi realizzativi, di cui al Lotto 2, l'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà dispiegare un team di progetto, composto dai seguenti profili professionali, di cui si riportano i requisiti minimi previsti:

- Capo Progetto;
- Analista Funzionale;
- Analista Programmatore;
- Specialista Database e Security
- Progettista di Data Warehouse
- Formatore

Ruolo	Capo Progetto
Anzianità lavorativa	Minimo 12 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 8 nella specifica funzione
Titolo di studio	Laurea Magistrale o cultura equivalente
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali
Missione	• Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale; • È responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti; • Organizza e coordina il team dello specifico progetto, garantendo la costante disponibilità di risorse adeguate funzionalmente e tecnicamente.
Principali task	• Pianifica e stima le attività richieste; • Gestisce il piano di lavoro dello specifico progetto, supervisionandone i progressi, garantendo il contenimento dei rischi, anche in conseguenza di variazioni in corso d'opera e ripianificazioni, e curandone la rendicontazione verso la Committente; • Organizza, coordina e conduce il team di progetto ed il servizio; • Verifica la correttezza delle misurazioni e dei conteggi di effort; • Assicura la conformità di quanto realizzato ai requisiti funzionali e non funzionali; • Assicura la conformità alla qualità sia di processo sia di prodotto; • Diffonde e distribuisce l'informazione che proviene dalla Committente; • Pianifica la manutenzione e il supporto all'utente.
Competenze	• Product/Service Planning; • Testing; • Project and Portfolio Management; • Risk Management; • Relationship Management; • Business Change Management.

Conoscenze	• Normativa relativa agli appalti pubblici; • Accessibilità da parte dei soggetti disabili ex Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.; • Normativa CAD e relativi aggiornamenti; • Tecniche e prodotti software per Project Management e risk management; • Mercato attuale e delle tendenze evolutive per le problematiche specifiche dell'area CRM; • Principali tendenze evolutive delle architetture tecnologiche per sistemi complessi; • Metodologie e <i>best practice</i> nell'ambito della stima, della gestione della qualità e del monitoraggio di progetti informatici; • Strumenti e tecniche per la misurazione della qualità del software: ISO/IEC 25010 e successive, CISQ Code Quality Standards; • Metodologie e best practice in ambito sicurezza applicativa; • Metodologie di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico); • Tecniche di stima per lo sviluppo di software, in particolare con metodologia di misurazione IFPUG 4.3 o successive; • Processi di Change Management; • Principali sistemi/prodotti di comunicazione e collaborazione; • Strumenti MS Office 2010 e successive versioni; • Lingua inglese (tecnica).
Abilità	• Stima di tempi, risorse e costi e pianificazione delle attività; • Controllo della redazione di documentazione di progetto; • Controllo dell'avanzamento delle attività di progetto; • Analisi, progettazione e Test di sistemi informativi/package/procedure complesse; • Autorevolezza e comprovata esperienza nella conduzione di progetti applicativi complessi e/o di medie e grandi dimensioni; • Gestione della comunicazione con utenza anche a livello dirigenziale; • Spiccate competenze di <i>problem solving</i>; • Ottime capacità relazionali e interpersonali.

Ruolo	Analista Funzionale
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 5 nella specifica funzione
Titolo di studio	Laurea Triennale o cultura equivalente
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali
Missione	• Formula i requisiti tecnici e ne supervisiona la corretta applicazione; • Sovrintende all'attività degli analisti programmatori e dei programmatori nelle fasi di progettazione, realizzazione e test, supportando il Capo Progetto nella gestione dell'obiettivo; • Partecipa alla pianificazione dei test ed è responsabile della correttezza e completezza dei piani di test.

