

***Capitolato Tecnico per la fornitura di un servizio di assistenza
applicativa per il Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità
(SIAPS)
CIG 7321791512***

SOMMARIO

| | |
|---|----|
| Capitolato Tecnico per la fornitura di un servizio di assistenza applicativa per il Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità (SIAPS) | 1 |
| SOMMARIO | 2 |
| ACRONIMI | 3 |
| PREMESSE | 4 |
| 1 SITUAZIONE ATTUALE | 5 |
| 1.1. Caratteristiche Tecniche | 6 |
| 1.2. Volumi Attuali del Servizio | 7 |
| 2 OGGETTO, DIMENSIONI E DURATA DELLA FORNITURA | 8 |
| 3 ATTIVITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEL PRESIDIO TECNICO E DELLA MANUTENZIONE EVOLUTIVA | 9 |
| 3.1. Assistenza applicativa | 10 |
| ▪ Portale | 10 |
| ▪ Modulo RAGA | 10 |
| ▪ Document Management | 11 |
| ▪ Modulo E-Procurement (AF link) e attività di supporto per gli utenti lato PA/OE | 11 |
| 3.2. Manutenzione Evolutiva | 13 |
| 3.3. Reportistica | 14 |
| 3.4. Figure Professionali | 15 |
| 3.5. Presa in carico del servizio | 15 |
| 3.6. Livelli di servizio | 15 |
| 4 CONTENUTI DELL'OFFERTA TECNICA | 17 |
| 5 PENALI | 18 |

ACRONIMI

AASSLL Aziende Sanitarie Locali

AAOO Aziende Ospedaliere

AQ Accordo Quadro

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

DB Data Base

DO Direttore Operativo

DG Direttore Generale

DGRC Delibera Giunta Regionale Campania

DR Disaster Recovery

IA Impresa Aggiudicatrice

L.R. Legge Regionale

MAC Manutenzione adeguativa e correttiva

ME Mercato Elettronico

MEV Manutenzione Evolutiva

OE Operatore Economico

OEPV Offerta Economicamente Più Vantaggiosa

OTRS Open-source Ticket Request System

PA Pubblica Amministrazione

PEC Posta Elettronica Certificata

PI Punto Istruttoria

PO Punto Ordinante

PPB Prezzo Più Basso

PT Parere Tecnico

RAGA Richieste Autorizzazioni Gare Autonome (modulo applicativo interno al SIAPS)

RDO Richiesta Di Offerta

RUP Responsabile Unico Procedimento

SAL Stato Avanzamento Lavori

SDA Sistema dinamico di acquisizione

SIAC Sistema Informativo Amministrativo Contabile

SIAPS Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità

SLA Service Level Agreement

SOA Service Oriented Architecture

SSR Servizio Sanitario Regionale

SURAFS Sistema Unico Regionale Acquisizione Fatture Sanità

VPN Virtual Private Network (Rete Privata Virtuale)

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.

La legge regionale n. 16 del 07/08/2014 ha apportato alcune modifiche al ruolo di So.Re.Sa. ed in particolare si sostituisce il comma 15 dell'articolo 6 della legge regionale 24 dicembre 2003 n. 28 (Disposizioni urgenti per il risanamento della finanza regionale) con il seguente:

“15. Ai fini del contenimento e della razionalizzazione della spesa, in attuazione dei commi 449 e 455 dell'articolo 1 della legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato - legge finanziaria 2007), la So.Re.Sa. costituisce centrale di committenza regionale ai sensi dell'articolo 3, comma 34 e dell'articolo 33 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE - Codice degli Appalti) e soggetto aggregatore ai sensi dell'articolo 9 del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66 (Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale), convertito dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che aggiudica appalti pubblici o conclude accordi quadro di lavori, forniture o servizi destinati alle ASL e AO, alle società partecipate in misura totalitaria dalla Regione Campania, ivi comprese quelle in house, ad eccezione di EAV S.r.l. e di Sviluppo Campania S.p.A., agli enti anche strumentali della Regione, diversi da quelli del trasporto su ferro e su gomma, agli enti locali e alle altre pubbliche amministrazioni aventi sede nel medesimo territorio.”.

In questo contesto So.Re.Sa. SpA ha aggiudicato tra il 2014 e 2015 tre procedure di gara per la realizzazione di tre Sistemi informativi: il SIAC, il SURAFS e il SIAPS, che costituiscono parte integrante del nascente “Sistema Informativo Gestionale e Contabile della Sanità della Regione Campania”. Più in dettaglio, il **SIAC** - Sistema Informativo Amministrativo Contabile, è un sistema integrato di monitoraggio e controllo della spesa basato sull'integrazione dei dati gestionali e contabili e il **SURAFS** - Sistema Unico Regionale Acquisizione Fatture Sanità, è un sistema documentale per la gestione delle fatture elettroniche e del fascicolo di liquidazione.

La presente fornitura riguarda il **Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità (SIAPS)**, che mette a disposizione una piattaforma per la gestione dei processi di acquisizione di beni e servizi in ambito sanitario.

L'utilizzo della piattaforma è esteso a tutti gli enti del SSR, per i processi di acquisizione eseguiti in modo autonomo, e in conseguenza della LR 16/2014, a tutti gli enti compresi nella suddetta norma (alle società partecipate in misura totalitaria dalla Regione Campania, ivi comprese quelle in house, ad eccezione di EAV S.r.l. e di Sviluppo Campania S.p.A.).

