REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ENTE FORESTE DELLA SARDEGNA

Direzione Generale

Servizio Innovazione tecnologica

ALLEGATO A

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta, sotto soglia comunitaria, per l'affidamento del servizio di supporto per la gestione informatizzata delle procedure d'appalto e gestione dell'albo fornitori dell'Ente Foreste. Determina a contrarre n. 22 del 22.03.2012. CIG N. 4115773B50.

Sommario:

Requisiti 1

Assistenza e manutenzione 7

SLA 7

Servizio di formazione 8

REQUISITI

In questo capitolo vengono descritti i principali requisiti funzionali e non della soluzione software richiesta, necessari per gestire e monitorare, in piena efficienza e efficacia, tutto l'iter procedurale per la gestione del servizio oggetto dell'appalto.

E' necessario che in sede di offerta tecnica l'offerente evidenzi come la soluzione proposta sia in grado di soddisfare tutti i requisiti richiesti.

A livello generale, il requisito fondamentale può essere identificato nella necessità di avere un sistema informativo centralizzato, erogato dal fornitore in modalità SaaS, senza limiti di accessi, senza costi di licenza legati al numero di operatori accreditati al suo utilizzo o costi di aggiornamento e/o manutenzione del sistema durante il periodo di erogazione del servizio stesso.

Il servizio su indicato dovrà essere di supporto ai procedimenti d'acquisto, favorendo:

1. la gestione informatizzata delle gare sopra e sotto soglia, garantendo lo scadenziario degli eventi, la generazione di report nonché la gestione delle diverse fasi della procedura di gara, quali ad esempio l'individuazione della soglia di anomalia secondo i criteri di cui all'art. 86 del d.lgs. 163/06 (codice contratti);
2. la gestione dell'anagrafica fornitori; il sistema di qualificazione e di accreditamento di fornitori dovrà in particolare consentire:
    - la standardizzazione e razionalizzazione della spesa;
    - la massima visibilità e accessibilità al mercato;
    - la riduzione del costo di partecipazione dei fornitori alle gare attraverso l'informatizzazione dei processi;
    - il miglioramento dei processi di comunicazione delle informazioni;
    - il miglioramento della qualità dei processi e del livello di integrazione tra i vari attori del sistema, favorendo la crescita del loro livello competitivo;
    - l'aumento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi di acquisto e, quindi, indirettamente, del valore che essa può produrre per i cittadini e le imprese;
    - la garanzia di massima trasparenza nelle procedure di qualificazione dei soggetti che possono essere invitati a partecipare alle procedure di affidamento.

Più in dettaglio le funzionalità richieste sono:

A) <u>CREAZIONE DELL'ALBO FORNITORI, ovvero:</u>

- Raccolta delle domande di iscrizione all'Albo: deve essere fornita apposita procedura per aggiornare e rendere disponibili le anagrafiche contenute nell'albo fornitori. Le imprese verranno qualificate per garantire una ricerca veloce delle stesse in caso di richieste di forniture di beni e servizi.
- Classificazione degli iscritti secondo categorie e sottocategorie merceologiche di cui all'allegato A del su indicato regolamento. Ciascun fornitore potrà essere inserito in una o più categorie merceologiche così da consentire la sua partecipazione a gare di natura differente;

B) <u>LA GESTIONE DELL'ALBO FORNITORI E DELL'ALBO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI INGEGNERIA ED ARCHITETTURA , ovvero:</u>

- Aggiornamento periodico/costante delle liste di operatori economici iscritti;
- Gestione documentale del processo relativo al controllo del possesso dei requisiti soggettivi di ordine generale e di capacità economica e tecnico- professionale da parte dei nuovi richiedenti nonché delle procedure di affidamento (ad es: archiviazione e conservazione documenti cartacei; compilazione automatica delle schede AVCP. Inserimento di allarmi che avvertano l'operatore delle scadenze relative alle pratiche). Scheda documentale relativa all'impresa da cui sarà possibile gestire informazioni inerenti relative a certificazioni (qualità ISO, ambientale, SOA). In osservanza della L. 136 del 13/08/2010 per ciascun fornitore dovrà essere presente apposita sezione dove riportare i dati relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

C) LA SELEZIONE, TRA I SOGGETTI ISCRITTI ALL'ALBO FORNITORI, DEGLI OPERATORI ECONOMICI DA CONSULTARE PER L'ACQUISIZIONE DI BENI E SERVIZI E PER L'ESECUZIONE DI LAVORI IN ECONOMIA, in particolare:

- L'Albo dovrà essere agevolmente accessibile a tutti gli operatori dell'Ente Foreste della Sardegna addetti agli acquisti. L'albo dovrà essere costituito tenendo conto della struttura dell'Ente, meglio descritta nel progetto dell'appalto. In particolare l'albo fornitori dell'Ente Foreste della Sardegna dovrà essere articolato tenuto conto dei n. 6 Servizi Territoriali. In caso di selezione dell'operatore secondo il criterio della rotazione, il sistema dovrà consentire che la rotazione avvenga in modo automatico tenendo conto dell'utilizzo del sistema sia da parte della Direzione Generale che dei singoli Servizi Territoriali.
- Il sistema dovrà assicurare, nell'individuazione dei soggetti da consultare, i principi di trasparenza, rotazione, parità di trattamento mediante soluzioni che garantiscano la rotazione tra i diversi operatori economici iscritti, in conformità a quanto prescritto nell'apposito regolamento;
- Il sistema dovrà consentire che le comunicazioni con gli operatori economici (ad es. l'invio della lettera invito) avvengano anche su canali informatici sicuri quali la Posta Elettronica Certificata.