Principali task	• Cura la rilevazione, definizione ed analisi tecnica dei requisiti utente in linea con l'architettura tecnologica ed applicativa definita per l'applicazione, producendo la documentazione relativa; • Cura la definizione della strategia di test e del piano di test, producendo la documentazione relativa e garantendo il coordinamento delle attività propedeutiche all'esecuzione dei test; • Controlla la realizzazione del software, il relativo testing e il rispetto di standard e linee guida; • Certifica che la qualità del software sia aggiornata agli ultimi standard ISO e verifica la copertura funzionale e non funzionale del software; • Supporta il Capo progetto nella valutazione delle attività e nella stima dei relativi <i>effort</i>; • Promuove nuove opportunità tecnologiche al fine di soddisfare ed ottimizzare le esigenze funzionali esistenti o da implementare.
Competenze	• Testing; • User Support; • Information and Knowledge Management; • Needs Identification;
Conoscenze	• Normativa relativa agli appalti pubblici; • Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti; • Tecniche di stima per lo sviluppo di software, in particolare con metodologia di misurazione IFPUG 4.3 o successive; • Metodologie di analisi e sviluppo di prodotti software per servizi (SOA), per oggetti (OOA) e per risorse (REST); • Tecniche di prototipazione; • Metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico, sistema, non regressione, ecc.); • Strumenti MS Office 2010 e successive versioni; • Lingua inglese (tecnica).
Abilità	• Disegno di sistemi massimizzando il riuso applicativo, la modularità, l'efficienza applicativa e minimizzando le ridondanze applicative, ottimizzando gli accessi alle basi dati; • Analisi e progettazione di siti e applicazioni Web, architettura dell'informazione, comunicazione web, con approccio web 2.0; • Analisi e progettazione di soluzioni applicative/tecnologiche per l'interazione e lo scambio di informazioni tra sistemi (interoperabilità); • Coordinamento di gruppi di lavoro; • Buone capacità relazionali e interpersonali.

Ruolo	Analista Programmatore;
Anzianità lavorativa	Minimo 4 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 2 nella specifica funzione
Titolo di studio	Laurea Triennale o cultura equivalente
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali

Missione	• Identifica aree dove sono necessari cambiamenti del Sistema Informativo per supportare il business plan e ne controlla l'impatto in termini di gestione del cambiamento; • Formula i requisiti funzionali e non funzionali e ne supervisiona la corretta applicazione; • Ricostruisce, laddove necessario, scenari evolutivi partendo dai processi in essere; • Analizza le esigenze di mercato e le traduce in soluzioni ICT; • Sovrintende all'attività degli analisti programmatori e dei programmatori nelle fasi di progettazione, realizzazione e test, supportando il Capo Progetto nella gestione dell'obiettivo; • Partecipa alla pianificazione dei test ed è responsabile della correttezza e completezza dei piani di test.
Principali task	• Interagisce con i referenti della Committente per rilevare, analizzare e formalizzare i requisiti utente, coerentemente con i processi di business sottesi; • Cura la rilevazione, definizione ed analisi funzionale e tecnica dei requisiti utente in linea con l'architettura tecnologica ed applicativa definita per l'applicazione, producendo la documentazione relativa; • Cura la definizione della strategia di test e del piano di test, producendo la documentazione relativa e garantendo il coordinamento delle attività propedeutiche all'esecuzione dei test; • Controlla la realizzazione del software, il relativo testing e il rispetto di standard e linee guida; • Certifica che la qualità del software sia aggiornata agli ultimi standard ISO e verifica la copertura funzionale e non funzionale del software; • Garantisce l'interazione tra team di lavoro, specialisti di prodotto/tecnologia, referenti della Committente ed eventuali ulteriori soggetti indicati dalla Committente stessa; • Supporta il Capo progetto nella valutazione delle attività e nella stima dei relativi <i>effort</i>; • Promuove nuove opportunità tecnologiche al fine di soddisfare ed ottimizzare le esigenze funzionali esistenti o da implementare.
Competenze	• IS and Business Strategy Alignment; • Business Plan Development; • Testing; • User Support; • Information and Knowledge Management; • Needs Identification; • Process Improvement.
Conoscenze	• Normativa relativa agli appalti pubblici; • Accessibilità da parte dei soggetti disabili ex Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.; • Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti; • Tecniche e prodotti software per Project Management e risk management; • Tecniche di stima per lo sviluppo di software, in particolare con metodologia di misurazione IFPUG 4.3 o successive; • Metodologie di analisi e sviluppo di prodotti software per servizi (SOA), per oggetti (OOA) e per risorse (REST); • Tecniche di prototipazione; • Metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico, sistema, non regressione, ecc.); • Strumenti e tecniche per la misurazione della qualità del software: ISO 25010, CISO Code Standard, standard e best practices di tecnologia; • Tecniche di modellazione e integrazione dati; • Principali DBMS: Oracle, MongoDB, Microsoft SQL Server; • Principali Application Server e Web server; • Principali soluzioni di CMS/ECM; • Tecnologie Mobile e relativi S.O.;

