

Lario Reti Holding S.p.A.

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI SOFTWARE PER LA GESTIONE
TELEMATICA DELLE PROCEDURE DI
AFFIDAMENTO E DELL'ALBO FORNITORI
DI LARIO RETI HOLDING SPA

Agosto 2020

Sede legale: | **Lecco** – Via Fiandra, 13

Contatti: | **Telefono** – 0341.359.111
| **Sito web** – www.larioreti.it

| **E-mail** – info@larioreti.it
| **Servizio Clienti** – 800.085.588

| **Pec** – segreteria@larioretipec.it
| **Pronto Intervento** – 800.894.081

Indice

1. PREMESSA	3
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
3. OGGETTO DELL'APPALTO	4
3.1 Servizi secondo il Modello SaaS (<i>Software as a Service</i>)	5
3.2 Servizi professionali, di assistenza e opzionali	6
4. DURATA DELL'APPALTO	6
5. DATI SPECIFICI RELATIVI ALLA STAZIONE APPALTANTE	7
6. REQUISITI GENERALI DEL SISTEMA	8
7. REQUISITI FUNZIONALI DEL SISTEMA	9
7.1 Gestione Anagrafiche	9
7.2 Albo fornitori	10
7.3 Vendor rating	12
7.4 Gare Telematiche	13
7.5 Portale informativo	15
7.6 Gestione documentale	16
7.7 Gestione contratto	16
7.8 Fasi del procedimento e scadenziario	17
7.9 Integrazioni sistemi istituzionali	17
8. REQUISITI TECNOLOGICI DEL SISTEMA	18
9. SERVIZI DI MANUTENZIONE E DI SUPPORTO	20
9.1 Richieste di interventi	20
9.2 Manutenzione	21
10. SERVIZI PROFESSIONALI	23
10.1 Formazione	23
10.2 Help Desk	24
11. PROPOSTA PROGETTUALE E TEMPISTICHE	25
11.1 Fase di transizione	26
12. REFERENTE DELL'APPALTO	27
13. LIVELLI DI SERVIZIO DA GARANTIRE	27
14. MODALITA DI RENDICONTAZIONE	28

1. PREMESSA

LARIO RETI HOLDING SPA (di seguito “Stazione Appaltante”), Gestore del Servizio Idrico Integrato per la Provincia di Lecco, intende acquisire una soluzione tecnologica, dedicata e personalizzata, per l'utilizzo in modalità SaaS (*Software as a Service*) di una piattaforma informatica che consenta l'esecuzione di gare telematiche, la gestione dell'Albo fornitori e la valutazione delle prestazioni degli stessi, dei processi di supporto correlati, comprensivi di assistenza e manutenzione, secondo le modalità e le condizioni indicate nel presente documento.

Per l'erogazione del suddetto servizio, la Stazione Appaltante ha necessità di avvalersi di soggetti specializzati, in possesso della necessaria competenza ed esperienza, nonché di tutte le autorizzazioni di legge per lo svolgimento dell'attività stessa, che assumano, in regime d'appalto, con organizzazione di mezzi a proprio carico, lo svolgimento del servizio.

La Stazione Appaltante opera principalmente nei settori c.d. speciali in conformità della Direttiva 2014/25/UE del 26 febbraio 2014 e del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., e in ipotesi residuali nei settori ordinari in conformità della Direttiva 2014/24/UE del 26 febbraio 2014 e del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.,

La Stazione Appaltante si è dotata di un Regolamento interno per le modalità di affidamento e l'esecuzione di contratti relativi ad appalti di lavori, servizi, forniture e incarichi ai professionisti e ha istituito, a tal fine, un proprio sistema di qualificazione “Albo fornitori”, nel rispetto dell'art. 134 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

L'attuale fornitore della Stazione Appaltante, per la gestione dell'Albo fornitori e la piattaforma gare è la società “NET4Market” di Cremona.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Si citano i riferimenti normativi più significativi che dovranno essere rispettati ed applicati:

- ✚ Direttiva 2014/24/UE del 26 febbraio 2014 sugli appalti pubblici;
- ✚ Direttiva 2014/25/UE del 26 febbraio 2014, sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali
- ✚ D.lgs. 50/2016, cosiddetto “Codice dei Contratti” e s.m.i.

- ✚ Decreto Legge 179/2012 "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese" (c.d. Decreto Crescita 2.0);
- ✚ Legge 190/2012 - Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione e Delibera AVCP n. 26 del 22 maggio 2013 - Prime indicazioni sull'assolvimento degli obblighi di trasmissione delle informazioni all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, ai sensi dell'art. 1, comma 32 della Legge n. 190/2012;
- ✚ Decreto Legislativo 33/2013 (Amministrazione trasparente) riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- ✚ La Legge n. 4 del 2004 (Legge Stanca) che impone una serie di misure volte a favorire l'accessibilità dei contenuti pubblicati su Internet;
- ✚ Decreto Legislativo 235/2010 - Codice dell'Amministrazione Digitale;
- ✚ Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 (G.U. 8 agosto 2005, n. 183): "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici"
- ✚ Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR) in materia di trattamento dei dati personali e di privacy.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto i servizi di E-procurement in modalità SaaS (*Software as a Service*) e servizi di supporto alla Stazione Appaltante ed agli operatori economici utilizzatori.

L'operatore economico dovrà descrivere dettagliatamente, nella propria Offerta Tecnica, le caratteristiche dei software ed annessi servizi offerti, nel rispetto dei requisiti illustrati nel presente documento. Dovrà inoltre prevedere e descrivere qualunque altro elemento di espandibilità dei software che ritenga necessario per il dimensionamento dell'offerta tecnica, comprese eventuali caratteristiche migliorative purché inerenti alle funzionalità richieste.

La Piattaforma telematica oggetto del presente appalto deve intendersi come un sistema modulare che permetta di attuare le politiche di razionalizzazione nella materia degli appalti attraverso la dematerializzazione delle procedure di acquisto.

