

ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DELLA PIATTAFORMA
TELEMATICA A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ DELL'AGENZIA INTERCENT-ER**

INDICE

1. PREMESSA.....	1
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	2
3. OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
4. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA RICHIESTA	4
5. MODULI DELLA PIATTAFORMA.....	8
5.1 ANAGRAFICHE.....	8
5.2 PORTALE INFORMATIVO	8
5.3 REGISTRAZIONE E GESTIONE UTENZE DELLE PPAA.....	9
5.4 GESTIONE UTENZE DELLE IMPRESE.....	10
5.5 NEGOZI ELETTRONICI	10
5.6 PROCEDURE TELEMATICHE DI ACQUISTO	13
5.7 SISTEMA DINAMICO DI ACQUISTO	15
5.8 MERCATO ELETTRONICO	16
5.9 COTTIMO FIDUCIARIO	18
5.10 ASTA ELETTRONICA	18
5.11 RACCOLTA FABBISOGNI.....	19
5.12 GESTIONE CODIFICHE E CLASSIFICAZIONI	19
5.13 NOTIFICHE	19
5.14 FIRMA DIGITALE.....	20
5.15 REPORTISTICA	20
6. INTEGRAZIONE CON I SISTEMI REGIONALI.....	20
6.1 INTEGRAZIONE CON IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE DOC/ER.....	20
6.2 INTEGRAZIONE CON FEDERA.....	21
6.3 DATAWAREHOUSE	21
6.4 INTEGRAZIONE CON L'OSSERVATORIO REGIONALE CONTRATTI PUBBLICI.....	22
7. GESTIONE E SVILUPPO DEL CENTRO DI INTERSCAMBIO	22

Procedura aperta per l'acquisizione della piattaforma telematica a supporto dell'attività dell'Agenzia Intercent-ER

7.1	FASE 1: FORNITURA HW E ALLESTIMENTO	23
7.2	FASE 2: SVILUPPO NUOVE FUNZIONALITA' E MESSA IN PRODUZIONE	25
8.	SERVIZI.....	25
8.1	SVILUPPO, CONFIGURAZIONE , INSTALLAZIONE E COLLAUDO	25
8.2	MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA	26
8.3	MANUTENZIONE EVOLUTIVA	28
8.4	CALL CENTER	29
8.5	FORMAZIONE	30
9.	INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA	31
9.1	HARDWARE NECESSARIO AL FUNZIONAMENTO DELL'APPLICAZIONE.....	31
9.2	SOFTWARE NECESSARIO AL FUNZIONAMENTO DELL'APPLICAZIONE	33
10.	LIVELLI DI SERVIZIO.....	33
11.	PIANO DI QUALITÀ E DI SICUREZZA.....	34
11.1	PIANO DI QUALITA'	34
11.2	PIANO DI SICUREZZA	35
12.	PERSONALE IMPIEGATO	35
13.	ALLEGATI	36

1. PREMESSA

Con l'approvazione della Legge Regionale n.11 del 2004, l'Emilia-Romagna è stata la prima Regione italiana ad avviare un progetto organico per la razionalizzazione e la riduzione della spesa per beni e servizi delle amministrazioni del territorio. Nell'ambito del programma regionale per lo sviluppo della società dell'informazione, è stata istituita Intercent-ER – Agenzia regionale per lo sviluppo dei mercati telematici – con lo scopo di innovare, ottimizzare e rendere più trasparenti i processi di acquisto.

Le attività svolte dall'Agenzia si basano su alcuni principi cardine, quali la standardizzazione dei prodotti e dei processi di acquisto, l'aggregazione della domanda, la riduzione dei tempi di accesso al mercato da parte delle PP.AA., l'individuazione di ambiti innovativi per la razionalizzazione della spesa e la promozione di moderni strumenti di e-procurement. Con l'istituzione di Intercent-ER si è determinato un cambiamento nel sistema di acquisto di beni e servizi delle P.A. del territorio, sia dal punto di vista della riduzione e della razionalizzazione della spesa, sia in relazione alla semplificazione e all'innovazione tecnico-organizzativa delle modalità di approvvigionamento.

In particolare, l'Agenzia svolge la propria attività in favore di:

- a. Regione ed Enti regionali (Aziende del Servizio Sanitario Regionale, Agenzie, ecc.);
- b. Enti locali, nonché Istituti di istruzione scolastica e universitaria presenti e operanti nel territorio regionale;
- c. altre Pubbliche Amministrazioni, Enti ed organismi di diritto pubblico comunque denominati, anche appartenenti ad altre regioni.

In sette anni di attività l'Agenzia ha conseguito i seguenti risultati:

- ha attivato 150 convenzioni quadro;
- ha stipulato on line oltre 3,1 miliardi di euro di contratti, utilizzando le convenzioni quadro;
- ha generato circa 470 milioni di euro di risparmi (differenza fra i prezzi di acquisto precedentemente pagati e quelli ottenuti dalle convenzioni regionali);
- ha fatto parte del consorzio responsabile del progetto PEPPOL, cofinanziato dalla Commissione europea, con l'obiettivo di definire standard e soluzioni tecnologiche per l'interoperabilità dei sistemi di e-procurement all'interno della Comunità Europea e facilitare la crescita di appalti transfrontalieri.

Oltre al ruolo di centrale di acquisto, Intercent-ER opera anche come stazione appaltante della Regione, occupandosi di tutte le procedure di gara a evidenza pubblica per conto delle diverse Direzioni.

Procedura aperta per l'acquisizione della piattaforma telematica a supporto dell'attività dell'Agenzia Intercent-ER

Per lo svolgimento delle proprie attività, l'Agenzia utilizza una piattaforma telematica di eprocurement, accessibile via web, che prevede un set articolato di strumenti:

- a. Negozi elettronici: a seguito della stipula di una convenzione quadro l'Agenzia pubblica dei negozi elettronici attraverso i quali le Amministrazioni del territorio possono emettere ordinativi di fornitura (contratti) per l'adesione alle convenzioni stesse.
- b. Mercato elettronico: tale strumento consente di effettuare approvvigionamenti direttamente da fornitori selezionati attraverso una procedura di abilitazione e può essere utilizzato per acquisti al di sotto della soglia comunitaria.
- c. Procedure telematiche di gara: strumenti che consentono di gestire interamente o parzialmente le procedure di gara in forma elettronica.
- d. Aste elettroniche: processo per fasi successive basato su un dispositivo elettronico di presentazione di nuovi prezzi, modificati al ribasso, o di nuovi valori riguardanti taluni elementi delle offerte, che interviene dopo una prima valutazione completa delle offerte permettendo che la loro classificazione possa essere effettuata in modalità automatica.
- e. Sistema Dinamico di Acquisto: processo di acquisizione interamente elettronico, per acquisti di uso corrente, le cui caratteristiche generalmente disponibili sul mercato soddisfano le esigenze di una stazione appaltante, limitato nel tempo e aperto per tutta la sua durata a qualsivoglia operatore economico che soddisfi i criteri di selezione e che abbia presentato un'offerta indicativa conforme al capitolato d'oneri.

Oltre ai servizi esposti, la piattaforma è anche dotata di un portale informativo e collaborativo sul quale le Amministrazioni possono consultare:

- banche dati contenenti capitolati e documentazioni di gare gestite dall'Agenzia;
- l'albo fornitori organizzato per categoria merceologica;
- la normativa e i regolamenti inerenti gli acquisti;
- le notizie riguardanti convegni, eventi e novità.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il quadro normativo di riferimento è il seguente:

- Legge Regionale Emilia Romagna n. 11 del 2004 recante "Sviluppo regionale della Società dell'informazione";
- Direttiva 2004/17/CE relativa alle procedure di appalto degli enti erogatori di acqua e di energia, degli enti che forniscono servizi di trasporto e servizi postali;
- Direttiva 2004/18/CE relativa al coordinamento delle procedure di aggiudicazione degli

appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi;

- Decreto Legislativo n. 82, 7 marzo 2005, “Codice dell’Amministrazione Digitale”;
- Decreto Legislativo n. 163/2006 “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori servizi e forniture”;
- Legge Regionale Emilia Romagna n. 28 del 2009 recante “Introduzione di criteri di sostenibilità ambientale negli acquisti della pubblica amministrazione”;
- D.P.R. n. 207 del 2010 recante “Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163”;
- D.L. 13 maggio 2011 , n. 70 recante “Prime disposizioni urgenti per l'economia”;
- D.L. 7 maggio 2012, n. 52 recante “Disposizioni urgenti per la razionalizzazione della spesa pubblica”;
- D.L. 6 luglio 2012, n. 95 recante “Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini”.

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente documento riporta le caratteristiche tecniche inerenti la procedura di gara per l'acquisizione della piattaforma telematica a supporto delle attività dell'Agenzia Intercent-ER.

In particolare, la fornitura include:

- soluzione applicativa, comprensiva dei codici sorgenti resi disponibili e adeguatamente documentati e di tutte le licenze del software necessario al funzionamento della piattaforma (es. DB, middleware, altri software);
- gestione e sviluppo del Centro di Interscambio di Intercent-ER;
- fornitura dell'Hardware e del middleware necessario al funzionamento della piattaforma (ad eccezione dello Storage) e del Centro di Interscambio;
- servizi professionali per tutte le attività di sviluppo, configurazione, installazione e collaudo;
- servizi di manutenzione adeguativa, correttiva per 60 mesi a decorrere dalla fine del periodo di collaudo funzionale e verifica in uso;
- servizi di manutenzione evolutiva (di cui 100 gg uomo inclusi nel canone);
- servizi di call center per 60 mesi a decorrere dalla fine del periodo di collaudo funzionale e verifica in uso;
- servizi di formazione.

Non sono oggetto della fornitura i servizi di hosting e connettività.

L'Agenzia diventerà proprietaria dei codici sorgente (opportunamente documentati) della versione

dell'applicazione installata, senza che questo implichi la cessione da parte del fornitore dei diritti di commercializzazione. E' ammesso l'utilizzo di software open source.

Gli indicatori di utilizzo dell'attuale piattaforma sono:

- N. Amministrazioni registrate = 762
- N. punti Ordinanti registrati = 1.788
- N. punti Istruttori = 1.500
- N. fornitori registrati = 737
- Numero cataloghi da convenzioni attivati annualmente: 2010 = 229, 2011 = 270, 2012=116
- Numero di ordinativi emessi annualmente: 2010 = 3.359, 2011 = 4.482, 2012= 4.226
- N. fornitori abilitati al Sistema Dinamico di Acquisto: 120.