1 SITUAZIONE ATTUALE

La realizzazione del sistema è stata a suo tempo affidata al Raggruppamento Temporaneo di Imprese composto dalla mandataria Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. e dalle mandanti KPMG Advisory S.p.A. e AF Soluzioni S.r.l., con contratto sottoscritto in data 16/03/2015 (REP.51/15 e verbale inizio lavori 09/04/2015). Il sistema è stato positivamente collaudato in data 10-11/12/2015 e ciò ha determinato l'avvio del periodo di Manutenzione.

Da giugno 2017 con Determinazione n. 130 del 19/06/2017 è stata attivata l'opzione al rinnovo di 36 mesi per i servizi di manutenzione e assistenza (manutenzione intesa come MAC – Manutenzione Adeguativa e Correttiva), possibilità che era stata già pianificata al momento dell'indizione della procedura di gara.

L'opzione al rinnovo, quindi, comprende il servizio di assistenza per tutte le attività che determinano interventi sulle applicazioni e sui sistemi.

Il focus del progetto ha riguardato tre aree di intervento principali:

1. il ridisegno del portale istituzionale (Microsoft SharePoint);
2. la realizzazione di un modulo applicativo per la gestione telematica delle autorizzazioni in deroga delle Aziende Sanitarie Locali (RAGA – Richieste Autorizzazioni Gare Autonome), secondo quanto disposto dalla L.R.4 del 15/03/2011 e successivi Decreti Commissariali n. 58/2011 e n.11/2012(Microsoft Share Point);
3. la gestione di tutto l'iter connesso alle procedure di acquisizione di beni e servizi in via telematica, in tutte le sue fasi (Piattaforma AF link).

Tutti i sottoinsiemi sono in esercizio, in particolare i primi due sono mantenuti dal fornitore e gestiti per i contenuti dai Servizi Informatici interni.

Il modulo RAGA, inizialmente usato in parallelo alla tradizionale modalità di trasmissione, è totalmente in esercizio da aprile 2017, con un volume di circa 1.000 istanze all'anno e circa 300 utenze registrate lato PA.

Di seguito si sintetizza lo stato dell'arte del terzo segmento di progetto dall'avvio in produzione:

| Procedure Di Acquisizione Di Beni E Servizi In Via Telematica | | |
|---|--|--|
| Modulo | Descrizione | Stato dell'Arte |
| <u>Raccolta ed Analisi dei Fabbisogni</u> | <i>Il modulo consente di raccogliere i fabbisogni dalle Aziende Sanitarie regionali producendo un report conclusivo che costituisce la base di lavoro per lo sviluppo dell'oggetto della procedura di gara (il cosiddetto "elenco lotti").</i> | In un anno tutte le Aziende Sanitarie regionali hanno attivato almeno una utenza e sono state concluse 15 raccolte fabbisogni. |
| <u>Convenzioni e Negozi Elettronici</u> | <i>Modulo che gestisce gli Ordinativi di Fornitura a valle dell'aggiudicazione di una Procedura telematica per la quale è prevista, in fase di indizione, la Convenzione come strumento contrattuale.</i> | 2 convenzione (defibrillatori e lavorazione sangue) |

| Procedure Di Acquisizione Di Beni E Servizi In Via Telematica | | |
|--|--|---|
| Modulo | Descrizione | Stato dell'Arte |
| <u>Gestione telematica delle Procedure d'acquisto:</u> Gara Aperta Ristretta Negoziata/Cottimo Fiduciario | <i>Il modulo consente di gestire tutte le fasi di gara, dall'indizione/pubblicazione della procedura con i suoi atti, la coordinazione di tutti i quesiti/chiarimenti, la valutazione delle offerte e l'aggiudicazione.</i> | Sono state avviate 23 procedure di gara (+3 ASL Salerno) |
| <u>SDA</u> | <i>Il Sistema Dinamico di Acquisizione è una modalità di acquisizione che si adotta per gli acquisti di prodotti standard ed uso corrente (es. farmaci)</i> | È stato istituito due SDA: (farmaci con 159 iscritti e vaccini con 9 iscritti) con la gestione di 11 appalti specifici: -6 appalti vaccini; -5 appalti farmaci. |
| <u>Albo Fornitori</u> | <i>L'Albo Fornitori Informatizzato è un elenco di imprese iscritte sulla base dei requisiti economici, organizzativi e tecnici dichiarati in sede di registrazione, che possono essere invitate a partecipare a procedure di affidamento di vario genere</i> | È stato istituito un Albo Fornitori Regionale ad inizio 2017 con 210 iscritti |

1.1. Caratteristiche Tecniche

Dal punto di vista tecnico il sistema SIAPS è caratterizzato da moduli funzionali gestibili separatamente, attraverso un'architettura orientata alla metodologia SOA e all'utilizzo di web services. Si tratta di una piattaforma modulare, i cui 2 moduli principali, AF link e Microsoft SharePoint 2013, sono descritti in breve di seguito:

- la Piattaforma **AF Link** è stata sviluppata utilizzando tecnologie e linguaggi di programmazione standard. Il front end è stato sviluppato utilizzando i linguaggi ASP Classico e ASP.NET. Le componenti di business logic sono state sviluppate seguendo l'architettura *COM+* ed utilizzando i linguaggi Microsoft Visual Basic, Microsoft Visual C++ e VB.NET. Le componenti per l'integrazione (web services) sono state sviluppate seguendo lo standard EAI (Enterprise Application Integration) usando il linguaggio VB.NET.
- Microsoft Share Point è una piattaforma di mercato. Essa supporta lo sviluppo di soluzioni personalizzate attraverso uso di linguaggi di programmazione e tecnologie standard del mercato. Di seguito il link per approfondimenti:

<https://support.office.com/it-it/article/Guida-di-SharePoint-Server-2013-5478f88a-1b24-4afc-8fbc-b2c3aa5a348f>

Il sistema è coerente con le normative vigenti, sia in materia di Amministrazione Digitale che di Codice Appalti e prevede la produzione delle informazioni a copertura degli adempimenti previsti nei confronti dell'ANAC (ex AVCP) dall'Art. 1 L. 190/2012.

