

***Procedura aperta per la fornitura dei servizi di assistenza
e manutenzione della piattaforma di E-Procurement***

SIAPS

(CIG n. 8338523ED9)

Capitolato tecnico



INDICE

1	PREMESSA	6
2	CONTESTO ATTUALE	7
2.1	SOGGETTI LEGITTIMATI ALL'UTILIZZO DI SIAPS.....	9
2.2	PROFILI DEGLI UTENTI DI SIAPS.....	9
2.3	ARCHITETTURA DI RIFERIMENTO, STRUMENTI, LAYER E LICENZE	10
2.4	DOCUMENTAZIONE	11
2.5	VOLUMI GESTITI.....	12
2.6	FUNZIONALITÀ DI AMMINISTRAZIONE	13
2.7	FUNZIONALITÀ UTENTE PA E UTENTE OE	14
3	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	16
3.1	OGGETTO E DURATA.....	16
3.2	SERVIZI RICHIESTI	17
3.2.1	<i>Gestione sistemistica della piattaforma applicativa</i>	17
3.2.2	<i>Servizi di manutenzione a canone</i>	18
3.2.2.1	Manutenzione correttiva	18
3.2.2.2	Manutenzione preventiva.....	18
3.2.2.3	Manutenzione normativa	18
3.2.2.4	Manutenzione migliorativa.....	19
3.2.2.5	Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione.....	19
3.2.3	<i>Manutenzione Evolutiva – servizio a consumo</i>	21
3.2.4	<i>Servizio di assistenza</i>	22
3.2.5	<i>Formazione</i>	24
3.2.6	<i>Affiancamento finale</i>	25
3.3	PROFILI PROFESSIONALI DELLE RISORSE.....	26
3.3.1	<i>Responsabile di progetto</i>	26
3.3.2	<i>Team di assistenza</i>	27
3.3.3	<i>Team di manutenzione</i>	27
3.4	SOSTITUZIONE DELLE RISORSE CHIAVE	28
4	PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO	29
5	SEDE E STRUMENTI DI LAVORO	29
6	LIVELLI DI SERVIZIO	29
6.1	DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA	30

6.2	PERFORMANCE	31
6.3	CONTACT CENTER/HELP DESK	31
6.4	SERVIZIO DI ASSISTENZA ON SITE	32
6.5	MANUTENZIONI.....	33
7	RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ	34
7.1	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	34
8	PENALI.....	35
9	CONTENUTI DELL’OFFERTA TECNICA.....	36

Definizioni ed 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
COMMITTENTE	Amministrazione che commissiona la fornitura
CRM	Customer Relationship Management
DB	Data Base
DC	Decreto Commissariale
DCA	Decreto del Commissario ad Acta
DO	Direttore Operativo
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

PO	Punto ordinante
RDO	Richiesta di offerta
RUP	Responsabile unico procedimento
SAL	Stato Avanzamento Lavori
SDA	Sistema dinamico di acquisizione
SIAPS	Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità
SLA	Service Level Agreement
SO.RE.SA.	Società Regionale per la Sanità SpA
SSR	Servizio Sanitario Regionale
WBS	Work Breakdown Structure (struttura analitica di progetto)

1 PREMESSA

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”.

Inoltre, il D.P.C.M. del 11 novembre 2014 all'art. 1, co. 2, “Requisiti per l'iscrizione nell'elenco dei soggetti aggregatori (...)”, ha stabilito che: “resta comunque ferma l'iscrizione all'elenco della Consip S.p.A. e di una centrale di committenza per ciascuna regione ove costituita ai sensi dell'art. 1, comma 455, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, ovvero individuata ai sensi del medesimo art. 9, comma 5, del decreto-legge n. 66 del 2014 convertito dalla legge n. 89/2014” e con la Delibera Anac n. 31 del 17 gennaio 2018, è stata confermata l'iscrizione (già disposta con Delibera n.58/2015), della So.Re.Sa. per la Regione Campania nell'elenco dei Soggetti aggregatori di cui all'art. 9 del decreto-legge n. 66 del 2014 convertito dalla legge n. 89/2014.

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.

Lo strumento operativo è il modulo di e-procurement presente nel SIAPS, Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità, rilasciato in esercizio nel dicembre 2015. Il sistema è una piattaforma informatica basata su tre componenti: modulo per la gestione dei processi di acquisizione di beni e servizi, modulo dei processi di autorizzazione in deroga alle aziende sanitarie locali e portale istituzionale.

Il modulo di e-procurement presente nel sistema 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, e in conseguenza della LR 16/2014 sopra citata, 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.), a seguito di sottoscrizione di accordo tra le parti, mettendo a disposizione un articolato set di servizi e strumenti di e-Procurement.

La presente fornitura riguarda i servizi di manutenzione e assistenza tecnica e operativa sulla sola piattaforma di e-procurement inclusa nel SIAPS.

Nel seguito del documento, salvo quando diversamente indicato, i riferimenti al SIAPS riguarderanno esclusivamente la piattaforma di e-procurement inclusa nel sistema.

2 CONTESTO ATTUALE

Il SIAPS è la piattaforma di e-procurement gestita da So.Re.Sa. SpA, accessibile via web, che prevede un insieme articolato di strumenti; la piattaforma in esercizio (hardware e software) è ospitata nel data center aziendale, situato in appositi locali presso la propria sede, mentre una configurazione sostanzialmente speculare è ospitata presso il data center dell'ASL di Caserta, 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).

Le principali funzionalità del sistema sono:

1. indizione di gare telematiche da parte di So.Re.Sa. SpA, finalizzate alla stipula delle convenzioni-quadro ovvero, su richiesta di amministrazioni o enti interessati, di singoli contratti di acquisto;
2. attivazione di convenzioni quadro, con le quali l'impresa prescelta nel rispetto delle procedure previste dalla normativa comunitaria e nazionale per la fornitura di beni e servizi a Pubbliche Amministrazioni, si impegna ad eseguire, ai prezzi e alle condizioni previste, contratti conclusi a seguito di emissione di Ordinativi di Fornitura;
3. svolgimento autonomo di gare telematiche da parte delle aziende sanitarie della Regione Campania, registrate a sistema;
4. svolgimento autonomo di gare telematiche da parte delle Pubbliche Amministrazioni Locali registrate a sistema, previa sottoscrizione di un apposito accordo con So.Re.Sa. SpA;
5. attivazione di Sistemi Dinamici di Acquisto (SDA) attraverso appositi bandi istitutivi, a cui gli operatori economici devono abilitarsi per partecipare ai successivi appalti specifici;
6. Mercato elettronico;
7. altre funzionalità di supporto ai processi di acquisto.