In prospettiva la piattaforma verrà utilizzata in maniera più massiva con una crescita dell'utilizzo autonomo da parte delle Amministrazioni del territorio per l'espletamento di proprie gare. I volumi indicativi che si ipotizza di raggiungere a regime e rispetto ai quali la soluzione (software e hardware) dovrà essere dimensionata sono quindi i seguenti:

- N. Amministrazioni registrate = 1.000
- N. punti Ordinanti registrati = 2.500
- N. punti Istruttori = 2.500
- N. fornitori registrati = 5.000
- Numero cataloghi da convenzioni attivati annualmente in media: 300
- Numero di ordinativi medi annuali: 5.000
- Numero di gare annuali ad evidenza pubblica (procedure aperte, ristrette, appalti specifici SDA, ecc.): tale numero aumenterà progressivamente, anche a seguito di quanto previsto dalla normativa, avvicinandosi a regime a circa 1.000
- Numero RdO su mercato elettronico medie annuali: 2.500
- Numero massimo di accessi concorrenti: 1.000

4. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA RICHIESTA

L'infrastruttura tecnologica da realizzare dovrà possedere elevati livelli di prestazioni, sicurezza e affidabilità, disporre di capacità, flessibilità e modularità, adottare una tecnologia scalabile, diffusa e affidabile e rispettare gli standard e le specifiche tecnologiche aperte, sia nazionali che internazionali.

Nello specifico, la fornitura e le soluzioni proposte dovranno essere realizzate secondo gli standard minimi e le caratteristiche di seguito indicate:

Sicurezza, privacy e riservatezza

Sarà necessario utilizzare adeguati standard di sicurezza per la trasmissione e conservazione dei dati.

Tutte le attività che richiedono sviluppo di software nell'ambito dei servizi oggetto della fornitura dovranno soddisfare le indicazioni fornite nel "Disciplinare tecnico in materia di sicurezza delle applicazioni informatiche nella Giunta della Regione Emilia-Romagna" (determinazione n. 2651/2007), nel "Disciplinare tecnico per utenti sull'utilizzo dei sistemi informativi della Giunta e dell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna" (determinazione n. 14852/2011. I suddetti disciplinari sono scaricabili dalla sezione Privacy del sito istituzionale della Giunta della Regione Emilia-Romagna (<http://www.regione.emilia-romagna.it>).

Capacità di integrazione/interfacciamento con altri sistemi esterni

La piattaforma dovrà essere predisposta ad integrarsi con altri sistemi e interagire con le informazioni provenienti da questi. A tal fine i componenti dovranno essere in grado di interfacciarsi dal punto di vista tecnologico utilizzando standard riconosciuti e aperti.

Modularità

I componenti dovranno essere modulari, per garantire una loro naturale evoluzione ed integrazione con altri sistemi.

Affidabilità, robustezza e disponibilità

La soluzione proposta dovrà essere disegnata per essere disponibile (online) H24 7x7 rispondendo agli SLA concordati. La piattaforma dovrà essere in grado di continuare a funzionare, sfruttando la sua modularità, anche in presenza di errori locali, senza propagare i guasti.

Accessibilità

La realizzazione delle applicazioni oggetto del contratto dovrà rispondere ai criteri di accessibilità stabiliti dalla Legge 9 Gennaio 2004, n. 4, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e successive integrazioni e variazioni, in particolare dal Decreto Ministeriale 8 agosto 2005 - Allegato A e s.m.i.. Il prodotto fornito dovrà, inoltre, rispettare le indicazioni esposte nelle "Linee Guida per realizzare siti e applicazioni web accessibili per la Regione Emilia-Romagna", nella versione più aggiornata reperibile on line sul sito istituzionale della Regione nella sezione "Accessibilità" (<http://www.regione.emilia-romagna.it/>).

Il rispetto dei requisiti di accessibilità verrà verificato all'atto della consegna e successivamente attraverso le verifiche preliminari al rilascio in produzione, prima della messa online del sito e delle applicazioni o di loro modifiche sostanziali.

L'Amministrazione, inoltre, si riserva in qualunque momento, su propria iniziativa o su

segnalazione di terzi, di effettuare verifiche di accessibilità ed usabilità sui servizi web oggetto del presente contratto. Il fornitore dovrà provvedere, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, alla messa a norma di quanto eventualmente riscontrato difforme a seguito di tali verifiche.

Requisiti tecnici del software

La soluzione deve essere compatibile con un modello distribuito a più livelli (multi-tier), ognuno specializzato all'erogazione di uno specifico servizio nel rispetto delle filiere applicative indicate nelle "Linee guida per la governance del sistema informatico regionale". Inoltre, la soluzione deve essere compatibile con architetture distribuite in tecnologia cluster per tutti i livelli elencati, ossia per il presentation layer, per il business layer e per il data layer. Infine, la soluzione deve sottostare ai seguenti vincoli:

- le policy adottate dall'Amministrazione per l'aggiornamento del sistema operativo (in particolare, aggiornamenti di sicurezza) non devono dipendere dal produttore del software o essere pre-approvate da quest'ultimo;
- il software in esecuzione sul sistema operativo deve configurarsi come un servizio la cui gestione (arresto/avvio) sia indipendente dall'account con cui viene messo in esecuzione;
- il software non deve richiedere chiavi hardware;
- il software deve poter girare anche su macchine virtuali.

Bilanciamento di carico

Il software applicativo dovrà essere in grado di lavorare in alta affidabilità con sistemi di clustering software e/o hardware.

Inoltre, la piattaforma deve essere compatibile con un sistema di bilanciamento del traffico di trasmissione dati a livello 4 OSI (port forwarding) e a livello applicativo 7 OSI (HTTP/S) esterno all'applicazione.

La piattaforma deve poter essere potenziata a fronte della crescita dei volumi transazionali ed elaborativi in modo sostanzialmente trasparente e nel rispetto della continuità di servizio (ad esempio, aggiunta "a caldo" di application server per parallelizzazione del carico).

Manutenibilità

Tutte le componenti dovranno essere facilmente manutenibili e dovranno essere utilizzati software di base e strumenti di sviluppo ampiamente diffusi o standard de facto.

Il disegno progettuale e la relativa documentazione dovranno essere chiari e completi.

Front-end web-based

Tutte le componenti dovranno utilizzare schemi standard di applicativi Web. L'Agenzia potrà

concordare, con il Fornitore, i casi in cui questa specifica non debba essere applicata. Sulla postazione client non dovrà essere installato alcun software specifico al funzionamento della soluzione.

Flessibilità

Le funzionalità dovranno essere in grado di gestire le diverse casistiche che possono verificarsi nei processi gestiti. I componenti dovranno essere in grado di adeguarsi ai mutamenti tecnologici ed all'interazione con altri progetti.

Completezza

La soluzione deve avere una copertura funzionale tale da soddisfare per intero le esigenze di gestione dei processi coinvolti.

Facilità di utilizzo

Il front-end dovrà minimizzare l'intervento umano e, in ogni caso, favorire la facilità di utilizzo, presentando un ambiente intuitivo corredato di help on-line anche contestuale.

Tracciabilità

Il sistema dovrà consentire la tracciabilità di tutte le operazioni svolte dagli utenti. In particolare dovrà essere previsto un sistema di estrazione dei log che consenta in maniera semplice e intellegibile di attestare le attività svolte al fine di supportare la soluzione di controversie o contenziosi.

Dovranno essere previsti sistemi o procedure che garantiscano l'attendibilità dei report prodotti e i log dovranno essere acquisiti dal sistema SIEM descritto nell'Allegato A.

Linee Guida per la governance del sistema informatico regionale

I servizi acquisiti dovranno essere erogati nel rispetto delle "Linee Guida per la governance del sistema informatico regionale" (Determinazione n.4213 del 19/05/2009) e successivi aggiornamenti. La documentazione completa sarà fornita all'Aggiudicatario contestualmente alla stipula del contratto.

Requisiti hardware

L'hardware deve essere compatibile con le tecnologie server e storage installate presso il DataCenter della Regione Emilia Romagna. I server devono essere di tecnologia Blade ed x86-compliant, compatibili con le tipologie descritte in Allegato A e devono essere certificati con gli hypervisor di virtualizzazione più diffusi.

Architettura

L'architettura del sistema dovrà essere basata almeno sui seguenti ambienti separati e indipendenti:

- ambiente di sviluppo - dedicato allo sviluppo delle nuove funzionalità;

- ambiente di collaudo - in cui vengono rilasciati i nuovi sviluppi per effettuarne il collaudo.
- ambiente di esercizio - dedicato alla erogazione dei servizi.

5. MODULI DELLA PIATTAFORMA

La piattaforma dovrà consentire una gestione unitaria del processo di gara, dalla predisposizione della stessa alla gestione dei contratti fino all'elaborazione della relativa reportistica. Tale soluzione dovrà essere strutturata per moduli integrati, affinché tutte le informazioni siano rese automaticamente disponibili tra i diversi moduli oltre che prevedere la massima rispondenza alle diverse esigenze di interoperabilità.

L'Agenzia e le Amministrazioni/utilizzatori dei servizi dovranno fruire autonomamente di tutte le funzionalità rese disponibili tramite interfaccia web.

I paragrafi che seguono descrivono nel dettaglio le caratteristiche funzionali minime che la soluzione dovrà avere.

5.1 ANAGRAFICHE

La soluzione dovrà essere basata su un sistema di anagrafiche organizzate in modo da evitare ridondanze di dati. Le anagrafiche dovranno essere uniche per tutti i moduli della piattaforma e le modifiche dovranno essere adeguatamente storicizzate.

5.2 PORTALE INFORMATIVO

Il portale informativo non è oggetto della fornitura in quanto Intercent-ER sta implementando una soluzione basata sul CMS Open Source Plone secondo le linee guida regionali. La piattaforma dovrà, pertanto, offrire la possibilità di esportare verso il portale dati e informazioni attraverso protocolli e/o formati standard, affinché possano essere acquisiti automaticamente da quest'ultimo.

Nell'area pubblica della piattaforma dovrà essere comunque prevista la possibilità a tutte le Amministrazioni di pubblicare la documentazione relativa alle gare di appalto, sia quelle gestite attraverso la piattaforma, sia quelle gestite in forma cartacea.

Le gare dovranno essere catalogate almeno in base alle seguenti informazioni:

- nome procedura;
- tipologia gara;
- categoria;
- data pubblicazione;
- data scadenza offerte;
- stato di avanzamento;
- stazione appaltante.

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di accedere alla documentazione anche delle gare scadute.