	- Linguaggi e ambienti di editing per il supporto nella pubblicazione: in particolare HTML/CSS, UML, XML; - Strumenti MS Office 2010 e successive versioni; - Lingua inglese (tecnica).
Abilità	- Stima per lo sviluppo di software, in particolare con metodologia di misurazione IFPUG 4.3 o successive; - Disegno di sistemi massimizzando il riuso applicativo, la modularità, l'efficienza applicativa e minimizzando le ridondanze applicative, ottimizzando gli accessi alle basi dati; - Analisi e progettazione di siti e applicazioni Web, architettura dell'informazione, comunicazione web, con approccio web 2.0; - Analisi e progettazione di applicazioni per dispositivi mobili; - Analisi e progettazione di soluzioni applicative/tecnologiche per l'interazione e lo scambio di informazioni tra sistemi (interoperabilità); - Coordinamento di gruppi di lavoro; - Buone capacità relazionali e interpersonali.

Ruolo	Specialista Database e Security
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 4 nella specifica funzione
Titolo di studio	Laurea magistrale in discipline tecniche o cultura equivalente
Descrizione sintetica	Progetta, realizza, controlla, mantiene le basi dati e assicura l'implementazione delle politiche di sicurezza aziendale in ambito applicativo e infrastrutturale
Missione	- Assicura la progettazione e la realizzazione, la manutenzione e la riparazione del data base dell'azienda per supportare soluzioni di sistema informativo in linea con le necessità di informazioni del business; - Verifica lo sviluppo ed il disegno delle strategie delle basi dati, monitorando e migliorando la capacità e le performance del database, e pianificando per bisogni di espansioni future; - Pianifica, coordina e realizza misure di sicurezza per salvaguardare il database. - Propone ed implementa i necessari aggiornamenti della sicurezza. - Consiglia, supporta, informa e fornisce addestramento e consapevolezza sulla sicurezza. - Conduce azioni dirette su tutta o parte di una rete o di un sistema. - È riconosciuto come l'esperto tecnico della sicurezza ICT dai colleghi.
Principali task	- È responsabile della progettazione, creazione, implementazione, gestione, manutenzione e supporto di basi di dati complesse; - Relativamente alla componente Dati, possiede la capacità di analizzare i requisiti tecnici richiesti, di scegliere ed integrare le architetture più idonee, di configurare ed ottimizzare i sistemi, di implementare la strategia di sicurezza e <i>recovery</i> per i dati, di realizzare tutta la documentazione tecnica di supporto; - Coordina tutte le attività di progettazione, design ed amministrazione di database, compreso estrapolazione e trattamento dei dati, <i>disaster recovery</i> e ottimizzazione delle performance. - Monitora e gestisce la sicurezza infrastrutturale e applicativa. - Supporta i gruppi applicativi e tecnici nell'applicazione delle politiche di sicurezza. - Implementa tecniche di sicurezza su tutto o parte - Conduce Vulnerability Assessment, Penetration test a livello di applicazione, web, mobile, sottoinsieme di sistemi, Risk assessment. - Identifica e corregge le vulnerabilità della sicurezza.
Competenze	- Application Design; - Application Development;