1.2. Volumi Attuali del Servizio

Il numero di utenze associate ad operatori economici registrati in anagrafica e attivi su AF link è di circa 1.400.

Il carico di lavoro del presidio tecnico attualmente riguarda mediamente la risoluzione di 110 richieste di assistenza applicativa al mese (70 di 1° livello e 40 di 2° livello, dove per 1° livello si intende un evento la cui risoluzione coinvolge unicamente l'assistenza che risolve la problematica nell'immediato, direttamente in comunicazione con l'utente; le richieste di assistenza di 2° livello, invece, sono quelle che riguardano segnalazioni la cui risoluzione necessita l'intervento sui sistemi, con il possibile coinvolgimento di operatori specialisti).

Tutte le richieste di 2° livello dovranno comunque essere registrate e monitorate dal presidio tecnico nel sistema OTRS (vedi paragrafo successivo) anche se rientrano nella MAC (compresa nell'opzione al rinnovo).

Attualmente è in corso la pubblicazione dei primi bandi per il Mercato Elettronico (ME), la cui istituzione genererà non soltanto un aumento considerevole delle registrazioni degli Operatori Economici all'interno del sistema ma anche il moltiplicarsi delle utenze relative agli altri enti non sanitari (comuni, società partecipate e tutti i soggetti ricompresi nella L.R. 16/2014). Il fenomeno riguarderà, nel suo complesso, anche l'Albo Fornitori insieme alla gestione delle RDO connesse al ME.

2 OGGETTO, DIMENSIONI E DURATA DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato ha come oggetto la fornitura di un servizio di assistenza applicativa - per il Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità (SIAPS). Il servizio dovrà mettere a disposizione un punto di raccolta e di gestione unico e centralizzato, accessibile attraverso l'utilizzo di più canali (telefono, e-mail, fax, altri canali).

Il servizio dovrà essere erogato a tutti gli utenti fruitori del SIAPS, ovvero al personale interno So.Re.Sa. S.p.A., a quello delle Aziende Sanitarie, agli enti della Regione Campania e più in generale a tutti gli utenti esterni coinvolti nelle procedure gestite all'interno del sistema informativo (operatori economici, fruitori del portale quali comuni e altri enti, etc.).

Il servizio riguarda:

1. Assistenza funzionale e tecnica per il corretto e buon utilizzo del sistema SIAPS (1° livello);
2. Attivazione del 2° livello per l'assistenza tecnica relativa ad errori o malfunzionamenti HW e SW del SIAPS. Il servizio di 2° livello viene gestito nell'ambito dell'opzione al rinnovo di 36 mesi attivata con determinazione n. 130 del 19 giugno 2017 (REP. 51/15 – Contratto fornitura SIAPS) per la manutenzione e assistenza del SIAPS (MAC);
3. Manutenzione evolutiva (di seguito MEV) dei tre sottoinsiemi di cui a precedente paragrafo, da attivare a richiesta.

In particolare il presidio dovrà governare l'intero processo di gestione delle segnalazioni, ovvero:

- Definizione dell'evento che genera la registrazione di un ticket;
- Risoluzione del ticket attraverso l'assistenza di 1° livello, ovvero comunicando direttamente con l'utente;
- Passaggio della segnalazione ai servizi di assistenza di 2° livello per interventi necessari su applicazioni e sistemi allo scopo della risoluzione del ticket.

Tutte le richieste dovranno essere registrate all'interno di un sistema di trouble ticketing attualmente utilizzato, basato su OTRS.

I servizi oggetto della fornitura si riferiscono a tutti i moduli del SIAPS, in particolare:

- Portale;
- Modulo RAGA;
- Document Management;
- Back-office di amministrazione;
- Modulo E-Procurement (AF link).

Per il dettaglio delle attività connesse si rimanda Paragrafo 3 "ATTIVITÀ DA SVOLGERE".

La durata della fornitura è pari a un anno (più un altro anno di opzione al rinnovo).

Il servizio di manutenzione evolutiva è relativo a possibili personalizzazioni ed estensioni da realizzarsi durante il corso della fornitura; nell'ambito della fornitura si stimano i seguenti fabbisogni:

| Attività Evolutiva SW | gg/uomo complessive | Gg/uomo per l'opzione al rinnovo |
|---|------------------------|--|
| Sviluppo SharePoint (Portale e modulo RAGA) | 75 | 75 |
| E- Procurement | 100 | 100 |

Tali servizi, intesi come servizi di sviluppo e personalizzazione del sistema, saranno richiesti ed erogati a consumo, esclusivamente a fronte di una formale richiesta da parte di So.Re.Sa. SpA e fino al massimale previsto e sopra quantificato. Per le modalità di attivazione di tali servizi si rimanda al Paragrafo 3.2 “Manutenzione Evolutiva”.

Saranno disponibili all'IA i codici sorgenti di entrambe le piattaforme nonché le specifiche dell'architettura dei sistemi.

La manutenzione correttiva di quanto realizzato nel corso della presente fornitura resterà in carico all'IA per l'intera durata dell'appalto.