5.3 REGISTRAZIONE E GESTIONE UTENZE DELLE PPAA

Il sistema deve prevedere uno specifico modulo per la registrazione on line degli utenti delle Amministrazioni previa adesione alle condizioni di registrazione e abilitazione all'utilizzo dei servizi presenti.

Il processo di registrazione deve avvenire direttamente sulla piattaforma attraverso la compilazione di una scheda di registrazione sottoscritta con firma digitale ovvero stampata e inviata via fax dagli utenti delle Amministrazioni e trasmessa telematicamente all'Agenzia, per accedere alle diverse funzionalità previste dal sistema.

Nel corso del processo dovranno essere assegnate le credenziali di accesso (user id e password) solo dopo che l'Agenzia abbia formalmente accettato la registrazione.

Nel sistema dovranno essere precaricati i dati delle Amministrazioni che aderiscono ai servizi e opportunamente classificati (dovranno essere previsti almeno tre livelli); tale elenco dovrà essere continuamente aggiornato con i dati relativi alle nuove registrazioni.

Per quanto riguarda le Amministrazioni, il sistema deve prevedere almeno due diversi profili di utenti:

- **Punto Ordinante:** figura abilitata all'utilizzo delle diverse soluzioni di acquisto presenti nella piattaforma, dotato di poteri di firma e quindi in grado di impegnare la spesa dell'Amministrazione. Il Punto Ordinante può essere o meno in possesso di Firma digitale, effettuare acquisti da Convenzione, effettuare una Richiesta d'Offerta sul Mercato Elettronico, lanciare delle procedure di gara, accedere agli altri strumenti previsti dal Sistema e individuare uno o più Punti Istruttori.
- **Punto Istruttore:** figura abilitata a compiere l'istruttoria di tutto il processo di acquisto. E' privo potere di acquisto e quindi non necessita di firma digitale, può predisporre gli Ordinativi di Fornitura per acquisti da Convenzione (che dovranno in ogni caso essere approvati e trasmessi dal Punto Ordinante), predisporre una Richiesta d'Offerta sul Mercato Elettronico da trasmettere al Punto Ordinante per l'invio, predisporre una gara pubblica (che dovrà essere validata da un Punto Ordinante) ed effettuare ogni altra attività di tipo istruttoria sugli strumenti di acquisto disponibili sul Sistema.

Il sistema dovrà consentire di abilitare ciascuna utenza a tutti i servizi o a un suo sottoinsieme. Si precisa che i Punti Ordinanti non dotati di firma digitale potranno avere accesso solo ai negozi elettronici per l'adesione alle convenzioni.

Inoltre, dovrà consentire di aggiornare/modificare in maniera autonoma le abilitazioni ai diversi servizi e tutte le modifiche che interverranno a qualsiasi livello sulle utenze dovranno essere adeguatamente storicizzate.

5.4 GESTIONE UTENZE DELLE IMPRESE

Il sistema deve gestire utenze multiple legate al medesimo fornitore abilitato in considerazione dell'ampia gamma di operazioni e del diverso valore dei contratti che potranno essere conclusi.

Insieme alla registrazione, il sistema dovrà prevedere la possibilità per tutti gli utenti registrati di gestire facilmente le utenze già assegnate, integrando e aggiornando i dati immessi, modificando i poteri e le funzioni attribuite ai singoli profili ovvero eliminando quelli non più utilizzati.

Il sistema dovrà gestire, in particolare:

- una fase di registrazione grazie alla quale le Imprese potranno accedere a servizi di base (partecipazione a procedure a evidenza pubblica, accesso a chiarimenti, servizi di alert, ecc.);
- una fase di abilitazione a specifici strumenti quali il mercato elettronico e il sistema dinamico di acquisto. In tal caso il sistema dovrà prevedere la possibilità di configurare dei percorsi di abilitazione, richiedendo alle Imprese di inserire dati, informazioni, allegati, certificazioni ecc. Inoltre, dovrà prevedere la possibilità di richiedere, a scadenze fissate, la conferma delle informazioni/dichiarazioni rilasciate dalle Imprese in fase di abilitazione e, di conseguenza, la possibilità di gestire lo stato delle abilitazioni (es. attiva, sospesa, revocata) a seconda della conferma o meno delle informazioni.

Tutte le modifiche che interverranno a qualsiasi livello sulle utenze dovranno essere adeguatamente storicizzate.

Dovrà essere prevista un'integrazione attraverso web service con il sistema a disposizione dell'Amministrazione regionale PARIX Gate. Il modello di integrazione dovrà consentire, attraverso l'inserimento del CF/PI delle Imprese, l'acquisizione dei principali dati societari (es. Ragione Sociale, Forma giuridica, Sede Legale, etc.). Le specifiche dell'integrazione sono contenute nell'Allegato E.

5.5 NEGOZI ELETTRONICI

Il sistema dovrà garantire il caricamento e la gestione di negozi elettronici per l'adesione delle Amministrazioni alle Convenzioni stipulate dall'Agenzia attraverso l'emissione di ordinativi di fornitura (i.e. contratti). Si prevede che gli ordinativi possano essere firmati digitalmente attraverso il sistema ovvero stampati e inviati via fax o posta; in ogni caso gli ordinativi saranno comunque

generati all'interno del sistema.

Le convenzioni dovranno essere opportunamente catalogate nella parte pubblica del sistema, evidenziando il nome della convenzione, la categoria, la data di attivazione, la data di scadenza.

Sempre nella parte pubblica del sistema dovranno essere pubblicate, opportunamente organizzate, tutte le informazioni relative alle convenzioni (si veda a tal proposito il portale Intercent-ER), nonché l'importo residuo, continuamente aggiornato sulla base degli ordinativi emessi.

I negozi, cui si potrà accedere con user-id e password, conterranno i beni e servizi oggetto di convenzione e forniranno descrizioni, immagini, prezzi, condizioni di fornitura e qualunque altro attributo che verrà specificato dall'Agenzia in base alle categorie merceologiche.

Nel catalogo dovranno essere dettagliati i vari prodotti tramite un opportuno sistema di classificazione ad albero, in modo da consentirne l'individuazione univoca.

Il catalogo dettaglierà anche i limiti di validità (territoriale e temporale, soggetti abilitati), le condizioni economiche della fornitura e i vincoli della stessa.

Attraverso la navigazione fra le categorie merceologiche, che dovrà avvenire anche con l'ausilio di un motore di ricerca avanzato, l'utente abilitato potrà ricercare i beni e i servizi che desidera acquistare, potrà inserirli nel "carrello" e potrà inoltrare gli ordinativi di fornitura direttamente al fornitore.

A seconda del tipo di convenzione, gli ordinativi di fornitura potranno avere varie forme:

1. contratti di servizio pluriennali a scadenza fissata (es. telefonia);
2. contratti di servizio pluriennali a durata fissata (es. pulizia);
3. contratti di somministrazione pluriennali a scadenza o durata fissata (es. aghi e siringhe, carta, cancelleria);
4. ordini immediatamente esecutivi (es. PC, arredi).

A seconda delle convenzioni l'adesione da parte dell'amministrazione potrà avvenire, sulla base di quanto definito dall'Agenzia, sia specificando le quantità che gli importi.

Il sistema consentirà alle amministrazioni aderenti alle convenzioni di:

- gestire il proprio carrello;
- formalizzare l'ordinativo;
- firmare l'ordinativo digitalmente;
- inoltrare l'ordinativo al Fornitore;
- ricevere la conferma dell'accettazione dell'ordinativo;
- gestire rettifiche, annullamenti di ordini già immessi, ecc.;
- controllare lo stato di avanzamento dell'ordinativo.

Procedura aperta per l'acquisizione della piattaforma telematica a supporto dell'attività dell'Agenzia Intercent-ER

In generale, un ordinativo dovrà essere composto da una testata e da una o più righe di dettaglio. La testata conterrà informazioni generali relative all'Amministrazione che emetterà l'ordine e al fornitore al quale questo verrà notificato. Le righe conterranno l'indicazione degli articoli specifici oggetto dell'acquisto con quantità, importi unitari, ecc. L'ordinativo dovrà contenere anche l'importo totale, con e senza IVA o altri oneri. Il sistema deve assegnare un numero univoco a ciascun ordinativo emesso.

Gli ordinativi dovranno prevedere, a seconda del tipo di convenzione, le seguenti personalizzazioni:

- importo/quantità massimi spendibili;
- attributi dei prodotti/servizi;
- periodo di validità della convenzione;
- valori dell'IVA (es.4%, 10%, 21%);
- inserimento di note (specifiche o standardizzate) da parte dell'Agenzia;
- possibilità di allegare file.

Tali elementi dovranno poter essere aggiornati nel corso del periodo di validità della convenzione.

Il sistema dovrà scalare l'importo della convenzione ogni qualvolta vi sia un'adesione in caso di ordinativo:

- firmato digitalmente al momento dell'invio del file firmato digitalmente;
- firmato e stampato, al momento in cui l'utente ha ricaricato il file a sistema.

Il sistema dovrà impedire l'emissione di ordinativi di fornitura di valore superiore all'importo residuo dell'intera Convenzione o, ove previsto, all'ammontare specifico attribuito a quell'Amministrazione.

La piattaforma e la relativa reportistica dovranno gestire almeno i seguenti stati:

- ordinativo emesso;
- ordinativo ricaricato a sistema e inviato al fornitore (firmato digitalmente o meno);
- ordinativo accettato dal fornitore;
- ordinativo respinto dal fornitore (in tal caso il fornitore deve fornire una motivazione che dovrà essere inoltrata dalla piattaforma all'amministrazione).

Il modulo dovrà, inoltre, consentire di estrarre i dati relativi agli ordinativi di fornitura in formato elettronico attraverso l'infrastruttura Peppol in modo da permettere alle Amministrazioni di importare i dati in maniera automatica nei loro sistemi avvalendosi di adeguate soluzioni di interoperabilità che permettano anche l'acquisizione di dati da parte delle Amministrazioni verso la piattaforma.

Le specifiche dell'infrastruttura Peppol sono disponibili sul sito www.peppol.eu.

Il sistema dovrà, inoltre, prevedere una funzionalità che consenta alle Amministrazioni di inoltrare al Fornitore aggiudicatario della convenzione dei reclami o richieste di penali e al Fornitore di rispondere con le proprie controdeduzioni. L'Agenzia dovrà avere la possibilità di accedere a tali informazioni per monitorare l'effettivo andamento dei contratti.