Nel dettaglio, il sistema deve fornire i seguenti moduli ovvero raggruppamenti funzionali:

1. gestione anagrafiche fornitori;
2. gestione Albo fornitori suddiviso nelle diverse categorie indicate dalla Stazione appaltante;
3. sistema di vendor rating con funzionalità di invio comunicazioni e reportistica;
4. piattaforma per lo svolgimento di gare telematiche;
5. portale informativo contenente news sugli appalti pubblici;
6. gestione documentale;
7. integrazione con sistemi istituzionali (ANAC) per acquisizione CIG;

Saranno oggetto di valutazione nell'offerta tecnica, i seguenti ulteriori moduli offerti senza costi aggiuntivi per la Stazione appaltante:

- ✚ gestione contratto.
- ✚ fasi del procedimento di gara e scadenziario.

3.1 Servizi secondo il Modello SaaS (Software as a Service)

L'Aggiudicatario deve prevedere la fornitura di adeguati applicativi software, ospitati all'interno della propria infrastruttura, ai quali devono poter accedere tutte le categorie di utenti indicati dalla Stazione Appaltante, senza comportare investimenti, in termini di hardware e licenze software, per la Stazione Appaltante, ed in particolare alcun costo per gli operatori economici utilizzatori.

La soluzione proposta per la piattaforma telematica di E-procurement dovrà essere tale da garantire l'utilizzo dell'intero insieme delle funzionalità via web mediante un semplice accesso ad Internet e l'uso dei più comuni browser.

L'Aggiudicatario dovrà garantire il *know-how* necessario e idonea organizzazione, tali da garantire la rapida ed efficace implementazione di tutte le modifiche, evoluzioni e personalizzazioni del sistema previste dalla normativa vigente o richieste dalla Stazione Appaltante nel corso dello svolgimento dell'appalto per adeguarsi alla normativa nazionale e ai regolamenti interni.

3.2 Servizi professionali, di assistenza e opzionali

Il servizio, oltre all'acquisizione della piattaforma, deve necessariamente prevedere:

- ✚ servizi di configurazione iniziale ed avvio di tutte le componenti previste dal progetto;
- ✚ caricamento anagrafiche e documentazione dei fornitori già presenti nell'attuale Albo fornitori (che verranno fornite dalla Stazione appaltante all'aggiudicatario alla sottoscrizione del contratto);
- ✚ verifica ai sensi dell'art. 80 D.Lgs. 50/16 e s.m.i. dei fornitori iscritti all'Albo e degli aggiudicatari delle procedure di gara;
- ✚ supporto alla Stazione Appaltante per la redazione e predisposizione di modelli standardizzati (*template*) di documenti;
- ✚ servizi di formazione o sessioni di formazione dedicati alla Stazione Appaltante;
- ✚ fornitura di tutta la manualistica in lingua italiana per la Stazione Appaltante e per gli operatori economici (la documentazione deve essere consultabile anche online);
- ✚ servizi di manutenzione del sistema;
- ✚ servizio di adeguamento del sistema: recepimento di tutti gli eventuali adeguamenti normativi che dovessero palesarsi nel corso della durata del contratto;
- ✚ servizi di assistenza e supporto applicativo per la Stazione Appaltante e per gli operatori economici nell'utilizzo della piattaforma;
- ✚ servizi opzionali: la Stazione Appaltante potrà richiedere nell'arco della durata complessiva del contratto e nell'ambito del quinto d'obbligo, ulteriori servizi professionali a consumo, concordando con l'Aggiudicatario le attività da svolgere, i tempi di esecuzione e i costi dei servizi aggiuntivi richiesti.

4. DURATA DELL'APPALTO

La durata dell'appalto è fissata in **36 mesi a decorrere dalla conclusione della fase di avviamento (così come precisato al successivo art. 11)**, con possibilità di rinnovo di ulteriori

12 mesi, alle medesime condizioni contrattuali, ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante.

5. DATI SPECIFICI RELATIVI ALLA STAZIONE APPALTANTE

Per un corretto dimensionamento dell'offerta, si forniscono, con le seguenti tabelle, le informazioni relative al numero di CIG e Smart CIG richiesti dal 01.01.2019 dalla Stazione Appaltante, il numero di procedure di gara espletate e il numero di fornitori attualmente iscritti all'Albo:

Anno di riferimento	Numero di CIG annui	Numero di SmartCIG annui	Numero di procedure aperte o negoziate (importo maggiore a € 40.000)	Numero di procedure in economia (importo inferiore a € 40.000)	Numero indagini di mercato / manifestazioni di interesse
2020 (dati al 31.07.2020)	38	400	38	8	13
2019	70	1000	46	14	2

Attualmente la Stazione appaltante utilizza le seguenti codifiche per i Fornitori:

- Accreditato: fornitore che risulta regolarmente iscritti nell'Albo fornitori;
- Accreditato non confermato: fornitore la cui iscrizione non è stata aggiornata da oltre un anno;
- Attesa: fornitori che attendono la verifica della documentazione e delle informazioni inserite da parte della Stazione appaltante per la successiva iscrizione o rifiuto all'iscrizione;
- Sospeso: fornitore sospeso dalla Stazione appaltante attraverso l'associazione di una segnalazione sospensiva (ad es. mancato aggiornamento dati);
- Preiscrizione: fornitore che non ha terminato l'attività di caricamento della documentazione obbligatoria.
- Storico: indica un'iscrizione non più attiva in seguito ad esempio a cessazione dell'attività, fusione con un'altra società, cambio di ragione sociale, costituzione di una nuova azienda con cambio di partita IVA, etc.;

Di seguito i dati al 15.08.2020:

Dati al	N. Fornitori Accreditati	N. Fornitori Accreditati non confermati	N. Fornitori in Attesa	N. fornitori in Sospeso	N. fornitori in Preiscrizione
15.08.2020	707	18	1	0	356

In merito alle verifiche di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., la Stazione appaltante prevede un numero totale di verifiche annue pari a n. 300.

I numeri sopra riportati sono puramente indicativi e non vincolanti per la Stazione Appaltante.