3 ATTIVITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEL PRESIDIO TECNICO E DELLA MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Il presidio tecnico dedicato al servizio di assistenza sarà costituito da 3 risorse, che dovranno possedere una perfetta padronanza del dominio applicativo e degli strumenti tecnici disponibili, oltre che i requisiti minimi fissati con i profili descritti al paragrafo 3.4.

Il numero minimo di risorse presenti non potrà, in nessun caso, essere inferiore a uno.

Le postazioni di lavoro per il personale dell'IA dovranno essere messe a disposizione dall'impresa stessa. L'accesso ai locali So.Re.Sa. sarà consentito nell'arco temporale della normale attività lavorativa aziendale e il presidio fornirà le prestazioni dalle ore 8:00 alle 17:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Gli eventuali accessi presso gli altri enti della PA dovranno essere concordati con gli enti medesimi.

Occasionalmente potranno essere richieste prestazioni al di fuori del normale orario di servizio senza alcun aggravio di costi per So.Re.Sa., in misura complessiva non superiore al 5% delle prestazioni. Per eventuali attività eseguite presso la sede dell'IA, So.Re.Sa. metterà a disposizione dell'IA un accesso VPN ai sistemi So.Re.Sa. Eventuali oneri relativi al collegamento telematico e/o di trasferta saranno totalmente a carico dell'IA.

Gli orari di collegamento per attività interattive e/o congiunte coincidono con quelli indicati in precedenza. Il collegamento VPN potrà essere comunque disponibile al di fuori di tali orari ma senza garanzia di presidio.

Così come descritto al paragrafo di reportistica 3.3 il presidio tecnico dovrà consegnare mensilmente un report attestante tutti i servizi resi.

Di seguito vengono dettagliate tutte le attività connesse all'oggetto della fornitura divise tra il servizio di assistenza e il pacchetto di MEV.

3.1. Assistenza applicativa

L'attività prevede il supporto agli utenti fruitori del SIAPS per mezzo di un presidio tecnico sia per il modulo E-Procurement che per l'uso del Portale (Navigazione Sito aziendale/Document Management/modulo RAGA).

Il supporto lato Portale, Document Management e Modulo RAGA riguarda i seguenti moduli:

Portale

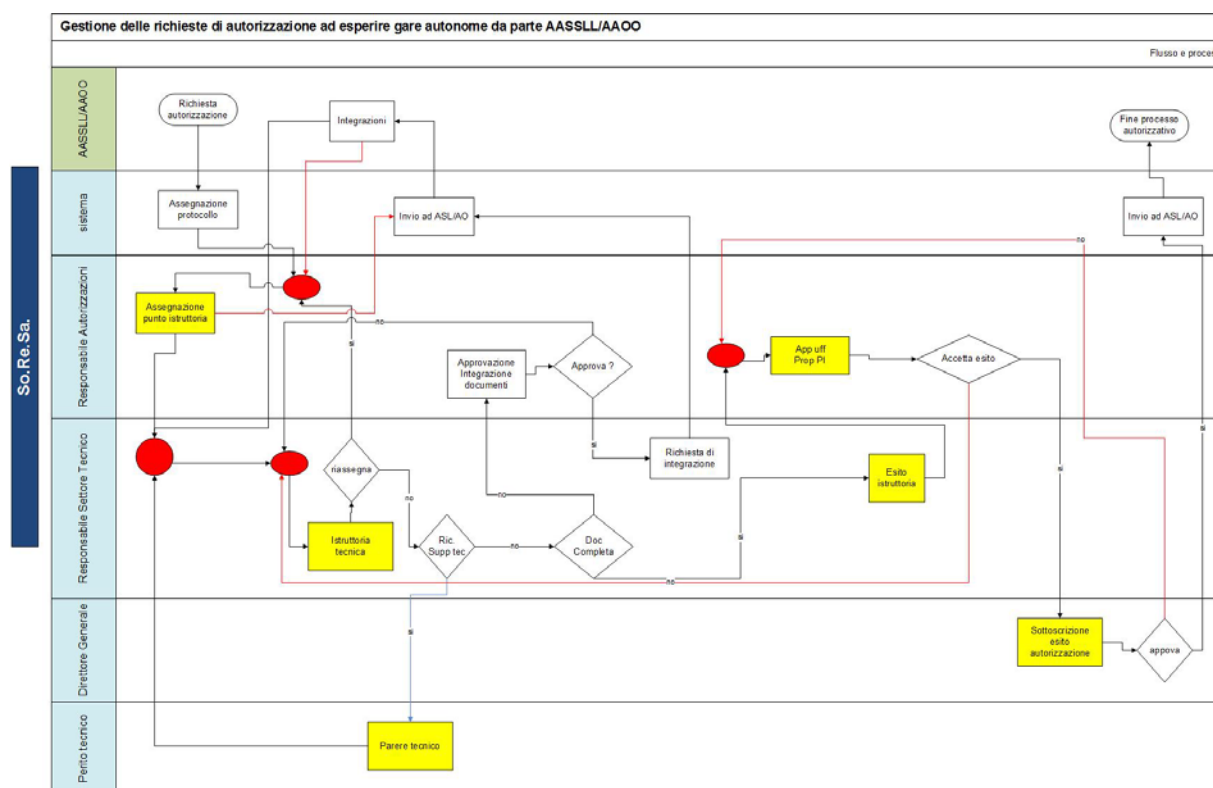
Le principali funzionalità connesse a questo modulo vengono di seguito dettagliate:

- Registrazione al portale come utente PA
- Registrazione al portale come utente OE
- Registrazione al portale come utente del portale, e aggiornamento profilo OE/PA
- Ricerche Linqpad/SQL utenti e OE registrati
- Richiesta Accredimento Ente utente del portale
- Flusso Richiesta Accredimento Ente utente So.Re.Sa.
- Pubblicazione News e altri contenuti nel Portale

Modulo RAGA

Il modulo applicativo per la gestione telematica delle autorizzazioni in deroga delle Aziende Sanitarie Locali (RAGA – Richieste Autorizzazioni Gare Autonome) è stato implementato secondo quanto disposto dal L.R. n. 11/2012.