Inoltre dovrà essere prevista la possibilità di limitare l'utilizzo delle convenzioni solo ad alcune Amministrazioni e di prevedere degli specifici tetti per gli ordinativi di fornitura emessi dalle Amministrazioni, anche importando i fabbisogni espressi tramite il modulo di cui al paragrafo *Raccolta Fabbisogni*.

5.6 PROCEDURE TELEMATICHE DI ACQUISTO

Conformemente alla normativa vigente la soluzione proposta deve consentire all'Agenzia e alle Amministrazioni registrate la predisposizione e la gestione di procedure di gara dematerializzate e informatizzate aperte o ristrette.

I documenti delle iniziative di gara dovranno essere resi disponibili sul portale e accessibili a tutti gli operatori, ovvero nel caso di procedure ristrette/negoziare in specifiche aree il cui accesso sia consentito ai soli operatori preabilitati/invitati.

La soluzione proposta dovrà consentire la suddivisione e la gestione della gara articolata in più lotti distinti, consentendo l'utilizzo in modo unitario e comune dei dati relativi alla fase di predisposizione della gara e il trattamento indipendente di ogni singolo lotto, compresa la modalità di aggiudicazione, con la possibilità di indicare per ognuno tutte le informazioni ad esso afferenti. Le funzionalità operative dovranno semplificare la gestione delle offerte presentate dalle ditte nei diversi lotti e garantire il controllo, anche separatamente, delle aggiudicazioni.

Per quanto concerne la modalità di aggiudicazione della gara la soluzione proposta deve prevedere sia la formulazione al prezzo più basso che quella all'offerta economicamente più vantaggiosa. Con riferimento a quest'ultima modalità il sistema dovrà ospitare almeno le formule contenute nel D.P.R. n. 207 del 2010 e prevedere la possibilità di definirne ulteriori senza oneri per l'Agenzia. Nella fase di aggiudicazione delle gare dovrà, inoltre, essere supportata la possibilità di effettuare la riparametrizzazione (rescaling) dei punteggi complessivi dell'offerta tecnica, riportando al valore massimo il punteggio dell'offerta migliore e adeguando gli altri punteggi in maniera lineare.

Per quanto concerne, inoltre, la valutazione degli elementi inerenti il punteggio tecnico, il sistema dovrà prevedere la possibilità sia di effettuare automaticamente valutazioni di tipo quantitativo, ricorrendo a specifiche formule parametrizzabili di volta in volta, sia di gestire le valutazioni di tipo qualitativo effettuate dalla commissione di gara, inserendo gli esiti a sistema prima dell'apertura delle offerte economiche.

Procedura aperta per l'acquisizione della piattaforma telematica a supporto dell'attività dell'Agenzia Intercent-ER

Il sistema dovrà consentire la possibilità di revisionare e modificare la configurazione ed il contenuto di una gara prima del suo avvio e/o dell'invio dell'invito agli operatori economici ammessi, nel caso di procedure ristrette. Dovrà, inoltre, essere prevista la possibilità di creare template o modelli di gara.

Le ditte partecipanti dovranno essere in grado di visionare, stampare e scaricare, attraverso strumenti on line, tutte le informazioni e i documenti rilevanti per la gara.

Le offerte degli operatori economici potranno essere inserite direttamente on line attraverso la compilazione di specifici form predisposti e/o attraverso l'inserimento di allegati (deve essere supportato l'inserimento di allegati elettronici di qualsiasi tipo). Il sistema deve poter gestire, inoltre, la formulazione delle offerte sia in caso di impresa singola che in caso di RTI/Consorzio.

Il sistema dovrà consentire la collocazione delle offerte degli operatori economici nel rispetto dei tempi stabiliti nell'impostazione di gara. Inoltre, dovrà essere garantita agli operatori economici, entro i termini previsti, la possibilità di salvare, modificare e completare le proprie offerte (anche più volte); in tal caso, solo l'ultima versione sarà resa disponibile ai fini della valutazione.

Deve essere, inoltre, prevista una funzionalità di avviso automatico da sistema per informare gli operatori economici delle fasi critiche della gara o di modifiche eventualmente attuate (es. proroga dei termine, ritiro di un lotto di gara).

La data ultima di ricezione delle risposte degli operatori economici potrà essere estesa dalla stazione appaltante: in tal caso, il sistema dovrà inviare in automatico un'email di informazione agli operatori economici interessati.

Il sistema dovrà tracciare come minimo:

- le informazioni inerenti gli operatori economici che hanno formulato offerta;
- data e ora della risposta.

Il sistema dovrà permettere agli operatori economici di avere conferma dell'avvenuta ricezione della propria offerta.

Le risposte degli operatori economici non potranno essere rese accessibili fino alla data prevista di chiusura.

Il sistema dovrà assicurare prioritariamente che:

- le offerte ricevute in risposta alla gara siano acquisite dalla piattaforma entro i termini previsti e rese inaccessibili, non modificabili o cancellabili fino al momento dello sblocco;
- vengano inviate opportune comunicazioni di avviso per:

§ l'apertura delle offerte;

§ le richieste di informazioni supplementari (es. chiarimenti all'offerta);

§ le esclusioni/ammissioni, con relative motivazioni, alle successive fasi di gara;

- tutte le attività effettuate vengano tracciate riepilogando le informazioni relative agli utenti, alla data e all'ora in cui sono state effettuate;
- sia possibile aprire in maniera separata e successiva le buste amministrativa, tecnica ed economica;
- sia possibile sostituire le offerte prima della scadenza del termine (la sostituzione dovrà avvenire comunque solo al momento dell'effettiva sottomissione della nuova offerta rendendo inaccessibile l'offerta sostituita) ;
- sia possibile gestire utenze specifiche per i commissari di gara;
- sia possibile escludere in ogni fase della valutazione le offerte dei singoli operatori economici, non consentendo di accedere ai contenuti della risposta per le successive buste in relazione agli operatori economici esclusi;
- sia rispettato quanto stabilito dalla legislazione corrente in materia di sorteggio degli operatori economici per il controllo dei requisiti (art.48, D.Lgs. 163/2006);
- vengano evidenziate le offerte sospette di anomalia, sia in caso di procedure con aggiudicazione al prezzo più basso che di procedure con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa;
- si proceda al consolidamento della graduatoria finale direttamente on line;
- sia possibile gestire e aggiudicare separatamente gare multi lotto. In particolare per gare con molti lotti (es. gare farmaci) dovranno essere previste funzionalità che garantiscano alle stazioni appaltanti e ai fornitori di poter collocare e valutare agevolmente le offerte;
- si disponga delle funzionalità per supportare la predisposizione dei verbali di gara;
- si disponga delle funzionalità necessarie a estrarre tutte le informazioni contenute a sistema anche al fine di assolvere alle comunicazioni di cui all'art. 7 comma 8 del DLgs 163/2006.

5.7 SISTEMA DINAMICO DI ACQUISTO

La soluzione dovrà prevedere l'istituzione, ai sensi dell'articolo 60 del D.lgs. n. 163 del 2006, esclusivamente per via elettronica, di sistemi dinamici di acquisizione (SDA) per l'acquisto di forniture di beni e servizi tipizzati e standardizzati, di uso corrente, anche per importi sopra soglia comunitaria.

La soluzione dovrà gestire sia la fase di abilitazione, la cui durata ai sensi di legge è di 4 anni, sia la

successiva fase dei confronti concorrenziali, che potranno, a seconda del bando, essere attivati direttamente dall'Agenzia ovvero dalle singole Amministrazioni, attraverso la predisposizione di specifici bandi semplificati.

Si riportano le funzionalità che la soluzione deve assicurare:

- predisposizione e pubblicazione del bando;
- gestione delle domande di ammissione e aggiornamento a scadenze prefissate (es.6 mesi dal rilascio);
- comunicazione degli esiti di ammissione;
- predisposizione e pubblicazione del bando semplificato;
- gestione delle nuove domande di ammissione, a seguito della pubblicazione del bando semplificato;
- predisposizione e configurazione del confronto concorrenziale, al prezzo più basso ovvero all'offerta economicamente più vantaggiosa, prevedendo tutte le funzionalità descritte al paragrafo *Procedure telematiche di acquisto*;
- gestione degli inviti degli operatori ammessi al confronto concorrenziale;
- gestione delle offerte, sottomesse on line dagli operatori ammessi al confronto concorrenziale;
- gestione del sorteggio ex art.48 del D.lgs. n. 163 del 2006;
- consolidamento della graduatoria finale direttamente on line;
- gestione di stato di aggiudicazione provvisoria e definitiva;
- comunicazione dell'aggiudicazione definitiva.

5.8 MERCATO ELETTRONICO

La soluzione offerta dovrà ospitare la funzione mercato elettronico, disciplinato in particolare agli articoli 328 (Mercato Elettronico), 330 (Casi di utilizzo delle procedure di acquisto in economia), 332 (Affidamenti in economia), 335 (Mercato Elettronico e uso degli strumenti elettronici) del D.P.R. n. 207 del 2010.

Attraverso questo strumento le Amministrazioni potranno accedere al sistema per visualizzare i Fornitori, abilitati ad una o più categorie merceologiche, per l'acquisto dei beni e servizi disponibili, formulando, direttamente sul sistema, richieste di offerta (RdO).

Il Punto Ordinante potrà selezionare categorie di beni ovvero servizi disponibili con l'ausilio di un motore di ricerca avanzato e allegare documenti in cui siano definite le specifiche tecniche dei beni/servizi oggetto della RdO.