6. REQUISITI GENERALI DEL SISTEMA

La piattaforma digitale DEVE:

- + essere obbligatoriamente disponibile in lingua italiana, H24, 7/7;
- + essere pienamente rispondente alle normative vigenti in materia di acquisti elettronici e contratti di acquisto per la pubblica amministrazione, sia al momento dell'avviamento sia per tutta la durata del contratto;
- + assicurare i requisiti richiesti in termini di sicurezza informatica, disponibilità del servizio e tempi di risposta;
- + garantire la fruibilità mediante tutti i più diffusi browser presenti sul mercato, almeno limitatamente alle versioni rilasciate negli ultimi 3 anni;
- + garantire la disponibilità di un sistema integrato di gestione di tutte le tipologie di utenze con la possibilità di operare per la creazione, modifica ed eliminazione di utenti. L'accesso all'applicazione da parte dei vari utenti per le diverse funzionalità disponibili deve essere regolato mediante la creazione di adeguati ruoli e specifici privilegi per ciascun ruolo. Ogni ruolo deve essere configurato con un diverso insieme di diritti che determinano il particolare accesso alle informazioni e attività del sistema;
- + rispettare le norme di accessibilità così come stabilito dalla Legge 9 gennaio 2004 n. 4 (c.d. "legge Stanca") e del successivo Decreto del Presidente della Repubblica,

1° marzo 2005, n. 75 "Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".

- ✚ essere il più possibile *user friendly*, allo scopo di consentire un'utile ed efficiente gestione dei documenti e dei processi ed una rappresentazione chiara ed esaustiva dei dati. Dovrebbe inoltre essere possibile personalizzare alcuni elementi dell'interfaccia per renderli affini alle esigenze della Stazione Appaltante;
- ✚ garantire la tutela e la riservatezza dei dati stessi in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente (Regolamento UE 2016/679 – GDPR). La soluzione deve garantire il trattamento dei dati sensibili (prezzi, offerte, sconti, password utente, etc.). Particolare attenzione dovrà essere assicurata per la gestione di dati sensibili e giudiziari, per i quali deve essere garantita una soluzione che comporti il pieno rispetto della normativa sopra citata e della ulteriore normativa di settore applicabile;
- ✚ essere predisposta per l'integrazione con altri sistemi istituzionali dedicati alle procedure negoziali (es. ANAC).
- ✚ essere integrabile con il gestionale aziendale (Suite Neta di Engineering)

7. REQUISITI FUNZIONALI DEL SISTEMA

I requisiti funzionali sono organizzati nelle seguenti macroaree.

Si precisa che tutte le informazioni (dati e relazioni tra soggetti e strutture) devono essere esportabili nei più comuni formati office e interrogabili in tempo reale mediante servizi web.

7.1 Gestione Anagrafiche

La soluzione dovrà prevedere un'area che consenta alla Stazione Appaltante di visualizzare, modificare o inserire i dati delle anagrafiche presenti a sistema. Le tipologie di anagrafica dovranno essere almeno le seguenti:

- ✚ gestione anagrafica Stazione Appaltante;

- ✚ gestione delle anagrafiche uniche (operatori – dipendenti della struttura, utenti – soggetti esterni) con la possibilità di configurare diversi profili associati ai puntuali privilegi di accesso a funzionalità (Profilo amministratore, responsabile procedimento, compilatore schede di valutazione, consultazioni, commissario etc.);
- ✚ storicizzazione cambiamenti organizzativi;
- ✚ gestione anagrafiche operatori economici alimentata anche dall'Albo fornitori.

7.2 Albo fornitori

Viene richiesto un modulo configurabile per la gestione dell'Albo fornitori in cui l'operatore economico, registratosi autonomamente in piattaforma, si qualifica indicando le categorie merceologiche di proprio interesse a cui iscriversi.

L'Albo fornitori deve poter consentire la gestione di tipologie distinte di fornitori:

- ✚ Imprese (persone fisiche o giuridiche) per forniture, servizi e lavori;
- ✚ Professionisti (persone fisiche o studi professionali o società di professionisti o persone giuridiche) per prestazioni professionali.

Durante la fase di accreditamento, il fornitore può presentare certificazioni che devono poter essere consultate successivamente dagli operatori della Stazione Appaltante, quali, a titolo esemplificativo non esaustivo:

- ✚ Certificato di iscrizione alla Camera di Commercio;
- ✚ Autocertificazione di ottemperanza disciplina lavoro disabili;
- ✚ Annotazioni Osservatorio ANAC;
- ✚ Richiesta Comunicazione antimafia (D.Lgs 6 settembre 2011 n. 159 art. 87);
- ✚ Certificato delle misure di prevenzione;
- ✚ Certificato delle sanzioni amministrative;
- ✚ Tracciabilità dei flussi finanziari;
- ✚ Certificazioni di qualità, ambientali, sociali;
- ✚ Curricula aziendali e professionali;

- ✚ Referenze bancarie e capacità economico-finanziarie;
- ✚ Protocollo d'intesa;
- ✚ Patto di integrità.

In funzione delle necessità della Stazione Appaltante, deve comunque essere garantito un ampio livello di personalizzazione tale da consentire la facile richiesta di documentazione integrativa agli operatori economici.

Il modulo Albo fornitori deve gestire inoltre la classificazione merceologica multilivello, sulla base delle esigenze della Stazione Appaltante, al fine di identificare in modo omogeneo ed uniforme, attraverso una codifica, i fornitori di specifici prodotti/servizi.

Il modulo Albo fornitori non deve costituire prerequisito per l'attivazione del modulo gare, che deve disporre di un indirizzario per la registrazione degli operatori economici indipendente. Laddove un operatore economico risultasse presente nell'Albo fornitori, il modulo gare deve però poter attingere al database dei fornitori qualificati per l'invito ad offrire in caso di procedure negoziate.