D) LA SELEZIONE, TRA I SOGGETTI ISCRITTI ALL'ALBO PER I SERVIZI DI INGEGNERIA ED ARCHITETTURA , DEGLI OPERATORI ECONOMICI DA CONSULTARE

- L'articolazione dell'albo e le modalità di selezione dell'operatore economico dovranno avvenire in conformità a quanto prescritto all'art. 17 del Regolamento citato nel progetto.

Con specifico riferimento alla funzionalità per la qualificazione e la gestione dei fornitori il sistema offerto dovrà garantire ed automatizzare:

- una procedura di registrazione utenti ed assegnazione delle credenziali di accesso (login e password);

- invio e ricezione delle richieste di iscrizione all'albo dei fornitori;
- gestione delle comunicazioni con le aziende iscritte all'albo;
- un sistema dinamico e flessibile per raccogliere ed aggiornare le informazioni relative ai fornitori, basato sulla condivisione dei dati raccolti nei corso dei differenti processi;
- una parte front office lato utente per la gestione delle informazioni e una back office lato operatore (ufficio appalti). Il front end dovrà integrarsi con il sito web istituzionale dell'ente.
- piena libertà nell'impostazione delle modalità di raccolta delle informazioni e della valutazione dei fornitori grazie all'utilizzo di form online completamente personalizzabili (sia generici che specifici per singola categoria merceologica), anche mediante la creazione e gestione di un elenco delle informazioni elementari oggetto di richiesta ai fornitori;
- gestione e condivisione delle informazioni anagrafiche del fornitore e di quelle specifiche di categoria (es., tecniche, economico-finanziare, organizzative e di qualità) grazie all'ausilio di un unico database;
- possibilità di organizzare le informazioni sulla base di un Albero di Classificazione delle categorie merceologiche aziendali, secondo livelli differenziati di aggregazione e secondo l'ambito territoriale di operatività;
- possibilità da parte del fornitore di auto-classificarsi, selezionando le diverse categorie dell'albero merceologico aziendale;
- gestione e monitoraggio del completamento e dell'esito del processo di qualificazione di ciascun fornitore;
- disponibilità di un profilo sintetico per ogni fornitore, contenente tutte le informazioni ad esso associate (es., anagrafica, informazioni di qualificazione, stato, valutazioni ricevute, ecc.).

Per quanto riguarda le funzionalità di back office lato albo fornitori, l'operatore dell'ente potrà, previa opportuna registrazione:

- inserire, abilitare, cancellare un fornitore dall'albo;
- ricevere comunicazione automatica circa l'intenzione di una nuova azienda ad iscriversi all'albo fornitori;
- valutare la documentazione inviata e procedere con l'abilitazione all'albo;
- gestire i dati relativi ad un fornitore;
- controllare la situazione di ogni fornitore;
- inviare comunicazioni ai fornitori in modalità singolo/gruppo/categoria merceologica.

Tra i requisiti non funzionali si individuano:

- accesso attraverso web browser e indipendenza del sistema dalla tipologia di web browser utilizzato;
- interfacce user friendly per la gestione delle funzionalità con tempi rapidi di accesso e refresh delle pagine;
- elevati standard di affidabilità e sicurezza informatica;
- rispetto dei requisiti di riservatezza, autenticità, usabilità, integrità, disponibilità e non ripudio;
- massima flessibilità in modo da garantire l'adeguamento e la personalizzazione in riferimento alle specifiche esigenze dell'Ente Foreste, sia in termini di numero di utenti che di aree applicative da implementare;
- garantire gli aggiornamenti automatici del sistema senza influire sulla operatività del servizio (es., a fronte di nuove normative o variazioni nella normativa vigente);
- sistema anti-intrusione attivo di tipo sofisticato, in grado di monitorare e respingere attacchi esterni;
- un meccanismo di tracciamento delle attività eseguite da utenti del sistema, sia interni che esterni, attraverso registrazioni di sistema (log applicativi);
- meccanismi di identificazione degli utenti e autorizzazione all'accesso attraverso opportune credenziali di autorizzazione inserite in fase di autenticazione (user login);
- la soluzione proposta deve garantire che ciascun soggetto autorizzato possa accedere solo ai dati di propria competenza, cui sarà stato preventivamente autorizzato;
- qualora si renda necessario, il sistema deve consentire di procedere alla esportazione su supporti fuori linea dei dati presenti, antecedenti, ad esempio, ad una certa data (o in base ad altro parametro configurabile). Deve inoltre essere possibile il loro ripristino temporaneo al fine di poter effettuare ricerche su tali dati;
- deve essere garantito l' aggiornamento tecnologico e l' aggiornamento ad eventuali variazioni della normativa anche in materia di privacy per tutto il periodo contrattuale.
- deve essere garantita la scalabilità dell' architettura nelle sue varie componenti per rispondere, ad esempio, ad eventuali incrementi di accesso o di carico o a necessità di maggiori capacità di storage;
- devono essere dettagliate soluzioni e modalità tecniche fisiche e logiche con cui si garantisce affidabilità e continuità del servizio;