Il sistema è in grado di gestire:

- tutte le tipologie di gara (procedure aperte, procedure negoziate, appalti specifici su Sistemi Dinamici di Acquisizione, Richieste di Offerta sul mercato elettronico, 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

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.

L'integrazione con il portale istituzionale di So.Re.Sa. SpA permette la pubblicazione automatica delle procedure gestite su SIAPS, con l'aggiornamento della sezione BANDI DI GARA <https://www.soresa.it/Pagine/Bandi.aspx>

Una ulteriore componente di integrazione con il portale istituzionale è costituita dall'anagrafe fornitori, attualmente funzionalmente gestita lato portale e trasferita nella banca dati del sistema di e-procurement.

2.1 SOGGETTI LEGITTIMATI ALL'UTILIZZO DI SIAPS

Da gennaio 2017 tutte le procedure di gara di So.Re.Sa. SpA vengono effettuate in modalità telematica su SIAPS. L'uso della piattaforma, come anticipato in premessa, è stato progressivamente esteso a tutti gli enti del SSR, per i processi di acquisizione eseguiti in modo autonomo, e in conseguenza alla LR 16/14, a tutti gli enti ricompresi nella norma (ovvero 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).

Inoltre, a seguito dell'entrata in vigore a livello nazionale dell'obbligo per tutte le amministrazioni di effettuare le procedure di gara in modalità telematica, a partire da ottobre 2018, si è registrato un fortissimo incremento dell'utilizzo della piattaforma SIAPS (motivo per il quale i volumi evidenziati nel seguito si riferiscono al solo 2019).

La facoltà di utilizzo della piattaforma di e-procurement da parte delle altre amministrazioni del territorio esterne al SSR avviene previa stipula di specifici accordi con So.Re.Sa. SpA.

2.2 PROFILI DEGLI UTENTI DI SIAPS

Le tipologie di utenti ad oggi previste sono:

- **Punto Ordinante (PO):** utente autorizzato ad impegnare la spesa per conto dell'Amministrazione di appartenenza ed abilitato a perfezionare i contratti derivanti dall'utilizzo del sistema. il PO può predisporre, sottoscrivere e pubblicare documenti quali ordinativi di fornitura e Richieste di Offerta sul Mercato elettronico;
- **RUP Procedure di Gara (RUP PDG):** utente che sul sistema può indire ed approvare gare telematiche e procedure dematerializzate;
- **Punto Istruttore (PI):** utente che può predisporre documenti quali Ordinativi di Fornitura, Richieste di Offerta sul Mercato elettronico, bandi di gara, ecc., da inviare in approvazione al PO/RUP PDG di competenza;

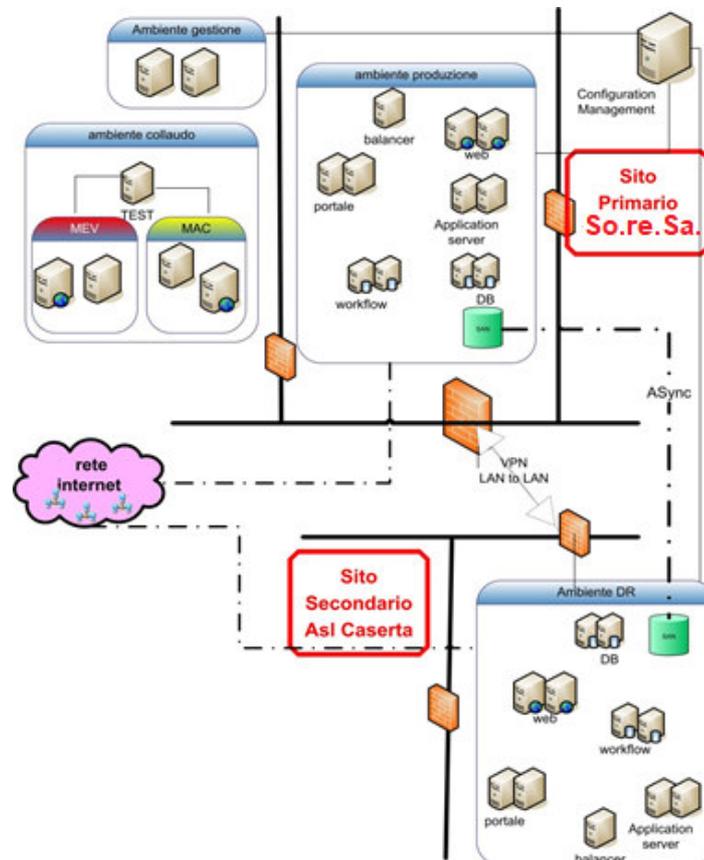
- **Referenti fabbisogni e sub referenti fabbisogni:** utenti autorizzati all’inserimento dei quantitativi richiesti per la definizione dei fabbisogni di prodotti e/o servizi da mettere a gara per le procedure telematiche centralizzate; i primi sono attivati da So.Re.Sa. SpA su richiesta delle Aziende Sanitarie, per rispondere alle richieste fabbisogni di gare centralizzate; i secondi sono attivati dagli utenti referenti per individuare collaboratori deputati alla raccolta dei dati che verranno aggregati, consolidati e inviati a So.Re.Sa. SpA esclusivamente dal referente aziendale.

2.3 ARCHITETTURA DI RIFERIMENTO, STRUMENTI, LAYER E LICENZE

L’architettura del sistema 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.



Ove necessario, ulteriori dettagli sull'infrastruttura potranno essere richiesti in sede di sopralluogo.

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, ASP.NET 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 IE - 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 2012 Std. Ed.+
	Framework realizzativi	DOT.NET - Visual Studio - proprietario
DATABASE	Gestione dati DB	MS-SQL Server 2012 Std. Ed. +
	Logica di gestione dati	Sistema relazionale con gestione transazioni MS- MTS
REPORTING	Sistemi di Reporting	pagine ASP personalizzate - 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-Visualstudio - MS-SQL Server -LGPL - EVO PDF – Chilkat

2.4 DOCUMENTAZIONE

Per la presa in carico e la gestione del sistema è disponibile la seguente documentazione:

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, se ritenuta necessaria ai fini della predisposizione

dell'offerta, potrà essere visionata nel corso di sopralluogo da eseguirsi a seguito di formale richiesta.

Si precisa che nell'appalto in corso non sono previste attività di affiancamento al subentro.