	• Component Integration; • Change Support; • Information and Knowledge Management; • Information Security Management. • Information Security Strategy Development; • Risk Management.
Conoscenze	• Strumenti e tecniche di gestione di database large-scale e di robuste applicazioni "enterprise"; • Concetti, tecniche, sistemi e prodotti per la gestione dei dati e dei database fisici; • Architetture di database in ambienti eterogenei; • Architetture dati complesse (distribuzione e replicazione a livello locale e geografico); • Tecniche di disegno di DB relazionali e DB non- relazionali; • Tecniche di <i>data cleaning</i>; • Data quality measurement and assessment. • Tecniche di gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali; • Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi; • Database per dati non strutturati; • Principali prodotti: Oracle (Exadata, RAC), MongoDB, Microsoft SQL Server (AlwaysOn, Failover Cluster) Data modeling; • Web server e Application Server; • Lingua inglese (tecnica). • Amministrazione dei sistemi di sicurezza quali Firewall, NGFW, UTM, terminatori VPN, sistemi di autenticazione forte, NAC, SEG, WSG, SIEM, PAM, SOAR, DB security, Server Protection, WAF, Anti APT, Endpoint Protection, DLP; • Protocolli applicativi e di rete Principali vulnerabilità/tipi di attacchi di rete e dei sistemi; • Tecniche di ridondanza ed alta affidabilità; • Principali standard di sicurezza (ISO/IEC 27001 and 27002, NIST, ISO 15481, ecc.); • Assessment di sicurezza logica, fisica e organizzativa.
Abilità	• Analisi, progettazione, configurazione e gestione di basi dati nell'ambito di sistemi complessi; • Progettazione, installazione, tuning, personalizzazione e <i>troubleshooting</i> dei prodotti sopra indicati; • Monitoraggio e tuning di basi dati; • Analisi impatti attività di business per definire/modificare basi dati • Identificazione con i gruppi di gestione applicativa delle più appropriate strategie diuso di dati e database; • Realizzazione e controllo di procedure complesse; • Progettazione e conduzione di test integrati; • Redazione di specifiche di progetto; • Stima di risorse per realizzazione di progetti; • Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni; • Coordinamento di gruppi di lavoro; • Ottime capacità relazionali e interpersonali. • Definizione e progettazione di architetture di sicurezza; • Analisi di problematiche complesse ed individuazione del componente in errore; • Valutazione di rischi, minacce e possibili conseguenze per la sicurezza delle informazioni e identificazione delle misure appropriate per la loro eliminazione/mitigazione; • Conduzione di Vulnerability Assessment, Penetration test a livello di applicazione, web, mobile, sottoinsieme di sistemi e Risk assessment e analisi e valutazione dei risultati per raffinare i report di sintesi da falsi positivi; • Ottime capacità relazionali e interpersonali.

Ruolo	Progettista di Data warehouse
Anzianità lavorativa	Minimo 4 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 2 nella specifica funzione
Titolo di studio	Laurea magistrale in discipline tecniche o cultura equivalente
Descrizione sintetica	Progetta, realizza, controlla, mantiene i sistemi di data warehouse e di business intelligence
Missione	- Assicura la progettazione e la realizzazione, la manutenzione e la riparazione di piattaforme di data warehouse e applicativi di business intelligence - Verifica lo sviluppo ed il disegno delle strategie di sviluppo del data warehouse, monitorando e migliorando la capacità e le performance del database, e pianificando per bisogni di espansioni future; - Realizza gli universi dati con adeguati livelli di aggregazione al fine di consentire operazioni tipo ETL;
Principali task	- È responsabile della progettazione, creazione, implementazione, gestione, manutenzione e supporto di data warehouse; - Relativamente alla componente di analisi dati, possiede la capacità di analizzare i requisiti tecnici richiesti, di scegliere ed integrare le architetture più idonee, di configurare ed ottimizzare; - Coordina tutte le attività di progettazione degli universi informativi attraverso modellazione ROLAP/MOLAP; - Monitora e gestisce il mantenimento del flusso di aggiornamento dati; - Realizza report e cruscotti informativi di sintesi.
Competenze	- Data Design; - Data Schema Development; - Analisi BI.
Conoscenze	- Strumenti e tecniche di gestione di database large-scale e di robuste applicazioni "enterprise"; - Concetti, tecniche, sistemi e prodotti per la gestione dei dati e dei database fisici; - Architetture di database in ambienti eterogenei; - Tecniche di gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali; - Tecniche ETL; - Tecniche ROLAP/MOLAP; - Principali prodotti: SAS o SAP-BO o MicroStrategy.
Abilità	- Gestione del flusso ETL; - Realizzazione di universi dati attraverso tecniche ROLAP/MOLAP; - Realizzazione di cruscotti e report BI; - Realizzazione di servizi di data integration.

Ruolo	Formatore
Anzianità lavorativa	Minimo 4 anni dalla data di conseguimento del titolo di studio richiesto, di cui almeno 3 nella specifica funzione
Titolo di studio	Laurea triennale
Descrizione sintetica	Supporta l'Amministrazione nelle attività di formazione dedicata sulla piattaforma regionale di e-procurement
Missione	Percorsi di formazione dedicati agli utenti della piattaforma regionale di e-procurement.

Principali task	• Fornisce attività di formazione specialistica <i>on site</i>; • Fornisce attività di formazione specialistica <i>e-learning</i>; • Realizza webinar periodici su tematiche specifiche; • Implementa l'accesso a moduli e-learning su tematiche specifiche.
Competenze	• Saper progettare un'attività di formazione; • Organizzare con successo sessioni di formazione; • Saper gestire un progetto di formazione; • Capacità relazionali; • Strategie di promozione, marketing e commercializzazione del percorso formativo.
Conoscenze	• Facilitatore dello sviluppo delle competenze; • Conoscenza di utilizzo di piattaforma di e-procurement.
Abilità	• Realizza il materiale formativo in ambito di e-procurement.

8. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E CONTROLLI

I servizi oggetto del presente appalto saranno soggetti a verifica di conformità da parte dell'Amministrazione, anche attraverso la nomina di un'apposita Commissione di collaudo, al fine di accertarne la regolare esecuzione rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto, nella documentazione prodotta dagli Operatori Economici Aggiudicatari nel corso dell'esecuzione dell'appalto e, ove migliorativa per l'Amministrazione, nell'offerta presentata dagli Operatori Economici Aggiudicatari stessi in sede di gara, fatte salve le eventuali leggi di settore e fermo restando quanto previsto nell'art. 116 D. Lgs. n. 36/2023.

In particolare, le attività di verifica di conformità saranno dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni della suddetta documentazione nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore. Le attività di verifica avranno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.

In fase di verifica, verranno comunque eseguite tutte le verifiche definite nel Piano dei Test approvato dal Committente, ferma restando l'insindacabile facoltà di effettuarne ulteriori, e verrà accertato che tutta la documentazione richiesta sia stata regolarmente redatta e consegnata.

L'Operatore Economico Aggiudicatario deve comunque comunicare per iscritto il "pronti alla verifica", nel rigoroso rispetto dei tempi indicati nel Piano di Qualità e Controllo approvato dalla Committente, fermo restando quanto previsto nel presente Capitolato e/o nel contratto e - ove migliorativa per la Società Appaltante - nell'offerta presentata dall'Operatore Economico

Aggiudicatario in sede di gara.

Le verifiche di conformità sono avviate **entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi** a decorrere dalla ricezione da parte della Committente della comunicazione del “pronti alla verifica”, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Le operazioni necessarie alla verifica di conformità sono svolte a spese dell'Operatore Economico Aggiudicatario, il quale deve mettere a disposizione del soggetto incaricato della verifica, a propria cura e spesa, i mezzi necessari ad eseguirli. Nel corso delle attività di verifica/collaud, inoltre, l'Operatore Economico Aggiudicatario deve costantemente garantire, senza alcun onere a carico della Committente, il pieno supporto e l'assistenza attiva per il corretto espletamento delle attività in questione.

Le attività di verifica di un intervento devono concludersi **entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi** a decorrere dalla ricezione da parte del Committente della comunicazione del “pronti alla verifica di conformità”, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Al termine delle attività di verifica, sarà redatto un apposito verbale nel quale saranno riportati:

- una sintetica descrizione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali e dei principali estremi dell'appalto;
- gli estremi dell'eventuale provvedimento di nomina del soggetto incaricato della verifica di conformità;
- il giorno ed il luogo della verifica;
- le generalità degli intervenuti al controllo e di coloro che, sebbene invitati, non sono intervenuti;
- i rilievi fatti dal soggetto incaricato della verifica, le singole operazioni e le verifiche compiute, il numero dei rilievi effettuati ed i risultati ottenuti.

Ove la verifica non risulti positiva, in tutto o in parte, la Committente comunicherà all'Operatore Economico Aggiudicatario l'elenco delle anomalie riscontrate durante la fase di verifica/collaud. In tal caso, l'Operatore Economico Aggiudicatario deve tempestivamente effettuare gli interventi correttivi necessari e deve comunicare per iscritto il nuovo “pronti alla verifica”, fermo restando quanto previsto in tema di penali e di risoluzione/recesso.

Nel caso in cui anche la seconda verifica non risulti positiva, in tutto o in parte, la Committente si riserva l'insindacabile facoltà di dichiarare unilateralmente la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile, nonché di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

9. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

È richiesta una particolare cura nella massimizzazione dei livelli di qualità delle attività e dei prodotti, per i quali dovranno essere predisposti degli strumenti di rilevazione quantitativa da mettere a disposizione dell'Amministrazione. L'aggiudicatario, per l'intera durata del contratto, dovrà effettuare una continua rilevazione dei livelli di servizio offerti e produrre la documentazione in cui si evidenzia il rispetto o meno delle soglie degli SLA, con una cadenza pari a quella di presentazione dello stato di avanzamento lavori.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto si riserva la facoltà di verificare il rispetto dei livelli essenziali di servizio (SLA), analoga verifica sarà effettuata dalla Commissione incaricata della verifica finale di conformità; a tal fine l'aggiudicatario è tenuto a presentare, unitamente agli stati di avanzamento bimestrali, i report descrittivi dell'andamento dell'erogazione dei servizi, con

misurazioni e controlli effettuati; i report dovranno essere redatti, ove possibile, utilizzando fogli di calcolo.