L'Albo fornitori deve essere predisposto in osservanza delle seguenti disposizioni:

- ✚ gestione e controllo dei requisiti di ordine generale per la qualifica dei fornitori previsti dal art. 80 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. (Certificato del Casellario Fallimentare; Certificato del Casellario Giudiziario; Certificato regolarità fiscale; Autocertificazione DURC - Documento Unico di Regolarità Contributiva);
- ✚ monitoraggio automatico delle scadenze di validità dei documenti richiesti al fornitore con avvisi di alert automatici, sia per l'operatore economico, sia per la Stazione Appaltante, in prossimità delle scadenze;
- ✚ possibilità di disporre di estrazioni e stampe con un riepilogo delle informazioni, disponibili a sistema, per singolo operatore economico o per gruppi;
- ✚ integrazione con il modulo Gestione Anagrafiche che eredita le informazioni puramente anagrafiche degli operatori;
- ✚ configurazione e aggiornamento dell'albero delle categorie merceologiche attraverso funzionalità di import massivo;

- ✚ selezione degli operatori economici secondo criteri di ricerca impostati sulla base di attributi multipli e successivamente raffinabili (anagrafica, classificazione merceologica, qualifica, gare a cui ha partecipato, etc.);
- ✚ comunicazione verso stazione appaltante ed operatori economici mediante invio di pec gestita direttamente dalla piattaforma con storicizzazione di tutte le comunicazioni inviate ricercabili e filtrabili in qualsiasi momento.

7.3 Vendor rating

Il modulo di vendor rating dovrà permettere la valutazione dei fornitori sia in fase di accreditamento/qualifica che in fase di esecuzione delle prestazioni, grazie ad un sistema di indicatori (KPI) associati all'operatore economico (fatturato, puntualità, possesso delle certificazioni, etc.) da concordare con la Stazione Appaltante.

Il modulo dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- ✚ Completa integrazione con i moduli gestione anagrafiche, albo fornitori e gare telematiche;
- ✚ Possibilità di creare, anche in autonomia, illimitati gruppi di KPI per la valutazione degli operatori economici;
- ✚ Possibilità di abbinare, ed eventualmente integrare, l'esito delle valutazioni dei vari gruppi di KPI a scale di valutazione (buono, ottimo, discreto ecc.);
- ✚ Automatismi di creazione delle richieste di valutazione (al solo scopo esemplificativo: creazione ed invio richiesta di valutazione dell'operatore economico aggiudicatario al RUP inserito nel modulo gare ad un intervallo di tempo prestabilito dalla scadenza prevista del contratto);
- ✚ Possibilità di inserimento manuale di richieste di valutazione con conseguente invio di mail al referente, ai recapiti inseriti nelle anagrafiche utenze, invio di solleciti in caso di mancata compilazione della valutazione;
- ✚ Invio di comunicazioni automatiche al gestore del modulo vendor rating (ad esempio: compilazione di una valutazione, mancata compilazione di una valutazione, ecc);

- ✚ Adeguata reportistica per l'immediata visualizzazione dei dati di vendor rating;
- ✚ Possibilità da parte dell'utente gestore del modulo di abilitare ulteriori utenti;
- ✚ Possibilità da parte dell'utente gestore del modulo di creare ed eliminare le richieste di valutazione, tenendo comunque traccia di quanto fatto.

7.4 Gare Telematiche

Il modulo "Gare telematiche" dovrà garantire piena rispondenza alle normative in essere e al D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. Nel seguito si fa riferimento alla nomenclatura delle procedure tuttora esistenti e quelle in essere secondo il Regolamento interno adottato dalla Stazione Appaltante:

- ✚ Procedure Aperte;
- ✚ Procedure Ristrette;
- ✚ Accordi quadro;
- ✚ Gare aggregate: gare in unione d'acquisto avviate da una Stazione Appaltante capofila, accessibili alle altre aziende dell'unione per la raccolta dei fabbisogni e la visualizzazione delle aggiudicazioni;
- ✚ Procedure Negoziato con o senza pubblicazione di gara;
- ✚ Procedura sottosoglia comunitaria (o procedure semplificate): Affidamento diretto, Richieste di Preventivi, Indagini di Mercato;
- ✚ Dialoghi competitivi.
- ✚ Partenariati per l'innovazione.

Il modulo "Gare Telematiche" deve consentire la copertura funzionale di tutte le tipologie di procedure per qualsiasi importo e qualsiasi criterio di aggiudicazione, supportando l'utente dalla fase di predisposizione della gara alla fase di aggiudicazione, con un'interazione completamente telematica da e verso il fornitore per le comunicazioni e lo scambio di informazioni e di documentazione. Dovrà inoltre garantire la gestione delle fasi di anomalia delle offerte e la graduatoria finale dei partecipanti.

Viene richiesta una copertura funzionale anche per le c.d. procedure semplificate che prevedono un iter ridotto nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività,

correttezza, libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, nonché del principio di rotazione.

Deve essere garantito il rispetto dei requisiti di sicurezza e segretezza delle offerte durante la fase di sottomissione delle stesse in busta chiusa e deve essere garantita la tracciatura di tutte le operazioni (sia lato Stazione Appaltante che lato operatore economico).

La piattaforma "Gare Telematiche" deve soddisfare le seguenti necessità:

- ✚ configurazione delle gare in base alle diverse tipologie di procedure (procedura di gara e procedure semplificate come sopra indicate);
- ✚ gestione del Documento di Gara Unico Europeo tramite autocompilatore integrato;
- ✚ gestione delle anomalie;
- ✚ gestione delle rotazioni per le procedure ad invito;
- ✚ permettere l'estrazione dei fornitori da invitare alle procedure di gare nel rispetto dei principi di trasparenza, rotazione, parità di trattamento
- ✚ sorteggio degli operatori economici da invitare a singole procedure di gara fra quelli abilitati alla singola categoria merceologica con la possibilità di tracciare i sorteggi;
- ✚ valutazione delle offerte in base ai diversi criteri di aggiudicazione, con personalizzazione delle formule su parametri diversi;
- ✚ immissione semplificata per gare con un numero elevato di lotti (caricamento massivo da file, duplicazione di gare a sistema e da pianificazione sulla base della raccolta dei fabbisogni);
- ✚ integrazione con il sistema SIMOG per l'acquisizione del CIG in fase di predisposizione della gara e successivo invio di dati a fronte di avanzamento del procedimento di gara;

Saranno oggetto di valutazione nell'offerta tecnica, le ulteriori disponibilità del sistema:

- ✚ supporto per la commissione/seggio durante le sedute di gara, attraverso la gestione informatizzata dei dati relativi alle offerte pervenute, con formulazione della graduatoria;
- ✚ possibilità di svolgere le sedute di gara con seduta pubblica a partecipazione telematica;
- ✚ integrazione con il sistema MIPCUP per l'invio dei dati dei progetti di opere ottenendo l'assegnazione di un CUP.