- devono essere dettagliate le modalità tecniche e logiche con cui si effettuerà il backup dei dati e come saranno mantenuti i backup stessi;
- il servizio nel suo complesso impone particolari vincoli di sicurezza (logica, informatica, sui locali, etc.) in considerazione della delicatezza del suo compito. In sede di offerta tecnica, dovranno pertanto, essere specificati i criteri di sicurezza seguiti nella gestione del controllo di accesso ai dati, con descrizione delle misure di sicurezza previste;
- disponibilità di un sistema integrato per la:
    - creazione, modifica ed eliminazione di utenti;
    - gestione di diversi ruoli-multiutenza (es., responsabilità piattaforma, supervisore, responsabile unità organizzativa, utente generico, ecc.);
    - gestione differenziata dei diritti di accesso e delle deleghe operative anche a livello di singola operazione, sia lato stazione appaltante che fornitori;
    - controllo delle sessioni utente;
    - gestione verbali: creazione automatica di bozze personalizzate di verbali;
    - gestione contratti: creazione automatica di bozze personalizzate di contratti;
    - possibilità di gestire le scadenze;
    - possibilità di firma elettronica e/o di firma digitale;
    - possibilità di gestire le comunicazioni mediante casella di “posta elettronica certificata”

ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Con riferimento al servizio richiesto, il concorrente è tenuto a descrivere, in sede di offerta tecnica, le modalità operative con cui sarà espletato il servizio di manutenzione per un periodo minimo di 48 mesi dalla data della verifica funzionale della piattaforma. Il costo relativo a detto servizio è incluso nella base d'appalto.

Il servizio di manutenzione deve riguardare:

- manutenzione correttiva: correzioni al software standard (patch) e malfunzionamenti del servizio erogato;
- manutenzione adattiva: modifiche al software standard;
- manutenzione evolutiva: adeguamento del software standard a mutamenti legislativi;
- rilascio di nuove versioni del software standard.

Il servizio sarà richiesto dalla stazione appaltante per iscritto, anche via email, e lo stesso dovrà essere attivato dall'offerente secondo gli SLA definiti nel presente documento.

Il concorrente deve inoltre descrivere in offerta tecnica le modalità operative con cui sarà erogato il servizio di assistenza.

Il servizio di assistenza dovrà essere erogato da personale specializzato con l'esperienza richiesta nell'ambiente e nel dominio applicativo di pertinenza e disponibile negli orari di ufficio della Stazione Appaltante.

SLA

L'offerente deve descrivere in offerta tecnica come intende realizzare e garantire gli SLA sotto richiesti.

SLA del servizio di manutenzione correttiva (correzione bachi e malfunzionamenti del sistema)

Tipologia	SLA minimo richiesto
Tempo massimo di intervento su segnalazione malfunzionamento del servizio	- 8 ore lavorative nel 100% dei casi.

Si specifica che per "conduzioni di urgenza" si intendono tutte quelle situazioni che impediscono l'utilizzo del sistema.

SLA del servizio di manutenzione in condizioni di urgenza

Tipologia	SLA minimo richiesto
Tempo massimo di intervento	- 4 ore lavorative nel 100% dei casi

SLA del servizio di manutenzione evolutiva (adeguamento sistema a nuove normative)

Tipologia	SLA minimo richiesto
Tempo massimo di intervento su segnalazione modifiche normative	- 8 ore lavorative nel 100% dei casi.

L'offerente deve altresì fornire un servizio di help desk telefonico funzionante durante i regolari giorni ed orari lavorativi della Stazione Appaltante.

SERVIZIO DI FORMAZIONE

Oggetto del presente appalto è altresì la realizzazione di corsi di formazione rivolti al personale della stazione appaltante addetto alla gestione del servizio in oggetto aventi la finalità di consentire allo stesso di acquisire un completo know how del sistema software proposto. I singoli corsi dovranno essere modulati per classi di non più di 12 persone.

A corredo dell'erogazione della formazione, l'aggiudicatario dovrà fornire un'adeguata documentazione in grado di consentire ai discenti uno studio di tipo autodidattico. L'aggiudicatario dovrà provvedere alla sede per la formazione e alla strumentazione da utilizzare previo accordo con la stazione appaltante.

L' offerente dovrà, in sede di offerta tecnica descrivere l'attività di formazione proposta indicando:

- la tipologia e durata dei corsi proposti;
- le caratteristiche dell'aula in termini di dimensioni numero e configurazioni delle stazioni di lavoro, delle caratteristiche del collegamento in rete delle stazioni, supporti didattici, etc. necessarie allo svolgimento delle singole sessioni previste.

IL Direttore del Servizio

Giuliano Patteri