Ad ogni livello di servizio è collegato, per il mancato rispetto, la commisurazione di una penale che l'Amministrazione si riserva di applicare.

Ai fini della valutazione dell'offerta il concorrente dovrà descrivere il sistema di controllo e rendicontazione dei servizi erogati, al fine di rendere evidente il rispetto o meno degli SLA.

Di seguito indicazione degli SLA richiesti per entrambi i lotti:

SLA	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	PENALE
Governo della fornitura (entrambi i Lotti)			
1	Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro della Fornitura e/o del Piano della Qualità Generale e/o del Piano di Lavoro dell'intervento e/o del Piano di Subentro e/o del Piano di Trasferimento del know-how e/o del Piano dei Test e/o dei Curricula delle risorse da impiegare	$RDGF \leq 0$ giorni $RDGF = data\ effettiva - data\ pianificata$	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo
2	Ritardo nella consegna del documento di Stato Avanzamento Lavori (SAL)	$RSAL \leq 0$ giorni $RSAL = data\ effettiva - data\ pianificata$	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo
3	Risorse del Gruppo di Lavoro sostituite senza l'autorizzazione dell'Amministrazione	$RSSA\ GDL = 0$	€ 1000,00 per ogni risorsa sostituita senza l'autorizzazione dell'Amministrazione
4	Tempestività nell'inserimento / sostituzione del personale	$TISP \leq 5$ giorni lavorativi	€ 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo

Lotto 1			
5	Ritardo nella consegna dei deliverable di fornitura previsti per il servizio di Demand Management e supporto alla strategia evolutiva	$RDDM \leq 0$ giorni $RDDM = data\ effettiva - data\ pianificata$	€1000,00 per ogni giorno di ritardo
6	Numero di rilievi sul servizio di Demand Management e supporto alla strategia evolutiva	$RDM \leq 1$ rilievo per trimestre	€ 1.000,00 per ogni rilievo emesso superiore alla soglia
7	Ritardo nella consegna dei deliverable di fornitura previsti per i servizi di Governance e Project Management	$RDDM \leq 0$ giorni $RDDM = data\ effettiva - data\ pianificata$	€1000,00 per ogni giorno di ritardo
8	Numero di rilievi sui servizi di Governance e Project Management	$RPMO \leq 1$ rilievo per trimestre	€ 1.000,00 per ogni rilievo emesso superiore alla soglia
9	Ritardo nella consegna dei deliverable di fornitura previsti per il servizio di Formazione e Change Management	$RDDM \leq 0$ giorni $RDDM = data\ effettiva - data\ pianificata$	€1000,00 per ogni giorno di ritardo
10	Numero di rilievi su Formazione e Change Management	$RFCM \leq 1$ rilievo per trimestre	€ 1.000,00 per ogni rilievo emesso superiore alla soglia
11	Valutazione del servizio di formazione	Valore 7 su 10 Per i questionari anonimi di fine corso per cui è stata compilata la domanda conclusiva: "Come si reputa la qualità generale del corso", si deve rispettare la soglia media di gradimento minima di 7 punti in un intervallo tra 1 e 10, sul totale dei test effettuati nel periodo	€ 1000,00 per ogni punto inferiore alla soglia
12	Adeguatezza delle risorse dedicate alla formazione e al Change Management	Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta dell'Amministrazione = 0	€ 1.000,00 per ogni risorsa rimossa su richiesta dell'Amministrazione
Lotto 2			
13	Ritardo nel rilascio in produzione dell'obiettivo di Sviluppo e MEV	$RRPC \leq 0$ giorni $RRPC = data\ effettiva - data\ pianificata$	0,4 per mille del corrispettivo contrattuale netto definito per la componente dell'intervento MEV per ogni giorno di scostamento della tempistica indicata nel Piano di Lavoro della Fornitura
14	Rispetto della pianificazione per gli interventi di manutenzione evolutiva	Valore 95% $NITP = \text{numero di interventi attuati nei tempi previsti}$ $NIT = \text{numero totale di interventi}$ $\text{Valore} = (NITP / NIT) * 100 \%$	€ 1000,00 per ogni punto % di scostamento inferiore
15	Tempo di intervento e ripristino dell'operatività delle applicazioni in caso di errori e malfunzionamenti che necessitano di un intervento correttivo	Tempo max di risoluzione dal momento della segnalazione e classificazione del problema 4 ore lavorative per i problemi di alta priorità (per almeno il 95% delle segnalazioni) 16 ore per i problemi di media priorità (per almeno il 93% delle segnalazioni) 48 ore per i problemi di bassa priorità (per almeno il 90% delle segnalazioni)	- € 500,00 per ogni punto di scostamento inferiore alla soglia per i problemi di alta priorità; - € 400,00 per ogni punto di scostamento inferiore alla soglia per i problemi di alta priorità; - € 400,00 per ogni punto di scostamento inferiore alla soglia per i problemi di media priorità; - € 300,00 per ogni punto di scostamento inferiore alla soglia per i problemi di bassa priorità.
16	Tasso di rispetto dei tempi per interventi di manutenzione adeguativa richiesti	Valore 95% $NITP = \text{numero di interventi attuati nei tempi previsti}$ $NIT = \text{numero totale di interventi}$ $\text{Valore} = (NITP / NIT) * 100 \%$	€ 400,00 per ogni punto % di scostamento inferiore
17	Disponibilità dei sistemi / sottosistemi in esercizio dal lunedì	Valore ³ 99% di disponibilità Rapporto tra i periodi di disponibilità	€ 500,00 per ogni punto % di scostamento inferiore