7.5 Portale informativo

Il portale informativo offerto dalla piattaforma deve essere strutturato in:

1. Area di back office con i servizi a beneficio della Stazione Appaltante in cui, oltre alle funzionalità dei moduli descritti sopra, siano disponibili:

- ✚ funzione di accesso in base alla profilazione degli utenti/operatori censita a sistema;
- ✚ Albo fornitori: per l'iter di autorizzazione ed iscrizione dei fornitori;
- ✚ sezione procedure di gara contenente la documentazione di gara.

2. Area riservata agli operatori economici

- ✚ funzione di registrazione/abilitazione alle procedure/inviti;
- ✚ albo fornitori: per la richiesta di iscrizione, la consultazione e l'aggiornamento della propria posizione;
- ✚ procedure di gara: per la gestione di ogni gara a cui l'operatore intende partecipare.

3. Area pubblica o contatti del servizio di help-desk e assistenza utenti

- ✚ accesso alla visualizzazione di informazioni pubbliche come, ad esempio, una panoramica sui servizi e le funzionalità del portale acquisti, informazioni sul soggetto/ente specifico, iniziative, notizie;

- ✚ visualizzazione e download di avvisi, bandi di gara, etc. Deve essere prevista la possibilità di attivare un motore di ricerca per selezionare bandi e avvisi aperti, in corso, chiusi.

7.6 Gestione documentale

La piattaforma deve mettere a disposizione un modulo per la completa dematerializzazione dei flussi documentali, garantendo la totale tracciabilità e reperibilità dei documenti.

In archiviazione documentale devono poter essere caricate tutte le tipologie di documenti, da quelli creati all'interno del sistema che nascono già come documenti elettronici, a quelli che sono ancora in formato cartaceo, e a quelli che vengono caricati da fonti esterne e sono già firmati digitalmente. È importante che siano ben definiti e personalizzabili i processi di classificazione, fascicolazione e definizione dei metadati.

Nel gestore documentale della piattaforma deve essere possibile l'*upload* dei documenti già impostati dalla Stazione Appaltante.

7.7 Gestione contratto

Tale funzione sarà oggetto di valutazione tecnica.

La piattaforma deve mettere a disposizione una funzione per la stipula del contratto.

Si citano di seguito alcune funzionalità di interesse che potrebbero essere gestite in questo modulo:

- ✚ utilizzo di *template* con i modelli di contratto;
- ✚ inserimento semplificato di un contratto partendo da uno già esistente;
- ✚ ricerca dei fornitori in Albo fornitori o in anagrafica operatori economici;
- ✚ alert per le scadenze contrattuali;
- ✚ scambio del contratto tra le parti per l'apposizione della firma digitale garantendo validità legale e opponibilità a terzi;

- ✚ emissione di contratti derivati/ordini rispetto ad un contratto quadro.

7.8 Fasi del procedimento e scadenziario

Tale funzione sarà oggetto di valutazione tecnica.

Viene richiesta la disponibilità di un modulo che consenta all'utente di gestire il controllo dello stato di avanzamento e le principali scadenze dei procedimenti in corso:

- ✚ gestione delle fasi dei procedimenti, degli stati di avanzamento e delle relative tempistiche;
- ✚ gestione delle scadenze con sistema di notifica agli utenti del sistema (RUP, referenti, etc.);
- ✚ disponibilità di un cruscotto utente che permetta di visualizzare le varie fasi in essere per ciascuna procedura e se sono necessarie attività per proseguire.

L'utente potrà, tramite queste funzioni, monitorare l'andamento delle diverse gare e la durata di ciascuna fase, con evidenza delle date di inizio e fine fase, e in funzione del tipo di procedura. Dovrà essere inoltre possibile visualizzare, in base al profilo utente assegnato, le principali scadenze distribuite su archi temporali diversi (mese/settimana/giorno) per singola gara o per gruppi di gare filtrate tramite opportuni parametri di ricerca.

Si richiede anche la possibilità di un sistema di notifica delle stesse tramite indirizzo e-mail di posta elettronica.

7.9 Integrazioni sistemi istituzionali

Il D. Lgs. 50/2016 individua i seguenti sistemi informativi pubblici direttamente coinvolti nel processo di acquisizione e negoziazione:

- ✚ ANAC per acquisizione CIG;
- ✚ Servizio di pubblicazione dell'Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea (TED) e relativi eSender, di cui al D. Lgs. 50/2016, art. 72 e allegato V (pubblicazione dei bandi e degli avvisi) <https://simap.ted.europa.eu/>;

- ✚ Servizio europeo certificati ed attestati eCertis, di cui al D.Lgs. 50/2016 art. 85 (Documento di gara europeo) <http://ec.europa.eu/markt/ecertis/>.

Saranno oggetto di valutazione dell'offerta tecnica, l'integrazione con gli ulteriori sistemi istituzionali:

- ✚ Albo Nazionale obbligatorio dei componenti delle commissioni giudicatrici presso ANAC , di cui al D. Lgs. 50/2016, art. 78;
- ✚ Banca Dati nazionale degli Operatori Economici presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, di seguito indicata come BDOE, di cui al D. Lgs. 50/2016, art. 81 (dati e documenti comprovanti il possesso dei requisiti di partecipazione);
- ✚ Piattaforma digitale dei bandi di gara presso l'ANAC, di cui al D. Lgs. 50/2016 art. 73 (pubblicazione nazionale);
- ✚ Osservatorio dei Contratti Pubblici – Regione Lombardia ai sensi del D.Lgs. 50/2016, art. 213: <https://osservatorio.oopp.regione.lombardia.it>

8. REQUISITI TECNOLOGICI DEL SISTEMA

Il sistema dell'Aggiudicatario dovrà possedere i seguenti requisiti minimi:

- ✚ architettura basata su ambienti separati e indipendenti:
 - ambiente di sviluppo
 - ambiente di collaudo/pre-produzione
 - ambiente di produzione;
- ✚ caratteristiche tali da garantire la continuità del servizio;
- ✚ appoggio ad una rete di interconnessione a banda larga senza "single point of failure" in grado di garantire connettività a banda piena in Italia;
- ✚ accesso a tutte le funzionalità del sistema attraverso un semplice *browser web*. I *browser* da supportare dovranno essere almeno i seguenti: *Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla FireFox, Chrome, Safari*;

- ✚ connettività sicura tramite utilizzo del protocollo HTTPS;
- ✚ l'utilizzo di standard aperti (es. XML, Json, Javascript, CSS, AJAX, SOAP, REST etc.);
- ✚ fruibilità di un canale di comunicazione PEC (Posta elettronica certificata) su cui far transitare le comunicazioni create in automatico dal sistema a fronte del verificarsi di eventi nei vari processi supportati;
- ✚ verifica integrata all'interno del sistema dei documenti firmati digitalmente tramite certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (previsto dall'art. 29, comma 1, del D.Lgs. n. 82/2005), generato mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall'art 38, comma 2, del D.P.R. n. 445/2000 e dall'art. 65 del D.Lgs. n. 82/05. Il sistema dovrà dare evidenza dei dati relativi alla firma digitale in modo da permettere la verifica senza ricorrere a software esterni. Il sistema dovrà altresì essere in grado di verificare la marcatura temporale (se presente);
- ✚ dotazione di appositi sistemi di tracciamento e registrazione a livello di sistema (log applicativi) delle attività eseguite da tutti gli utenti del sistema, siano essi interni od esterni, e compresi gli utenti di amministrazione in accordo alla normativa vigente;
- ✚ garanzia che i meccanismi di identificazione degli utenti e autorizzazione all'accesso e tutte le fasi di autenticazione (*user login*) siano realizzate in ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Allegato B, Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza e dal Regolamento UE n° 910/2014 sull'identità digitale (*eIDAS – electronic IDentification Authentication and Signature*);
- ✚ possibilità di integrazione del sistema di autenticazione LDAP in uso presso stazione appaltante;
- ✚ rendere disponibili adeguate tecnologie antivirus su tutti i moduli della piattaforma con funzioni di scansione di tutti i file gestiti dalla piattaforma e tali da poter identificare eventuali file sospetti al momento del caricamento ed inviare adeguate notifiche sia all'utente/fornitore che ha effettuato l'operazione sia all'amministratore di sistema;

- ✚ garantire un adeguato sistema anti-intrusione (IDS/IPS) in grado di monitorare e respingere attacchi di qualsiasi tipo tra cui, ma non solo, interruzioni del servizio (*Denial of Service, DoS*), programmi ostili basati su protocollo HTTP (HTTP worms), vulnerabilità negli applicativi web e nei web server, etc.
- ✚ disporre di un secondo sito “secondario” dedicato al disaster recovery e sincronizzato al sito “primario” operativo mediante linea dedicata e pronto ad attivarsi in caso di blocco funzionale del sito “primario”.

9. SERVIZI DI MANUTENZIONE E DI SUPPORTO

9.1 Richieste di interventi

Il servizio di manutenzione per i moduli software oggetto dell'appalto avrà una durata massima di 36 mesi a decorrere dalla data di conclusione della Fase di avviamento della piattaforma (vedi successivo art. 11) più ulteriori 12 mesi in caso di rinnovo.

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione una procedura con la quale gli operatori/utenti della Stazione Appaltante tramite telefonate al numero dedicato e/o tramite e-mail all'indirizzo dedicato, possano inviare segnalazioni e reclami inerenti il servizio e le funzionalità del sistema attraverso servizio di *Help Desk* (così come descritto al successivo art. 10.2) messo a disposizione dall'Aggiudicatario o tramite registrazione delle segnalazioni nel sistema di ticketing messo a disposizione dall'Aggiudicatario.

Il sistema di ticketing è lo strumento software con il quale l'Aggiudicatario deve gestire i processi ed i dati correlati alle attività di assistenza utente (richieste interventi, segnalazioni e loro risoluzione ed evasione).

L'Aggiudicatario utilizzerà il proprio sistema di ticketing per la gestione di tutte le richieste di assistenza e manutenzione: tali dati verranno utilizzati per la produzione di report a fini documentativi e di verifica conformità di erogazione del servizio richiesto. Nel caso di controversie e contestazioni, potranno essere utilizzate le informazioni presenti su detto sistema.

In particolare, si dovrà prevedere la possibilità di inoltrare all'Help Desk la segnalazione di qualunque malfunzionamento/anomalia di natura tecnica o qualunque richiesta di attività

nell'ambito dell'erogazione del servizio applicativo, raccogliendo segnalazioni via e-mail, web o telefono (tramite operatore).

Dovrà essere garantita la tracciabilità del processo di risoluzione della segnalazione, documentando le attività svolte dall'Help Desk e consentendo la verifica in tempo reale (on-line), da parte della Stazione Appaltante, dello stato della segnalazione di malfunzionamento tecnico/applicativo, in particolare indicando, ad esempio:

- ✚ la data e l'ora della segnalazione;
- ✚ descrizione dettagliata della segnalazione;
- ✚ livello di criticità della segnalazione;
- ✚ l'area di pertinenza della segnalazione;
- ✚ la data e l'ora di chiusura della segnalazione.

La risoluzione di tutte le problematiche sottoposte al servizio di assistenza, al di fuori dei casi previsti per la manutenzione correttiva (come di seguito descritto), dovranno avvenire entro un **massimo 8 ore** lavorative dalla segnalazione/richiesta di intervento/evento.

9.2 Manutenzione

Sono da intendersi a totale carico dell'Aggiudicatario, per tutta la durata dell'appalto e del suo eventuale rinnovo, tutte le attività di manutenzione ordinaria, preventiva, correttiva ed adattiva della piattaforma fornita.

Risultano comprese altresì tutte le attività di riallineamento della documentazione e delle componenti a corredo in caso di manutenzione correttiva ed adattiva, nonché un'adeguata sessione di formazione dedicata alla Stazione Appaltante in caso di aggiornamento significativo delle funzionalità del sistema.