Il flusso telematico tra gli enti del SSR e So.Re.Sa. SpA può essere schematizzato come segue:



Il precedente Diagramma viene riproposto come Allegato 1 del presente Capitolato per una più facile consultazione.

Le attività connesse al flusso di lavoro sopra esposto vengono di seguito elencate:

- Creazione RAGA utente PA

- Integrazione RAGA utente PA
- Flusso RAGA utenti So.Re.Sa.: DO, PI, PT, DG.
- Ricerca, stato e storico di una specifica RAGA;
- Reportistica delle istanze.

Document Management

L'attività di document management riguarda l'archiviazione di tutta la documentazione relativa ai diversi servizi messi a disposizione dalla piattaforma stessa, attraverso la predisposizione di fascicoli elettronici basati sulle classificazioni tipiche delle procedure d'acquisto e del Codice degli appalti.

Le attività di supporto ad essa connesse sono:

- Creazione di un Fascicolo all'interno dell'archivio;
- Catalogazione dei documenti prodotti automaticamente dal sistema e di documenti esterni;

Il servizio di supporto dovrà riguardare tutte le funzionalità tipiche della gestione documentale, il cui obiettivo è quello di catalogare, organizzare e gestire in maniera logica tutte le tipologie di documenti, ricevuti o elaborati, semplificandone la ricerca e l'impiego nell'ambito dei processi aziendali.

Attività di supporto ADMIN

L'assistenza prevista per il modulo AF link e le procedure di e-procurement si divide tra le attività in capo all'utente ADMIN e quelle necessarie al supporto degli utenti (lato PA/lato OE) per la gestione/partecipazione alle procedure di acquisto; di seguito si riporta uno schema sintetico delle attività agganciate al profilo di amministratore di Sistema:

- Ricerche portale AF link utenti Enti e OE (profilazione PO, RUP, Fabbisogni Operativo);
- creazione modelli di acquisto;
- creazione modelli fabbisogni;
- creazione modelli Convenzione;
- creazione modelli Informazioni aggiuntive ME;
- impostazione parametri Albo fornitori;
- impostazione parametri SDA;
- impostazione parametri Albo ME;
- ricerca documenti in Dossier;
- Calendario e Fermo sistema;
- adempimenti previsti nei confronti dell'Avcp dall'Art. 1 L. 190/2012.

Modulo E-Procurement (AF link) e attività di supporto per gli utenti lato PA/OE

Tutte le attività connesse all'e-procurement e alla gestione delle procedure telematiche di acquisto vengono di seguito schematizzate e sono ampiamente descritte all'interno dei manuali di utilizzo disponibili sul portale So.Re.Sa. SpA, a seguito di autenticazione come operatore economico o come utente del portale; di seguito un elenco delle funzionalità:

1. Registrazione Utente PA e Primo Accesso;
2. Registrazione e Accesso Utenti OE;
3. Indizione e Aggiudicazione di gara;

4. Bando Istitutivo e Bando semplificato;
5. RDO;
6. Ordinativo di Fornitura;
7. Fabbisogni;
8. Procedura Partecipazione (Lato OE);
9. AQ – Manuale per la partecipazione;
10. Albo Fornitori – Manuale per invio richiesta di abilitazione;
11. Check list argomenti presenti;
12. Convenzioni e Ordinativi di Fornitura – Manuale per l’adesione;
13. Ordinativo di fornitura - Manuale per la creazione e l’invio;
14. Procedura ad invito – Manuale per la partecipazione;
15. PA – Manuale per la partecipazione;
16. SDA – Manuale per richiesta di abilitazione;
17. MERCATO ELETTRONICO – Manuale per richiesta di abilitazione.