2.5 VOLUMI GESTITI

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

SORESA			
Informazione		Anno 2018	Anno 2019
UTENTI	Numero di amministrazioni registrate	19	22
	Numero di utenti PA registrati	394	638
	Numero di utenti di operatori economici registrati	2102	4477
	Numero di operatori economici registrati	1943	4179
	Numero di operatori economici abilitati allo SdA (*)	193	210
	Numero di operatori economici abilitati all'Albo Fornitori (**)	322	579
	Numero di operatori economici abilitati al Mercato Elettronico (**)	34	65
PROCEDURE	Numero di procedure aperte bandite	25	165
	Numero di procedure negoziate inviate	17	75
	Numero di procedure ristrette inviate	0	1
	Numero di SdA banditi	2	2
	Numero di Rdo inviate	0	0
	Numero di affidamenti diretti inviati	0	9
	Numero di appalti specifici banditi	11	8

SORESA			
Informazione		Anno 2018	Anno 2019
	Numero di richieste di preventivo inviate	0	24
	Numero di convenzioni attive	26	38
ODF	Numero di odf emessi	71	222
HELPDESK	Numero di "ticket" gestiti	178	218
	Numero di chiamate al call center	Non disponibile	5000
	Durata media delle chiamate	Non disponibile	4 minuti
	Numero di mail ricevute	Non disponibile	2176

2.6 FUNZIONALITÀ DI AMMINISTRAZIONE

Di seguito si riporta uno schema sintetico delle attività agganciate al profilo di amministratore di Sistema:

- ricerche utenti Enti e OE (profilazione PO, RUP, Fabbisogni Operativo);
- gestione/modifica profili-ruoli e subentri;
- 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;
- impostazione parametri seduta virtuale;
- ricerca documenti in Dossier;
- Calendario e Fermo sistema;
- Consultazione pec sistema;
- Gestione pannello sicurezza per consultazione LOG/UTENZE BLOCCATE;
- adempimenti previsti nei confronti dell'Avcp dall'Art. 1 L. 190/2012.

2.7 FUNZIONALITÀ UTENTE PA E UTENTE OE

Tutte le attività connesse all'e-procurement e alla gestione delle procedure telematiche di acquisto vengono di seguito schematizzate e sono 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 (e della relativa manualistica):

- Registrazione Utente PA e Primo Accesso;
- Registrazione e Accesso Utenti OE;
- Indizione e Aggiudicazione di gara;
- Bando Istitutivo e Bando semplificato;
- RDO;
- Ordinativo di Fornitura;
- Fabbisogni;
- Procedura Partecipazione (Lato OE);
- AQ – Manuale per la partecipazione;
- Albo Fornitori – Manuale per invio richiesta di abilitazione;
- Check list argomenti presenti;
- Convenzioni e Ordinativi di Fornitura – Manuale per l'adesione;
- Ordinativo di fornitura - Manuale per la creazione e l'invio;
- Procedura ad invito – Manuale per la partecipazione;
- PA – Manuale per la partecipazione;
- SDA – Manuale per richiesta di abilitazione;
- MERCATO ELETTRONICO – Manuale per richiesta di abilitazione.

Modulo E-Procurement	Attività
ALBO FORNITORI - SDA - MERCATO ELETTRONICO	<p><u>OE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Invio istanza di iscrizione - Invio integrazione istanza di iscrizione - Invio quesito <p><u>UTENTE SORESA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Creazione seduta per 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)

Modulo E-Procurement	Attività	
	- Rettifica, revoca e proroga - Modifica Enti	
<p style="text-align: center;"><u>PDG</u></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- CONCESSIONI- 	<p><u>INDIZIONE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - pubblicazione gara (schede Testata e Atti e Riferimenti) -pubblicazione gara (Busta Amministrativa) - pubblicazione gara (scheda Lotti/prodotti gestione modello offerta: lotti singola voce e multi voce) - pubblicazione gara (scheda Elenco Lotti) - pubblicazione gara (scheda punteggi e criteri di valutazione) <p><u>UTENTE SORESA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - risposta quesito - pubblicazione FAQ - pubblicazione Avviso - pubblicazione Esito/Pubblicazione - Menù "Funzioni" <p><u>OE</u></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><u>PDA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - apertura buste amministrative - sorteggio requisiti amministrativi - esito amministrative <p><u>UTENTE SORESA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - seduta virtuale e conversazione - comunicazione verifica amministrativa - comunicazione integrativa - comunicazione esclusione - comunicazione esclusione lotti - comunicazione prossima seduta - comunicazione generica <p><u>OE</u></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 - chiusura procedura
<p style="text-align: center;">CONVENZIONE/AQ</p>	<p><u>UTENTE SORESA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -pubblicazione (scheda testata e allegati) -pubblicazione (inserimento prodotti, e gestione modello) -pubblicazione (Enti e Lotti) -aggiungi quota, modulo "funzioni" e assegnazione prodotti -Abilitazione rilanci -allocazione quota 	<p><u>OE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - firma Convenzione e Listino all'interno del negozio elettronico <p><u>Utente PA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - richiesta allocazione quota -richiesta abilitazione rilancio

Modulo E-Procurement	Attività	
NEGOZIO ELETTRONICO	<u>UTENTE PA</u> -ricerca prodotti e carrello -compilazione e invio ODF -richiesta e annulla ODF <u>UTENTE SORESA</u> -Gestione ODF -accettazione/rifiuto /annulla ODF	<u>OE</u> -accettazione/rifiuto convenzione -accettazione/listino -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 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO E DURATA

La presente procedura ha per oggetto i servizi di gestione, manutenzione ed assistenza tecnica ed applicativa della piattaforma di e-procurement del SIAPS. In dettaglio i servizi richiesti sono:

- gestione sistemistica della piattaforma applicativa, sia sul sito primario che sul sito secondario;
- manutenzione correttiva, preventiva, normativa, migliorativa ed evolutiva del software applicativo;
- assistenza applicativa di 1° livello tramite contact center/help desk e on site;
- assistenza tecnica e applicativa di 2° livello, da erogarsi da remoto e on site;
- formazione;
- affiancamento finale.

La durata del contratto sarà di 24 mesi, a partire dalla sottoscrizione del verbale di consegna lavori.

Si prevede l'eventuale ripetizione di servizi analoghi per ulteriori 24 mesi come indicato nel Disciplinare di gara.

3.2 SERVIZI RICHIESTI

Sarà responsabilità del fornitore garantire elevati livelli di prestazioni, sicurezza e affidabilità dei servizi erogati, nel rispetto degli standard e delle specifiche tecnologiche aperte, sia nazionali che internazionali.