	al venerdì ore 08.00-20.00 (Esclusi blocchi Programmati)	del sistema/sottosistema e il totale del periodo previsto	
18	Help desk – Chiamate telefoniche con risposta	Valore 80% NTC = Numero totale delle chiamate NTCR = Numero totale delle chiamate con risposta $Valore = (NTCR * 100) / NTC$	€ 150,00 per ogni punto % di scostamento inferiore
19	Help desk – Tempestività nella presa in carico segnalazioni via mail	Valore 80% NTS = Numero totale delle segnalazioni via mail NTST = Numero totale delle segnalazioni via mail prese in carico in tempo ≤ 90 minuti $Valore = (NTST * 100) / NTS$	€ 150,00 per ogni punto % di scostamento inferiore
20	Help desk - Tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza I livello	Valore 90% NTRRILIV = Numero totale delle richieste risolte dal I livello NTRRT = Numero delle richieste risolte in tempo ≤ 30 minuti dalla presa in carico $Valore = (NTRRT * 100) / NTRRILIV$	€ 150,00 per ogni punto % di scostamento inferiore
21	Tempo di intervento e ripristino dell'operatività in caso di errori e malfunzionamenti che necessitano di un intervento di correzione software o di modifiche della base dati	Tempo max di risoluzione dal momento dalla presa in carico della segnalazione da parte del I livello: - 4 ore lavorative per i problemi di alta priorità (per almeno il 95% delle segnalazioni); - 16 ore lavorative per i problemi di media priorità (per almeno il 93% delle segnalazioni); - 48 ore lavorative per i problemi di bassa priorità (per almeno il 90% delle segnalazioni).	- € 500,00 per ogni punto di scostamento inferiore alla soglia per i problemi di alta priorità; - € 400,00 per ogni punto di scostamento inferiore alla soglia per i problemi di media priorità; - € 300,00 per ogni punto di scostamento inferiore alla soglia per i problemi di bassa priorità
22	Help desk - Tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza pervenute all'help desk	Valore 95% NTR = Numero totale delle richieste risolte dal I livello NR = Numero delle richieste risolte in tempo 30 minuti $Valore = (NR * 100) / NTR$	€ 150,00 per ogni punto % di scostamento inferiore
23	Ritardo nella consegna di un prodotto del servizio di supporto specialistico	RPSS 0 giorni $RPSS = data\ effettiva - data\ pianificata$	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
24	Numero di rilievi sui servizi di assistenza da remoto e supporto specialistico	RSSP 1 rilievo per trimestre	€ 1.000,00 per ogni rilievo emesso superiore alla soglia
25	Consegna del parere tecnico sui Log di Sistema	3 giorni lavorativi dalla richiesta formale dell'amministrazione	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo rispetto la soglia