In particolare dovranno essere garantite almeno le seguenti funzioni:

- attivazione e pubblicazione dei bandi di abilitazione;
- accesso degli operatori economici al Mercato Elettronico, per l'invio delle domande di abilitazione firmate digitalmente, che verranno valutate dall'Agenzia, ai fini dell'esclusione degli operatori economici non in possesso dei requisiti richiesti nel Bando;
- abilitazione dei Fornitori ai singoli Bandi di abilitazione e aggiornamento a scadenze predefinite (es. ogni 6 mesi dal rilascio);
- profilatura degli operatori economici, attraverso la raccolta delle informazioni relative alle caratteristiche e capacità generali e specifiche di categoria merceologica, richieste nel Bando di abilitazione;
- messa a disposizione di strumenti di ricerca avanzata per l'individuazione della categoria merceologica specifica;
- gestione e selezione degli operatori invitati (che potranno accedere all'area negoziale, vedere i documenti allegati e le informazioni relative alla Rdo), prevedendo, la possibilità di selezionare:
 - tutti i fornitori abilitati ad una specifica categoria merceologica;
 - solo alcuni fornitori, identificati con uno o più attributi inerenti le informazioni inserite in sede di abilitazione;
 - solo alcuni fornitori, sulla base di ulteriori eventuali meccanismi offerti dalla soluzione;
- configurazione della RdO, prevedendo criteri di aggiudicazione al prezzo più basso ovvero all'offerta economicamente più vantaggiosa, così come già descritto per le procedure indicate al paragrafo *Procedure telematiche di acquisto*;
- predisposizione delle risposte alle Rdo da parte degli operatori economici invitati. L'offerta a seconda dei casi potrà essere formulata direttamente on line attraverso la compilazione di specifici form predisposti ovvero attraverso l'inserimento di allegati (deve essere supportato l'inserimento di allegati elettronici di qualsiasi tipo);
- ricezione delle offerte pervenute in risposta alle RdO e successivo processo di apertura delle buste elettroniche, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e segretezza, e consentendo la comunicazione da sistema delle differenti fasi di gara se previste (tecnica ed economica);

- valutazione delle offerte ricevute, automaticamente ovvero mediante il coinvolgimento di commissioni così come previsto per le procedure indicate al paragrafo *Procedure telematiche di acquisto*;
- individuazione delle offerte sospette di anomalia, sia in caso di procedure con aggiudicazione al prezzo più basso che di procedure con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa;
- consolidamento della graduatoria finale direttamente on line;
- gestione di stato di aggiudicazione provvisoria e definitiva;
- comunicazione dell'aggiudicazione definitiva;
- stipula del contratto on line.

5.9 COTTIMO FIDUCIARIO

Il sistema deve prevedere uno specifico modulo per la gestione delle procedure di cottimo fiduciario ai sensi dell'articolo 125 del D.Lgs. 163/2006 in tutte le sue fasi della procedura e in particolare:

- pubblicazione del bando di abilitazione sul portale;
- predisposizione delle domanda di abilitazione on line;
- sottomissione della domanda di abilitazione e selezione della categoria merceologica di interesse da parte degli operatori economici;
- acquisizione e valutazione da parte dell'Agenzia delle domande ricevute;
- qualificazione del Fornitore ovvero rifiuto della domanda di abilitazione in assenza dei requisiti minimi richiesti nel Bando;
- creazione di un albo degli operatori qualificati, che potranno essere invitati a partecipare a procedure di cottimo per le categorie selezionate;
- strumenti di ricerca avanzati per l'individuazione dei operatori abilitati alla categoria merceologica specifica;
- gestione degli inviti degli operatori abilitati, prevedendo, in particolare, meccanismi di rotazione dei fornitori abilitati;
- definizione e gestione delle gare e delle aggiudicazioni, le cui modalità e configurazioni possibili dovranno essere le medesime a quelle previste per le procedure telematiche di acquisto di cui al paragrafo *Procedure telematiche di acquisto*.

5.10 ASTA ELETTRONICA

Il sistema dovrà consentire di gestire le aste elettroniche in accordo con quanto stabilito dalla normativa in vigore, in particolare dall'articolo 85 del D.Lgs. 163/2006 e dagli articoli 288 e

seguenti del D.P.R. 207/2010).

Le aste elettroniche potranno essere utilizzate per tutte le tipologie di strumenti presenti sul sistema e dovranno possedere almeno le seguenti funzionalità,:

- parametri di configurazione dell'evento (es. bando di appartenenza, oggetto, data/ora di inizio/fine, tempi e modalità di svolgimento, ribassi/rilanci minimi e massimi, offerte sospette di anomalia);
- asta con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa con rilanci dinamici almeno sull'offerta economica;
- segnalazione delle anomalie di offerta, così come definite nella normativa in vigore.

5.11 RACCOLTA FABBISOGNI

Il sistema deve prevedere funzionalità che consentano di effettuare la raccolta dei fabbisogni delle Amministrazioni e degli Enti. Tale funzionalità dovrà consentire all'Agenzia di rilevare in maniera strutturata, secondo specifiche personalizzabili, i fabbisogni in materia di acquisti di beni e servizi. Le diverse Amministrazioni avranno, quindi, la possibilità di indicare, per le diverse categorie merceologiche e secondo i tempi e i modi definiti, informazioni quali le quantità di approvvigionamento, la scadenza contrattuale, i prezzi corrisposti, ecc. Tali dati permetteranno di effettuare le analisi necessarie a supporto delle attività di coordinamento e negoziazione verso i Fornitori.

Con specifico riferimento alle convenzioni-quadro, si dovrà prevedere una funzionalità che consenta alle singole Amministrazioni di utilizzare le suddette convenzioni nei limiti dei fabbisogni dichiarati.

5.12 GESTIONE CODIFICHE E CLASSIFICAZIONI

Il sistema dovrà garantire la gestione di classificazioni merceologiche multilivello (es. CPV e CND) nelle diverse funzionalità presenti. Inoltre, dovrà garantire l'utilizzo di codifiche strutturate per l'identificazione dei prodotti dalla fase di rilevazione del fabbisogno alla fase di pubblicazione dei cataloghi in continuità con quanto implementato attualmente in Agenzia.

5.13 NOTIFICHE

Il sistema dovrà possedere una funzionalità che permetta l'invio di opportune notifiche agli attori interessati (es. in base agli stati assunti dalle varie procedure).

Si precisa che tutte le comunicazioni avente valore legale (es. lettere di invito, aggiudicazioni) dovranno essere generate e inviate dal sistema attraverso la posta elettronica certificata conformemente alla normativa vigente.

5.14 FIRMA DIGITALE

Il sistema dovrà verificare che le firme digitali dei documenti gestiti dal sistema stesso siano valide e che i certificati non siano stati revocati. Dovranno essere, inoltre, presenti interfacce che consentano con facilità e rapidità di visualizzare il nome di chi ha firmato, la validità della firma e il documento completo. E' comunque possibile per il Fornitore utilizzare a tali fini il servizio di verifica delle firme digitali della Regione Emilia-Romagna. Le specifiche tecniche verranno fornite al momento della stipula del contratto.

5.15 REPORTISTICA

Il sistema dovrà consentire all'Agenzia di estrarre la reportistica sull'utilizzo delle convenzioni, contenenti informazioni relative ad almeno:

- livello di erosione delle convenzioni quadro;
- ordinativi emessi a livello di testata o di riga;
- gare telematiche svolte dalle Amministrazioni;
- utilizzo del mercato elettronico da parte delle Amministrazioni;
- registrazioni al sistema
- abilitazioni al sistema

Inoltre, dovrà essere possibile configurare in maniera semplice ed autonoma ulteriori report.

6. INTEGRAZIONE CON I SISTEMI REGIONALI

6.1 INTEGRAZIONE CON IL SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE DOC/ER

La soluzione proposta dovrà integrarsi, attraverso appositi web service, con il sistema di gestione documentale regionale DOC/ER. I Web Service del sistema DOC/ER:

- sono realizzati in java e sono compatibili con i principali servlet container (Apache Tomcat, IBM Websphere etc);
- sono realizzati secondo il paradigma MTOM (<http://www.w3.org/TR/soap12-mtom/>), particolarmente performante per il trasporto di file allegati nei messaggi soap;
- erogano un set completo di servizi di gestione di Document e Record (compresa la protocollazione sul prot. dell'ente, la fascicolazione, la creazione fascicoli, l'invio PEC) e gestiscono in modo pressoché trasparente la conservazione (mediante l'accensione di opportuni flag nei metadati del documento);
- lavorano in modo orientato alla sessione. L'autenticazione, che genera un token di sessione di durata parametrizzabile, avviene attraverso un metodo di login che attualmente prevede il passaggio di userid e password (attraverso credenziali applicative).

Ulteriori dettagli sull'integrazione sono descritti nei documenti contenuti nell'Allegato B – Linee guida per l'integrazione dei sistemi verticali con il sistema documentale regionale.

6.2 INTEGRAZIONE CON FEDERA

Il sistema di autenticazione federata (FedERa) permette a utenti e cittadini di un Ente di accedere ai servizi online erogati dagli Enti della Regione Emilia-Romagna, utilizzando le credenziali rilasciate dall'Ente di appartenenza. FedERa orchestra il colloquio tra i gestori federati delle identità digitali dei cittadini: i portali web aderenti alla federazione che utilizzano tali contenitori di identità digitali garantiranno l'accesso ai propri servizi con l'introduzione di una sola credenziale di autenticazione, cioè di una coppia utente/password in modalità single sign on.

I servizi offerti da FedERa sono:

- Identity Manager: gestisce la procedura di rilascio delle credenziali;
- Identity Provider: mette a disposizione un contenitore di identità digitali per i cittadini;
- Identity Gateway: consente la comunicazione tra diversi IdP e i vari servizi online aderenti alla federazione.

E' richiesto al Fornitore di integrare l'applicazione con FedERa utilizzando il servizio di Access Management regionale. L'applicazione dovrà quindi gestire due modalità di autenticazione:

1. attraverso il sistema di gestione di autenticazione della piattaforma offerta;
2. utilizzo del sistema di autenticazione federata.

Per gli utenti autenticati attraverso il sistema di autenticazione federata, l'applicazione dovrà permettere l'accesso solo in uno dei seguenti casi:

- utente autenticato con username e password con identità affidabile (attributo trustlevel valorizzato ad "Alto") e password policy adeguata al trattamento di dati sensibili (attributo policylevel valorizzato ad "Alto");
- utente autenticato mediante smartcard (attributo authenticationmethod valorizzato a "smartcard").

I dettagli relativi all'integrazione con il sistema di autenticazione federata sono contenuti nell'Allegato C.

6.3 DATAWAREHOUSE

Il sistema offerto dovrà provvedere, oltre che all'alimentazione del proprio data base, anche alla gestione del datawarehouse esistente nonché al suo popolamento allo scopo di garantire la raccolta di tutti i dati necessari alle diverse analisi che l'Agenzia intende effettuare attraverso l'uso di un sistema di Business Intelligence. La soluzione ad oggi implementata prevede l'integrazione di tutte

le informazioni confluite dai diversi moduli ed in particolare dalla registrazione e gestione delle utenze delle PPAA e delle Imprese, dai negozi elettronici, dalle procedure telematiche d'acquisto, dal sistema dinamico d'acquisto, dal mercato elettronico, dalle aste elettroniche, dalla raccolta dei fabbisogni oltre che dai dati gestiti dal Centro di Interscambio.