Sarà necessario utilizzare adeguati standard di sicurezza per la trasmissione e conservazione dei dati, in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 GDPR.

Tutte le componenti applicative che verranno sviluppate e/o aggiornate dovranno rispettare quanto previsto nelle linee di indirizzo per l'implementazione del sistema informativo sanitario regionale, approvate nel DCA n. 34 del 29/3/2019.

Si precisa che il Fornitore 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.

3.2.1 Gestione sistemistica della piattaforma applicativa

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).

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

1. la connettività;
2. l'infrastruttura di rete;
3. le macchine virtuali e lo spazio disco su cui il fornitore dovrà installare, configurare e gestire tutto quanto necessario al funzionamento dell'applicativo (sistemi operativi, 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 sistemistica e dovrà quindi assicurare:

1. Gestione sistemistica dell'application server virtuale che ospita l'applicazione (sito primario);

2. Gestione sistemistica dell'application server virtuale che ospita l'applicazione (sito secondario);
3. Supporto per la predisposizione delle procedure per la gestione disastri e verifiche operative.

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, che potranno anche essere in cloud.

3.2.2 Servizi di manutenzione a canone

3.2.2.1 Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi; tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente. Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

L'attività di manutenzione correttiva dovrà essere erogata relativamente al software in esercizio, ivi compreso il software che l'IA nel corso del periodo contrattuale avrà preso in carico, modificato o realizzato ex-novo.

3.2.2.2 Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva riguarda le possibili non conformità o scadenza delle performance che, pur non essendosi ancora manifestate, potrebbero manifestarsi. Per esempio, rientrano in questa categoria i criteri di robustezza e monitoraggio dell'evoluzione dei volumi dei dati (reazione ai possibili fault provocati da manovre utente o da eventi tecnologici o quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati).

3.2.2.3 Manutenzione normativa

Il servizio di manutenzione normativa consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei programmi, alle nuove normative comunitarie, nazionali e/o regionali suffragate da delibere ufficiali emesse dall'organismo legislativo competente, effettuato su segnalazione/richiesta della Committente. Rientrano in tale casistica le norme nazionali opportunamente recepite e modulate dagli organi regionali.

L'IA dovrà impegnarsi, nel caso di mutamento di disposizioni di legge, nazionali o regionali che risultano essere vincolanti, la cui entrata in vigore ricada nel periodo contrattuale, ad apportare

le modifiche necessarie alle funzionalità già presenti nei programmi entro le scadenze concordate con il committente e comunque entro eventuali scadenze previste dalle norme stesse (per modifiche alla funzionalità si intendono sviluppi di software applicativo finalizzati ad adattare i programmi esistenti alle suddette disposizioni).

3.2.2.4 Manutenzione migliorativa

Il servizio consiste nell'assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio produrre gli adeguamenti sul software dovuti all'aggiornamento di versioni del software di base, a nuove release per la gestione della base dati, nuove modalità di gestione della rete, introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema, migrazioni di piattaforma. Gli adeguamenti possono essere necessari per preservare l'efficienza degli applicativi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro (ad esempio per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.), rilascio di nuove versioni (release) di programmi che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati dall'IA per il miglioramento degli stessi.

Parte integrante del servizio è lo sviluppo delle funzionalità per la gestione anagrafica degli operatori economici che utilizzeranno la piattaforma di e-procurement che verrà, di conseguenza, dismessa dal portale. Più precisamente, il portale consentirà esclusivamente l'iscrizione ai servizi di informazione ivi previsti e la piattaforma di e-procurement tutte le iscrizioni connesse alla partecipazione alle procedure di gara.

Il sistema di gestione anagrafica dovrà essere rilasciato in produzione entro tre mesi dall'avvio delle attività.

3.2.2.5 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione

Sulle componenti del sistema dovrà essere garantita la manutenzione correttiva, ovvero tutti gli interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti del software applicativo e al ripristino delle funzionalità previste, a fronte di errori o incongruenze.

I malfunzionamenti del software verranno notificati dalla Committente alla IA con una comunicazione di rilevazione di errori, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi,
- il livello di impatto sull'operatività del sistema:
 - anomalia bloccante se impedisce all'utente l'uso dell'applicazione;
 - anomalia non bloccante se comporta malfunzionamenti che non impediscono all'utente l'uso dell'applicazione.

La IA, ricevuta la comunicazione di rilevazione errore, dovrà prendere in carico la richiesta (entro i tempi richiesti) e far pervenire alla Committente una comunicazione con l'indicazione dei tempi previsti per la risoluzione dell'anomalia (previsione di fine intervento).

Procederà quindi alla rimozione dell'anomalia ed effettuato l'intervento farà pervenire alla Committente la comunicazione di risoluzione anomalia, in cui dovranno essere indicati la data e l'ora di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

L'accettazione della soluzione applicata dalla IA è subordinata alla verifica da parte della Committente stessa. Qualora la soluzione non sia ritenuta accettabile, la Committente ne darà comunicazione e la IA sarà tenuta a rimuoverla sempre nel rispetto dei tempi previsti e senza ulteriori oneri a carico della Committente.

La IA potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi, ma è comunque tenuta a restituire il modulo comunicazione di rilevazione errori completato.

Nel caso di anomalia bloccante, a fronte di eventuali soluzioni di bypass proposte dalla IA e accettate dalla Committente per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema, l'anomalia verrà considerata come non bloccante. La Committente potrà quindi decidere di riassegnarla alla IA come anomalia non bloccante.

La manutenzione dovrà essere svolta direttamente da personale tecnico dell'IA, che dovrà garantire che l'accesso al sistema sia consentito solo al personale strettamente necessario ed esclusivamente per gli scopi indicati. Eventuali accessi al sistema di personale non autorizzato e/o eseguiti per usi diversi da quelli consentiti potranno comportare la risoluzione anticipata del contratto.

L'IA, all'avvio della fornitura, dovrà predisporre un servizio di assistenza per il supporto delle problematiche funzionali, tecniche e applicative, e per la segnalazione di anomalie, attivando le opportune escalation di competenze a fronte di problematiche non risolvibili telefonicamente o da remoto.

Al fine di garantire il miglior supporto possibile, l'IA dovrà dotarsi di apposita infrastruttura che permetta:

- l'accesso sicuro ed il controllo remoto ai sistemi della Committente (server);
- l'installazione di patch relative sia al software di base che a tutte le altre componenti software appositamente realizzate;
- ogni attività che si renda necessaria per il monitoraggio, la problem determination e il problem solving.