| Modulo E-Procurement | Attività | |
|---|---|---|
| <p style="text-align: center;">ALBO FORNITORI - SDA - MERCATO ELETTRONICO</p> | <p>OE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invio istanza di iscrizione - Invio integrazione istanza di iscrizione - Invio quesito <p>UTENTE SORESA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutazione istanza - Evasione istanza - Risposta quesito - Modifica Bando - Pubblicazione Avvisi e FAQ - Comunicazioni alle imprese - Ricerca Istanze presentate e Iscritti - Creazione utente SoReSa - Creazione modelli informazioni aggiuntive per classi merceologiche (ME) - Rettifica, revoca e proroga - Estensione - Modifica Enti | |
| <p style="text-align: center;">PDA</p> <ul style="list-style-type: none"> - GARA APERTA PPB - - GARA APERTA OEPV- -GARA NEGOZIATA PPB- - GARA NEGOZIATA OEPV - - APPALTO SPECIFICO - - ACCORDO QUADRO PPB - - ACCORDO QUADRO OEPV - | <p>INDIZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> - pubblicazione gara (schede Testata e Atti e Riferimenti) - pubblicazione gara (scheda Lotti gestione modello offerta: lotti singola voce e multi voce) - pubblicazione gara (scheda Elenco Lotti) - pubblicazione gara (scheda punteggi e criteri di valutazione) <p>UTENTE SORESA</p> <ul style="list-style-type: none"> - risposta quesito - pubblicazione FAQ - pubblicazione Avviso - pubblicazione Esito/Pubblicazione - Menù "Funzioni" <p>OE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invio quesito - compilazione OFFERTA (Busta amministrativa) - compilazione OFFERTA (Caricamento Lotti) - compilazione OFFERTA (Elenco Lotti) - modifica/Nuova OFFERTA inviata | <p>PDA</p> <ul style="list-style-type: none"> - sorteggio criterio calcolo anomalia - apertura buste amministrative - sorteggio requisiti amministrativi - esito amministrative <p>UTENTE SORESA</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicazione verifica amministrativa - comunicazione integrativa - comunicazione esclusione - comunicazione esclusione lotti - comunicazione prossima seduta - comunicazione generica <p>OE</p> <ul style="list-style-type: none"> -risposta comunicazioni PDA - apertura buste tecniche - esito conformità tecniche - assegnazione punteggi tecnici - apertura buste economiche - graduatoria provvisoria - verifica anomalia - esito verifica anomalia - avvio e valutazione conformità ex post - comunicazione aggiudicazione definitiva e aggiudicazione efficace |

| Modulo E-Procurement | Attività | |
|-------------------------------------|---|--|
| CONVENZIONE/AQ | <u>UTENTE SORESA</u> -pubblicazione (scheda testata e allegati) -pubblicazione (inserimento prodotti, e gestione modello) -pubblicazione (Enti e Lotti) -assegnazione quota | <u>OE</u> - firma Convenzione e Listino - utente PA - richiesta allocazione quota |
| NEGOZIO ELETTRONICO | <u>UTENTE</u> -ricerca prodotti e carrello -compilazione e invio ODF | <u>OE</u> -accettazione/rifiuto ODF -richiesta annulla ODF -gestore convenzione annulla ODF |
| INDAGINE DI MERCATO | <u>UTENTE SORESA</u> - Pubblicazione Indagine di mercato (schede Testata e Atti e Riferimenti) - Pubblicazione Indagine di mercato (Busta amministrativa) - risposta quesito - comunicazione esclusione - apertura manifestazione interesse - esito alle manifestazioni | <u>OE</u> - Invio quesito - compilazione manifestazione interesse - modifica manifestazione inviata |
| GARA NEGOZIATA post INDAGINE | Gestione delle ditte da invitare a valle di una indagine di mercato | |

3.2. Manutenzione Evolutiva

Lo scopo del servizio è garantire la MEV sia del sistema di E-Procurement, sia dei moduli sviluppati con software SharePoint per il Portale ed il Modulo RAGA, adeguandoli a eventuali nuove esigenze o a modifiche del contesto organizzativo So.Re.Sa.

Il servizio è attivabile esclusivamente su richiesta di So.Re.Sa.

A fronte di una richiesta di MEV l'IA presenterà, entro cinque giorni dalla richiesta, una proposta tecnica in cui saranno indicate:

- la soluzione tecnica del problema;
- la quantificazione delle attività – espressa in giorni/persona;
- la calendarizzazione delle attività.

La calendarizzazione dovrà prevedere l'inizio delle attività entro un tempo massimo di 10 giorni successivi all'accettazione del preventivo e l'impegno continuativo delle risorse impiegate.

Per progetti di sviluppo di particolare complessità, che richiedono un tempo di conclusione delle attività superiore a 10 giorni solari, i referenti So.Re.Sa. SpA e l'IA potranno concordare modalità specifiche di esecuzione e inizio delle attività e di monitoraggio.

L'attività di MEV include le fasi di analisi, sviluppo, test, collaudo, formazione e avvio in produzione. Le attività di analisi e sviluppo, fatti salvi gli incontri con tecnici e utenti So.Re.Sa. e l'eventuale utilizzo di risorse del presidio, possono essere svolte dal l'IA in proprie sedi e utilizzando l'ambiente di test di cui al paragrafo 3.5. La formazione sarà erogata, di norma, dal personale del presidio tecnico senza generare ulteriori voci di spesa, così come il controllo e i test delle modifiche prima del passaggio in produzione. Al termine di ciascuna fase dovranno essere prodotti i relativi deliverables.

Le fasi sono descritte nella tabella seguente:

| FASE | DESCRIZIONE | DELIVERABLE | Obbligatorietà |
|----------------------------|--|--|----------------|
| Analisi | Individuazione, attraverso interviste con i referenti stakeholders delle attività di dettaglio da svolgere per l'implementazione delle modifiche | Specifiche di Analisi | O |
| Sviluppo | Realizzazione e implementazione delle funzionalità concordate nella precedente fase di studio e analisi | Codice sorgente Specifiche di test Documentazione tecnica Documentazione utente (manuali d'uso) Manuale dell'Amm. Di Sistema | O |
| Test | Test di funzionamento delle funzionalità implementate | Piano di Test | F |
| Collaudo | Verifica della completezza e del corretto funzionamento delle funzionalità implementate con il Personale dell'Amministrazione | Verbale di Collaudo | F |
| Formazione | Formazione degli utenti di Sistema | Corsi e incontri di formazione | F |
| Avvio in Produzione | Rilascio | Pubblicazione su ambiente di Produzione | O |

La produzione dei deliverable F può essere omessa per attività inferiori a 10 giorni solari.