Il servizio di manutenzione della piattaforma tecnologica dovrà prevedere:

Manutenzione ordinaria:

- ✚ gestione ordinaria delle risorse Hardware e Software, necessarie per il corretto funzionamento del sistema;
- ✚ attività volte a garantire il corretto funzionamento del sistema e il monitoraggio di allarmi derivanti da eccessivo carico di lavoro, malfunzionamenti di componenti Hardware e Software, violazione alla sicurezza del sistema;
- ✚ pianificazione, esecuzione e controllo delle operazioni di salvataggio dei dati, riorganizzazione del database e tutte le altre operazioni periodiche richieste dal sistema applicativo;
- ✚ ripristino delle complete funzionalità del sistema, sia in termini di accesso al sistema che in termini di integrità logico-fisica dei dati, assicurando la ricostruzione dei dati fino all'ultima transazione eseguita.

Manutenzione preventiva

Verifica della piena operatività della piattaforma tecnologica fornita al fine di prevenire errori, malfunzionamenti e guasti.

Manutenzione correttiva

Diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi.

I livelli di gravità previsti sono così descritti:

- ✚ errori bloccanti: malfunzionamento grave che impedisce l'utilizzo di anche solo una funzionalità per l'utente interno e/o esterno, che impatta su tutte le operazioni e sull'utilizzo del sistema e che non consente il raggiungimento del risultato finale con funzionalità alternative;
- ✚ errori non bloccanti: malfunzionamento che limita, ma non impedisce l'utilizzo all'utente interno e/o esterno di una funzionalità consentendo comunque il raggiungimento del risultato finale con funzionalità alternative, tollerabile per periodi di tempo limitati e che non pregiudicano l'operatività di base del sistema.

Manutenzione adattiva

Comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico, del sistema

informativo e al cambiamento dei requisiti (d'ambiente, di sicurezza, etc.). Tale manutenzione comporta inoltre il continuo e costante recepimento delle variazioni ed integrazioni al quadro normativo di riferimento.

Nel caso di aggiornamento del software e/o del database l'Aggiudicatario dovrà provvedere a consegnare la documentazione riportante la descrizione delle funzionalità aggiunte, modificate o corrette e l'integrazione del manuale d'uso operativo (se necessario).

Nel caso di interventi di manutenzione, che comportino sospensione del servizio, l'Aggiudicatario dovrà provvedere a concordare con la Stazione Appaltante gli interventi da effettuare e le modalità di sospensione del servizio.

10. SERVIZI PROFESSIONALI

10.1 Formazione

Il concorrente dovrà presentare nell'offerta tecnica una bozza del piano di formazione.

L'Aggiudicatario, nell'ambito dei servizi professionali offerti a consumo, dovrà erogare un percorso di formazione dedicato, che dovrà essere in parte svolto presso la sede di LRH e in date e orari da concordare con la Stazione Appaltante e dovrà permettere agli operatori di raggiungere la completa padronanza degli strumenti disponibili e il loro pieno sfruttamento ai fini del raggiungimento degli obiettivi del progetto.

Il percorso formativo dovrà, a cura e spese dell'Aggiudicatario, essere corredato da adeguato materiale didattico in lingua italiana.

Si dovranno prevedere:

- ✚ almeno 1 giornata formativa presso la sede della Stazione Appaltante, della durata di 6 ore da erogare prima dell'avvio della piattaforma, durante la fase di Avviamento;
- ✚ almeno 1 giornata formativa di 4 ore da erogare anche in videoconferenza una volta conclusa la fase di Avviamento.

La prima giornata di formazione dovrà essere erogata almeno 7 giorni lavorativi prima dell'avvio della piattaforma, la seconda nei primi 30 giorni successivi all'avvio della piattaforma.

Il servizio di formazione dovrà essere erogato da personale competente dell'Aggiudicatario, con provata conoscenza specifica dei software e con attitudine ed esperienza maturata nell'attività didattica.

Tra i servizi professionali ricade il supporto per la redazione e predisposizione di modelli standardizzati di documenti (*template*).

Le sessioni di formazione vedranno presenti un numero previsto di 7 partecipanti e dovranno avere ad oggetto, a titolo indicativo, l'utilizzo generale della piattaforma, le funzionalità, le modalità operative nell'espletamento delle procedure di affidamento, la realizzazione di report, etc.

Si precisa che tutti gli eventuali costi di trasferta e gli strumenti necessari sono a totale carico dell'Aggiudicatario; la Stazione Appaltante provvederà a fornire gli spazi necessari per le sessioni formative ed eventualmente, su richiesta e in accordo tra le parti, strumenti aggiuntivi a disposizione (es. proiettore).

L'attività di formazione sarà sottoposta a verifica di conformità, a tale finalità si richiede che a valle del corso di formazione i partecipanti siano sottoposti ad un test finale di gradimento.

Sarà oggetto di offerta tecnica: il piano di formazione presentato e le condizioni migliorative rispetto all'attività di formazione minima sopra descritta, in particolare la messa a disposizione di strumenti per una formazione continuativa degli utenti della piattaforma.

Tutti gli strumenti a supporto della formazione (web seminar, e-learning, manualistica, tutorial) devono essere resi disponibili in lingua italiana e predisposti per il multi-lingua.

10.2 Help Desk

Il servizio, configurato come Help Desk, deve essere erogato in remoto da personale tecnico qualificato dell'Aggiudicatario tutti i giorni lavorativi.

Il servizio di assistenza sarà attivato dagli operatori/utenti della Stazione Appaltante e/o dei potenziali fornitori che ricorreranno alla piattaforma per la partecipazione alle gare tramite telefonate al numero verde messo a disposizione dall'Aggiudicatario.

Oltre al contatto telefonico l'Aggiudicatario deve mettere a disposizione per la gestione dei ticket anche un indirizzo mail dedicato.

In termini generali, il servizio dovrà prevedere:

- ✚ il supporto necessario alla risoluzione dei problemi legati all'utilizzo del sistema e la disponibilità a fornire informazioni tecnico-operative relative ai moduli della piattaforma (es. assistenza alla profilazione dell'utenza; supporto in fase di creazione e gestione di gara; supporto tecnico in fase di gara; supporto nella gestione dell'Albo Fornitori; registrazione degli operatori economici, etc.);
- ✚ la disponibilità del servizio di assistenza, per l'intera durata contrattuale, nella fascia oraria dalle 8.00 alle 18.00, tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì (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).