Per tutta la durata del servizio di Assistenza, l'IA dovrà produrre un report mensile (o consentire alla Committente l'accesso ad un sistema da cui sia possibile evincere le medesime informazioni) che attesti il raggiungimento degli SLA minimi e/o offerti e gli andamenti di:

- Chiamate aperte, causa e gravità;
- Tempo di chiusura delle chiamate per causa e gravità;
- Altre informazioni, da concordare in fase esecutiva, che consentano alla Committente di monitorare l'andamento delle anomalie e la soddisfazione degli utenti finali

L'IA dovrà inoltre effettuare analisi periodiche sullo stato del sistema, in termini di performances, occupazione dati, statistiche di utilizzo, ecc. a fronte delle quali attivare interventi di ottimizzazione sul sistema stesso.

Il servizio di assistenza dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì (giornate lavorative) dalle ore 9:00 alle 17:00.

3.2.3 Manutenzione Evolutiva – servizio a consumo

Lo scopo del servizio è garantire la MEV del sistema di E-Procurement, adeguandolo 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 dall'IA in proprie sedi e utilizzando l'ambiente di test. La formazione sarà erogata, di norma, 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	O

		Documentazione utente (manuali d'uso) Manuale dell'Amm. Di Sistema	
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) sia nel periodo di vigenza del contratto sia dopo il suo termine è, in ogni caso, unicamente della So.Re.SpA.

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 e normativa.

3.2.4 Servizio di assistenza

L'IA dovrà predisporre le risorse necessarie al fine di fornire un servizio di assistenza (prestato mediante contact center/help desk remoto) per la durata del contratto. Il servizio dovrà fornire informazioni e risposte di tipo puramente tecnico in merito alle funzionalità inerenti ai diversi strumenti presenti sulla piattaforma. Il servizio dovrà anche fornire il supporto necessario alla risoluzione dei problemi relativi all'utilizzo del sistema, quali:

- corretto utilizzo delle funzionalità previste (es. modalità di inoltro dell'ordinativo)
- corretto caricamento dell'offerta per la partecipazione ad una procedura di gara
- identificazione delle utenze (es. verifica e reset di una password bloccata)
- accesso al sistema (es. "server not responding")

Il servizio di assistenza dovrà essere garantito attraverso un numero verde (per le chiamate da numerazione fissa nazionale) e un numero dedicato (per le altre chiamate) accessibili alle diverse categorie di utenti (SoReSa SpA, Amministratori, fornitori). In alternativa al canale telefonico,

considerato principale, le richieste di assistenza potranno essere sottomesse anche attraverso posta elettronica, o ulteriori canali attivati successivamente, di cui si darà informazione agli utenti sul portale aziendale.

Il Contact Center deve essere strutturato almeno su due livelli. I contatti con gli utenti sono gestiti da un 1° livello di supporto, che ha la responsabilità di:

- accettare la richiesta di assistenza, con assegnazione del livello di urgenza;
- registrare la chiamata sullo strumento di Customer Relationship Management, offerto per la corretta ed efficiente esecuzione del servizio, e comunicare il numero di relativo ticket;
- analizzare il problema e inviare al 2° livello i problemi non risolvibili dal 1° livello;
- se di competenza, risolvere direttamente il problema;
- chiudere la richiesta di assistenza, con rapporto dell'intervento effettuato evidenziando le cause del malfunzionamento, nel caso in cui si verificasse tale circostanza;
- predisporre report statistici delle richieste di assistenza.

L'assistenza di 2° livello ha la responsabilità di affrontare e risolvere i problemi non risolti dal primo livello. Le richieste, ricevute tramite il sistema di CRM, sono prese in carico da gruppi che possiedono le competenze specifiche di tipo funzionale, applicativo, tecnico e/o sistemico necessarie.

Qualora il malfunzionamento non possa essere risolto direttamente dal Fornitore in quanto imputabile a soggetti terzi, il Fornitore deve provvedere a contattare tempestivamente il soggetto da cui il malfunzionamento dipende, monitorando la risoluzione dello stesso.

La soluzione dell'anomalia deve essere poi comunicata al primo livello che provvederà ad informare l'utenza.

Tutte le informazioni relative alle comunicazioni ricevute dal Contact Center andranno catalogate ed archiviate nel sistema informativo predisposto dal Fornitore. Sarà onere del Fornitore rendicontare su tale sistema l'attività svolta in termini di descrizione del problema, effort erogato, esito e descrizione degli eventuali interventi eseguiti. Il Fornitore dovrà fornire a So.Re.Sa. accesso al sistema stesso, alle registrazioni e alla produzione di report a fini documentativi e di verifica sulla conformità di erogazione del servizio richiesto.

Alla cadenza periodica comunicata da So.Re.Sa. (indicativamente trimestrale), inoltre, il fornitore dovrà produrre report statistici delle richieste di assistenza contenenti almeno le seguenti informazioni di base (o minime):

- Nome e cognome dell'utente (ove disponibile);
- Amministrazione o Ditta di appartenenza dell'utente (ove disponibile);
- Ruolo/Qualifica (ove disponibile);
- Telefono (ove disponibile);
- Indirizzo di posta elettronica (ufficio) (ove disponibile);
- Oggetto del ticket aperto;
- Durata della chiamata (nel caso di segnalazione telefonica);

- Priorità del ticket aperto;
- Soluzione adottata con l'evidenza delle cause eventuali di malfunzionamento (in caso di intervento a sistema).

Le informazioni su tale sistema dovranno essere trattate nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali e rese costantemente disponibili alla So.Re.Sa. SpA, eventualmente tramite una condivisione del sistema stesso. Le informazioni caricate nel sistema applicativo di CRM sono di proprietà della So.Re.Sa. SpA, pertanto lo stesso Fornitore dovrà provvedere al termine del contratto a fornire alla So.Re.Sa. SpA tutti i dati del sistema informativo predisposto in un formato da concordare.

In aggiunta al servizio di assistenza erogato attraverso Contact Center, è richiesto il presidio tecnico di una risorsa presso la sede di So.Re.Sa., che dovrà possedere una perfetta padronanza del dominio applicativo e degli strumenti tecnici disponibili.

Le postazioni di lavoro per il personale dell'IA in presidio on site 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, così come il contact center, fornirà le prestazioni dalle ore 9:00 alle ore 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 le 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.