Al termine dell'attività l'IA installerà il prodotto sui server di So.Re.Sa. SpA, utilizzando eventualmente anche ambienti di test, e So.Re.Sa., a collaudo positivamente effettuato, ne autorizzerà la messa in esercizio in ambiente di produzione.

La proprietà di quanto realizzato, inclusa la documentazione, è, in ogni caso, sia nel periodo di vigenza del contratto sia dopo il suo termine, unicamente della So.Re.Sa.

Non rientrano nelle attività di MEV quelle relative a modifiche del contesto normativo, che deve essere garantito come adeguamento del sistema ai nuovi contesti nell'ambito della Manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC – in capo al RTI contraente del contratto REP.51/2015 e dei servizi di manutenzione ed assistenza attivati per una durata di 36 mesi con l'opzione al rinnovo della determinazione n. 130 del 19/06/2017).

3.3. Reportistica

Il sistema trouble ticketing attraverso il quale sarà alimentato il database contenente i dati significativi sulle richieste di 1° e 2° livello è basato su OTRS ed offre un'interfaccia WEB semplificata per consentire all'utilizzatore la consultazione dello stato di lavorazione dei ticket aperti, monitorandone l'assegnazione, la presa in carico e la risoluzione.

Il sistema mette anche a disposizione uno strumento di reporting per il monitoraggio e l'analisi delle segnalazioni.

L'IA dovrà consegnare mensilmente report attestanti i servizi resi. Per i servizi di cui ai paragrafi 3.1 (Assistenza applicativa) e 3.2 (MEV) la documentazione includerà quadri sintetici riepilogativi e report analitici di dettaglio e dovrà riportare anche tutte le richieste di 2° livello gestite dall'RTI contraente del contratto REP.51/2015 e che ha in capo i servizi di assistenza e manutenzione (MAC). Le elaborazioni effettuate dovranno essere messe a disposizione dell'Amministrazione in formato elettronico e trasmesse, via e-mail, al referente So.Re.Sa. e, se richiesto, ad altri responsabili So.Re.Sa. e gli elaborati saranno utilizzati dall'Amministrazione nei riscontri e nelle verifiche.

3.4. Figure Professionali

Le figure professionali da utilizzare per la prestazione del servizio di assistenza, dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti.

Tutte le figure professionali dovranno garantire, al momento dell'inizio delle attività contrattuali, una buona conoscenza del Codice degli appalti, indispensabile ad una comprensione mirata delle operazioni di sistema necessarie alla gestione delle procedure di acquisto nonché alla cognizione dell'intero dominio applicativo.

Le risorse dovranno dimostrare capacità di problem solving ed essere in grado di esercitare un ruolo efficace di raccordo fra l'IA e gli utenti.

Di conseguenza, i requisiti minimi richiesti per il profilo sono:

1. Buona conoscenza delle procedure di approvvigionamento in ambito pubblico con l'utilizzo di sistemi informativi (e-procurement);
2. Esperienza nell'utilizzo avanzato del pc e degli applicativi di produttività individuale;
3. Esperienza nell'utilizzo di software applicativi "web based" per la gestione degli interventi (trouble ticketing);
4. Capacità di problem solving e di raccordo tra l'IA e gli utenti;
5. Minimo un anno di esperienza (documentabile) in attività di assistenza agli utenti sull'utilizzo di programmi applicativi informatici.

SoReSa si riserva il diritto di ricusare eventuali risorse ritenute non idonee, fornendone comunicazione in forma scritta.

3.5. Presa in carico del servizio

L'IA dovrà prendere in carico tutti i servizi oggetto della fornitura del presente capitolato entro un mese solare dalla data di inizio lavori durante la quale verrà perfezionata la consegna di tutta la documentazione tecnica. Entro tale data dovrà inoltre replicare ambienti di TEST autonomi.

Qualora il presidio tecnico non sia addestrato per la risoluzione delle problematiche e delle attività connesse al SIAPS ed elencate nel presente capitolo la committente si riserva di avviare un procedimento di risoluzione contrattuale immediato e l'applicazione delle relative penali così come indicato al paragrafo 5.

Poiché non sono previste attività di affiancamento al subentro, saranno a disposizione dell'IA per la presa in carico:

1. Manuali Utente
2. Codice sorgente degli applicativi
3. Documentazione di progetto
4. Manuale dell'amministratore

La documentazione relativa al punto 1 è disponibile sul portale So.Re.Sa. SpA, a seguito di autenticazione. La restante documentazione ai fini della predisposizione dell'offerta potrà essere visionata nel corso di sopralluogo.

3.6. Livelli di servizio

Salvo offerta migliorativa, per i servizi di assistenza e manutenzione dovranno essere rispettati i seguenti livelli minimi di servizio:

| Servizi Assistenza applicativa | | |
|---------------------------------------|--|--|
| <i>Rif.</i> | <i>Indicatori</i> | <i>Livelli di servizio</i> |
| A1 | Tempestività di risposta alle richieste di assistenza | Presenza in carico della richiesta entro 1 ora lavorativa nel 98% dei casi |
| A2 | | Chiusura della richiesta entro 4 ore lavorative nel 95% dei casi |
| A3 | Qualità ed efficacia del servizio | % delle richieste di assistenza chiuse alla prima risposta > 95% |
| A4 | Presenza delle risorse | 3 risorse per il 90 % delle giornate lavorative |
| A5 | | Almeno 1 risorsa per il 10% delle giornate lavorative |
| A6 | | Almeno 1 risorsa in presidio per l'intera durata del servizio |
| B1 | Sostituzione eseguita nel corso dei 12 mesi (ed eventuali 12 mesi di rinnovo) di una risorsa | Entro un giorno dall'assenza |
| B2 | | La risorsa proposta in sostituzione deve essere adeguatamente formata sul sistema |
| C1 | Presenza in carico del Servizio | Presenza in carico entro un mese solare dalla stipula contrattuale |
| Servizi MEV | | |
| <i>Rif.</i> | <i>Indicatori</i> | <i>Livelli di servizio</i> |
| S1 | Tempestività di presa in carico della richiesta di MEV | Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta nel 98% dei casi |
| S2 | Tempestività di produzione del documento di analisi | Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta nel 100% dei casi |
| S3 | Rispetto delle pianificazioni | Consegna e collaudo dei prodotti entro la data concordata nel 95 % dei casi |
| S4 | | Consegna e collaudo dei prodotti entro 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nel 4% |
| S5 | | Consegna e collaudo dei prodotti oltre 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nell'1% |

Le percentuali indicate verranno determinate sul totale degli interventi richiesti con periodi di osservazione consecutivi della durata di 3 mesi solari a decorrere dalla data di avvio dei servizi. Per quanto concerne il parametro B1 si applica quanto previsto nel precedente paragrafo 3.5 in tema di rifiuto.

4 CONTENUTI DELL'OFFERTA TECNICA

Il presente paragrafo fornisce le indicazioni a cui il concorrente dovrà attenersi nella redazione dell'offerta e descrive i contenuti che dovranno essere esplicitati per consentire la valutazione tecnica secondo i parametri della griglia di valutazione presente nell'allegato B1 al presente capitolato.

Si precisa che qualora l'impresa partecipante non rispettasse tutti i requisiti minimi richiesti verrà esclusa dalla gara.

L'offerta tecnica, redatta in lingua italiana, dovrà essere priva, a pena di esclusione, di qualsiasi indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico.

L'offerta tecnica dovrà:

- essere compilata su fogli di formato DIN A4, con numerazione univoca e progressiva delle pagine, utilizzando un font non inferiore a 12 pt, interlinea singola;
 - essere contenuta in 40 facciate complessive, compresi indici e copertina;
 - contenere la trattazione dei punti riportati nello schema sottostante:
1. Descrizione della proponente;
 2. Descrizione delle esperienze pregresse nei servizi di assistenza oggetto della gara. Per ogni progetto dovranno essere indicati:
 - periodo di riferimento (dal/al)
 - servizio svolto
 - cliente
 - descrizione sintetica del progetto
 3. piattaforma tecnologica e applicativa su cui è stata eseguito il servizio
 4. Organizzazione del servizio di assistenza;
 5. Organizzazione del servizio di MEV;
 6. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure di presidio. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
 - titolo di studio;
 - partecipazione diretta a progetti di assistenza/supporto per l'uso di sistemi di e-procurement rivolti ad enti pubblici (specificandone la durata);
 7. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure dedicate alla MEV. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
 - titolo di studio;
 - elenco esperienze nell'ambito dello sviluppo di software applicativo;
 - elenco progetti di sviluppo software applicativo per soggetti pubblici o privati di durata superiore ad un mese

All'offerta tecnica saranno allegati i curricula, in forma anonima, delle figure professionali proposte, in numero non inferiore a 3 e non superiore a 5 per il presidio tecnico.

In aggiunta, saranno richiesti numero 2 curricula delle risorse destinate alla MEV.

L'assenza di un numero di curricula validi, ovvero rispondenti ai requisiti minimi, inferiore a 5 (3 per il presidio e 2 per la MEV) sarà motivo di esclusione.

I curricula, redatti in formato europeo ed in forma anonima, dovranno includere, per ogni figura professionale, una tabella riepilogativa delle esperienze maturate con l'indicazione dei dettagli di seguito specificati:

- periodo di riferimento (dal/al)

- servizio svolto
- cliente
- descrizione sintetica del progetto
- piattaforma tecnologica e applicativa

N.B.: si precisa che, in sede di stipula contrattuale, i medesimi curricula dovranno essere prodotti in forma non anonima, corredati di dichiarazioni rese ai sensi dell'art. 46 e dell'art. 47 del DPR 28.12.2000 n.445, attestanti il possesso dei requisiti presenti nei curricula e oggetto di valutazione.

5 PENALI

Fatta salva l'ipotesi di forza maggiore, nel caso di mancato rispetto anche di uno soltanto dei livelli di servizio e/o delle condizioni e/o dei termini e/o delle modalità e/o delle specifiche tecniche di cui al presente capitolato tecnico e, ove migliorativi, dell'offerta tecnica, So.Re.Sa. potrà applicare all'IA le penali di seguito indicate, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

Sono previste le seguenti penali, relative al mancato rispetto degli SLA previsti al precedente paragrafo 3.6:

- A1: € 2.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- A2: € 2.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- A3: € 2.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- A4: € 3.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- A5: € 5.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- A6: € 5.000,00= in caso di assenza di tutte le risorse nel presidio (mancato rispetto dei livelli minimi del servizio);
- B1: € 500,00=per ogni giorno di ritardo per la sostituzione della risorsa;
- B2: € 10.0000,00 = in caso rifiuto da parte di So.Re.Sa. SpA della risorsa per inadeguatezza;
- C1: € 10.0000,00 al giorno fino ad un massimo di 5 giorni oltre i quali si applicherà la risoluzione;
- S1: € 1.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S2: € 1.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S3: € 1.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S4: € 2.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S5: € 3.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima.