11. PROPOSTA PROGETTUALE E TEMPISTICHE

Il progetto si articola in due macro-fasi:

FASE	DESCRIZIONE	TEMPI MASSIMI
1	FASE DI START UP	5 GIORNI NATURALI E CONSECUTIVI DALLA STIPULA DEL CONTRATTO
2	FASE DI AVVIAMENTO	ENTRO 20 GIORNI NATURALI E CONSECUTIVI DALL'AVVIO DELLA FASE 1

L'Aggiudicatario dovrà avviare la fase di start up, entro un massimo di 5 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto.

Entro un massimo 20 giorni naturali e consecutivi dall'avvio della configurazione (Start up), dovrà essere effettuata l'attivazione della piattaforma in esercizio completa di tutte le funzionalità richieste dal presente Capitolato e nelle modalità in esso indicate.

Contestualmente alla stipula del contratto e prima dell'avvio dell'esecuzione del medesimo il legale rappresentante dell'Aggiudicatario verrà nominato Responsabile per la gestione dei dati e della Piattaforma Telematica svolta nell'ambito del rapporto negoziale, ai sensi del GDPR.

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati comporterà l'applicazione delle penali previste nel Contratto e nei casi più gravi la risoluzione dello stesso.

11.1 Fase di transizione

L'Aggiudicatario dovrà garantire la massima disponibilità alle attività di passaggio alla Stazione Appaltante e/o ad altro operatore economico, sia delle conoscenze relative alle peculiarità delle applicazioni, sia dei dati e le informazioni presenti sulla piattaforma tecnologica, con particolare riferimento a quelle maturate nel periodo di erogazione del servizio.

In particolare, l'Aggiudicatario entro 3 (tre) mesi dalla fine delle attività **sarà obbligato a fornire alla Stazione Appaltante tutti i dati presenti nei database e nei singoli fascicoli di gara, garantendone la conservazione elettronica a norma, secondo le regole tecniche stabilite dal Codice Amministrazione Digitale.**

Si precisa che l'Aggiudicatario dovrà garantire il servizio in essere per tutte le gare o attività avviate prima del termine del servizio sino a loro completo espletamento ovvero sino all'aggiudicazione e archiviazione a sistema di tutte le gare in corso, salvo diverso accordo con la Stazione Appaltante. In particolare, a titolo illustrativo e non esaustivo, si elencano le attività richieste in fase di chiusura del servizio:

- ✚ possibilità per gli utenti della Stazione Appaltante di visualizzare e scaricare tutti i documenti gestiti nella piattaforma, in particolare dovrà essere possibile effettuare un export di tutti i documenti organizzandoli in cartelle per singolo fascicolo di procedura di gara;
- ✚ comunicazione alla Stazione Appaltante dell'avvenuto completamento, inteso come aggiudicazione e archiviazione, di tutte le gare in corso al termine del servizio.

L'attività di trasferimento è da considerarsi parte integrante del servizio oggetto del presente contratto e pertanto non sarà riconosciuta all'Aggiudicatario alcuna remunerazione per tali attività.

In caso di necessita specifiche, la Stazione Appaltante si riserva la possibilità di richiedere all'operatore economico la quotazione di determinate attività non inizialmente concordate.

12. REFERENTE DELL'APPALTO

Per lo svolgimento del contratto, il Project Manager (PM) dell'Aggiudicatario sarà l'interlocutore della Stazione Appaltante.

Nel rispetto degli obblighi contrattuali e di capitolato, il PM dell'Aggiudicatario sarà abilitato ad assumere ogni e qualsiasi provvedimento a nome e per conto dell'Aggiudicatario stesso.

L'Aggiudicatario dovrà indicare, per le ipotesi d'impedimento o assenza del PM, il nome di un sostituto con pari caratteristiche.

13. LIVELLI DI SERVIZIO DA GARANTIRE

I servizi di assistenza e manutenzione devono essere erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.

Disponibilità della piattaforma di E-procurement

Le funzionalità della piattaforma software oggetto di gara dovranno essere disponibili per almeno il 99,9% del tempo su base annuale.

Servizio di help desk

Il servizio di *call center* deve essere garantito con i seguenti livelli di servizio misurati con periodicità mensile:

- ☒ chiamate perse ≤ 3
- ☒ chiamate non risolte contestualmente al telefono ≤ 10

Manutenzione adattiva per adeguamento alle variazioni normative

È richiesta la soluzione entro e non oltre i tempi definiti dalla normativa stessa.

Manutenzione correttiva:

errori bloccanti che accadano durante le fasi di svolgimento di una gara è richiesta la soluzione del problema entro 4 ore lavorative dall'avvenuta segnalazione (Gravità: ALTA)

errori bloccanti che accadano al di fuori dei casi di svolgimento di una gara è richiesta la soluzione del problema entro 24 ore lavorative dall'avvenuta segnalazione (Gravità: MEDIA)

errori non bloccanti: è richiesta la soluzione del problema entro 120 ore (5 gg) lavorativi dall'avvenuta segnalazione (Gravità: BASSA).

La verifica degli indicatori della manutenzione correttiva verrà effettuata su base trimestrale e prenderà in considerazione tutti gli interventi di manutenzione tecnica chiusi nel periodo esaminato anche se aperti in periodi di osservazione precedenti.

14. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE

Dovranno essere valutate come componenti progettuali ed erogati una tantum:

- ✚ le giornate di formazione agli utenti interni.

Dovranno essere valutate come componenti a canone annuale:

- ✚ canone annuo del sistema fornito;
- ✚ verifiche fornitori ai sensi dell'art. 80 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- ✚ funzionamento della piattaforma secondo i requisiti concordati;
- ✚ assistenza operativa mediante servizio di help desk;
- ✚ assistenza ai fornitori via ticket;
- ✚ assistenza tecnica e manutenzione della piattaforma di e-procurement
- ✚ aggiornamenti delle funzionalità della piattaforma secondo i diversi livelli di manutenzione descritti nei paragrafi precedenti
- ✚ servizio di amministrazione della piattaforma