3.2.5 Formazione

Le attività di formazione sono finalizzate al trasferimento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità tecniche-funzionali di gestione dei sistemi e delle loro funzionalità agli utenti So.Re.Sa. e di altri enti.

Il Fornitore, nell'ambito di ogni intervento MEV, dovrà prevedere e sottoporre ad accettazione di So.Re.Sa., adeguate attività di formazione sulle funzionalità rilasciate, modificate, implementate, indicando gli utenti target e gli strumenti che intende utilizzare.

La diffusione della conoscenza sulle modifiche o implementazioni di funzionalità dei sistemi potrà avvenire per mezzo di diversi strumenti:

- manuali operativi alle nuove/modificate funzionalità. Il numero, la consistenza e il livello di dettaglio di tali manuali dipenderanno di volta in volta dalla funzionalità stessa e dagli utenti target;
- webinar tematici da realizzare riguardo ambiti specifici di funzionamento del sistema. Il Fornitore, secondo un piano di rilascio concordato con So.Re.Sa., dovrà produrre nell'arco della durata contrattuale, un numero massimo di 20 webinar che trattino e approfondiscano specifiche aree tematiche del sistema, ne mostrino il funzionamento e rispondano a domande ricorrenti degli utenti (FAQ). La durata di tali webinar dovrà essere orientativamente di 1/1,5 ore ciascuno e dovranno essere resi disponibili per la consultazione e riproduzione agli utenti. Il Fornitore dovrà inoltre curare l'aggiornamento di tutti i webinar a fronte di modifiche apportate alle funzionalità coinvolte;
- guide interattive all'utilizzo del sistema per le diverse tipologie di utenti. Le guide diventeranno proprietà di So.Re.Sa. che potrà renderle disponibili anche pubblicamente agli utenti target;
- formazione in aula sul funzionamento del sistema. Tale attività è volta al raggiungimento di un utilizzo sempre più diffuso della piattaforma di e-Procurement da parte degli utenti, anche appartenenti ad altre PA utilizzatrici della piattaforma: gli interventi di formazione dovranno avere ad oggetto, a titolo indicativo, l'utilizzo generale della piattaforma, le funzionalità, le modalità operative nell'espletamento delle procedure di affidamento, la visualizzazione di informazioni, ecc. Il Fornitore dovrà erogare 10 giornate di formazione in aula nell'arco della durata contrattuale, presso la sede di So. Re. Sa. o in altra sede comunicata, nella Regione Campania.

Tale attività di formazione è compresa nella remunerazione a canone.

In caso di necessità di ulteriori giornate di formazione esse potranno essere erogate dalla risorsa in presidio presso So.Re.Sa. che, in tal caso, sarà esentata dal servizio on site.

Si precisa che tutti gli eventuali costi di trasferta sono a totale carico del Fornitore.

3.2.6 Affiancamento finale

Nel corso dell'esecuzione del contratto e, in maggior misura, negli ultimi 3 mesi di validità del contratto stesso, l'IA dovrà, su richiesta della Committente, trasferire al personale della Committente, o a terzi da essa designati, il know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni su funzioni, disegno, codice e documentazione dei sistemi oggetto di fornitura.

Sarà pertanto richiesto all'IA di predisporre un piano di lavoro di dettaglio delle attività di trasferimento di know how e le relative modalità di erogazione. Tale piano di lavoro sarà soggetto all'approvazione della Committente.

3.3 PROFILI PROFESSIONALI DELLE RISORSE

Per l'esecuzione dei servizi previsti nel presente appalto l'IA dovrà mettere a disposizione un team professionisti ICT dedicato.

Tutto il personale addetto al servizio deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità del Fornitore aggiudicatario.

Il Fornitore dovrà assicurare un numero di risorse adeguato ai fini dell'erogazione dei servizi sulla base degli elementi forniti nel presente capitolato. Il Fornitore dovrà garantire un alto grado di responsabilizzazione delle risorse impiegate, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Il Fornitore dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impiegati nell'erogazione dei servizi, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti e accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando la So.Re.Sa. SpA da ogni responsabilità al riguardo.

Per lo svolgimento del servizio il Fornitore aggiudicatario dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia assistenziale e previdenziale.

Il Fornitore dovrà avere assolto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

3.3.1 Responsabile di progetto

Per il ruolo è richiesto un professionista con esperienza di almeno 5 anni nella conduzione di progetti ICT complessi con la pubblica amministrazione. Deve aver svolto nel ruolo richiesto, almeno 5 progetti iniziati e/o conclusi negli ultimi 5 anni. Deve inoltre possedere una buona conoscenza di specifiche tematiche applicative in ambito e-procurement e una consolidata esperienza nell'attività di progettazione concettuale e tecnica, di metodologie per la stima, la pianificazione ed il controllo di un progetto

Costituisce l'interfaccia unica verso la Committenza ed in particolare assicura:

- l'indirizzo, il coordinamento e la supervisione del complesso delle attività progettuali;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti, evidenziando eventuali problematiche ed ipotesi di soluzioni;
- l'efficacia, l'efficienza e la tempestività delle attività progettuali poste in essere e promuove verso la committenza nuove iniziative strategiche;
- la qualità dei servizi erogati.

Garantisce, inoltre, il presidio delle attività e coordina le risorse impegnate nel progetto, gestisce in prima persona l'analisi degli aspetti di maggiore complessità assicurando il rispetto dei piani.

3.3.2 Team di assistenza

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

Tutte le figure professionali dedicate al servizio 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.

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

3.3.3 Team di manutenzione

Le risorse utilizzate per i servizi di manutenzione dovranno possedere i requisiti specificati di seguito, per ognuno dei profili identificati:

- **Consulente senior**

Professionista con esperienza di almeno 5 anni nell'analisi di processo, con ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:

- contenuti metodologici della progettazione concettuale
- progettazione di software specializzato per componenti
- definizione dello schema logico del data base
- redazione di specifiche
- definizione di interfacce applicative Object Oriented
- specifica conoscenza del dominio del ciclo di acquisto dei contratti pubblici

Opera sotto il coordinamento del Project Manager e, nell'ambito degli indirizzi da quest'ultimo definiti, ha la responsabilità di produrre gli elaborati progettuali e le analisi a lui affidati. Garantisce la corretta esecuzione dei progetti a lui assegnati curandone gli

aspetti sia tecnici che gestionali. È in grado di affrontare e risolvere in autonomia problematiche di natura organizzativa e di processo.