Diversamente, nel caso in cui la soluzione offerta preveda al suo interno un sistema di datawarehouse, l'Agenzia valuterà l'uso esclusivo dello stesso a condizione che vengano replicati i moduli di analisi esistenti sull'attuale e vengano importati tutti i dati pregressi.

6.4 INTEGRAZIONE CON L'OSSERVATORIO REGIONALE CONTRATTI PUBBLICI

Il sistema offerto dovrà essere predisposto per la trasmissione dei dati all'Osservatorio Regionale Contratti Pubblici (SITAR-ER), ai fini della pubblicazione online delle varie fasi dell'appalto. Lo scambio dati tra i due sistemi informativi dovrà avvenire mediante web service.

La comunicazione tra i due sistemi sarà di tipo unidirezionale: dal sistema oggetto della presente gara verso l'Osservatorio Regionale Contratti Pubblici (SITAR-ER) e potrà essere prevista nelle diverse fasi di validazione di una scheda (Programmazione, bando, aggiudicazione, inizio lavori, variante, collaudo, ecc.).

Le specifiche per l'integrazione verranno fornite successivamente all'aggiudicazione.

7. GESTIONE E SVILUPPO DEL CENTRO DI INTERSCAMBIO

L'Agenzia al fine di favorire la diffusione dell'utilizzo di processi e documenti dematerializzati non solo tra la stessa e i suoi interlocutori, ma anche, più in generale, tra le Amministrazioni acquirenti e le Imprese fornitrici, ha avviato alcuni interventi, sia in campo nazionale che internazionale, sfociati nell'allestimento di un Centro di Interscambio per i documenti dematerializzati.

Tale infrastruttura, basata su standard aperti e condivisi a livello internazionale, consente alle Amministrazioni aderenti al servizio di inviare e ricevere i documenti del ciclo degli acquisti (es. ordine, fattura) in formato strutturato utilizzando l'infrastruttura di trasporto definita nell'ambito del Progetto Europeo PEPPOL.

Inoltre, il Centro di Interscambio eroga i seguenti servizi:

- validazione sintattica e semantica dei documenti in entrata e/o in uscita;
- invio (su richiesta delle singole Amministrazioni) dei documenti al Polo Archivistico Regionale (PARER) per la loro conservazione sostitutiva;
- interazione con il PARER per la verifica della firma elettronica eventualmente apposta sui documenti.

Il Centro di Interscambio è oggi reso disponibile in via sperimentale ad alcune Amministrazioni, sia in ambito regionale che esterne. I dettagli del Centro di Interscambio sono contenuti nell'Allegato D; in tale ambito, la fornitura deve essere modulata secondo due fasi distinte di seguito declinate.

7.1 FASE 1: FORNITURA HW E ALLESTIMENTO

L'Agenzia intende, con la presente procedura, dotarsi di una nuova infrastruttura hardware e software per il Centro di Interscambio. Nella fase immediatamente successiva alla presa in carico del sistema vigente, il fornitore dovrà pertanto avviare l'allestimento di un'infrastruttura, inizialmente di test, destinata a sostituire la precedente. Le principali motivazioni alla base del cambiamento sono:

- l'esigenza di introdurre requisiti più stringenti in termini di *fault tolerance* (per garantire le funzionalità esposte anche in presenza di guasti hardware o software) anche attraverso componenti software o hardware ridondati su nodi distinti;
- l'esigenza di una maggiore scalabilità per assecondare le previsioni di crescita sia del numero degli utenti che della quantità di transazioni effettuate, aggiungendo nuovi nodi che forniscano le medesime funzionalità e che lavorino in parallelo con quelli già attivi. La scalabilità si può ottenere prevedendo delle soluzioni in cluster dei vari componenti software all'interno dell'architettura, predisponendo eventualmente questi ultimi a lavorare in questa particolare configurazione;
- la previsione dell'esigenza di sostituire l'utilizzo del protocollo START con il protocollo AS2 per il colloquio tra Access Point;
- l'esigenza di disporre di una filiera applicativa dedicata, in previsione delle ulteriori funzioni da implementare (es. interfacciamento verso il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate, introduzione della possibilità di scambiare nuove tipologie di documenti).

Il fornitore dovrà pertanto provvedere, in affiancamento alle strutture regionali, all'allestimento di un'infrastruttura di test che, pur destinata a supportare un sistema sostanzialmente analogo a quanto sopra descritto, abbia le seguenti caratteristiche:

- architettura hardware adeguata a supportare differenti livelli di deployment e separazione dei componenti software (database, componenti applicative AP, SMP) e a supportare condizioni di ridondanza, scalabilità e fault tolerance (es. la possibilità di avere 3 server fisici da integrare nel sistema di virtualizzazione regionale (come descritto in allegato A) su cui

attivare un adeguato numero di macchine virtuali atte ad ospitare i summenzionati servizi applicativi);

- configurazioni hardware e software di ciascuna componente server inserita nell'architettura di cui al punto precedente.

I dettagli delle specifiche dell'Hardware da fornire sono riportati nel paragrafo *Hardware necessario al funzionamento dell'applicazione*.

Per quanto attiene la componente software, poiché, come accennato, è prevista la sostituzione del protocollo START con il protocollo AS2 e, contestualmente, si ritiene opportuno utilizzare questa fase per procedere ad un aggiornamento complessivo della versione utilizzata, il fornitore potrà scegliere di implementare, nella nuova infrastruttura, una delle due *sample implementation open source* attualmente disponibili:

- Oxalis (<https://github.com/difi/oxalis>), requisiti: Apache Tomcat 7.0.22, Sun Java JDK versione 1.6 (JRE non è sufficiente) Metro 2.1.1, Maven;
- Silicone (<http://code.google.com/p/peppol-silicone/downloads/list>), requisiti: Apache Tomcat 6.x, Apache Ant, Sun Java JDK versione 1.6.x, Metro 2.2.1-1.

Al fine di garantire la corretta implementazione del novo protocollo AS2, il fornitore seguirà le attività dell'apposito gruppo di lavoro costituito nell'ambito di OpenPEPPOL e concorderà con esso i test di interoperabilità da eseguire. Gli Access Point esterni con i quali eseguire tali test saranno concordati con l'Agenzia.

L'accettazione di quanto realizzato sarà subordinata al rispetto delle direttive impartite dalle strutture regionali sulla base delle "Linee Guida per la governance del sistema informatico regionale" reperibili nella Determina n.4213/2009 e delle procedure e specifiche contenute nella documentazione rilasciata da OpenPEPPOL e dettagliata di seguito:

<i>Specifica</i>	<i>URL</i>
Linee Guida per la conformità ed i test dell'infrastruttura di trasporto	https://joinup.ec.europa.eu/svn/peppol/PEPPOL_EIA/2-Conformance_Test/2-CT-Transport_Infrastructure/23-CT-Models/CT-Transport-Conformance_Guideline-100.pdf
Piano dei test per l'accettazione della conformità degli Access Point	https://joinup.ec.europa.eu/svn/peppol/PEPPOL_EIA/2-Conformance_Test/2-CT-Transport_Infrastructure/23-CT-Models/CT-Transport-AP_Service_Acceptance_Testplan-100.pdf
Piano dei test per	https://joinup.ec.europa.eu/svn/peppol/PEPPOL_EIA/2-

<i>Specifica</i>	<i>URL</i>
L'accettazione della conformità degli SMP	<u>Conformance Test/2-CT-Transport Infrastructure/23-CT-Models/CT-Transport-SMP_Service_Acceptance_Testplan-100.pdf</u>

L'allestimento della nuova infrastruttura dovrà essere completato entro 3 mesi dall'avvio della fornitura.

7.2 FASE 2: SVILUPPO NUOVE FUNZIONALITA' E MESSA IN PRODUZIONE

Il centro di Interscambio è destinato a servire sia Enti e Amministrazioni direttamente controllati dalla Regione Emilia-Romagna sia soggetti collocati anche al di fuori dalla regione. Per tale ragione, il Fornitore dovrà sviluppare un pannello di controllo che consenta agli operatori di gestire, attraverso un'interfaccia dedicata, le utenze in riferimento a:

- registrazione di nuovi soggetti (creazione anagrafica, registrazione Participant ID PEPPOL e tipi di documenti e profili PEPPOL BIS associati);
- verifica degli utenti registrati al sistema e dei loro profili;
- gestione delle credenziali e dei ruoli e profilazione delle utenze;
- abilitazione e configurazione, per ciascun soggetto registrato, di funzionalità evolute (es. abilitazione delle funzionalità di versamento in conservazione sostitutiva attraverso l'integrazione con piattaforma PARER).

Una volta sviluppate e collaudate le nuove funzionalità, la nuova infrastruttura potrà essere messa in esercizio, garantendo la migrazione di tutti i dati esistenti sulla piattaforma attualmente in uso in modalità trasparente agli utenti e senza soluzione di continuità per i servizi erogati.

L'attuale infrastruttura verrà dismessa e sull'hardware resosi disponibile verrà configurata una copia dell'infrastruttura di produzione che sarà adibita ad ambiente di test.

8. SERVIZI

8.1 SVILUPPO, CONFIGURAZIONE, INSTALLAZIONE E COLLAUDO

In termini generali, le attività di installazione e configurazione che il Fornitore dovrà svolgere sono così riassumibili:

- definizione puntuale delle esigenze e dei flussi procedurali della Agenzia;
- adattamento/sviluppo delle funzionalità per soddisfare le esigenze secondo i flussi procedurali rilevati, in ambiente di pre-produzione;

- installazione, configurazione, hardening della piattaforma tecnologica di base con il supporto e la supervisione dell'Area IT della Regione Emilia-Romagna;
- installazione, configurazione e ottimizzazione della piattaforma applicativa con il supporto e la supervisione dell'Area IT della Regione Emilia-Romagna;
- testing della applicazione;
- migrazione dei dati presenti nella piattaforma attualmente in uso e in particolare:
 - Amministrazioni registrate, Punti Ordinanti e Punti istruttori;
 - Fornitori abilitati a mercato elettronico, SDA e con convenzioni attive;
 - Negozi elettronici relativi a convenzioni quadro in essere;
 - SDA Farmaci;
 - ulteriori dati presenti richiesti dall'Agenzia.

L'attività di collaudo dovrà verificare, oltre agli aspetti sopra indicati, le performance della piattaforma in termini di tempi di risposta, flessibilità, robustezza e alta affidabilità rispetto alle specifiche di dimensionamento indicate nel paragrafo *Oggetto della fornitura*.