- **Sviluppatore senior**

Ha una esperienza di almeno 5 anni nel ruolo e di almeno 7 anni nella realizzazione e/o manutenzione di software. Possiede un'ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:

- tecniche di programmazione per oggetti
- linguaggio di programmazione Microsoft .Net
- strumenti di modellazione dei dati
- ambienti tecnici di sviluppo e delle tecniche di analisi di dettaglio, di strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, sicurezza, prestazionali, ecc.)
- DBMS relazionali

Opera sotto il coordinamento del Project Manager e/o del Consulente Senior e, nell'ambito degli indirizzi da questi ultimi definiti, ha la responsabilità di produrre le componenti applicative a lui affidati. Contribuisce alla corretta esecuzione dei progetti in cui è coinvolto, apportando le proprie conoscenze tecniche, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti.

3.4 SOSTITUZIONE DELLE RISORSE CHIAVE

La rilevanza per la Committente dei servizi oggetto della presente fornitura rende particolarmente stringenti i requisiti sull'impiego delle risorse chiave che l'IA metterà a disposizione per lo svolgimento delle attività. In questa ottica deve essere garantita la sostanziale stabilità dell'intero contingente di risorse presentato in sede di gara e di ciascun gruppo di lavoro di volta in volta costituito. Tale stabilità deve essere estesa a tutto il periodo contrattuale ed in particolare al passaggio dalla fase di gara a quella di erogazione dei servizi, nonché nel corso della fornitura pluriennale. L'IA presenterà, al termine del periodo di presa in carico, l'elenco definitivo delle risorse individuate per le attività previste.

Nel caso in cui si renda necessario, per cause indipendenti dalla volontà dell'IA, sostituire uno o più componenti del contingente di risorse chiave presentato durante la vigenza contrattuale, l'IA si impegna ad effettuare la sostituzione con profili pari o superiori e a darne tempestiva comunicazione alla Committente fornendo adeguate motivazioni. In ogni caso, eventuali sostituzioni richiedono, in capo ai sostituti, gli stessi requisiti professionali dei soggetti individuati in sede di gara.

La Committente si riserva di valutare la sussistenza di detti requisiti professionali, nonché l'adeguatezza delle motivazioni fornite. La sostituzione delle risorse chiave, in corso d'opera, richiede la comunicazione formale da parte dell'IA, almeno 20 giorni lavorativi prima dell'evento,

con l'indicazione nominativa della persona sostituita e del suo sostituto. Alla comunicazione dovrà essere allegato il curriculum aggiornato del sostituto.

La Committente si riserva il diritto di ricusare eventuali risorse ritenute non idonee, fornendone comunicazione in forma scritta all'IA. L'IA garantisce la sostituzione entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi con risorse di profilo pari o superiore a quanto indicato in offerta e, in tal caso, verranno applicate le stesse regole e penali previste per la sostituzione richiesta dall'IA.

4 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, non oggetto di remunerazione, durante la quale verrà perfezionata la consegna di tutta la documentazione tecnica disponibile. Nel medesimo intervallo temporale l'IA dovrà inoltre replicare gli ambienti di TEST autonomi.

Qualora i team tecnici preposti alla fornitura dei servizi richiesti non siano addestrati per la risoluzione delle problematiche e per l'esecuzione delle attività connesse al SIAPS ed elencate nel presente capitolato, la Committente avvierà un procedimento di risoluzione contrattuale immediato e l'applicazione delle relative penali, così come indicato al paragrafo specifico.

5 SEDE E STRUMENTI DI LAVORO

Le attività di cui al presente capitolato prevedono supporto ed assistenza alle aziende del SSR ed a enti dislocati sul territorio della Regione Campania ed a So.Re.Sa. Spa, quale società pubblica a supporto degli enti del SSR e della Regione Campania. Di conseguenza, oltre ai servizi di Help Desk di primo e secondo livello, che verranno erogati in remoto presso la IA, ed ai servizi in presidio in So.Re.Sa., potranno essere richieste prestazioni che verranno eseguite presso le sedi dei suddetti enti, siano esse centrali o periferiche, ove necessario.

Le postazioni e gli strumenti di lavoro per il personale dell'IA dovranno essere messe a disposizione dall'impresa stessa.

6 LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio. I livelli di servizio richiesti in questo Capitolato, ad eccezione di quelli relativi alla gestione degli errori, NON sono soggetti ad offerta tecnica migliorativa. I periodi di osservazione sono, salvo diversamente indicato, mensili.

Definizioni		
Fascia A	9:01 – 17:00	Giorni feriali
Fascia B	17:01 – 09:00	Giorni feriali
	00:00 – 24:00	Sabato, domenica e Festivi
Ore di indisponibilità per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali il sistema non è disponibile.	
Ore di indisponibilità ammissibile per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali il sistema non è disponibile a seguito di un fermo programmato o concordato	
Ore schedulate per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali è misurata la disponibilità del servizio	

6.1 DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA

Gli SLA relativi alla disponibilità dei sistemi sono i seguenti:

Disponibilità del sistema			
Rif.	Indicatore	SLA	Formula
D1	Disponibilità – Fascia A	99%	$(X - Y) / X * 100$ X = Ore schedulate Fascia A Y = Ore di indisponibilità in fascia A al netto delle ore di indisponibilità ammissibile
D2	Disponibilità – Fascia B	96%	$(K - Z) / K * 100$ K = Ore schedulate Fascia B Z = Ore di indisponibilità in fascia B al netto delle ore di indisponibilità ammissibile

6.2 PERFORMANCE

Gli SLA di performance dei sistemi sono i seguenti:

Performance			
<i>Rif.</i>	<i>Indicatore</i>	<i>SLA</i>	<i>Formula</i>
P1	Tempo di risposta	99%	Deve essere garantita la risposta del sistema in massimo entro 15 secondi, al 99% degli input ricevuti su base mensile mese
P2	Tempo massimo di risposta	100%	Il tempo massimo di risposta del sistema a ciascun input non deve mai superare i 60 secondi

6.3 CONTACT CENTER/HELP DESK

Di seguito sono riportati gli SLA che devono essere garantiti dal servizio di Contact Center/Help Desk:

Contact Center/Help Desk			
<i>Rif.</i>	<i>Indicatore</i>	<i>SLA</i>	<i>Formula</i>
C1	Chiamate senza risposta	≤5%	$\text{NCNR} / \text{NTC} * 100$ NCNR = Numero delle chiamate telefoniche effettuate e non risposte NTC = Numero totale delle chiamate telefoniche effettuate verso il Contact Center