A tal fine dovranno essere condotti degli specifici test di carico le cui modalità dovranno essere definite dal Fornitore e approvate dall'Agenzia. Tutti i costi associati a tali test (incluse le eventuali licenze per i tool utilizzati) saranno comunque a carico del Fornitore. L'adeguatezza dei tempi di risposta dell'applicazione rispetto ai diversi processi/funzionalità supportate verrà definita congiuntamente fra l'Agenzia e il Fornitore.

Il collaudo non potrà comunque durare più di un mese.

La piattaforma potrà essere messa in produzione solo dopo la sottoscrizione del verbale che certifichi l'esito positivo del collaudo.

E' prevista anche una fase di Collaudo funzionale e Verifica in uso della durata di 3 mesi nella messa in esercizio della piattaforma durante la quale verranno monitorate le prestazioni del sistema per verificarne l'effettiva rispondenza a quanto previsto nei documenti di gara e nell'offerta del fornitore.

8.2 MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA

Il Fornitore deve assicurare il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva sulla piattaforma per 60 mesi a partire dalla fine del periodo di Collaudo funzionale e Verifica in uso.

La manutenzione adeguativa comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza della piattaforma e delle procedure al mutare del contesto organizzativo e normativo.

In particolare per manutenzione adeguativa si intendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

Procedura aperta per l'acquisizione della piattaforma telematica a supporto dell'attività dell'Agenzia Intercent-ER

- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni (es. per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati);
- adeguamenti necessari per nuove versioni del software di base e di pacchetti software utilizzati;
- adeguamenti per l'introduzione di nuovi prodotti e/o di diverse modalità di gestione del sistema;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (es. cambiamento di titoli sulle maschere/pagine web);
- ottimizzazione delle procedure applicative a livello di middleware e di database (es. store procedure, query);
- performance Tuning delle applicazioni;
- definizione/aggiornamento delle specifiche per eseguire i backup/restore delle applicazioni e dei database.

La Manutenzione adeguativa non varia la consistenza del parco applicativo del prodotto iniziale.

Per Manutenzione correttiva si intende 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.

La Manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

Sono parte del servizio le seguenti principali attività:

- presa in carico delle segnalazioni ricevute da sistemi di rilevazione automatica;
- individuazione della componente in errore;
- attuazione di interventi di workaround atti a minimizzare l'interruzione del servizio;
- sviluppo, verifica e rilascio della fix risolutiva, quest'ultimo nell'ambiente di esercizio;
- predisposizione della documentazione necessaria per l'installazione;
- contributi di competenza specifica necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- ripristino basi dati difettate dall'errore;
- modifica della documentazione di progetto qualora venisse riscontrata un'incoerenza con il software applicativo rilasciato.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o

di base dati, non rilevati a suo tempo in collaudo, sono risolti dal servizio di Manutenzione correttiva con la riparazione del codice sorgente.

Per tutte le attività di manutenzione verrà messa a disposizione del Fornitore una VPN per collegarsi da remoto alle applicazioni ed eventualmente ai sistemi nelle modalità che verranno concordate nell'ambito del Piano Esecutivo di cui all'Offerta Tecnica.

In caso di problematiche inerenti il calo di performance della piattaforma applicativa relativamente ai tempi di risposta, sarà compito del Fornitore individuare le cause e porre in essere le azioni correttive sia sul fronte applicativo che su quello del potenziamento hardware (e relativo software di base a corredo) con oneri a carico del Fornitore per tutta la durata del contratto.

8.3 MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Rientrano in tale servizio gli interventi volti ad arricchire il prodotto (es. nuove funzionalità o altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto. Tale manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi informativi o applicazioni esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze. Si tratta, quindi, di implementazioni che modificano la consistenza del parco applicativo del prodotto iniziale

Tutti gli sviluppi saranno coperti da garanzia estesa all'intera durata del contratto e pertanto si intendono comprensivi della manutenzione correttiva, in conformità a quanto definito al precedente paragrafo.

Tutti i servizi richiesti nel presente paragrafo saranno realizzati e assicurati dall'aggiudicatario attraverso apposito Team di Progetto da questo costituito. In particolare a fronte delle richieste dell'Agenzia, il Fornitore dovrà elaborare un documento contenente il dettaglio degli sviluppi, i profili coinvolti e i tempi per lo sviluppo ed il collaudo. Prima di procedere agli sviluppi il documento dovrà essere formalmente accettato dall'Agenzia.

Le risorse utilizzate per i servizi di manutenzione evolutiva dovranno possedere i requisiti specificati in Tabella per i seguenti profili professionali:

PROFILI PROFESSIONALI	
Business Analyst	<ul style="list-style-type: none">Esperienza di almeno 5 anni nell'analisi di processo e di almeno 2 anni sulle metodologie basate su UML e BPMNSpecifiche conoscenze del dominio del ciclo dei contratti pubblici
Technical Architect	<ul style="list-style-type: none">Esperienza di almeno 5 anni nel ruoloEsperienza di almeno 7 anni nella realizzazione di software e nell'Information Technology
Analista	<ul style="list-style-type: none">Esperienza di almeno 3 anni nel ruolo

Programmatore	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza di almeno 5 anni nell'Information Technology, in particolare nello sviluppo di applicazioni web oriented
---------------	---

All'interno del corrispettivo della fornitura il Fornitore deve garantire il servizio di manutenzione evolutiva per 100 giorni uomo. Il costo per gli sviluppi ulteriori verrà remunerato sulla base del costo per giornata per i singoli profili professionali offerto in fase di gara.

Si sottolinea che la manutenzione evolutiva sarà richiesta al Fornitore in caso di necessità e che il numero di giornate riportato nello Schema di Offerta Economica è indicativo.

8.4 CALL CENTER

Il Fornitore dovrà predisporre le risorse necessarie al fine di fornire un servizio di *call center* e help desk per la durata di 60 mesi dalla messa in esercizio della piattaforma.

Il servizio dovrà fornire informazioni e risposte di tipo puramente tecnico in merito alle funzionalità inerenti i diversi strumenti presenti sulla piattaforma.

Il servizio dovrà anche fornire il supporto necessario alla risoluzione dei problemi relativi all'utilizzo del sistema, quali:

- utilizzo delle funzionalità previste (es. Rdo, modalità di inoltro dell'ordine)
- accesso al sistema (es. verifica e *reset* di una password bloccata)
- performance della rete e del *server* (es. "*server not responding*")

A fronte di chiamate relative al funzionamento del sistema, il *call center* dovrà rispondere o indirizzare la chiamata verso il secondo livello; dovrà comunque rilevare queste telefonate che dovranno essere documentate analogamente a quanto stabilito per le chiamate di sua competenza.

Il servizio di *help desk* dovrà essere raggiungibile attraverso differenti modalità, tra cui anche il fax e la posta elettronica dalle diverse categorie di utenti (Agenzia, Amministrazioni, Fornitori); tramite informazioni pubblicate sul sito e mediante il *call center* gli utenti conosceranno il corretto numero di fax e/o indirizzo di posta elettronica a cui indirizzare le proprie richieste.

Tutti i contatti avuti (telefonate ricevute, forum, email) dovranno essere registrati in un sistema applicativo di customer relationship management che consenta la rilevazione, l'analisi e la produzione di reportistica con riferimento alle seguenti informazioni di base (o minime):

- Nome e cognome;
- Amministrazione;
- Ruolo/Qualifica;
- Telefono
- Indirizzo di posta elettronica (ufficio);
- Oggetto della chiamata;

- Priorità della chiamata;
- Soluzione adottata (in caso di intervento a sistema).

Le informazioni andranno catalogate ed archiviate nel sistema informativo predisposto dal Fornitore che dovrà trattarle nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali e renderle costantemente disponibili all'Agenzia, eventualmente tramite una condivisione del sistema stesso.

Le informazioni caricate nel sistema applicativo di CRM sono di proprietà dell'Agenzia, pertanto lo stesso Fornitore dovrà provvedere al termine del contratto a fornire all'Agenzia tutti i dati del sistema informativo predisposto in un formato da concordare.

Il servizio richiesto prevede l'attivazione, a carico del Fornitore, di un numero verde che deve essere attivo tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 17:00. Nel corso di tale orario dovranno essere disponibili un numero di linee telefoniche e operatori in grado di rispondere assicurando i livelli di servizio di seguito fissati.

Al fine di consentire un primo dimensionamento organizzativo ed operativo dell'Appaltatore sono state formulate le seguenti stime:

- durata media delle chiamate compresa fra i 5 ed i 10 minuti;
- numero medio di chiamate pari a 3.000 all'anno.

Resta inteso che qualora il volume di chiamate dovesse aumentare il fornitore dovrà provvedere a proprie cure e spese ad adeguare la propria organizzazione.

Negli orari e nei giorni in cui il servizio non sarà operativo è richiesta l'attivazione di un risponditore vocale automatico che comunichi al cliente i giorni e gli orari in cui il servizio è in funzione.

Nell'Offerta Tecnica il Fornitore deve provare di avere disponibili per l'esecuzione dei servizi call center e help desk, anche non in esclusiva, operatori telefonici, idonei a gestire le attività di supporto sopra descritte e garantire i servizi richiesti.

8.5 FORMAZIONE

Il Fornitore deve effettuare almeno 20 giornate di formazione in merito all'utilizzo e alla conoscenza del sistema. La modalità di erogazione richiesta è on site presso la sede dell'Agenzia.

Nella formazione dovranno essere trattati tutti gli aspetti funzionali connessi alla soluzione. Il personale che eseguirà le attività di formazione indicate deve possedere una conoscenza adeguata della soluzione.

9. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

9.1 HARDWARE NECESSARIO AL FUNZIONAMENTO DELL'APPLICAZIONE

L'aggiudicatario dovrà fornire l'Hardware e relative licenze del software di virtualizzazione VmWare (vSphere 5 Enterprise Plus compreso di Basic Support/Subscription) necessari al funzionamento della piattaforma con copertura della manutenzione per tutto il periodo della validità del contratto. L'Hardware sarà inserito nel Data Center della Regione Emilia-Romagna. E' esclusa dalla presente gara la fornitura dello Storage, per cui si richiede al Fornitore di utilizzare lo Storage presente nel Data Center della Regione Emilia-Romagna come meglio specificato nel seguito. Le specifiche dell'infrastruttura tecnologica sono contenute nell'Allegato A al Capitolato Tecnico.

L'Hardware offerto dovrà essere adeguato alle specifiche di cui ai precedenti paragrafi e coerente con le caratteristiche dell'applicazione offerta.

Risulta evidente che, richiedendo una soluzione in alta affidabilità su piattaforma virtualizzata, il Fornitore dovrà fornire almeno due server fisici configurati in modalità Cluster (VmWare).

La licenza VmWare vCenter e relativo server sarà fornito dall'Amministrazione regionale.

L'infrastruttura tecnologica descritta in Allegato A evidenzia la disponibilità di slot liberi all'interno degli chassis dedicati ai server blade; pertanto l'offerta di Server può tenere conto di questa disponibilità ai fini della più semplice e rapida integrazione con l'infrastruttura del Data Center.

Per quanto attiene lo spazio disco si richiede che i server utilizzino lo Storage messo a disposizione dal Data Center in configurazione Storage Area Network (SAN) con connettività Fiber Channel.

Insieme alla fornitura hardware sono richiesti i seguenti servizi:

- Installazione Server, comprendente tutti gli elementi relativi a RAM, dischi, CPU, unità aggiuntive e alloggiamento negli chassis di infrastruttura;
- configurazione degli array di memoria di massa e degli altri elementi di firmware;
- installazione del hypervisor Vmware ESXi e configurazione di base; configurazione cluster Vmware;
- installazione del sistema operativo server prescelto (nel rispetto delle filiere applicative di cui all'Allegato A) ed eventuale configurazione cluster.

Tutto deve avvenire secondo le impostazioni concordate con il Servizio Sistema Informativo-Informatico dell'Amministrazione regionale e in affiancamento a detta struttura.

Di seguito si specificano i requisiti minimi dei server offerti:

- Due processori x86-compliant con, ciascuno, potenza elaborativa uguale o superiore ad uno Xeon 5650 ed almeno n. 6 core

Procedura aperta per l'acquisizione della piattaforma telematica a supporto dell'attività dell'Agenzia Intercent-ER

- Un minimo di 8 Slot DIMM compatibili con moduli da almeno 16 GB, con sistema di correzione degli errori;
- Controller RAID e supporto per dischi SSD, SAS con cache read/write ad alimentazione elettrica protetta;
- Un minimo di due dischi da almeno 50 GB installati del tipo SAS ad alte performances o SSD;
- Un minimo di 2 porte Ethernet 1 Gb/s integrate o equivalentemente ricavabili su connessione in più ampia banda;
- Un minimo di 2 porte Fibre Channel 8 Gb/s o equivalentemente ricavabili su connessione in più ampia banda;
- Possibilità di aggiungere ulteriori porte o canali Fibre Channel o Ethernet;
- Disponibilità di un sistema di monitoraggio, meglio se dotato di funzioni predittive e proattive nelle richieste di assistenza
- Certificazione con hypervisor VMWare e con i sistemi operativi Microsoft Windows Server, RedHat Enterprise Linux, SuSE Enterprise Linux
- Prescindendo dalle singole specifiche, tutti i prodotti dovranno rispettare le seguenti prescrizioni minime:
 - essere nuovi di fabbrica, costruiti utilizzando parti nuove;
 - essere privi di difetti e consegnati perfettamente funzionanti;
 - devono essere muniti di marcatura “CE” in conformità a tutte le disposizioni comunitarie ed italiane applicabili riguardanti la sicurezza d’uso e la compatibilità elettromagnetica;
- Il Fornitore dovrà inoltre garantire e dichiarare la conformità dei prodotti alle normative CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano) o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori.
- In linea con il Piano Nazionale d’Azione sul Green Public Procurement, e nel rispetto del quadro giuridico relativo all’inserimento di criteri ambientali negli acquisti pubblici (Direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE così come recepito nel Codice dei Contratti pubblici), le apparecchiature previste nella fornitura:
 - dovranno disporre di funzionalità (hardware e/o software) tese ad un contenimento dei consumi energetici;

- potranno essere qualificate, a livello di caratteristiche tecniche, come energeticamente efficienti secondo quanto previsto da benchmark e/o certificazioni quali, ad esempio, SPECPower, Energy Star, etc.
- Infine, tutti prodotti dovranno essere rigorosamente coperti da garanzia del vendor e dovranno beneficiare di un servizio di manutenzione con intervento ONSITE 24 ore x 7 giorni entro 4 ore dalla segnalazione del guasto e/o malfunzionamento per tutta la durata del contratto.

9.2 SOFTWARE NECESSARIO AL FUNZIONAMENTO DELL'APPLICAZIONE

L'aggiudicatario dovrà fornire e gestire tutto il software necessario al funzionamento della piattaforma inclusi Data Base, Middleware o altri software non di proprietà del fornitore. Il costo delle eventuali licenze per l'installazione e la manutenzione di tali software saranno a carico dell'aggiudicatario per tutta la durata del contratto.

10. LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio:

- *Servizio di manutenzione Hardware sulle apparecchiature server*

Per quanto riguarda gli SLA della manutenzione Hardware il Fornitore dovrà garantire i seguenti SLA con intervento ONSITE 24 ore x 7 giorni entro 4 ore dalla segnalazione del guasto e/o malfunzionamento.

Tale SLA deve essere rendicontato trimestralmente SLA e deve essere calcolato come segue:

Servizio	SLA atteso
Tempestività di intervento di manutenzione Hardware (TMHW) per guasti e/o malfunzionamenti	4 ore lavorative nel 95% dei casi, entro 8 ore nel restante 5% dove TMHW è calcolato nel seguente modo: $TMHW = RI/RST * 100$ Dove RI = numero di richieste di supporto il cui intervento è avvenuto entro il tempo max di intervento nel trimestre RST = numero di richieste di supporto prese in carico nel trimestre
Tempestività di risoluzione di malfunzionamenti Hardware (TRSHW) su apparecchiature per grasti e/o malfunzionamenti	8 ore lavorative nel 95% dei casi, entro 12 ore nel restante 5% dove TRSHW è calcolato nel seguente modo: $TRSHW = RS/RST * 100$ Dove RS = numero di richieste di supporto risolte entro il tempo max di risoluzione nel trimestre RST = numero di richieste di supporto prese in carico nel periodo di osservazione

- *Gestione degli errori*

Per il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio su un periodo di osservazione trimestrale:

Parametro	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
Errori che bloccano la regolare attività del sistema	Max 2 ore	Entro 4 h lavorative nel

		95% dei casi
Errori che non pregiudicano le attività del sistema	Max 8 ore lavorative	Entro 5 giorni lavorativi

- *Call Center*

Il Fornitore dovrà garantire un servizio di call center/help desk in grado di rispettare i seguenti livelli di servizio su un periodo di osservazione trimestrale:

Parametro	Indice mensile
Percentuale chiamate perse	$\leq 5\%$
Percentuale chiamate con risposta operatore entro 30 secondi	$\geq 90\%$
Percentuale chiamate risolte	$\geq 99\%$

11. PIANO DI QUALITÀ E DI SICUREZZA

La qualità e la sicurezza della fornitura dovranno essere assicurate dal Fornitore rispettando i criteri di qualità e sicurezza del proprio processo riportati nei rispettivi Piani.

La prima versione dei Piani dovrà essere rilasciata entro un mese dalla stipula del contratto. Le successive versioni o revisioni saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità e la sicurezza dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione, qualità sui prodotti e sui processi, basate su buone pratiche e standard riconosciuti.

11.1 PIANO DI QUALITÀ

Il Piano dovrà essere corredato da una proposta metodologica nella quale sia evidenziato l'approccio che si intende utilizzare per la realizzazione della piattaforma, ripartito tra la parte di analisi dei processi di business (eventuale e solo se necessaria), quella di definizione dei requisiti di dettaglio, implementazione, integrazione e test, transizione degli ambienti preesistenti verso il sistema (se presenti) e messa in esercizio dello stesso.

In dettaglio il Piano di Qualità proposto dovrà indicare:

- obiettivi di qualità;
- organizzazione della fornitura;
- metodologie a garanzia della qualità;
- metodologie e procedure per la realizzazione e la gestione;
- metriche per la misura della qualità effettivamente fornita;
- ciclo di sviluppo del software comprensivo dei rapporti con le attività di testing/collauda dei componenti e del sistema complessivo;
- metodologie, procedure e tools di bonifica (data cleaning) e di test per la gestione di anomalie

ed eccezioni adottate a garanzia della bontà, qualità ed ottimale organizzazione del dato;

- gestione della configurazione (configuration management);
- identificazione dei controlli (test, review, verifiche, validazioni) che l'Aggiudicatario intende svolgere internamente per assicurare la qualità della fornitura e relativi piani;
- specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere e riguardo alla gestione della configurazione e delle non conformità;
- gestione dei rischi e della sicurezza (identificazione e valutazione dei fattori di rischio, gestione e monitoraggio del rischio, security management);
- scelta e controllo dei fornitori;
- metodologie e procedure per la gestione e valutazione della qualità;
- SLA garantiti.

Il Fornitore si impegna, in ogni caso, a realizzare uno specifico sistema di Controllo della Qualità relativo al presente appalto e ad attivarlo fin dall'inizio del Contratto, registrando tutti i parametri di qualità dei servizi conformemente a quanto da lui proposto.

11.2 PIANO DI SICUREZZA

Il Piano di sicurezza, redatto in conformità alle "Linee guida per la definizione di un piano per la sicurezza" pubblicati dall'AIPA, dovrà contenere i risultati delle attività di:

- analisi, valutazione e gestione dei rischi;
- definizione delle Politiche di Sicurezza;
- definizione del Piano Operativo (insieme delle contromisure);
- definizione delle Politiche di Auditing;
- piano di Addestramento specifico;
- organizzazione funzionale della gestione della sicurezza.

Il Piano di Sicurezza, in ogni caso, deve recepire e fornire opportune garanzie nel rispetto delle indicazioni tecniche contenute nei disciplinari in materia di sicurezza della Regione Emilia-Romagna.

12. PERSONALE IMPIEGATO

Tutto il personale addetto al servizio deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria.

L'erogazione dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse dell'Appaltatore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Il Fornitore dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative,

contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti ed 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 l'Agenzia da ogni responsabilità al riguardo.

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

La Ditta dovrà avere assolto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.. La Ditta ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla tutela della salute dei propri lavoratori.

13. ALLEGATI

Allegato A – Specifiche Infrastruttura Tecnologica del Data Center della Regione Emilia-Romagna

Allegato B – Linee guida per l'integrazione dei sistemi verticali con il sistema documentale regionale

Allegato C – specifiche tecniche per l'utilizzo del sistema di autenticazione federata (FEDERA)

Allegato D – Specifiche del Centro di Interscambio

Allegato E – Servizi esposti dai web services di PARIX