Contact Center/Help Desk			
<i>Rif.</i>	<i>Indicatore</i>	<i>SLA</i>	<i>Formula</i>
C2	Indice di tempestività della risposta = 30 secondi	95%	TR – TC ≤ 30 secondi TR = timestamp associato alla risposta (Ricezione della telefonata da parte dell'operatore / Prima risposta dell'assistenza on-line / Momento di invio della conferma di lettura della mail, ecc.) alla richiesta di supporto TC = timestamp associato alla ricezione da parte del Contact Center della richiesta di supporto
C3	Indice di tempestività di risoluzione delle chiamate di 1° livello ≤40 minuti	95%	NR / NTR *100 NTR = Numero totale delle chiamate risolte dal 1° livello NR = Numero delle chiamate risolte in tempo ≤40 minuti
C4	Indice di tempestività di risoluzione delle chiamate di 2° livello ≤3 giorni lavorativi	99%	NR / NTR *100 NTR = Numero totale delle chiamate risolte dal 2° livello NR = Numero delle chiamate risolte in tempo ≤3 giorni lavorativi

6.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA ON SITE

Di seguito sono riportati gli SLA che devono essere garantiti dal servizio di assistenza prestato presso la sede di So.Re.Sa.:

Assistenza on site		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
A1	Presenza delle risorse	Presenza della risorsa in servizio nel 95% delle giornate lavorative

6.5 MANUTENZIONI

Per il servizio di Manutenzione Correttiva il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio su un periodo di osservazione trimestrale:

Manutenzione correttiva		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
M1	Tempestività di risoluzione anomalie bloccanti	- Presa in carico della segnalazione entro 2 ore lavorative nel 98% dei casi
M2		- Risoluzione dell'anomalia entro 6 ore lavorative nel 100% dei casi
M3	Tempestività di risoluzione anomalie non bloccanti	- Presa in carico della segnalazione entro 4 ore lavorative nel 95% dei casi
M4		- Risoluzione dell'anomalia entro 3 giorni lavorativi nel 100% dei casi
M5	Qualità ed efficacia del servizio	- % delle segnalazioni senza <i>rework</i> > 95%

Per i servizi di Manutenzione Evolutiva e Normativa il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio su un periodo di osservazione trimestrale:

MEV e Manutenzione Normativa		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
V1	Tempestività di presa in carico della richiesta di MEV	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta nel 98% dei casi
V2	Tempestività di produzione del documento di analisi	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta nel 100% dei casi

MEV e Manutenzione Normativa		
<i>Rif.</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Livelli di servizio</i>
V3	Rispetto delle pianificazioni	Consegna e collaudo dei prodotti entro la data concordata nel 95 % dei casi
V4		Consegna e collaudo dei prodotti entro 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nel 4% dei casi
V5		Consegna e collaudo dei prodotti oltre 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nell'1% dei casi

7 RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Per la rendicontazione delle attività l'IA dovrà mettere a disposizione un sistema di “*trouble ticketing*” attraverso il quale sarà alimentato il database contenente i dati significativi sulle richieste di 1° e 2° livello. Il sistema dovrà mettere a disposizione di So.Re.Sa. un'interfaccia WEB semplificata per consentire la consultazione dello stato di lavorazione dei ticket aperti, monitorandone l'assegnazione, la presa in carico e la risoluzione.

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

L'IA dovrà consegnare mensilmente report attestanti i servizi resi.

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.

7.1 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La Manutenzione Correttiva, la Manutenzione Adeguativa, i servizi di assistenza e la Formazione sono remunerati mensilmente a canone, secondo l'offerta economica presentata dal Fornitore.

La Manutenzione Evolutiva è remunerata a corpo, secondo la metrica dei Giorni/Uomo, nella misura accettata ed autorizzata da So.Re.Sa. SpA, sulla base delle tariffe proposte in sede di offerta economica dal Fornitore.

8 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 6:

- D1: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- D2: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale
- P1: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,2 per mille del canone mensile¹
- P2: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone mensile
- C1: per ogni ulteriore chiamata persa, rispetto allo SLA fissato, verrà applicata una penale pari a 0,5 per mille del canone mensile
- C2: per ogni richiesta con risposta superiore a 30 sec., rispetto allo SLA fissato, verrà applicata una penale pari a 0,5 per mille del canone mensile
- C3: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale
- C4: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,7 per mille del canone annuale
- A1: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- M1: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,2 per mille del canone annuale
- M2: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- M3: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,1 per mille del canone annuale
- M4: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale
- M5: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale

¹ Per "canone mensile" si intende la quota mensile del canone annuale

- V1: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- V2: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- V3-V4-V5: per ogni punto giorno di ritardo e per ogni consegna, al di fuori del range previsto dallo SLA, verrà applicata una penale giornaliera pari allo 0,5 per mille del canone annuale per consegna e collaudo entro i 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata, e del 1 per mille del canone annuale per consegna e collaudo oltre i 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata

Per quanto riguarda la presa in carico del servizio, che dovrà avvenire entro un mese solare dalla data inizio lavori, è prevista una penale oraria pari allo 1 per mille del canone annuale fino ad un massimo di 120 ore, limite oltre il quale si applicherà la risoluzione.

9 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 80 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 e manutenzione oggetto della gara. Per ogni progetto dovranno essere indicati:
 - periodo di riferimento (dal/al)
 - servizio svolto
 - cliente e suo recapito PEC
 - descrizione sintetica del progetto
 - piattaforma tecnologica e applicativa su cui è stato eseguito il servizio
 3. Modalità di erogazione del servizio di gestione sistemistica

4. Organizzazione e modalità di erogazione del servizio di assistenza;
5. Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di manutenzione a canone;
6. Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi MEV;
7. Sintesi del piano di affiancamento finale;
8. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure candidate al ruolo di Responsabile di progetto. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
 - titolo di studio;
 - partecipazione diretta, nel ruolo, a progetti di sviluppo, assistenza e manutenzione di sistemi di e-procurement rivolti ad enti pubblici (specificandone la durata);
9. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure dedicate ai servizi di assistenza. 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);
10. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure dedicate ai servizi di manutenzione. 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 1 e non superiore a 3 per il profilo di cui al punto 8, in numero non inferiore a 3 e non superiore a 6 per il profilo di cui al punto 9, in numero non inferiore a 2 e non superiore a 4 per il profilo di cui al punto 10.

L'assenza di un numero di curricula validi, ovvero rispondenti ai requisiti minimi, inferiore a 6 (un responsabile di progetto, 3 per l'assistenza e 2 per le manutenzioni) 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.